



Dal turismo tradizionale al turismo di qualità

Quaderno 4.2 - Turismo e tempo libero

**Paola De Donato, Leris Fantini
Piera Nobili, Alessia Planeta**

Molteplicit(t)à. Spazi che accolgono relazioni in movimento

Collana a cura di **CERPA Italia Onlus**

Iniziativa promossa da **Regione Emilia-Romagna**

nell'ambito della convenzione tra la Regione Emilia-Romagna e il Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità (CERPA) Italia Onlus per la realizzazione di attività di ricerca, formazione, ricognizione e supporto in materia di accessibilità e fruibilità degli spazi pubblici e degli edifici nell'ambito del territorio regionale.

CERPA Italia Onlus

Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità

CRIBA Emilia-Romagna

Centro Regionale d'Informazione sul Benessere Ambientale

Segreteria scientifica: Piera Nobili

Segreteria editoriale: Elisabetta Sofi

Dal turismo tradizionale al turismo di qualità

Paola De Donato, Leris Fantini, Piera Nobili, Alessia Planeta

Con il patrocinio di

INU - Istituto Nazionale Urbanistica

INU
Istituto Nazionale
di Urbanistica

© Dove non diversamente specificato, le immagini appartengono all'archivio CERPA E CRIBA - ER. TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI.

QUADERNO 4.2

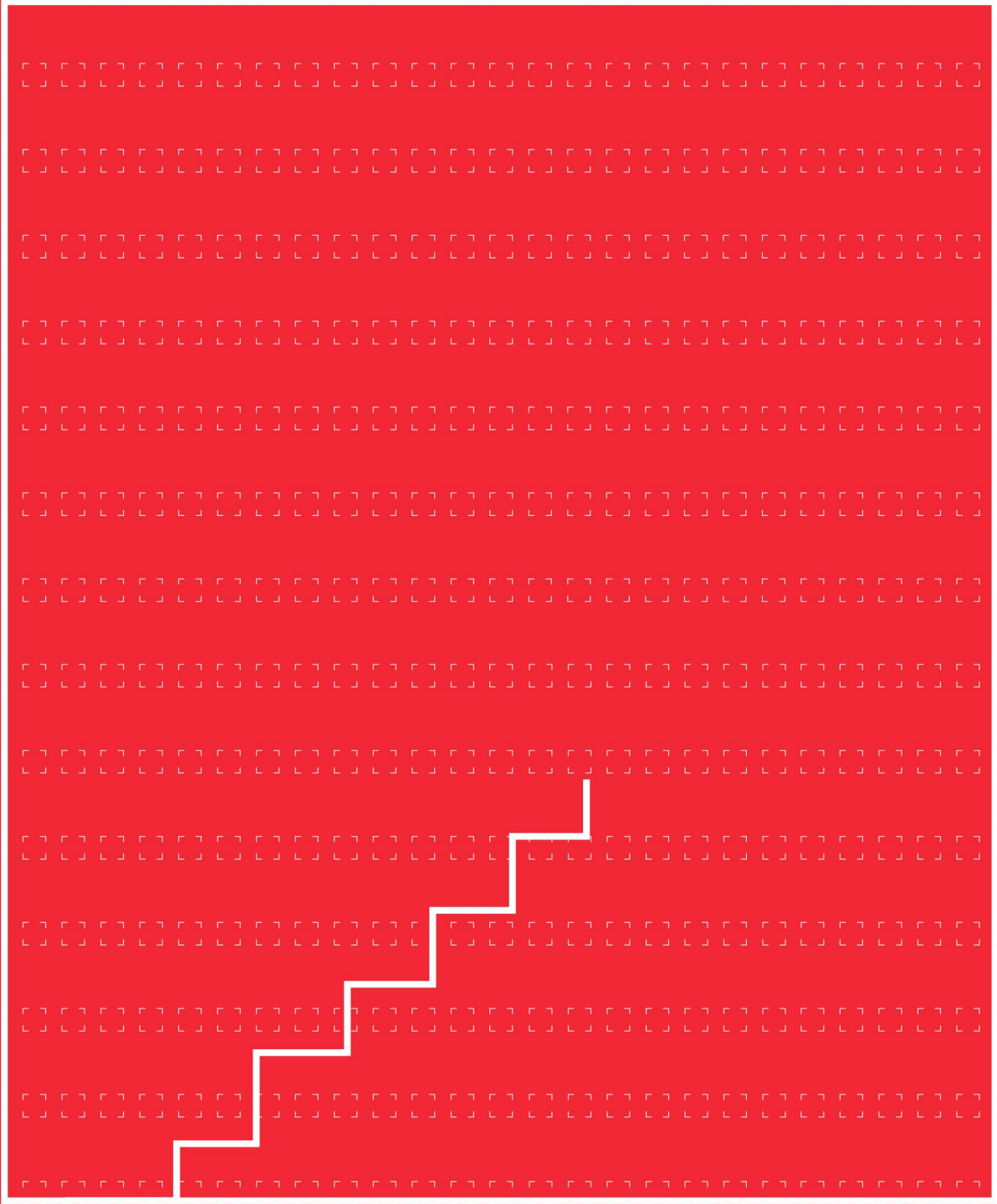
GIUGNO 2024

**Quaderno 4.2
Turismo e tempo libero**

Dal turismo tradizionale al turismo di qualità

**Paola De Donato, Leris Fantini
Piera Nobili, Alessia Planeta**





INDICE

00	PREFAZIONE	06
0.1	Una breve storia	06
0.2	Le persone	08
0.3	Motivazioni di un quaderno	09
01	ESPERIENZE E PROGETTAZIONE DI VIAGGI ACCESSIBILI	11
1.1	I bisogni e diritti delle persone con disabilità	14
1.2	La pianificazione e l'organizzazione di viaggi accessibili	19
1.3	Qualità dell'accoglienza. Il personale	24
1.4	Ambiente esterno e servizi a destinazione	26
02	COMUNICARE, ACCOGLIERE, INFORMARE	30
2.1	La comunicazione interpersonale	30
2.2	La comunicazione e l'informazione ambientali	33
03	LE ATTENZIONI PROGETTUALI CHE MIGLIORANO LA QUALITÀ DELL'OFFERTA AMBIENTALE. ALCUNI SUGGERIMENTI	40
3.1	Accesso alla struttura	40
3.2	Reception - Hall - Collegamenti verticali	44
3.3	Bar - Ristorante	51
3.4	Camere	52
3.5	Bagno della camera e bagni comuni	54
3.6	Sale convegni	57
04	QUALI SFIDE PER IL SETTORE?	59
05	BIBLIOGRAFIA E NORMATIVA	62
06	AUTORI	64

00 PREFAZIONE

01. UNA BREVE STORIA

Tracciando una breve storia del turismo ci rendiamo conto che tale termine porta con sé molteplici motivazioni a supporto della sua pratica, motivi che in modo differenziato lo definiscono, restituendo forme, modalità di visita e risposte di viaggio e ospitalità complesse.

Già in epoche precedenti al turismo come oggi lo conosciamo si praticavano viaggi per motivi commerciali, religiosi, sportivi, politici, di cure termali, di studio, ecc. che necessitavano di una "filiera dell'ospitalità". Chi praticava tali spostamenti per periodi più o meno lunghi di permanenza erano soprattutto le classi più abbienti, l'élite della società. Pensiamo al Grand Tour – viaggi culturali – che ha inizio col '500 e si moltiplica nel XVIII e XIX secolo divenendo una "moda".

È solo verso la metà del XIX secolo, con l'avvento della ferrovia, che si assiste alla nascita del turismo e del turista (ancora una ridotta porzione della società), ossia di coloro che si muovono dal luogo di residenza a un altro temporaneo per piacere, ristoro, cultura, ecc. Si sviluppano località balneari come, ad esempio, il Lido di Venezia e la Versilia già frequentate dall'inizio dello stesso secolo dall'aristocrazia e dall'alta borghesia.

Il turismo diviene una vera attività sociopolitica che riguarda anche il ceto medio, nel periodo compreso fra le due guerre mondiali: prova ne siano il turismo dopolavoristico, scolastico, giovanile e sportivo. Si vedano le colonie e gli stabilimenti balneari dedicati.

Si deve attendere il secondo dopoguerra per parlare di turismo di massa, favorito da un lato dal miglioramento delle infrastrutture dedicate al trasporto e all'ospitalità e dal diminuito costo dei viaggi e soggiorni, dall'altro dalle conquiste di carattere sociale, quali: il tempo libero, le ferie pagate, il miglioramento economico della classe operaia, il calo dell'analfabetismo che ha promosso il diffondersi della cultura.

In Italia questo avviene in particolare dalla fine degli anni '50 e si consolida negli anni '60, ovvero con il "boom economico". L'offerta dei servizi fino ad allora riservati al turismo di élite vengono riproposti anche per tutte le classi sociali, tant'è che l'Italia diviene una meta ambita anche da turisti provenienti da altri paesi, in quanto ricca di arte, cultura, tradizioni, località termali, collinari, marine e montane attrezzate.

Negli anni '90 e primi 2000 inizia il cosiddetto turismo mondiale o globale dovuto al miglioramento delle tratte aeree internazionali a basso costo, allo sviluppo di internet per la ricerca di informazioni di qualsiasi natura (descrizione dei luoghi, tradizioni e cultura, visite a monumenti e arte, ospitalità e servizi, clima, ecc.) e all'uso individuale delle diverse piattaforme di prenotazione viaggio, alberghiera e visita.

Infine, in questi ultimissimi tempi si parla di turismo spaziale e sottomarino, di cui per ora non è dato conoscerne il reale e futuro sviluppo.

Il turismo è, quindi, sia una pratica individuale legata agli interessi, al tempo libero e alla capacità economica, sia una vera e propria industria integrata ad altri diversi settori di attività pubbliche e private: trasporti, commercio, servizi ricettivi, servizi sociali e sanitari, reti infrastrutturali, luoghi della cultura e manifestazioni, sport marittimi e montani, territorio e paesaggio, urbanistica e architettura, ecc.

Le attività legate all'industria turistica trasformano città e territori (a volte scompaginandoli, si pensi all'*overtourism*), sovrapponendosi a ciò che ogni abitante residente abitualmente usa delle funzioni e strutture urbane e territoriali. In questo risiede la necessaria integrazione fra i diversi settori che governano le città e non solo a cui si fa riferimento, per la quale occorre promuovere politiche di sistema che tengano presente le esigenze sia dei residenti sia dei turisti e della relativa industria che dovrebbe valorizzare anziché consumare il patrimonio urbano, culturale e paesaggistico esistente. Non è un caso che oggi si ponga sempre più attenzione al turismo lento, responsabile e sostenibile tramite interventi relativi ai cammini a piedi o a cavallo, alle ciclovie nazionali e internazionali integrate al sistema del trasporto pubblico, ai treni turistici nati anche in Italia nel 2023 dal Gruppo FS, "FS Treni Turistici Italiani", che prevedono tratte a lunga percorrenza (tipo l'*Orient Express*) sino ai "Treni storici" e agli "Omnibus Regionali".



Il Canaletto tra i pittori del Gran Tour. Regata nel Canal Grande. (Canaletto, 1740 ca.)

Si accennava all'inizio che l'attuale turismo è un oggetto complesso; esso è nato e cresciuto con le trasformazioni date dalla politica economica e culturale del consumo,

dall'ampliamento della platea di turisti e dall'emergere di ulteriori soggetti che esprimono esigenze specifiche nella pratica turistica: donne che viaggiano sole o con figli, persone anziane e persone con disabilità. Soggetti fragilizzati dall'ambiente per motivi differenti, ma accumulati dallo stesso desiderio e diritto di viaggiare, conoscere altre località, altre genti e altre culture.

I tour più innovativi e di maggiore successo al mondo hanno sposato l'inclusione e l'uguaglianza, sapendo accogliere viaggiatori e viaggiatrici con diverse esigenze e desideri e integrando tale finalità con quanto i e le residenti richiedono per il proprio benessere, oltre che con quanto le comunità locali decidono in merito alle proprie attività.

Questo agile quaderno ha la finalità di far riflettere e di dare indicazioni affinché l'industria turistica e tutti coloro che vi lavorano non solo siano accoglienti, comunicativi e ospitali, ma sappiano anche offrire soluzioni ambientali accessibili, inclusive e sicure, ovvero propongano soluzioni di viaggio-soggiorno-intrattenimento che soddisfino le esigenze poste dalle persone più vulnerabili.

02. LE PERSONE

Le parole hanno un peso, esprimono un pensiero e creano e modellano la realtà. Le parole nuove, espressione di pensieri nuovi, contribuiscono a creare il mondo nuovo per tutti/e. Non si tratta di politicamente corretto, né di sensibilità individuale. La corretta comunicazione è il primo veicolo di cambiamento reso necessario dalla diversa e innovativa visione della disabilità.

La visione della disabilità si è modificata nei secoli, e con essa la "mentalità" delle persone, l'atteggiamento, le leggi, i comportamenti e così via.

La visione attuale si basa sull' ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health)¹, invece, molti sono cresciuti e hanno inconsapevolmente assorbito la vecchia visione della disabilità fortemente spostata su concetti come limite, disabilità esclusivamente motoria e barriere architettoniche. La visione della disabilità che oggi produce esigenze, diritti esigibili e pone sfide ad ognuno è riassunta nella seguente definizione contenuta nella Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità², che dice:

Le persone con disabilità includono quanti hanno minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine che in interazione con varie barriere possono impedire la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri.

Apparentemente sono cose conosciute e su cui, soprattutto, si concorda, ma cosa significa nel profondo e soprattutto come sposta il solito modo di pensare, agire e lavorare? Vediamolo in due passaggi.

1. La Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF) fa parte della Famiglia delle Classificazioni Internazionali dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS). Approvato nel 2001, l'ICF fornisce sia un linguaggio unificato e standard, sia un modello concettuale di riferimento per la descrizione della salute e degli stati ad essa correlati.

2. Con la Legge 3 marzo 2009, n. 18 il Parlamento ha autorizzato la ratifica della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e del relativo protocollo opzionale sottoscritta dall'Italia il 30 marzo 2007.

1. La persona è messa al centro come essere che ha un funzionamento corporeo (bio), uno psicologico (psico) ed è inserita in un contesto familiare, geografico, economico, culturale ecc. (sociale). Considerare l'individuo come essere bio-psico-sociale spinge a pensarlo nella sua unicità, evitando le categorizzazioni e le semplificazioni schematiche. Mettere al centro le persone significa ricordare che tutti/e hanno gli stessi bisogni basilari, ma che ogni singolo componente della società esprime specifiche esigenze e desideri diversi. Pertanto, non esistono bisogni "speciali" ma comuni all'essere umano, sono le risposte a volte, ma meno spesso di quanto si pensi, a dover essere "speciali". Quindi, l'obiettivo di ogni intervento, partendo non dai limiti da compensare ma dalle possibilità della persona, è garantire *"la partecipazione nella società su una base di uguaglianza con gli altri"*.
2. Parliamo dunque di persone **con** disabilità, non di disabili o handicappati o diversamente abili. La disabilità non è attributo della persona, perché si produce nella relazione tra la stessa persona (con la sua condizione di salute temporanea o permanente) e l'ambiente in cui è inserita. Ambiente, non è mai troppo ribadirlo, sì edificato ma anche fatto di leggi, istruzione, servizi, famiglia, censo, origine geografica, momento storico, ecc. È in questa relazione che si produce la disabilità. È l'ambiente che determina **quanto** una persona è disabile, dunque, in ogni momento l'ambiente può essere barriera o facilitatore, aumentando o diminuendo la disabilità di una persona.

Da questa definizione della disabilità come relazione con un ambiente-barriera ne deriva che:

- a) Tutti e tutte siamo in qualche modo disabili (o meglio possiamo essere disabilitati dall'ambiente) per un periodo più o meno lungo e sicuramente in futuro.
- b) Tutti e tutte siamo ambiente per qualcun altro e quindi, in modi e gradi diversi, abbiamo la responsabilità individuale e personale di essere facilitatore e non barriera.

03. MOTIVAZIONI DI UN QUADERNO

Da diverso tempo molte attività legate al turismo stanno conoscendo nuove opportunità di sviluppo che richiedono, però, una maggiore attenzione alla **qualità del servizio erogato**.

Questo quaderno prende in considerazione i bisogni di tutti i turisti focalizzandosi in particolare su quella clientela che manifesta **esigenze a cui raramente si pensa** – di tipo alimentare o allergico, di mobilità legate all'età (ad esempio persone con cardiopatie), alla disabilità fisica, sensoriale e intellettuale-cognitiva, a una condizione particolare (ad esempio donne in gravidanza o con infanti al seguito), ecc. – nell'ottica di contribuire a creare un **sistema ospitale**, in cui accessibilità e comfort ambientale, gestione attenta dei servizi e accorgimenti tecnici cooperano per soddisfare le nuove esigenze, accrescendo una maggiore professionalità nel settore.

È importante considerare che i modelli di comportamento e la propensione al viaggio dei soggetti succitati non sono affatto dissimili da quelli di altri segmenti di mercato già abituati a muoversi per turismo, affari, cure, studio. È quindi necessario sfatare il concetto che associa le esigenze dei clienti con necessità "speciali" a maggiori costi economici e gestionali.

Gli strumenti di marketing a disposizione non devono riguardare solo i prezzi o il periodo stagionale, occorre uno sforzo maggiore nel pensare e progettare un prodotto integrato e di qualità in termini di servizio erogato, di predisposizione degli ambienti, comfort, sicurezza e tanto altro.

Da qui la necessità di fornire **alcune indicazioni** per il miglioramento del benessere ambientale in una struttura che possa successivamente definirsi veramente ospitale.

Ogni argomento, tra quelli che seguiranno, è affrontato attraverso due aspetti, apparentemente in antitesi fra loro, ma in realtà sinergici:

- note di management rivolte in particolare ai tour operator e ai diversi attori che, a vario titolo, compongono l'intera filiera turistica;
- indicazioni di carattere tecnico-culturale.

Coniugando il benessere ambientale con una gestione attenta dei servizi e una maggiore attenzione ai clienti, si vuole offrire a chi legge piccoli consigli e brevi suggerimenti per un turismo di qualità.



Il settore turistico presenta oggi livelli di accessibilità molto variabili e diversi tra i singoli stati europei.
(Andrew Neel, Pexels)

01 ESPERIENZE E PROGETTAZIONE DI VIAGGI ACCESSIBILI

L'obiettivo di questa parte è quello di fornire agli operatori turistici indicazioni ed informazioni utili affinché servizi e prodotti offerti nell'ambito di una vacanza possano rispondere sempre meglio alle esigenze di tutte le persone quando viaggiano per piacere, per lavoro o per qualsiasi altra motivazione.

Ciò che verrà descritto è il risultato di importanti ricerche internazionali ed esperienze raccolte negli ultimi dieci anni a testimonianza che, nonostante le ancora numerose difficoltà e le barriere culturali, tutte le persone, comprese le persone con disabilità temporanea o permanente, hanno il diritto di viaggiare e di vivere esperienze appaganti e positive.

Quando parliamo di viaggi ed affrontiamo il tema dell'accessibilità è necessaria una premessa per meglio comprendere la situazione a livello nazionale e internazionale. Questo permette di individuare le tendenze, le strategie politiche e le motivazioni che sono alla base di una società e un ambiente più inclusivi, più accoglienti e più equi.

Il settore del turismo impiega milioni di persone e negli ultimi decenni ha registrato una crescita esponenziale a livello mondiale. È un settore vitale per l'economia di molti paesi come l'Italia, messo a durissima prova negli anni del Covid-19.

Innanzitutto, va considerato che negli ultimi decenni il numero di persone che possono permettersi di viaggiare è aumentato notevolmente arrivando a raggiungere 1 miliardo e 400 milioni di persone (queste le stime dell'UNWTO per l'anno 2024) recuperando la netta flessione dovuta al Covid-19 del 2020. Detto ciò, viaggiare, fare una vacanza resta comunque un lusso che solo una piccola parte della popolazione mondiale può permettersi.

Secondo i dati dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), il 15% della popolazione mondiale (con)vive con una forma di disabilità e la popolazione, soprattutto nei paesi europei e nei paesi "ricchi", invecchia così rapidamente che nel 2050 il 22% della popolazione mondiale sarà rappresentata da over 60.

È dunque facilmente comprensibile come sia diventata urgente la questione di rendere servizi, prodotti, luoghi e trasporti sempre più accessibili ed inclusivi, adatti a soddisfare le singole esigenze di tutte le persone: donne in gravidanza, persone anziane, persone con limitazioni temporanee, persone con disabilità fisiche, sensoriali o cognitive, persone con specifiche esigenze legate al loro stato di salute, come ad esempio celiache, diabetiche, cardiopatiche, talassemiche, dializzate, ecc.

Difficile riportare con precisione i dati che riguardano le persone con disabilità in Italia, in quanto la loro raccolta dipende dai criteri che vengono utilizzati nella definizione stessa di disabilità. Le fonti più autorevoli, ISTAT e Osservatorio Nazionale sulla Salute

nelle Regioni italiane, nel 2023 attestano che sono quasi 13 milioni, circa il 22% della popolazione totale, di cui più di 3 milioni con gravi disabilità. Tra quest'ultimi quasi 1,5 milioni ha un'età superiore ai 75 anni³.

In considerazione del progressivo aumento della popolazione anziana, tali cifre sono destinate a crescere.

Il rapporto dell'ISTAT "Conoscere il mondo della disabilità: persone, relazioni, istituzioni" presentato il 3 dicembre 2019 in occasione della Giornata mondiale delle Persone con Disabilità, offre una dettagliata analisi della situazione nel nostro paese.

In particolare, per l'analisi di contesto d'interesse per questa sede, si riporta un dato significativo da questo lavoro: *"La famiglia, nel nostro Paese in modo particolare, svolge un ruolo importante nella cura e nel contrasto al rischio di esclusione sociale [ndr: genitori, coniugi, figli]. [...] Le relazioni interpersonali e la partecipazione alla vita sociale hanno un forte impatto sul benessere individuale [ndr: e familiare]. La partecipazione alla vita sociale si manifesta attraverso numerose attività, in particolare quelle culturali, sociali, politiche e sportive*⁴.

I più recenti dati ISTAT, riferiti al 2023-2024, dicono che nel paese ci sono circa 2,3 milioni di famiglie in cui vive almeno una persona con limitazioni gravi.

Il rapporto ISTAT e i più recenti dati, oltre a molta letteratura scientifica, permettono di comprendere che il tema dell'accessibilità e dell'inclusione riguardi molte più persone di quanto non si creda, non solamente le persone con disabilità, bensì tutte le persone che gravitano intorno ad esse, quali le reti formali (servizi, operatori), quelle amicali e familiari.

Il bisogno di creare una società più inclusiva è confermato dalle strategie politiche nazionali e internazionali che hanno messo al centro dell'attenzione negli ultimi due decenni la questione dei diritti delle persone con disabilità e dell'accessibilità a 360°, non solo nel settore turistico-ricettivo: diritti inalienabili già richiamati e sviluppati in prefazione.

Se da un lato l'Organizzazione Mondiale del Turismo promuove un turismo sempre più sostenibile, accessibile ed inclusivo, dall'altro anche la Commissione Europea, che già tra il 2014 e il 2020 ha investito importanti risorse economiche sul tema del turismo accessibile, continua a promuovere attraverso nuovi bandi e nuovi fondi uno sviluppo turistico più inclusivo ed accessibile a tutte le persone.

L'Unione Europea ha lavorato intensamente sul tema dei diritti⁵, ma non solo. Ha lavorato anche sul tema dell'accessibilità approvando nuove leggi e definendo nuovi standard per prodotti e servizi fisici e digitali⁶; ha lavorato sulla regolazione del trasporto ferroviario e su gomma con la Regulation 797/2016 o la Regulation 181/2011 e successivi aggiornamenti. Inoltre, ha approntato una serie di norme volte a migliorare l'ambiente antropizzato (dalla casa allo spazio pubblico passando per i servizi), ultima delle quali è la UNI CEI EN 17210:2021 recepita dallo Stato italiano.

3. ISTAT <<https://disabilitaincifre.istat.it/>>

4. ISTAT, *Conoscere il mondo della disabilità: persone, relazioni ed istituzioni*, 2019, pag. 16-17-21.

5. Per approfondimenti <<https://handylex.org/disabilita-e-discriminazione-le-normative-europee/>>

6. Web Accessibility Directive 2016/2102 e l'European Accessibility Act Directive 2019/882, quest'ultima recepita dall'ordinamento italiano con il Decreto Legislativo 27 maggio 2022, n. 82.

Nonostante l'impegno e le risorse introdotte, è mancato finora un coordinamento tra gli stati europei; i singoli paesi si sono mossi individualmente e solo alcuni hanno adottato e applicato la normativa europea.

Ne deriva che il settore turistico presenta oggi livelli di accessibilità molto variabili e diversi tra i singoli stati europei e questo può creare frustrazione sia tra i viaggiatori sia tra gli operatori.

La tabella sottostante è il risultato di una ricerca commissionata dal Parlamento Europeo pubblicata nel maggio 2018 e mostra la situazione europea pre-Covid⁷.



+ Ogni paese europeo riporta il livello di accessibilità registrato per i trasporti e per i servizi turistici. (ISTAT, report 2019)

Lo studio ha voluto investigare il livello di accessibilità dei trasporti e dei servizi turistici presenti nei singoli paesi europei attribuendo ai singoli servizi/settori un valore che oscilla da ottimo a insufficiente.

Ciò che emerge dalla ricerca è che l'Italia, insieme alla Romania, Ungheria, Croazia e Belgio, offre un livello di accessibilità carente sia nei trasporti sia nei servizi turistici.

Se consideriamo che l'Italia è seconda dopo la Spagna come destinazione più visitata in Europa con oltre 134 milioni di arrivi e 451 milioni di presenze negli esercizi ricettivi (dati ISTAT anno 2023), la questione è diventata urgente e il settore turistico, insieme alle amministrazioni locali, devono rendere città e territori più accessibili e più accoglienti, sia per i turisti sia per i residenti.

Per trovare una soluzione a questa situazione insoddisfacente l'European Disability Forum (EDF) che raggruppa e rappresenta le maggiori associazioni europee di persone con disabilità tutelandone i diritti, svolgendo attività di lobbying politica presso

7. Research for TRAN Committee - Transport and Tourism for persons with disabilities and persons with reduced mobility, 2018, pag. 159.

le istituzioni europee, ha previsto nell'ultimo piano strategico 2021-2030 la creazione di un Centro Europeo sull'Accessibilità (Accessible EU Centre).

Lo scorso febbraio 2023 la Commissione Europea ha incaricato un consorzio guidato dall'organizzazione spagnola ONCE di creare il suddetto centro. Lo scopo principale di questo organismo è quello di creare una rete di partner esperti sul tema dell'accessibilità presente in ogni paese che promuova l'accessibilità ed implementi la normativa in modo omogeneo.

L'obiettivo finale è un miglior accesso a prodotti e servizi attualmente inaccessibili a una parte della popolazione ed una maggiore inclusione delle persone con limitazioni o disabilità.

I progetti presentati dalle regioni italiane sul tema del turismo accessibile ed approvati dal Bando interministeriale (Ministro delle Disabilità di concerto col Ministro dell'Economia e delle finanze, il Ministro del Lavoro e Politiche sociali e il Ministro del Turismo) nel 2022 dimostrano che l'Italia sta andando nella direzione giusta.

La volontà di investire e migliorare l'accessibilità è inoltre confermata dalla Legge di bilancio 30 dicembre 2021 n. 234 che ha previsto un fondo di 18 milioni di euro dedicato alla certificazione dell'accessibilità turistica da utilizzare tra il 2022 e il 2024⁸.

Per la prima volta in Italia la collaborazione del Ministero del Turismo con il Ministero della Disabilità, con il Comitato Paralimpico Italiano, UNI e gli esponenti del mondo delle certificazioni (Accredia), ha portato alla definizione di una prassi di riferimento, la UNI/PdR 131/2022, pubblicata a marzo 2023. Questa prassi di riferimento prevede la certificazione accreditata sull'accessibilità dei servizi offerti dalle strutture ricettive, dagli stabilimenti balneari, dagli stabilimenti termali e dagli impianti sportivi.

Si auspica dunque che la normativa vigente e le indicazioni ricevute dall'Europa vengano seguite ed applicate in modo uniforme sull'intero territorio affinché la qualità e la partecipazione alla vita sociale, culturale e sportiva da parte delle persone con disabilità possa migliorare sensibilmente nei prossimi anni.

1.1 I BISOGNI E DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ

Per gli operatori turistici che organizzano e propongono vacanze è opportuno conoscere l'evoluzione del mercato e i bisogni/desideri delle persone con disabilità quando viaggiano con la famiglia, con i propri amici, o da soli. Chi decide di partire da solo dev'essere messo in condizione di potersi spostare e di poter viaggiare in autonomia e in sicurezza.

Garantire autonomia alle persone con disabilità ha un significato doppiamente importante, poiché l'autonomia consente di fare ciò che si desidera, di andare dove e con chi si vuole.

In questo capitolo sono presentati i risultati emersi dagli studi e dalle ricerche condotte negli ultimi anni in Europa. I dati che seguono non pretendono di essere esaustivi, ma sono rappresentativi delle difficoltà incontrate dalle persone quando viaggiano, con lo scopo di stimolare una riflessione su come intervenire per rispondere ai bisogni insoddisfatti.

8. www.ministero.turismo.gov.it

Partendo dai diritti che la Dichiarazione Universale riconosce ad ogni singolo individuo, dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e dal Codice Mondiale di Etica del turismo, **tutte le persone hanno il diritto di viaggiare, di fare una vacanza, di partecipare alla vita culturale, di riposarsi, di scoprire nuovi luoghi e culture senza discriminazioni**⁹.

Le persone con disabilità sono persone come tutte le altre che desiderano, a seconda dei propri interessi, visitare un museo, partecipare ad una visita guidata, prenotare una vacanza al mare, andare in montagna, fare un'attività sportiva, andare al ristorante o ad un concerto.

Tra le ricerche più significative merita una particolare attenzione lo studio commissionato da AMADEUS (uno dei principali Global Distribution System – GDS – utilizzato dalle catene alberghiere e dagli operatori turistici per effettuare le prenotazioni) e realizzato in collaborazione con la catena alberghiera spagnola ILUNION¹⁰, in quanto riassume in maniera chiara e completa le principali problematiche esistenti e le sfide che il settore turistico-ricettivo deve affrontare.

Lo studio¹¹ riporta le esperienze di 767 viaggiatori che sono stati intervistati online da esperti del settore.

I viaggiatori intervistati sono persone provenienti da tre continenti (Europa, USA e India), tutti presentano una disabilità (fisica, cognitiva o sensoriale) o sono persone over 65 anni.

L'esperienza del viaggio non si limita al viaggio stesso, ma è composta da diverse fasi ed inizia nel momento in cui le persone cercano informazioni sul web alla ricerca di idee e proposte interessanti, in base alle proprie esigenze e desideri.

Un tempo le persone andavano nell'agenzia di viaggi vicino casa e sfogliavano i cataloghi alla ricerca della vacanza perfetta. Oggi si naviga sul web seduti sul divano di casa alla ricerca della stessa cosa: un luogo dove potersi riposare, ricaricare, divertire, fare sport a seconda degli interessi.

Questa fase preliminare di ricerca, chiamata "*pre-trip*", influenza fortemente la scelta della destinazione poiché in base alle informazioni che troveranno sul web decideranno qual è il luogo che meglio risponde alle esigenze e ai desideri.

Purtroppo, sono ancora pochi gli operatori del settore consapevoli dell'importanza di avere un sito internet accessibile e di sapere comunicare nel modo adeguato.

Alla fase preparatoria segue poi il viaggio nel senso di trasferimento verso il luogo prenotato e la vacanza sul posto.

La tabella seguente riporta il grado di accessibilità che le persone intervistate hanno attribuito ai vari servizi nelle diverse fasi della loro ultima vacanza e fotografa le criticità.

9. Cfr. anche Legge 1° marzo 2006, n. 67 "Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni".

10. ILUNION è una catena di hotels accessibili appartenente al gruppo sociale spagnolo ONCE che promuove l'inclusione professionale <www.ilunion.com>

11. Amadeus, *Voyage of discovery. Working towards inclusive and accessible travel for all*, 2016.

Evaluation of accessibility conditions (0-10)^{12 13}

Channels of searching and booking	5.91
In the planes	5.59
At the airports	5.71
In the trains	5.07
At the trains stations	4.99
In the car rental companies	5.27
In the transfer services (taxi, Uber)	5.57
In accommodations	6.24

Come si può constatare dalla tabella, sia i trasporti sia i canali di prenotazione e la ricerca di informazioni hanno ricevuto un punteggio inferiore al 6, ovvero non soddisfano i bisogni dei viaggiatori.

Fanno eccezione le strutture ricettive che vengono considerate dagli intervistati con un livello di accessibilità sufficiente e un punteggio di 6,24 su 10.

Nonostante le strutture ricettive siano considerate più accessibili rispetto ad altri servizi, è emerso dalle interviste che per i viaggiatori la principale barriera alla voce "*accommodation*" è la discrepanza tra ciò che gli hotels affermano di poter offrire in termini di accessibilità, confort, accoglienza e ciò che i clienti realmente trovano al loro arrivo.

Da questo gap emerge che gli operatori del settore si ritengono complessivamente molto più accessibili di quanto realmente non siano. E questo, come si vedrà in seguito, è riconducibile ad una scarsa conoscenza dei bisogni, cosa questa che può causare seri problemi ai viaggiatori.

Le prime riflessioni importanti che ogni operatore dovrebbe fare sono: "Quanto è accessibile il mio sito?", "Come vengono presentati e comunicati i prodotti/servizi offerti?", "Riesco a raggiungere un pubblico vasto oppure qualcuno resta escluso?".

La seguente tabella riporta le principali difficoltà incontrate dai viaggiatori durante il loro ultimo viaggio.

12. Ivi, p. 8.

13. Valutazione delle condizioni di accessibilità (0-10): Canali di ricerca e prenotazione 5.91; Sugli aerei 5.59; Negli aeroporti 5.71; Sui treni 5.07; Nelle stazioni ferroviarie 4.99; Nelle agenzie di noleggio auto 5.27; Nei servizi di trasferimento (taxi, Uber) 5.57; Negli alloggi 6.24.

Most reported problems during the last trip^{14 15}

Lack of information about accessibility information	46%
Lack of skilled customer service	46%
Inaccuracy of information about accessibility at destination	37%
Challenges with the physical environment at destination	37%
Knowledge about specialized providers at destination	33%
Indoor navigation in transit	28%
Luggage management	25%
Amount of time needed for trip planning and booking	25%
Non-accessible websites for searching/ shopping/ booking	24%
Transfer service management	22%
Coordination of the different travel providers	20%
The online booking payment process	17%
Other	12%

Come già emerso in altri studi, anche la ricerca di Amadeus ha confermato la difficoltà nel reperire informazioni attendibili ed aggiornate sull'accessibilità delle destinazioni.

Un altro problema registrato nelle interviste è la mancanza di personale formato che sappia accogliere ed aiutare le persone in maniera professionale e che sappia interfacciarsi con loro nel modo corretto, cosa non scontata.

Sicuramente l'accoglienza italiana e la gentilezza sono caratteristiche che possono aiutare in alcune situazioni, ma questo non basta. Come in tutti i settori, l'improvvisazione può causare seri danni.

Se l'obiettivo delle destinazioni turistiche e degli operatori è quello di offrire un'accoglienza di qualità, e quindi inclusiva, un primo passo in questa direzione è offerto dalla **formazione del personale**.

14. Ivi, p. 15.

15. Problemi più segnalati durante l'ultimo viaggio: Mancanza di informazioni sull'accessibilità 46%; Mancanza di un servizio clienti qualificato 46%; Inaccuratezza delle informazioni sull'accessibilità a destinazione 37%; Difficoltà con l'ambiente fisico a destinazione 37%; Conoscenza di fornitori specializzati a destinazione 33%; Navigazione interna durante il transito 28%; Gestione dei bagagli 25%; Tempo necessario per la pianificazione e la prenotazione del viaggio 25%; Siti web non accessibili per ricerca/acquisto/prenotazione 24%; Gestione del servizio di trasferimento 22%; Coordinamento dei diversi fornitori di viaggio 20%; Processo di pagamento della prenotazione online 17%; Altro 12%.

Sapere come agire e come comportarsi, ad esempio, di fronte ad una persona cieca o ipovedente che arriva in hotel o al ristorante è determinante per far vivere al cliente un'esperienza positiva.

L'improvvisazione, quando si tratta di accessibilità e accoglienza, aumenta la frustrazione in coloro che (con)vivono quotidianamente con una disabilità.

Per questo motivo e per far fronte a una crescente domanda sono aumentati negli ultimi anni i progetti e i corsi di formazione professionale sul tema del turismo accessibile e dell'accoglienza inclusiva.

In Europa esistono numerose realtà molto attive sul tema dell'accessibilità nel turismo.

Tra gli attori più attivi sul fronte del turismo accessibile va citato ENAT (European Network for Accessible Tourism), un network europeo che promuove il turismo accessibile dal 2008 e che ha partecipato a numerosi progetti e numerose ricerche in quest'ambito a livello internazionale.

Ivor Ambrose, manager director di ENAT, in occasione di un evento internazionale organizzato a Marrakesh nel 2015 dall'OMT ha fatto un intervento interessante mettendo in evidenza l'importanza dell'accessibilità in tutta la filiera turistica. Ambrose ha utilizzato l'immagine della catena per rendere l'idea di interconnessione esistente tra i vari servizi della filiera turistica: quando qualcosa non è accessibile la catena si spezza.

Di fronte alla proposta di un soggiorno in un villaggio turistico bellissimo intorno al quale nulla è accessibile, cosa decide di fare il turista?

L'immagine della catena spezzata rappresenta in modo chiaro la necessità di creare nella filiera turistica una rete di fornitori con uno standard qualitativo di accessibilità elevato e identico per tutti i servizi.

**If just one link in the chain is broken (inaccessible)
the trip will be spoiled...**



+ La catena della filiera turistica si spezza se uno dei servizi che la compongono non ha i requisiti di accessibilità. *(Ivor Ambrose)*

Tutto questo, ancor a una volta, riporta al concetto di disabilità interpretato secondo l'ICF che vede nell'ambiente esterno fattori positivi (facilitatori) o negativi (barriere) che influenzano l'autonomia e il benessere delle persone.

Per questo motivo l'operatore turistico dovrà progettare una vacanza, un viaggio, un evento, tenendo conto dei bisogni del cliente in tutte le sue fasi, dall'arrivo alla partenza, garantendo sempre lo stesso livello di servizi.

1.2. LA PIANIFICAZIONE E L'ORGANIZZAZIONE DI VIAGGI ACCESSIBILI

Questo capitolo è dedicato al tema della programmazione e organizzazione di viaggi accessibili riferendosi a situazioni ed esperienze vissute da tour operator e viaggiatori tra il 2014 e il 2020.

Il tema è affrontato in modo semplice, ma non banale, affinché il lettore possa comprendere quali siano le difficoltà e quali soluzioni possano essere introdotte.

Da una ricerca sui cataloghi vacanze 2013-2014 dei principali tour operator europei specializzati in viaggi accessibili emerse che l'Italia era scarsamente presente, poche pagine e poche destinazioni turistiche offrivano un soggiorno accessibile, mentre altri paesi come la Spagna avevano sviluppato nel tempo un'ampia offerta ricettiva (Hotel, villaggi, residence) e una rete di servizi collaterali indispensabili come il noleggio di ausili, i trasporti, le escursioni e le attività da fare in loco.

Nello stesso periodo i pochi tour operator specializzati in viaggi accessibili esistenti in Italia proponevano principalmente viaggi all'estero con un'offerta rivolta esclusivamente alle persone con disabilità motoria. Alcune realtà, ad oggi, sono cambiate, ma tale cambiamento non è avvenuto sull'intero territorio nazionale.

Informazioni

Dagli studi e dalle ricerche internazionali si è visto che le informazioni sull'accessibilità contenute nel web o che vengono date su una determinata destinazione e/o sui servizi disponibili sono in molti casi inaccessibili, non sempre attendibili ed aggiornate.

Questa prima fase è, invece, fondamentale e decisiva sia per l'operatore che vuole organizzare un viaggio, sia per il potenziale cliente (turista). Chi riesce a trovare facilmente informazioni sui servizi e sull'accessibilità di un luogo porterà a termine la prenotazione, altrimenti cercherà altrove fino a trovare ciò che soddisfa i propri desideri e bisogni.

Se negli anni '70 e '80 la vacanza per la maggior parte delle persone era rappresentata da una casa al mare o in montagna, il concetto di vacanza si è trasformato nei decenni e le persone oggi sono diventate molto più esigenti di un tempo.

Chi lavora oggi nel settore turistico dovrebbe imparare a riconoscere i bisogni dei clienti offrendo soluzioni professionali adeguate.

L'operatore che desidera organizzare un viaggio accessibile itinerante avrà due possibilità: cercare nel web affidandosi alle informazioni e alle esperienze raccolte oppure cercare informazioni verificando di persona, cosa che richiede tempo e risorse economiche importanti. La seconda strategia è considerata la più sicura ed efficace, ma è una strada per la quale occorre essere competenti e preparati.

Nel viaggio alla ricerca dell'accessibilità si possono scoprire musei prestigiosi (la Galleria degli Uffizi di Firenze o Padova in LIS), dotati di percorsi tattili e di altri servizi

accessibili presenti sul sito internet, si possono incontrare guide turistiche molto preparate e formate per accogliere turisti non vedenti, ipovedenti o sordi, strutture ricettive e stabilimenti balneari che da anni investono sull'accoglienza inclusiva e sull'accessibilità, offrendo servizi di alta qualità.

Oggi, in un mondo particolarmente virtuale, è ovvio che se il sito web di un hotel o di un museo è ben fatto ed accessibile, offre informazioni aggiornate e su diversi canali di comunicazione sarà facilmente raggiungibile (in senso ampio) da tutte le persone e verrà prenotato/visitato da molti turisti.

Anche per quanto riguarda l'accessibilità digitale le cose stanno cambiando e le aziende dovranno adeguarsi a quanto la Direttiva 2019/882 del Parlamento e del Consiglio europeo, già menzionata, definisce all'interno del mercato europeo sugli standard minimi che devono avere i nuovi servizi e prodotti immessi sul mercato a partire dal 28 giugno 2025, promuovendone e favorendone l'utilizzo da parte delle persone con disabilità.

L'applicazione della direttiva europea semplifica molte azioni quotidiane che le persone con disabilità svolgono oggi con grandi difficoltà.

Molti operatori non sono consapevoli dei problemi che un'informazione o una comunicazione errata o parziale possono causare. È assolutamente necessario, pertanto, essere precisi e attenti nella relazione con i clienti.

Se ad esempio una persona con disabilità motoria contatta una struttura ricettiva chiedendo informazioni sull'ambiente costruito, l'addetto alla reception o al booking dovrà dare informazioni precise e dettagliate non solo sulla camera e il bagno, ma anche sul parcheggio, sui collegamenti verticali, l'ampiezza delle porte, sulle parti comuni e sui servizi disponibili in loco.

Per alcune persone che utilizzano la carrozzina sarà importante ricevere informazioni sull'altezza del letto, sulla possibilità di utilizzare un sollevatore in camera, sulla presenza di maniglioni e sedia doccia nel bagno, sull'altezza della scrivania e la dimensione dell'ascensore, tutte informazioni che consentono alle persone di capire se quella struttura è adatta o meno.

Una persona sorda che vuole prenotare un soggiorno e desidera avere dettagli non presenti sul sito utilizzerà una modalità di comunicazione diversa da quella verbale ed invierà una richiesta via mail o WhatsApp.

Per la scelta dei ristoranti saranno invece importanti altri elementi come la presenza di piatti vegetariani, menu per celiaci e per bambini, sale non troppo rumorose per i clienti non vedenti e ipovedenti o clienti neurodivergenti, bagni accessibili e fruibili da tutti, tavoli che permettono l'accostamento alle persone in carrozzina, ingresso e parcheggio accessibile, menu in diversi formati, personale formato.

L'omissione o la parzialità di questo genere di informazioni può causare serie difficoltà, sia alla struttura ricettiva sia al cliente.

Mentre alcune disabilità sono visibili e facilmente riconoscibili, esistono altre disabilità meno evidenti e meno conosciute eppur degne di pari attenzione.

Il concetto di accessibilità e il grado di disabilità sono aspetti soggettivi relativi alla singola persona e non è possibile generalizzare. Inoltre, come sottolineato dall'ICF e dalla Convenzione ONU già richiamate, la condizione di disabilità di una persona è determinata dall'ambiente circostante che agisce da facilitatore o da barriera, a seconda delle sue caratteristiche.

Una persona giovane e sportiva con disabilità motoria a seguito di un incidente sarà in grado di muoversi con più agilità rispetto ad una persona adulta con disabilità motoria dovuta ad una malattia neurologica (per esempio la sclerosi multipla); le due persone utilizzeranno modelli diversi di carrozzina e il loro grado di autonomia sarà distinto. Il tipo di ambiente e di persone che le circondano possono aumentare o diminuire il loro grado di disabilità e dunque anche il loro livello di autonomia.

Sono state ricordate da persone con disabilità e da tour operator alcune risposte date dal personale di strutture ricettive, di ristoranti o di stabilimenti balneari:

"Abbiamo avuto diversi clienti in carrozzina e non abbiamo mai avuto nessun problema con l'ascensore o con il bagno", o "Abbiamo già ospitato altri clienti con disabilità motoria e non si sono mai lamentati del bagno e della doccia" (se ad esempio non era presente nessun maniglione o se la doccia aveva un seggiolino posizionato nel punto sbagliato).

L'esperienza e le ricerche dimostrano la probabilità che il cliente si sia adattato e non abbia osato lamentarsi. A volte nel cliente domina una certa reticenza a far valere i propri diritti, come se non fossero dovuti, o in alcune situazioni le persone provano vergogna a chiedere ciò che spetta loro, soprattutto se riferito alla sfera personale e intima quale la disabilità.

Chi paga il prezzo di una stanza di hotel o prenota una visita guidata ha il diritto di ricevere lo stesso tipo di servizio, di comfort e di qualità, deve poter vivere un'esperienza positiva ed appagante come qualsiasi altra persona.

Questo presuppone l'organizzazione di un'esperienza turistica il più possibile unica e personalizzata perché tali sono le esigenze dei turisti: un'esperienza tattile sensoriale, un'esperienza dedicata ai bambini o fruibile da persone con disabilità cognitive, una visita con interprete LIS oltre alle altre lingue straniere disponibili, ecc.

L'accessibilità non si limita alla progettazione di determinate condizioni tecnico-ambientali, ma passa anche dalla conoscenza e consapevolezza, dal personale formato, da piccoli dettagli e accorgimenti che aumentano il livello di accoglienza e di qualità entrando in empatia con il cliente.

La sfida per gli operatori turistici e per le destinazioni è quindi il miglioramento del proprio **livello di accessibilità e di accoglienza** accompagnati dalla migliore comunicazione possibile. Diversamente non verranno scelti né da chi organizza viaggi né dai clienti finali.

Trasporti

Come indicato nelle tabelle precedenti, i trasporti in Italia e a livello europeo sono scarsamente accessibili e rappresentano uno dei principali problemi con cui i viaggiatori e i tour operator si devono confrontare.

Eppure, il mezzo di trasporto è un anello fondamentale nella filiera turistica, come ben dimostrato da numerosi studi.

In paesi come la Germania il trasporto pubblico prevedeva bus con pedane per l'in-carrozzamento di sedie a ruote già negli anni '90 e questo permette alle persone di poter uscire e spostarsi in completa autonomia.

Purtroppo, i costi di trasporto sono molto elevati e non esiste ad oggi una prassi estesa e condivisa a livello regionale/nazionale che preveda incentivi per chi organizza viaggi accessibili, come la riduzione del ticket di ingresso nelle città d'arte per chi trasporta persone con disabilità.

In Italia sono poche le aziende di trasporto che noleggiavano bus medio-grandi con la possibilità di trasportare oltre quattro carrozzine, quindi, per chi vuole organizzare un viaggio di gruppo questo diventa un grande limite.



+ Bus turistico tedesco attrezzato di pedana elevatrice. *(Paola De Donato)*



+ Interno di bus turistico attrezzato per permettere lo spostamento. *(Paola De Donato)*

Lo stesso vale per il trasporto ferroviario e per il trasporto aereo di un gruppo di più persone con disabilità motoria che diventa molto complicato, se non impossibile.

Per quanto riguarda i taxi e gli NCC (Noleggio Con Conducente) la situazione in Italia presenta enormi differenze anche all'interno della stessa regione e dunque è molto difficile trovare e garantire uno standard uguale in tutte le città/regioni.

Ci sono città con flussi turistici molto elevati che solo da pochi anni dispongono di taxi e van attrezzati di pedana per il trasporto di persone con disabilità motoria, senza l'obbligo di dover prenotare con 24 h di anticipo.

Altre città ancora non si sono attrezzate in tal senso e altre località invece dispongono da molto tempo di vari mezzi attrezzati di pedana sul territorio. La situazione è complessivamente disomogenea e per chi cerca un transfer o un noleggio non è facile trovare il fornitore adatto alle proprie esigenze, senza poi tener conto del fattore prezzo.



+ Van attrezzato con pedana. *(Paola De Donato)*

Può succedere di ricevere richieste da parte di operatori stranieri e non riuscire a concretizzare il viaggio perché il costo del transfer è sproporzionato al costo del soggiorno e in casi del genere i clienti prenotano la destinazione dove trovano facilmente e ad un prezzo accessibile tutto ciò di cui hanno bisogno.

La Spagna in questo offre un valido esempio da seguire e da cui prendere spunto. Per quanto riguarda il noleggio di auto con comandi manuali è un servizio disponibile per i residenti, mentre è ancora piuttosto complesso da organizzare per i turisti.

Il noleggio di vetture o van con pedana è stato fino al periodo pre-Covid poco diffuso, in quanto solamente un'unica compagnia, la Hertz, era in grado di garantire il noleggio a livello nazionale di van attrezzati di pedana adatti al trasporto di persone con disabilità motoria.

Sarebbe auspicabile definire per ogni città, in base al numero di abitanti e al numero di presenze turistiche, un quantitativo minimo di taxi/NCC attrezzati con pedana e con dispositivi per permettere i pagamenti digitali accessibili.

Per quanto riguarda le persone con disabilità visiva e motoria la normativa europea prevede l'assistenza garantita sui treni, sugli aerei, nelle stazioni e negli aeroporti, mentre per le persone con disabilità uditiva le difficoltà sono dovute al tipo di comunicazione utilizzata, per informare i viaggiatori di ritardi e variazioni di binario, prevalentemente verbale/sonora.

1.3 QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA. IL PERSONALE

Il 46% degli intervistati nella ricerca condotta da AMADEUS e ILUNION ha dichiarato la cosiddetta "*Lack of skilled customer service*" (Mancanza di un servizio clienti qualificato) che è riconducibile ad una scarsa conoscenza da parte del personale turistico e ricettivo sul tema dell'**accessibilità e dei bisogni delle persone con disabilità**.

Qualche anno fa un tour operator tedesco affermò che in Italia le barriere si riescono a superare, in parte, grazie alla grande accoglienza e disponibilità delle persone. Questo deve fare riflettere.

L'accoglienza e la disponibilità ad aiutare è senza dubbio una caratteristica positiva del popolo italiano, ma in ambito turistico sarebbe opportuno e doveroso parlare di operatori che operano con professionalità.

È un po' come saper parlare le lingue straniere in un Info Point turistico: se il personale parla solo inglese a livello scolastico riuscirà a dialogare con quasi tutti limitandosi alle informazioni principali; se invece il personale conosce bene più lingue sarà in grado di interagire in maniera professionale con tutti i turisti e saprà consigliarli nella maniera migliore.

Eppure, il settore turistico, di così vitale importante per l'economia italiana, spesso non riconosce il giusto valore agli operatori, con conseguente carenza di personale formato.

La **formazione del personale**, come già detto, è alla base di un'**accoglienza inclusiva** e di un **turismo di qualità** motivo per cui negli ultimi anni sono aumentati i corsi di formazione su questo tema: alcuni dei progetti più recenti sul tema del turismo accessibile¹⁶ hanno previsto tra le attività da svolgere la formazione del personale.

Nel caso di dover accogliere un gruppo di persone non vedenti ed ipovedenti in una struttura ricettiva o stabilimento balneare, la relazione che si instaura è basata sulla comunicazione verbale e dunque occorre sapere comunicare nel modo corretto. Mancando la vista, i riferimenti delle persone cieche o ipovedenti sono diversi da quelli dei vedenti e dunque le strategie di comunicazione cambiano, come si leggerà più avanti, ma questo non limita la persona nel visitare un museo, fare una visita guidata in città

16. Bando interministeriale a valere sul "Fondo per l'inclusione delle persone con disabilità" istituito con decreto-legge 22 marzo 2021, n. 41, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 maggio 2021, n. 69 a cui hanno aderito e vinto, tra le altre, la Regione Emilia-Romagna, con il progetto "In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me", e la Regione Friuli Venezia Giulia, con il progetto "A-mare il mare". Entrambi i progetti hanno visto la partecipazione del CERPA Italia in qualità di partner.

o trascorrere una vacanza piacevole. Cambia il modo di vedere e di percepire, ma non cambia la sostanza; quindi, si tratta di progettare un viaggio o un itinerario selezionando guide formate ed esperienze da vivere attraverso gli altri sensi.

La barriera più importante che incontra una persona cieca o ipovedente quando viaggia è legata alla mobilità e alla relazione con uno spazio sconosciuto. Ecco perché l'accompagnatore o il cane guida sono figure indispensabili per potersi muovere in luoghi ed ambienti sconosciuti.

Alcune sezioni provinciali dell'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (UICI) locali e nazionali hanno realizzato delle guide ricche di consigli utili e pratici sull'interazione tra vedenti e non vedenti, nonché sui sistemi di orientamento ambientale e hanno lavorato con i musei per rendere la cultura e l'arte a portata di mano attraverso percorsi tattili, audioguide, LIS e descrizioni in Braille.

Anche le guide turistiche che organizzano visite guidate sempre di più devono formarsi per sapere quali itinerari proporre, come descrivere gli oggetti, i monumenti, gli spazi e come guidare le persone alla scoperta di nuove esperienze. Si sente parlare, infatti, sempre più di visite multisensoriali proposte da tour operator specializzati o da guide turistiche formate.



+ Museo Santa Maria della Scala di Siena. *(Paola De Donato)*



Modello tattile del centro storico di Firenze. (Paola De Donato)

Per chi opera nel turismo tradizionale è giunto il momento di cogliere la sfida allargando i propri orizzonti. La formazione è lo strumento che permette di ampliare le nostre conoscenze, di crescere professionalmente e di offrire in seguito una migliore accoglienza.

Andrebbero inoltre adeguati e aggiornati i percorsi di studio delle scuole professionali che formano i giovani alle professioni turistiche inserendo moduli didattici sull'accessibilità e sull'inclusione.

1.4 AMBIENTE ESTERNO E SERVIZI A DESTINAZIONE

Servizi igienici pubblici accessibili

Che si tratti di una vacanza stanziale o di un tour itinerante, la pianificazione del viaggio dev'essere studiata in maniera precisa e non può essere improvvisata.

Possono considerarsi un'eccezione i villaggi *all inclusive* nei quali i turisti cercano solo il relax e restano una settimana senza uscire, ma in tutti gli altri casi una volta arrivati a destinazione il turista tende a spostarsi per visitare luoghi sconosciuti.

Come abbiamo visto nelle pagine precedenti, il viaggio è un'esperienza composta da vari elementi, ognuno dei quali deve rispondere alle esigenze del turista: il trasporto, gli spostamenti sul posto, il pernottamento, le visite culturali, la spiaggia, lo shopping, le attività sportive, ecc.

Se ad esempio si programma una visita o un'escursione per persone con disabilità motoria o con limitazioni motorie, o con persone anziane dovremo prevedere tempi più lunghi, eventuali soste intermedie e soprattutto dobbiamo garantire l'uso di bagni accessibili.

Ogni città dovrebbe disporre di bagni pubblici accessibili almeno nei punti di principale interesse turistico e nei punti di arrivo e partenza (bus turistici/stazione ferroviaria).

I bagni vanno considerati come il biglietto da visita di un luogo. Dovrebbero essere comunicati sui siti internet delle singole destinazioni turistiche o con delle APP insieme alle altre informazioni turistiche.

La mancanza di un bagno fruibile e agibile da chiunque in un luogo meraviglioso può rovinare l'intera giornata a una persona e ai suoi accompagnatori, guida locale compresa, se si tratta di un tour organizzato.

Il consiglio pratico per chi organizza escursioni, visite e viaggi accessibili è quello di individuare sempre dove si trovano i bagni pubblici e i ristoranti/bar/esercizi commerciali con un bagno accessibile sul percorso da fare, verificandone gli orari di apertura, comunicandolo alla guida o direttamente al cliente se si muove in autonomia affinché possa organizzare le pause durante la visita.

La mancanza di bagni pubblici accessibili è uno dei problemi emersi ed evidenziati da numerose ricerche internazionali, infatti, regolarmente in estate vengono pubblicate notizie sulle disavventure vissute dai turisti in località poco accessibili.

Gli operatori del settore insieme alle pubbliche amministrazioni dovrebbero fare rete ed unirsi per trovare soluzioni decorose e dignitose per tutti, residenti e turisti con e senza disabilità, al fine di non dover ricorrere a un albergo, un bar, una qualsiasi attività commerciale per utilizzare il bagno che, il più delle volte, non è raggiungibile o non è accessibile.

Noleggio di ausili e altri servizi utili

Alcune persone quando viaggiano hanno bisogno di ausili che garantiscano loro autonomia e benessere e che permettano di svolgere quelle attività quotidiane come fare la doccia o andare a letto.

Sulla base delle esperienze vissute negli ultimi 10 anni si è visto che circa 1/3 delle persone con disabilità motoria che hanno scelto di trascorrere una vacanza in Italia ha prenotato, oltre la struttura ricettiva, il noleggio di almeno un ausilio come la carrozzina, il sollevatore, la sedia doccia o il letto ortopedico. In casi più rari può essere richiesta la presenza di un'assistente alla persona o un infermiere che aiuti gli accompagnatori o la famiglia della persona con disabilità.

In linea generale sono le sanitarie locali esistenti sul territorio che noleggiavano questo tipo di ausili ai residenti e lo fanno per periodi lunghi.

Non tutte le sanitarie sono attrezzate e disponibili a fare noleggi di breve durata e assistenza per i turisti in vacanza e pochi operatori turistici sono a conoscenza di questa possibilità poiché il mondo sanitario e quello turistico viaggiano su strade parallele¹⁷.

Fino a qualche anno fa era piuttosto complicato riuscire a soddisfare richieste relative al noleggio di ausili per il breve periodo (1-2 settimane), per varie ragioni: da un lato la disponibilità di ausili e di personale delle sanitarie per effettuare consegne e ritiri

17. L'approfondimento del turismo sanitario è rimandato ad altra sede.

flessibili (sabato e domenica compresi), dall'altro il fattore prezzo che poteva essere il deterrente per confermare la prenotazione.

Per dare un'idea più chiara, riportiamo un paio di situazioni accadute in Italia.

Caso 1

Una giovane coppia spagnola in viaggio di nozze aveva scelto di fare un tour della Toscana. La coppia si era affidata ad un'agenzia spagnola specializzata in viaggi accessibili per organizzare il proprio viaggio di nozze, poiché la donna aveva disabilità motoria e utilizzava una carrozzina elettronica.

All'arrivo a terra del volo la batteria della carrozzina non fu consegnata con il resto dei bagagli, questo causò non pochi problemi motivo per cui giunsero all'hotel prenotato la sera tardi. Il giorno successivo era prevista una visita guidata della città a piedi (in carrozzina) e in attesa di recuperare la batteria l'agenzia locale di riferimento organizzò il noleggio di una carrozzina manuale. Ciò permise alla coppia di poter visitare la città con una guida locale come previsto. Il carica batteria fu consegnato in hotel 24 ore dopo l'arrivo e la vacanza proseguì senza altri imprevisti.

Senza la collaborazione della sanitaria e della guida locale, i clienti non avrebbero potuto effettuare la visita.

Caso 2

Una giovane donna austriaca aveva prenotato un viaggio di un mese attraverso l'Italia da Nord a Sud fino alla Sicilia. Viaggiava sola con la propria auto e utilizzava il Triride per muoversi più agilmente con la sua carrozzina.

Arrivata a Roma una sera lasciò il suo Triride in macchina e la mattina successiva scoprì che l'avevano rubato. La macchina venne portata in officina per ripararla e l'agenzia riuscì ad organizzare in tempi rapidi un ausilio sostitutivo che fosse compatibile con la carrozzina della cliente.

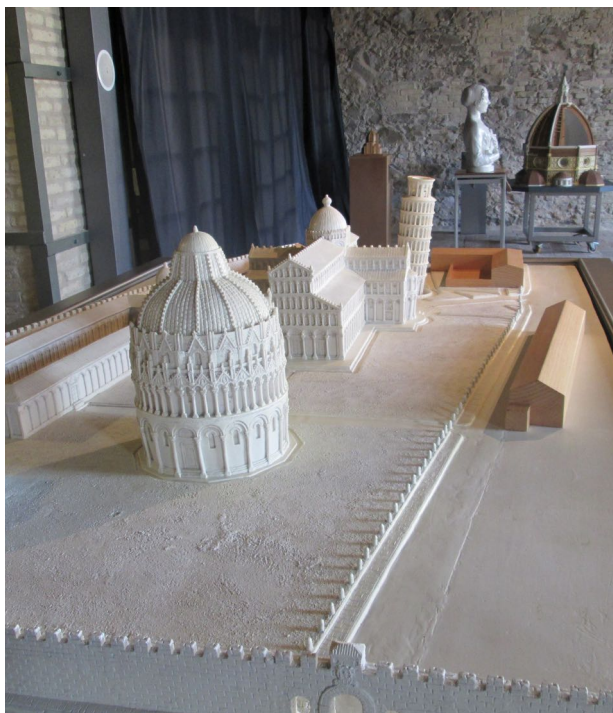
Senza la collaborazione del personale dell'hotel e dell'azienda fornitrice di ausili tutto ciò non sarebbe stato possibile e la cliente sarebbe stata costretta a restare bloccata in hotel fino all'arrivo di un nuovo Triride.

In entrambi i casi è stata decisiva la reazione tempestiva del tour operator che poteva contare su una rete di fornitori e partner locali affidabili ed efficienti. Garantire accessibilità durante tutto il viaggio è anche questo: in caso di imprevisti bisogna offrire sempre e dovunque la migliore assistenza possibile al cliente, in modo particolare se si tratta di persone con disabilità.

Per le persone con disabilità visiva invece gli ausili di supporto sono di altro tipo.

Chi ha visitato il Museo tattile "Omero" di Ancona sa quanto sia importante per le persone non vedenti o ipovedenti poter immaginare e scoprire attraverso il tatto la bellezza delle opere d'arte e dei monumenti presenti nel nostro paese.

Ovviamente non è possibile creare modelli in 3D di tutte le piazze, monumenti e opere d'arte di ogni città italiana. Sarebbe però auspicabile selezionarne alcune fra le più importanti e realizzare delle sculture tattili o dei modelli in 3D da esporre nei principali punti di interesse di ogni destinazione. Inoltre, i musei potrebbero creare audio guide da far utilizzare in modo autonomo ai visitatori così come è stato fatto alla GAM (Galleria d'Arte Moderna) di Palazzo Pitti a Firenze.



+ Riproduzione tattile della Piazza dei Miracoli di Pisa esposta al Museo Omero di Ancona.
(Paola De Donato)



+ Modello tattile del centro storico di Firenze.
(Paola De Donato)

02 COMUNICARE, ACCOGLIERE, INFORMARE

2.1 LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

Gli ostacoli più ricorrenti nella comunicazione interpersonale non sono tecnici, spesso è il senso di inadeguatezza, di imbarazzo e la paura di offendere che fanno optare per una comunicazione sbagliata.

La conoscenza aiuta ad indirizzare il buon senso e l'esperienza individuale dei professionisti dell'accoglienza verso il comportamento più adeguato nella specifica situazione che si presenta. Non ci sono ricette né un modo giusto di comunicare; l'accoglienza inclusiva ha a che fare, più che su nozioni "tecniche", su uno spostamento di punto di vista. Non c'è infatti un modo giusto di comunicare, perché semplicemente non c'è un unico modo di comunicare con le persone. E di persone stiamo parlando, con disabilità, ma innanzitutto persone. Questo è lo spostamento principale. La persona con disabilità è una persona e un cliente.

Se poi consideriamo la fragilità, temporanea o permanente, ecco il secondo spostamento. Tutti/e in qualche modo possono esserlo, quindi la comunicazione inclusiva riguarda "noi" non qualcuno di diverso da noi.

Comunicazione con persone con disabilità

Consigli generali per comunicare con persone con una disabilità:

- Parla a una persona con disabilità come parleresti a chiunque altro. Usa un tono appropriato all'età e tratta gli adulti come adulti. Non controllare le parole, è del tutto normale dire ad un cieco "ci vediamo dopo", non si offende nessuno.
- Se una persona con disabilità è accompagnata da un'altra persona, come un assistente, dovresti comunque parlare direttamente alla persona con disabilità.
- Metti la persona al primo posto, non la sua disabilità. Ad esempio, usa il termine "una persona con disabilità" piuttosto che "una persona disabile".
- Cerca di evitare frasi negative come "soffre di" e "storpio". Usa la frase "persone che usano una sedia a rotelle" piuttosto che "costretto su una sedia a rotelle". Per le persone con disabilità motoria è un mezzo di libertà.
- Essere paternalistici o condiscendenti. Spesso se siamo in imbarazzo tendiamo ad esserlo, come con i bambini, anche se non ne abbiamo l'intenzione.
- Presumere cose su di loro o sulla loro situazione. Come abbiamo visto non esistono categorie, ogni persona (con e senza disabilità) non è uguale ad un'altra.

In generale, come per ogni cliente, ascolto, rispetto e pazienza sono le chiavi per una comunicazione efficace. Non esitiamo a chiedere come possiamo essere d'aiuto, ogni persona con disabilità conosce le sue esigenze meglio di chiunque altro. Quindi, chiedere prima se è necessario un aiuto, potrebbe non esserlo, e ascoltare eventuali istruzioni.

Comunicare e accogliere persone con disabilità fisiche

- Ricorda che lo spazio personale di qualcuno può includere la sua sedia a rotelle e le stampelle o qualunque altro ausilio alla mobilità. Non toccare o spingere la sedia a rotelle di una persona e non spostare le sue stampelle o il bastone da passeggio senza il suo permesso.
- Quando parli con una persona che usa una sedia a rotelle, cerca di trovare qualcosa su cui sederti per essere allo stesso livello degli occhi.

Comunicare e accogliere persone con deficit visivo

- Quando incontri persone con deficit visivo, rivolgiti sempre a loro per nome e presentati.
- Parla chiaramente e con una voce normale - non c'è bisogno di alzare la voce.
- Ricorda che le persone con deficit visivo non possono fare affidamento sugli stessi segnali visivi delle persone senza deficit visivo. Assicurati di verbalizzare qualsiasi pensiero o sentimento.
- Se dai indicazioni usa riferimenti spaziali e non visivi (ad esempio piuttosto che dire l'ascensore si trova a destra del ristorante dire dieci passi lungo questo muro e poi a destra o, meglio ancora, a "ore tre").
- Se una persona è accompagnata da un cane guida, non accarezzarlo, non dargli da mangiare o distrarlo mentre è imbracato. Un cane in imbracatura sta lavorando per sostenere il suo proprietario.
- Quando entri o esci da una stanza, di' qualcosa per assicurarti che la persona con deficit visivo non si senta imbarazzata parlando in uno spazio vuoto.
- Nel risistemare la stanza di una persona cieca attenzione a non spostare oggetti o cambiare la disposizione degli arredi mobili.
- In caso si accompagni una persona in un bagno o in un ambiente nuovo è necessario entrare con lei e descrivere la dislocazione dei sanitari e degli accessori o dei mobili.

Comunicare e accogliere persone con deficit uditivo

- Attira l'attenzione della persona prima di parlare. Prova con un leggero tocco sulla spalla, un saluto o qualche altro segnale visivo cortese per attirare l'attenzione della persona.
- Affronta la persona direttamente e mantieni il contatto visivo.
- Assicurati che la tua bocca sia visibile, non coprirla con la mano o con altri oggetti mentre parli.
- Guarda direttamente la persona mentre parli e non parlare troppo velocemente o troppo lentamente.
- Non esagerare i movimenti della bocca, questo renderà solo più difficile leggere il labiale.

- Usa frasi brevi.
- Mantieni il volume a un livello naturale, non urlare.
- Se la persona usa la lingua dei segni e qualcuno traduce per te parla alla persona e non all'interprete.
- Informa la persona dei modi per contattare la reception alternativi alla telefonata (ad es. numero WhatsApp).



Traduzione in LIS, parte di una comunicazione multimodale efficace. *(Cottombro, Pexels)*

Comunicare e accogliere persone con disabilità intellettiva

- Assicurati di avere l'attenzione della persona prima di iniziare a parlare. Prova a usare il suo nome o a stabilire un contatto visivo, non preoccuparti se distoglie lo sguardo.
- Mantieni le tue domande semplici e le tue risposte facili da capire.
- Ricorda che il linguaggio del corpo è importante perché le persone con disabilità intellettiva spesso si affidano a segnali visivi.
- Sii preparato a usare informazioni visive o a ottenere informazioni visive da persone con disabilità intellettiva.

- Sii specifico e diretto. Evita di parlare usando astrazioni, acronimi, metafore o giochi di parole.
- In caso di crisi, ad esempio di bambini o adulti con autismo, ricordare che in quel momento gli accompagnatori sono in difficoltà e imbarazzo, specie se in spazi comuni come hall, ristorante o piscina. Indicare loro uno spazio tranquillo o chiedere gentilmente come potete essere d'aiuto è la cosa migliore.

2.2 LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE AMBIENTALI

Ci sono principi generali che possono essere d'aiuto in quanto identificano prestazioni da soddisfare. Sono i 7 Principi dell'Universal Design raccomandati dalla normativa attualmente in vigore¹⁸. Ogni principio viene qui spiegato sinteticamente e poi si esemplificano alcune situazioni tipo, in modo da creare una maggiore consapevolezza. I principi non sono separati, si intersecano e rafforzano a vicenda e gli esempi fatti per un principio soddisfano agevolmente anche tutti o alcuni degli altri. Non è una check list, serve per vedere ciò che, pur avendolo sotto gli occhi ogni giorno, non si vede per mancanza di conoscenza. Serve come esempio per allenare un nuovo modo di pensare, giacché l'ambiente comunica che cosa è, come usarlo e come muoversi restituendo agio o disagio, comfort e benessere o fatica.

Una struttura accessibile e il personale preparato permettono una comunicazione adeguata che facilita il riconoscimento, la comprensione e l'uso in autonomia, riducendo lo sforzo fisico e psicologico, compensando, se necessario, limiti strutturali.

1° - Uso Equo

- Fornisce lo stesso significato dell'uso a tutti gli utilizzatori: identico se possibile; altrimenti equivalente.
- Evita segregazione o categorizzazione di qualsiasi utilizzatore.
- Componenti di riserbo, sicurezza e incolumità devono essere disponibili a tutti gli utilizzatori in modo equivalente.
- Il design deve essere attraente per tutti gli utilizzatori.

Comunicazione dell'ambiente

Questo principio è d'aiuto soprattutto nell'arredo e nell'allestimento e si troveranno applicazioni tecniche nella sezione seguente. Esempi pratici sono:

- Presenza di sedute diverse, ampie, con e senza braccioli, alte, in modo che anche persone obese o con difficoltà di alzarsi possano trovare quello che è più adatto al loro corpo.
- Ingresso uguale per tutti.
- Posizionamento di interruttori ad altezze tali da poter essere usate da persone sedute o di bassa statura.

Informazione

Uso equo dell'informazione vuol dire mettere tutti in condizione di comprendere.

Testi semplificati, uso di caratteri senza grazie (o bastoni) tipo Arial, uso di grassetto per evidenziare sono accorgimenti che aumentano la leggibilità e comprensibilità anche per persone più anziane.

18. Op. Cit. Legge 3 marzo 2009, n. 18.

Il sito web inoltre dovrebbe contenere anche una descrizione delle caratteristiche di accessibilità. Non basta dire che si dispone di stanze accessibili, bisogna indicare misure, arredi, tipo di pavimentazione, altezze ecc. Le persone pur con disabilità analoghe non sono tutte uguali né hanno le stesse esigenze: una buona informazione consente al cliente di verificare prima se la dotazione fa al caso suo o meno¹⁹.

Se si danno informazioni cartacee, ad esempio il piano di evacuazione o dépliant informativi, dovrebbero essere presenti anche in forma semplificata, con mappe leggibili, caratteri grandi e disponibili in versione digitale per essere letti sugli smartphone.

2° - Uso Flessibile si adatta a diverse abilità

- Apporta scelta nei metodi d'uso.
- Ammette una maneggiabilità sia sinistra che destra.
- Favorisce l'accuratezza e la precisione dell'utilizzatore.
- Apporta adattabilità all'abilità dell'utilizzatore.

Comunicazione ambientale

Anche questo principio trova maggiore applicazione negli arredi e allestimenti, ad esempio la presenza di desk accoglienza con una parte ribassata per permettere il contatto visivo anche a persone sedute o di bassa statura, o la presenza di controlli tattili nei distributori automatici, in quanto le persone cieche o ipovedenti non possono usare ciò che prevede il solo touchscreen.

Informazione

Il sistema di prenotazione dovrebbe prevedere più canali, quello attraverso il sito deve essere semplice e accessibile per chiunque, la modalità facilmente individuabile. Un numero WhatsApp permetterebbe a persone sorde di prenotare senza ricorrere al sito o alla scrittura di una e-mail, specie in caso di urgenza.

Tutta l'informazione di emergenza deve soggiacere a questo principio oltre a quello di percettibilità. In caso di emergenza, infatti, l'informazione deve essere non solo percepita ma anche compresa rapidamente. Questo non vale solo per le persone con disabilità visto che moltissimi studi hanno rilevato come le reazioni e i comportamenti di persone senza disabilità, in emergenza, presentino spessissimo caratteristiche simili a quelle di alcune disabilità psichiche e cognitive. I segnali di allarme e la segnaletica, quindi, devono essere visibili da diverse altezze, fare uso di pittogrammi e icone e ripetere la stessa informazione su diversi canali, mappe, segnali visivi e informazioni acustiche.

3° - Uso Semplice e Intuitivo.

- Elimina complessità non necessarie.
- Corrisponde all'intuizione e aspettative dell'utilizzatore.
- Ammette un'ampia gamma di abilità linguistiche e di alfabetizzazione.
- Gestisce l'informazione coerentemente con la sua importanza.
- Fornisce efficaci suggerimenti e feedback durante e dopo l'azione d'uso.

19. Un buon esempio di tale tipo di descrizione si trova nel sito <https://www.hotelsenzabarriere.it>

Comunicazione ambientale e informazione

Questo principio si correla strettamente sia a quello che lo precede sia a quello che lo segue per quanto riguarda la comunicazione e l'informazione. Si tratta infatti di rendere l'informazione comprensibile ad una varietà di funzionamenti. L'uso semplice e intuitivo di icone, pittogrammi e simboli universali permette anche a persone anziane o che non parlano la nostra lingua di riconoscere il significato e muoversi in autonomia.

Tutta la parte informativa deve permettere un uso semplice e intuitivo dei servizi offerti, i menù devono recare informazioni chiare e comprensibili anche mediante Braille, icone e uso di altre lingue su allergeni e cibi.



Esempio efficace di cartellonistica intuitiva e semplice, accessibile e inclusiva. Il font chiaro e il contrasto forte vanno incontro alle esigenze delle persone ipovedenti; il disegno accompagna la parola per andare incontro alle persone straniere o ai bambini che non sanno leggere. L'insieme della grafica risulta semplice e chiaro per andare incontro alle persone neurodivergenti che potrebbero essere disorientati da una grafica confusiva.

Questa cartellonistica è parte del Progetto del Primo Ristorante Self-Service Accessibile d'Italia presso Pieve Modolena a Reggio Emilia realizzato da CIRFOOD in collaborazione con il CERPA Italia ETS. *(Archivio CERPA Italia ETS e CIRFOOD)*

4° - Informazione percettibile

- Usa metodi diversi (visivi, verbali, tattili) per ridondare la presentazione dell'informazione essenziale.
- Fornisce adeguata differenziazione tra l'informazione essenziale e quelle in secondo piano.

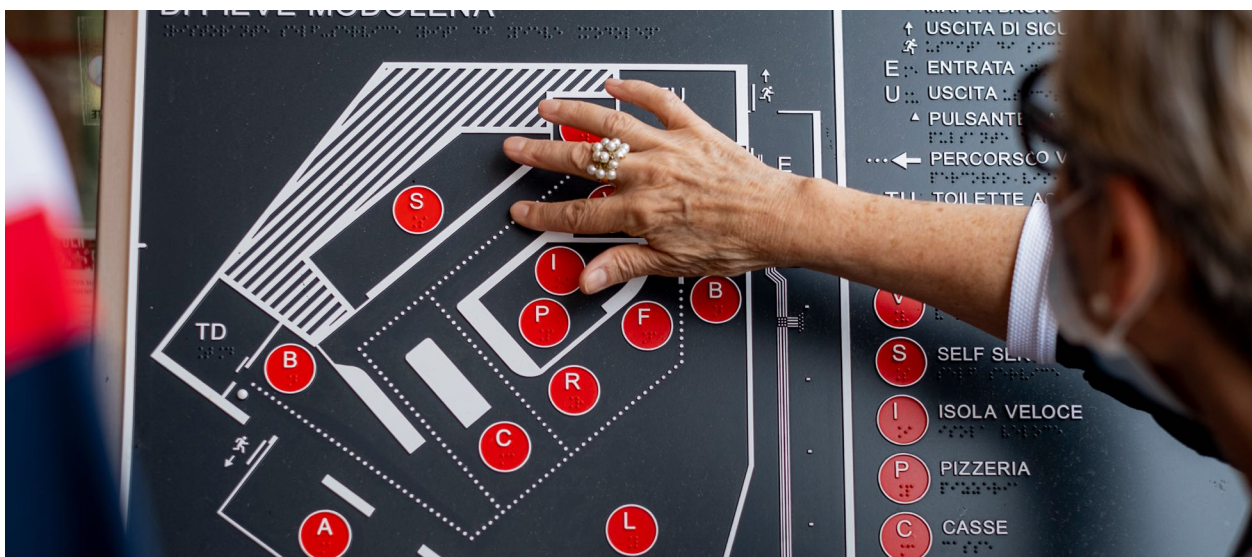
- Massimizza la leggibilità dell'informazione essenziale.
- Differenzia gli elementi secondo modalità che possono essere descritte (ad es.: rendere semplice dare istruzioni ed indicazioni).
- Fornisce compatibilità con una varietà di tecniche o dispositivi usati dalle persone con limitazioni sensoriali.

Comunicazione ambientale e informazione

La percettibilità è la base per la comprensione. Come per gli altri principi la chiave è la ridondanza dell'informazione e la sua presenza su diversi canali. La segnaletica e i supporti informativi devono essere, per dimensioni, contrasto visivo, forma, luminanza, illuminazione e distanza di osservazione in relazione al contesto d'uso, progettate per massimizzare la loro visibilità e leggibilità. Un buon isolamento acustico di aree chiave è utilissimo per persone sorde con apparecchi e impianti, perché riduce il rumore di fondo, ma aiuta anche la creazione di uno spazio meno stimolante per alcune persone con autismo.

Nel sito web la presenza di un tour fotografico o video dell'albergo può aiutare le famiglie di persone con autismo a preparare il soggiorno. Ogni materiale video deve essere sottotitolato e le fotografie descritte con didascalie: gli screen reader dei non vedenti, infatti non "leggono" le immagini. La possibilità di leggere materiale attraverso QR code o di scaricare mappe o informazioni specifiche sul proprio smartphone permette di ampliare il ventaglio dell'accessibilità.

La percettibilità dell'informazione è elemento chiave in emergenza e aumenta la sicurezza quindi si lega strettamente al principio successivo in cui avrà ampia trattazione. Ad esempio, gli ascensori, pur rispettando la normativa più aggiornata, non consentono la comunicazione ad una persona sorda che vi rimanga bloccata. Per rendere un'informazione percettibile e permettere la comunicazione è necessaria la presenza di un collegamento video con la centrale e la trascrizione del parlato, oltre alla presenza di una tastiera che consenta di trasmettere il messaggio da parte della persona sorda se quest'ultima parla solo usando la Lingua Italiana dei Segni.



Esempio efficace di mappa visuo-tattile parte del Progetto del Primo Ristorante Self-Service Accessibile d'Italia presso Pieve Modolena a Reggio Emilia realizzato da CIRFOOD in collaborazione con il CERPA Italia ETS. ([Archivio CERPA Italia ETS e CIRFOOD](#))

5° - Tolleranza per gli errori

- Sistema gli elementi al fine di minimizzare pericoli ed errori: gli elementi più usati, i più accessibili; gli elementi più pericolosi, eliminati, isolati o schermati.
- Prevede avvertimenti su errori e pericoli.
- Prevede elementi di protezione contro la conseguenza di guasti.
- Scoraggia usi non intenzionali in azioni che richiedono cautela.

Comunicazione ambientale

Questo punto specifico permette di inserire brevemente un tema importantissimo che è la pianificazione inclusiva dell'emergenza e della sicurezza. Sono moltissimi gli elementi ambientali di una struttura ricettiva sui quali è bene porre attenzione, oltre agli adempimenti previsti per la normativa antincendio. Spesso, infatti, non si fa caso ad arredi o accessori (come estintori a muro) che sporgono ad altezza spalle e non sono individuabili da un cieco che usa un bastone, a fioriere che ostacolano e restringono percorsi che non sono più accessibili e all'uso di colori che rendono poco leggibile un testo o addirittura confondono.

A titolo di esempio si segnalano le attenzioni più importanti: scale e gradini vanno segnalati ed evidenziati con indicatori tattili e cromatici, così come luoghi ed elementi potenzialmente pericolosi.

Dal punto di vista dell'emergenza deve essere ben segnalata e individuata la via d'esodo e l'ubicazione dello spazio calmo. A questo proposito tutto il personale in primis deve essere ben formato e pronto a supportare ogni tipo di cliente in emergenza. L'identificazione delle vie di esodo può essere facilitata, oltre che dalla segnaletica e dalle modalità di informazione di cui si parla più avanti, anche da una distribuzione degli spazi riconoscibile anche grazie a differenziazione architettonica e di finiture e all'esistenza di informazioni e mappe disponibili in anticipo.

Informazione

L'informazione, per essere compresa deve essere percettibile. Se parliamo di sicurezza ed emergenza parliamo di allarme e indicazione delle vie di fuga. Come più volte detto la soluzione è la ridondanza e la ripetizione dello stesso messaggio su diversi canali.

Il segnale di allarme, di solito prevalentemente uditivo, deve essere anche visivo in più e diverse posizioni. La presenza di fumo e altri ostacoli, infatti, potrebbe impedire la visione dell'allarme visivo, di solito posto molto in alto. Questo è importante soprattutto per le persone sorde o ipoudenti. Ricordiamo che il contenuto dell'informazione in emergenza riguarda il pericolo, cioè cosa succede e cosa fare, cioè come evacuare rapidamente.

Per quanto riguarda la percezione dell'allarme bisogna assicurarsi che ci sia:

- Adozione di **segnali acustici contenenti informazioni complete** sull'oggetto della comunicazione.
- Installazione di **impianti di segnalazione di allarme ottici**.
- Installazione di impianti di segnalazione di **allarme a vibrazione** (nel caso di persone che dormono o che possono non percepire i segnali ottici o acustici).

Anche l'evacuazione deve essere guidata, quindi l'orientamento deve essere facilitato mediante:

- Realizzazione di sistemi di comunicazione sonora.
- Realizzazione di superfici in cui sono presenti riferimenti tattili.
- Verifica della presenza di altri particolari indicatori.
- Verifica che la segnaletica sul piano di calpestio abbia un buon contrasto cromatico rispetto alla pavimentazione ordinaria.
- La percezione di tale contrasto deve essere garantita nelle diverse condizioni di illuminamento e sui piani di calpestio in condizioni asciutte e bagnate.
- Segnaletica luminosa e/o lampeggiante.

La pianificazione dell'emergenza inclusiva determina un incremento della sicurezza di tutti gli ospiti. Per le strutture alberghiere informazioni e prescrizioni molto utili possono essere reperite nella pubblicazione dell'Inail Prevenzione incendi per attività ricettive turistico-alberghiere.

6° - Sforzo fisico contenuto

- Permette all'utilizzatore di mantenere una posizione neutra del corpo.
- Uso ragionevole dell'azione di forza per operare.
- Minimizza le azioni ripetitive.
- Minimizza lo sforzo fisico sostenuto.

Questo principio si applica soprattutto quando si parla di accessibilità dello spazio. Nel campo della comunicazione e dell'informazione è soddisfatto automaticamente se si lavora con attenzione sui principi di percettibilità, flessibilità, usabilità ed equità.

Offrire la possibilità di utilizzo di diversi tipi di sedute permette ad un anziano di ridurre lo sforzo fisico di alzarsi, trovando una poltrona o una sedia più alta e con braccioli, utile anche ad una persona con debolezza degli arti inferiori che deve fare leva sulle braccia. Nessuna di queste due persone userebbe un divano o una poltrona bassa.

Così come una porta troppo pesante da tirare o spingere creerà un impedimento a persone con scarsa forza fisica, persone anziane, bambini, persone che si muovono con ausili, pertanto, dotarle di sistemi di apertura automatica o rivedere il peso dell'anta ne faciliterà l'impiego da parte di chiunque.

7° - Dimensione e spazio per approccio e uso

- Fornisce una chiara visualizzazione degli elementi importanti per ogni utilizzatore seduto o eretto.
- Rende confortevole raggiungere tutti i componenti per qualsiasi utilizzatore seduto o eretto.
- Ammette variazioni nelle dimensioni della mano e impugnatura.
- Fornisce adeguato spazio per l'impiego degli ausili e personale di assistenza.

Quest'ultimo principio, come per quello che lo precede, trova applicazione specialmente nell'accessibilità dello spazio come si vedrà nel capitolo successivo.

Nel caso della comunicazione e informazione si dimostra ancora una volta la forte interrelazione e interazione dei 7 principi dell'Universal Design dato che l'obiettivo di una chiara visualizzazione è già stato illustrato negli altri punti.

Ultimi suggerimenti in pillole per l'accoglienza

- Mantenere libere porte, passaggi, rampe, scale e percorsi podotattili.
- Se presenti, pulire frequentemente le mappe tattili, anche quella esterna.
- Posizionare gli oggetti in modo opportuno, ad esempio i cestini, i portaombrelli e qualunque altro oggetto di uso comune in modo facilmente usufruibile, in posizione comoda e non di intralcio ai movimenti.
- Lasciare liberi i piani accessibili del bar e della reception, ad esempio nel bar posizionare solo lo zucchero.
- Verificare che ogni accorgimento adottato sia sempre in ordine e funzionante, altrimenti segnalare al più presto al responsabile di struttura.
- Disporre gli oggetti in uso alla clientela alla portata di persone basse di statura o su sedia a ruote.
- Le persone che usano bastoni o stampelle dovrebbero riuscire a muoversi in autonomia, a volte i gradini possono essere per loro più facili di una rampa.
- Le persone che usano bastoni o stampelle hanno bisogno delle loro braccia per tenersi in equilibrio; quindi, se necessitano di essere accompagnate è bene porsi a lato senza afferrare il braccio e senza urtare gli ausili in uso.
- Se la persona con disabilità visiva non conosce ancora la struttura, è bene offrire un tour dei luoghi e quando ci sono modifiche degli spazi, degli arredi e oggetti è bene avvisarla.
- Per una persona non vedente ci possono essere molti pericoli: oggetti sporgenti dalla parete, quali piante, cestini, lampade sospese o piantane. Si suggerisce, dove possibile, di mettere in nicchie predisposte eventuali estintori e cestini, di posizionare lampade e quanto sospeso al di sopra dei 210 cm dal pavimento, di allestire con piante posizionate al di fuori dei percorsi guida.
- Quando si offre a una persona con disabilità visiva di leggere informazioni scritte, è necessario contestualizzare quando si inizia una nuova cosa.
- Chi ha avuto un ictus, è sordo, usa una protesi fonatoria o ha una balbuzie o un altro tipo di disturbo del linguaggio può essere difficile da capire, in questi casi un ambiente silenzioso facilita la comunicazione.

03 LE ATTENZIONI PROGETTUALI CHE MIGLIORANO LA QUALITÀ DELL'OFFERTA AMBIENTALE. ALCUNI SUGGERIMENTI.

3.1 ACCESSO ALLA STRUTTURA

Pavimentazioni e percorsi esterni

Qui vengono trattate tutte quelle superfici che necessitano di una pavimentazione compatta e uniforme per consentire la mobilità in sicurezza di chiunque e, in particolare, delle persone che hanno vari problemi di deambulazione. Di seguito si riportano le indicazioni che vengono consigliate vuoi per riferimento normativo, vuoi per qualità prestazionale.

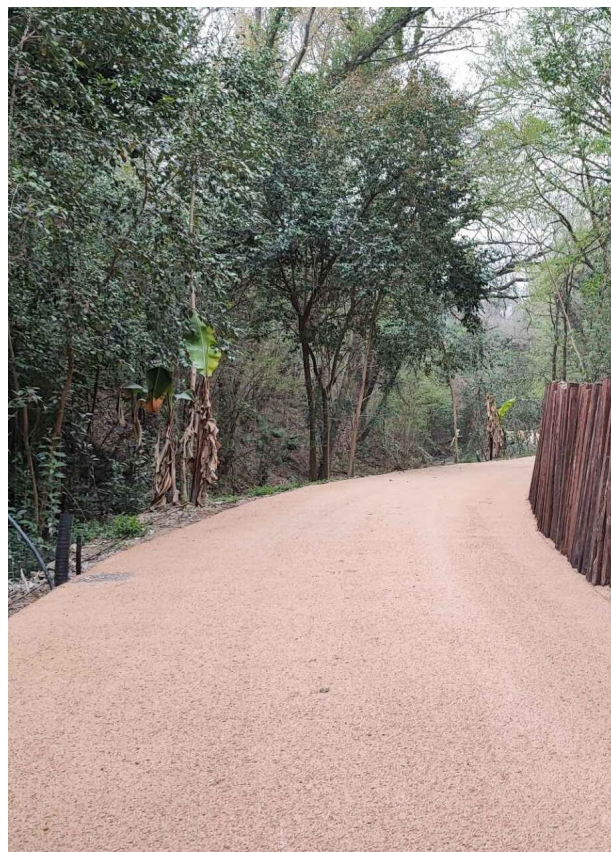
- Tutte le pavimentazioni devono essere antisdrucchiolevoli, ossia realizzate con materiali il cui coefficiente di attrito, misurato secondo il metodo della British Ceramic Research Association Ltd (B.C.R.A.) Rep. CEC. 6/81, sia superiore al valore di 0,40 per elemento scivolante cuoio su pavimentazione asciutta e sia superiore a 0,40 per elemento scivolante gomma dura standard su pavimentazione bagnata. Le ipotesi di condizione della pavimentazione (asciutta o bagnata) deve essere assunta in base alle condizioni normali del luogo ove sia posta in opera. Questo aspetto solitamente risulta critico quando si prevede la posa di piastrelle ceramiche.
- Gli strati di supporto delle pavimentazioni devono essere idonei a sostenere nel tempo la pavimentazione ed i sovraccarichi previsti, nonché ad assicurare il bloccaggio duraturo degli elementi costituenti la pavimentazione stessa.
- La pavimentazione in generale ma soprattutto quella lapidea deve presentare fughe e giunture di larghezza inferiore a 5 mm, stilate con materiali durevoli, essere piane e con eventuali risalti (verso l'alto) di spessore non superiore a 2 mm e risalti inferiori non superiori a 5 mm.
- I cubetti di pietra (per es. Luserna, Porfido, ecc.) devono essere quanto più possibile complanari e con i bordi smussati, evitando soluzioni che prevedono cubetti concavi o convessi. Per le fughe valgono le prescrizioni scritte al punto precedente.
- La pavimentazione in cubetti di pietra inerbiti deve avere un supporto compatto, per evitare che con il tempo a causa di piogge e agenti atmosferici avversi, possa sprofondare e creare dislivelli che possono essere causa di pericolo o infortunio.
- La pavimentazione in calcestre o terra stabilizzata deve essere ben compattata e battuta, in modo da consentirne la percorrenza anche a chi si

muove in carrozzina o utilizza ausili con ruote. Nel tempo si sono dimostrate criticità dovute a dilavamento o eccessiva frantumazione della superficie; da questo punto di vista risulta importante la qualità di realizzazione del substrato che deve essere ben compattato e drenante, nonché le manutenzioni regolari.

- La pavimentazione in legno, ideale per creare percorsi e aree di sosta nei giardini, deve avere tavole disposte in senso trasversale rispetto alla direzione di marcia e la giuntura non deve mai superare i 5 mm. Dovranno essere fissati con cura a una sottostruttura che ne garantisca la stabilità e non avere variazioni di livello.
- Eventuali griglie, caditoie, zerbini metallici e tombini devono essere incassati e perfettamente allineati e complanari alla pavimentazione. Devono essere realizzati con maglie inattraversabili da una sfera di 2 cm di diametro (sarebbe preferibile 1,5 cm di diametro). Qualora i grigliati presentino forme rettangolari ad elementi paralleli, questi devono essere posti con gli elementi ortogonali al senso di marcia.
- Qualora i pavimenti (soprattutto nei raccordi esterno-interno) presentino un dislivello, questo non deve essere superiore a 2,5 cm e il pavimento/soglia sovrastante deve avere i bordi arrotondati; importante per tutte le aperture, in particolare per le uscite di emergenza; sarebbe preferibile non avere dislivelli di questa natura, inclinando allo 1% o 1,5% la soglia verso l'esterno.
- Se l'area esterna fosse vasta sarebbe opportuno avere zone ombrose e/o protette da pensiline e, lungo i percorsi pedonali, inserire delle panchine in modo da consentire la sosta e il riposo a chi, per patologie o età, si affatichi a percorrere lunghi tratti. Altrettanto importante è la scelta delle tipologie di sedute relativamente al materiale impiegato, alla loro altezza, alla presenza di braccioli e schienale, alla presenza di appoggi ischiatici, alla realizzazione di spazi dove chi usa la sedia a ruote possa fermarsi a fianco dei familiari o dell'accompagnatore, ecc.
- Sempre nel caso che l'area esterna sia vasta, si consiglia di inserire mappe visuo-tattili, in posizioni strategiche, per facilitare l'orientamento a persone non vedenti e ipovedenti.
- I percorsi devono avere una larghezza minima di 150 cm, per consentire il passaggio contemporaneo di una persona su carrozzina e una persona in piedi, e una pendenza trasversale non superiore allo 1% per evitare il ribaltamento di chi usa ausili alla mobilità; la larghezza indicata deve essere libera da qualsivoglia ostacolo come pali dell'illuminazione, pali porta segnaletica, cestini di rifiuti, alberature, ecc.
- Fino ad un'altezza di 2,10 m dal piano di calpestio non devono essere presenti ostacoli sporgenti di nessun genere, come segnaletica a bandiera o su palo, alberature sporgenti o fabbricati sporgenti sul percorso pedonale.



Pavimentazione in calcestre. (Archivio *Piera Nobili*)



Pavimentazione in terra stabilizzata. (Archivio *Piera Nobili*)

Parcheggi.

L'area parcheggio di una struttura ricettiva non è solo una zona atta allo stazionamento in sicurezza dei mezzi privati dei clienti, bensì è la prima zona d'accoglienza. Per tale motivo, se l'area è esterna, deve essere individuabile e riconoscibile al momento dell'arrivo mediante segnaletica, accogliente e piacevole tramite l'uso di alberature e fioriture, zone ombrose e riparate per il parcheggio del mezzo. Anche per i parcheggi interrati o seminterrati valgono le indicazioni relative all'accoglienza e alla piacevolezza che possono essere raggiunte mediante l'impiego di materiali, colore, luce e ricambio aria di qualità.

- La norma recita che deve essere previsto un parcheggio riservato alle persone con disabilità ogni 50 posti auto e frazione di 50. Tale prescrizione vale sia per i parcheggi riservati al personale, sia per i parcheggi pubblici. Nel caso di strutture ricettive, però, si consiglia che siano previsti un numero maggiore di parcheggi riservati, tenendo presente anche donne in stato di gravidanza, famiglie con neonati e/o bimbi della prima infanzia.
- Si consiglia di posizionare i parcheggi riservati in prossimità degli ingressi principali alla struttura. Un'eccessiva distanza tra parcheggio e ingresso può essere fonte di affaticamento sia per persone che si muovono con carrozzina (manuale o a spinta) sia per persone che hanno difficoltà di deambulazione o problemi cardiaci.

- Dove possibile è consigliata la protezione dalle intemperie dei parcheggi riservati e del percorso da questi sino all'ingresso, per migliorare la condizione di chi ha necessità di impiegare maggiore tempo per scendere/salire dal/nel mezzo dovendo anche scaricare/caricare gli ausili necessari.
- I parcheggi riservati devono avere larghezza minima di 3,20 m (1,70 m per il posto auto e 1,50 m per le manovre di salita/discesa dall'auto) e lunghezza 5,00 m. Queste misure, dettate da normative, dovrebbero essere aumentate in considerazione dell'aumentata dimensione in larghezza e lunghezza delle auto e di chi si muove con SUV o Mini Bus attrezzati.
- Il parcheggio deve avere una pavimentazione idonea al passaggio di una persona in carrozzina, ovvero si sconsiglia l'uso di ghiaia o di grigliati (cemento, plastica) che impediscono e rendono insicura la mobilità di chi usa bastoni, tripodi, ausili con ruote, donne con tacchi.
- I parcheggi riservati devono avere un'adeguata segnalazione che li identifichi, ossia devono essere delimitati da linea gialla orizzontale lungo tutto il perimetro. L'area destinata allo stazionamento del veicolo deve riportare il simbolo che individua il parcheggio destinato a persone con disabilità, orizzontale di dimensioni non inferiore a 60x60 cm, mentre l'area di manovra deve essere campita con strisce oblique di colore giallo²⁰.
- Deve essere anche presente la segnaletica verticale, collocata ad un'altezza superiore a 2,10 m da terra, con segnale stradale previsto dalla Circolare n. 1270/1979. Devono essere obbligatoriamente previste entrambe le segnaletiche, sia quelle orizzontali sia quelle verticali.
- Deve essere garantita l'accessibilità dei percorsi pedonali con il parcheggio. Quando il percorso pedonale non è complanare al parcheggio, deve essere prevista una rampa presegnalata con segnale podo-tattile; la rampa deve avere pendenza massima allo 8% (preferibile 5%), la rampa può essere collocata nell'area del parcheggio riservato ed essere realizzata con materiale antisdrucchiolo.
- Dal parcheggio e dall'eventuale punto più vicino del trasporto pubblico, dovrebbe essere realizzata una guida podo-tattile che conduce all'ingresso e da qui al bancone reception. Questa può essere integrata a guide naturali, quali siepi, cordoli, fioriere, ecc.
- Nel caso in cui vi sia un parcheggio custodito mediante cancelli automatici, questi dovranno avere i comandi facilmente raggiungibili da un cliente seduto nella propria autovettura, oppure essere azionati mediante la lettura della targa data alla reception.
- Se il parcheggio fosse interno alla struttura, (ad es. piano interrato o seminterrato) è necessario che sia presente un collegamento diretto e accessibile mediante ascensore e scale con la reception dell'albergo.
- Le aree esterne e i parcheggi debbono essere ben illuminati in modo diffuso, senza recessi bui per essere accoglienti e rendere sicuri gli spazi esterni.

20. Cfr. il Decreto Ministeriale 8 giugno 1979, n. 1176 che prevede figura nera su fondo giallo e il Codice della Strada art. 40 figure II.445/a, II.445/b, II.445/c.



Guida podo-tattile e parcheggi riservati del Primo Ristorante Self-Service Accessibile d'Italia presso Pieve Modolena a Reggio Emilia realizzato da CIRFOOD in collaborazione con il CERPA Italia ETS.
(Archivio CERPA Italia ETS e CIRFOOD)

3.2 RECEPTION – HALL – COLLEGAMENTI VERTICALI

Ingresso.

Sin dall'area esterna l'ingresso deve essere facilmente individuabile non solo tramite l'impiego della segnaletica di orientamento, ma anche e soprattutto tramite la sua forma, dimensione e finiture rispetto al contesto.

- In caso di presenza di un dislivello tra il piano esterno e quello interno di una struttura occorre prevedere la realizzazione di una rampa con pendenza massima stabilita da norma allo 8% (consigliata 5%), munita di una piattaforma di distribuzione di fronte o prossima all'ingresso. Tale piattaforma deve avere dimensioni minime di 150x150 cm oltre all'eventuale ingombro di un'anta a battente aperta.
- In alternativa alla rampa può essere installato un elevatore da esterno ad azionamento autonomo, che abbia dimensioni adeguate al contenimento di una sedia a ruote anche elettronica.
- Alla rampa o all'elevatore è sempre necessario affiancare anche le scale per chi ha problemi di stabilità nell'uso di un piano inclinato (chi usa stampelle o bastoni, ad esempio) o per chi non voglia usare l'elevatore.

- Le scale e la rampa dovranno avere a corredo parapetti muniti di corrimani a doppia altezza su entrambi i lati. I corrimani dovranno essere posti a 90/100 cm da terra e uno a 70/75 cm da terra per persone basse di statura e bambini (tale corrimano dovrà avere un diametro inferiore per ragioni di prensilità). I corrimani devono essere fissati a 4/5 cm (massimo 5 cm) di distanza dalla parete, devono avere diametro di 3/4 cm (meglio 4 cm), avere colori contrastanti e ben visibili rispetto al colore della parete nella quale verranno fissati. È preferibile optare per corrimani che abbiano le mensole di sostegno nella parte inferiore dello stesso piuttosto che lateralmente per facilitare la presa e lo scorrimento della mano. Il materiale del corrimano dovrebbe consentire una sicura presa (non essere scivoloso) e piacevole al tatto. La superficie delle pareti poste dietro il corrimano non devono presentare scabrosità per non provocare abrasioni alle mani.
- È necessario prevedere un'illuminazione adeguata sia per individuare i corrimani sia per illuminare uniformemente rampe e scale, senza creare abbagliamenti frontali. Si preferisce quindi un'illuminazione naturale o artificiale, per quanto possibile, laterale al senso di marcia.
- Sono da evitare trattamenti verso la clientela che prevedono l'uso di ingressi secondari: l'ingresso dovrebbe essere unico in modo che chiunque possa percepire lo stesso livello di accoglienza. Solo nell'impossibilità di rendere accessibile l'ingresso principale a causa di gravi impedimenti strutturali, si potrà ricorrere all'individuazione di un ingresso secondario accessibile.
- L'accesso principale deve essere il più possibile riconoscibile rispetto al contesto e allo stesso edificio, oltre ad essere ben illuminato. Nell'eventualità che vi sia la necessità di istituire l'ingresso secondario, anche questo dovrà essere ben riconoscibile e facilmente raggiungibile grazie a percorsi accessibili e all'uso di segnaletica di orientamento.
- Sia l'accesso principale sia quello secondario, se presente, dovranno essere protetti da pensilina a protezione dalle intemperie, al fine di agevolare l'ingresso a chi spinge passeggini, a chi usa ausili alla mobilità, a chi trasporta valige, ecc.
- In presenza di soglie, queste non devono presentare angoli retti ma bensì essere raccordati o stondati in modo da non ostacolare il superamento da parte delle carrozzine o dei passeggini. La soglia normativamente accettata non deve superare i 2,5 cm di altezza. Meglio sarebbe, come già descritto, non avere dislivelli.
- Qualora si vogliano utilizzare degli zerbini all'ingresso, questi devono essere incassati e a pelo corto (zerbini tecnici), oppure essere ben ancorati alla pavimentazione sottostante senza dislivelli evidenti lungo il perimetro.
- Le porte di accesso devono consentire il passaggio di una persona ed avere una larghezza minima di 80 cm (consigliati almeno 90 cm), intendendo per larghezza la luce netta a battente aperto.
- Le porte di ingresso in vetro, come tutte quelle interne, devono essere dotate di vetrofanie cromaticamente percepibili a distanza in particolare dalle persone ipovedenti e non solo. Le grafiche devono essere poste ad altezza media di 140/160 cm da terra.

- Per l'apertura degli infissi sono raccomandati i sistemi automatizzati con fotocellula e comunque con le ante facilmente manovrabili con basso sforzo fisico.
- Se la porta è provvista di comando a fotocellula, questa deve agire ad una distanza minima di un metro dall'infisso.
- Se la porta è provvista di pompa idraulica, è opportuno verificare la pressione necessaria e ridurla quanto più possibile. La norma stabilisce un massimo di 8 Kg di resistenza al tiro/spinta, ma si consiglia anche meno pensando a persone anziane o con basso livello di forza, o bambini/e.
- Se la porta è ad anta, è molto utile che sia dotata di maniglia verticale a ponte ben evidente: così è utilizzabile da chiunque in base all'altezza di presa e si individua immediatamente il lato di apertura.
- Le porte girevoli sono scomode per persone a mobilità ridotta e spesso impraticabili per clienti in carrozzina; quindi, occorre sempre prevedere una porta alternativa accessibile, a meno che la porta girevole non abbia un raggio ampio (almeno 150 cm netti interni) e sia automaticamente regolabile la velocità di rotazione per adeguarla al "passo" lento di persone che usano ausili alla mobilità.
- Se l'accesso è dotato di una bussola d'ingresso a scopo protettivo, questa deve avere una larghezza minima di 150 cm per consentire la rotazione di una sedia a ruote ad ante aperte, ancora più ampia se si volesse evitare l'ingresso di aria dall'esterno.



Esempio di rampa, zerbini incassati ed elevatori. *(Archivio Piera Nobili)*

Hall e Reception.

La hall e la reception rappresentano il "biglietto da visita" delle strutture ricettive. La loro conformazione e allestimento sono veicoli importanti non solo nei confronti dell'accessibilità e dell'inclusione, ma anche del benessere di chiunque. Risultano importanti una serie di attenzioni progettuali relative alle percezioni sensoriali ed emotive di chi accede. Percezioni che sono il risultato di come l'ambiente sia cognitivamente riconoscibile per spazi ed uso e accogliente per odore, acustica, colore, luce e arredi presenti.

- La hall dovrebbe essere luminosa e accogliente tramite la presenza di uno spazio attesa e soggiorno entrambi ben individuabili. Andrebbero arredati con sedute di varie dimensioni e tipologie in modo da rispondere alle diverse esigenze di persone anziane, obese, con difficoltà alle articolazioni, ecc.
- Il colore degli arredi, lavorando a contrasto cromatico fra spazio e oggetti, deve facilitare il riconoscimento e la distribuzione di questi da parte delle persone ipovedenti e cognitivamente fragili.
- L'arredo deve tener conto delle esigenze di coloro che sono in carrozzina, ovvero facilitando la mobilità interna, l'accostamento ai diversi piani (bancone, tavoli, scrivanie, ecc.), la stabilità e la relazione prossemica tra le persone.
- In particolare, il banco reception dovrà essere regolabile in altezza mediante sistemi motorizzati, oppure avere una porzione del piano ampia senza ingombri sottostanti e più bassa, in modo da avere un'altezza libera sottostante di minimo 74 cm per consentire l'accostamento e l'uso da parte di persone basse di statura o su sedia a ruote.
- Il banco reception dovrà essere corredato da strumenti che facilitino la comunicazione con persone non o ipoudenti, quali sistemi di trascrizione immediata del parlato (sistemi di sottotitolazione) o sistemi ad induzione magnetica (tipo HEARING LOOP).
- Dove è prevista la presenza di bambini/e, sarebbe opportuno prevedere un'area attrezzata per l'intrattenimento dei piccoli con alcuni giochi (lavagna, libri, giochi di costruzione, piccoli puzzle, ecc.), purché questi non siano pericolosi per forma e materiale in relazione all'età.
- Risponderebbe ai requisiti di accoglienza e ospitalità la presenza, dove possibile, di una stanza attrezzata per l'allattamento corredata da un bagno per la cura del neonato.
- La stessa stanza sopradescritta, se allestita con cura per arredi e colori, potrebbe rispondere anche come spazio di decompressione a fronte di crisi (meltdown) dovute a sovraccarico sensoriale ed emotivo di persone neurodivergenti.



+ Banco reception con porzione ribassata. (Archivio Piera Nobili)



+ Spazio allattamento e decompressione. (Archivio Piera Nobili)

Collegamenti verticali: ascensore.

I collegamenti verticali (ascensori e scale) sono nodi essenziali nell'intera distribuzione della struttura ricettiva. Questi devono essere evidenti, ovvero facilmente e immediatamente percepibili per collocazione, divenendo in tal modo capisaldi mnemonici dell'orientamento all'interno della struttura a tutti i piani:

- La cabina deve avere dimensioni interne minime di 1,40 m di profondità e 1,10 m di larghezza.
- La porta deve avere una luce netta di almeno 80 cm, e deve essere posta preferibilmente sul lato corto. Le porte devono essere a scorrimento automatico, dotate di fotocellule e sistema per l'inversione di chiusura in caso di ostruzione del vano porta.
- I tempi di apertura e chiusura delle porte devono permettere l'agevole e sicuro accesso a tutte le persone, considerando sia la quantità di persone che salgono/scendono contemporaneamente, sia la possibilità di presenza di persone in carrozzina o che si muovono più lentamente (anziani, bambini, persone con problemi deambulatori o patologie). Le porte devono comunque rimanere aperte per almeno 8 secondi e il tempo di chiusura non deve mai essere inferiore a 4 secondi.
- All'interno della cabina deve essere previsto uno zoccolo antiurto di altezza 40 cm.
- È preferibile prevedere un corrimano, almeno su un lato dell'ascensore, ad altezza 80/90 cm da terra, per consentire a persone claudicanti, donne in stato di gravidanza o anziani, di appoggiarsi e sostenersi.
- Prevedere un sistema di aerazione forzata dall'alto con adeguato ricircolo dell'aria.
- Prevedere un sistema di ritorno al piano terra con apertura delle porte automatica al piano, soprattutto in assenza di alimentazione (utile in caso di blackout generale per garantire la sicurezza e l'evacuazione in caso d'emergenza), oppure prevedere un sistema di alimentazione alternativa in caso d'emergenza.
- Prevedere, all'interno della cabina, un sistema di illuminazione generale diffusa dall'alto.
- L'arresto ai piani, e lo stazionamento, deve avvenire sempre a porte chiuse con auto livellamento con tolleranza massima di 6 mm.
- Lo spazio antistante la cabina dell'ascensore deve essere minimo di 1,50x1,50 m, in modo da permettere la piena rotazione ad una persona in carrozzina. Dovrà comunque essere commisurata al flusso delle persone che lo utilizzeranno in modo da permettere a tutti di sostare senza creare intralcio al passaggio di altri o situazioni di pericolo.
- Prevedere un sistema adeguato d'illuminazione, che consenta di poter visualizzare correttamente la pulsantiera e l'ingresso in ascensore.
- All'interno e all'esterno della cabina deve essere prevista la botoniera di comando ad un'altezza idonea da consentire anche alle persone con disabilità di raggiungere tutti i comandi (se posta in verticale il profilo superiore non dovrà essere oltre i 130/140 cm da terra, mentre se è disposta in senso orizzontale i pulsanti devono avere un'altezza da 110/120 cm da terra).

- I pulsanti devono essere facilmente individuabili da persone non vedenti ed ipovedenti. Devono sporgere di almeno 2 mm verso l'esterno, devono avere sia indicazione alfanumeriche in rilievo che traduzione in Braille. È consigliabile che i pulsanti abbiano colori differenti e contrastanti, e deve essere previsto un sistema di illuminazione che consenta di capire quando il pulsante è stato selezionato.
- La botoniera all'interno della cabina deve essere posta ad almeno 35 cm di distanza dalla porta d'accesso, se disposta in senso verticale e 50 cm se disposta in senso orizzontale, per consentire a una persona in sedia a ruote di premere tutti i pulsanti agevolmente senza compiere torsioni con il busto. Sono da evitare pulsantiere touch screen lisce.
- Deve essere previsto un display che indichi il piano accompagnato da un dispositivo sonoro che lo indichi.
- I pulsanti di chiamata d'emergenza (allarme, campanello, apertura manuale delle porte) dovrebbero essere più grandi, di colori contrastanti e sporgere maggiormente rispetto agli altri.
- Prevedere un videocitofono ad altezza compresa tra 110/140 cm da terra che consenta anche a persone sorde di interloquire con la centrale d'emergenza tramite la LIS o la sottotitolazione.
- Prevedere una luce d'emergenza con autonomia minima di 3 ore.



Esempio di pulsantiera per ascensore. (Cinzia Araldi, Berlino)

Collegamenti verticali: scale.

Le scale, oltre a presentarsi come barriere inaccessibili per i clienti in carrozzina, sono uno dei luoghi più comuni di incidenti per chiunque. La loro realizzazione necessita di particolare attenzione:

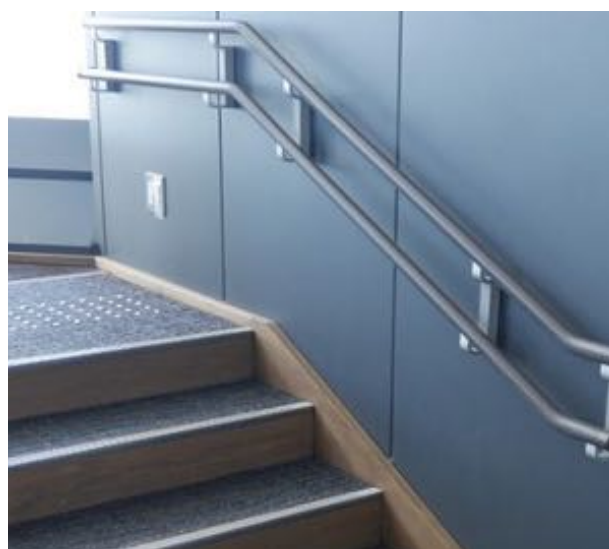
- Prevedere una pavimentazione antisdrucchiabile così come definito dal D.M. 236/1989²¹.

21. Decreto Ministeriale 14 giugno 1989, n. 236, applicativo della Legge 9 gennaio 1989, n. 13. Altri riferimenti normativi imprescindibili sono: Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503, "Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici" e UNI CEI EN 17210:2021 – Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito - Requisiti funzionali.

- Evitare finiture lucide o riflettenti dei gradini e delle pareti, poiché potrebbero creare disturbi visivi, abbagliamento o confusione a persone con patologie visive e non solo.
- Prevedere, su entrambi i lati, un doppio corrimano: uno ad altezza di 90/100 cm da terra e uno a 70/75 cm da terra. Il corrimano dovrebbe dare continuità di sostegno anche lungo i pianerottoli intermedi e, in corrispondenza della loro interruzione (inizio scala, fine scala al piano successivo), deve essere prolungato di 30 cm oltre il primo e l'ultimo gradino.
- Per segnalare la presenza del gradino a persone con deficit visivi è consigliato aumentare la percezione dei gradini, segnalandoli attraverso l'uso di colori e materiali differenti a contrasto, che aiutino ad individuare sia in salita sia in discesa ogni singolo gradino.
- Per rendere percepibile l'inizio e la fine di ogni rampa di scale deve essere inserito un segnale podotattile a contrasto di colore di larghezza minima 30 cm situato a 30 cm di distanza dal primo e ultimo scalino.
- Prevedere un sistema di illuminazione laterale, attivabile anche in situazioni di emergenza.
- Evitare fonti luminose (naturali e artificiali) abbaglianti in salita/discesa della scala, preferire luci diffuse che non creino coni d'ombra.
- Sono da evitare le scale a chiocciola, o con piè d'oca o con l'alzata aperta, in quanto sono fonte di pericolo.
- Inserire sui pianerottoli qualche seduta per il riposo: anche una banale sedia è un segnale di attenzione verso coloro che hanno difficoltà nel salire ai vari piani dell'edificio non volendo utilizzare l'ascensore.
- È importante segnalare con cambio di colore e segnaletica podotattile la presenza di gradini isolati che, possibilmente, debbono essere affiancati da una rampa.



+ Modello di corrimano. *(Archivio Piera Nobili)*



+ Scala dotata di accorgimenti tattili per le persone con disabilità visiva. *(Archivio Piera Nobili)*

3.3 BAR – RISTORANTE

Le aree dedicate al bar e al ristorante sono per eccellenza le zone dedicate all'incontro e alla convivialità. Il comfort nell'uso, la piacevolezza dell'allestimento e dello spazio (colori, arredi, suppellettili, ecc.), l'inclusione data dall'assenza di rumori, odori sgradevoli e luci insufficienti o abbaglianti, nonché dalle attenzioni poste alla comunicazione (multimedialità e multi-linguaggio) possono rendere questi luoghi spazi di benessere e benessere.

- Il banco del bar deve avere una porzione ribassata e sottostante libera, per consentire l'uso e l'accostamento a persone basse di statura, bambini/e e persone su sedia ruote di accostarsi, ordinare e consumare autonomamente.
- La sala ristorante sarà dotata di tavoli aventi diverse forme e dimensioni, alcuni di questi avranno caratteristiche idonee per accogliere persone con carrozzina, anche elettroniche. Il tavolo realizzato con l'appoggio su quattro zampe garantirà stabilità anche a chi avrà la necessità di sostenersi per sedersi, alzarsi e camminare (usato come appoggio). Infatti, non sono da impiegare tavoli mono zampa, a meno che questa non sia particolarmente pesante (o fissata a terra) in modo da contrastare l'eventuale ribaltamento.
- In generale tutti gli arredi presenti e in particolare i piani dei tavoli dovrebbero avere bordi arrotondati per attutire eventuali urti.
- Le sedie a corredo dovrebbero avere diverse altezze e diverse dimensioni di seduta (persone basse di statura, persone obese, infanti), alcune con braccioli per facilitare le operazioni di sedersi/alzarsi.
- La collocazione degli arredi dovrà consentire l'agevole transito di chi usa ausili alla mobilità (passeggino, carrozzina, deambulatore, stampelle, bastone bianco e cane guida).
- L'illuminazione delle sale dovrà essere naturale per quanto possibile e diffusa per eliminare fonti di abbagliamento con le superfici verticali e orizzontali.
- Il colore degli ambienti dovrà indurre a sensazioni di tranquillità, pacatezza e serenità. Sarebbe opportuno non usare colori e contrasti che possano stimolare reazioni emotive da parte di clienti particolarmente sensibili (persone neurodivergenti o con disabilità intellettivo-cognitive).
- Verrà posta attenzione anche al rumore di fondo in modo che non si crei sovraccarico acustico, oltre a consentire di non avere eccessive interferenze a chi porta apparecchi acustici.
- Per rendere accogliente la permanenza a persone neurodivergenti si consiglia di individuare, all'interno del ristorante, uno spazio appartato ma non isolato che consenta una bassa sollecitazione sensoriale per la presenza di altri ospiti, per rumori, illuminazione, colori.
- Per l'allestimento del tavolo pranzo all'occorrenza, in base alle necessità del cliente, sarebbe utile poter fornire stoviglie adeguate, quali: bicchieri col manico, posate con impugnatura ingrandita o imbragatura, piatti con bordi rialzati, cannuce, ecc.
- I menù dovrebbero essere consultabili tramite sistemi diversi: multi-linguaggi e lingue, multicanali.



+ Bancone di un bar. *(Archivio Piera Nobili)*



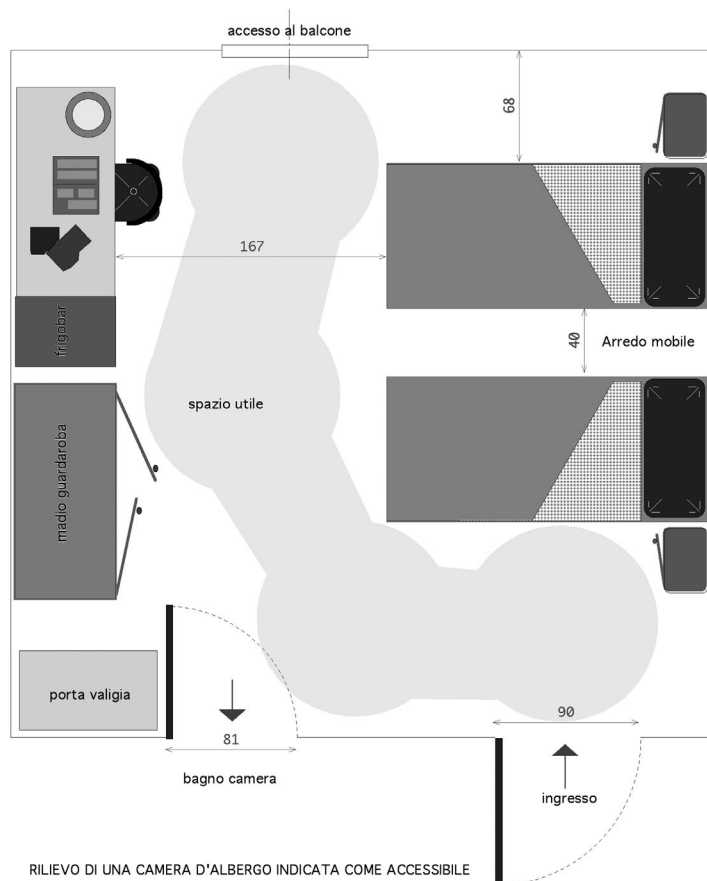
+ Area Calma, spazio pranzo appartato all'interno della sala ristorante nel Progetto del Primo Ristorante Self-Service Accessibile d'Italia presso Pieve Modolena a Reggio Emilia realizzato da CIRFOOD in collaborazione con il CERPA Italia ETS.
(Archivio CERPA Italia ETS e CIRFOOD)

3.4 CAMERE

L'ambiente camera è lo spazio privato in un ambiente collettivo, di cui chiunque si appropria chiamandolo istintivamente "casa". La qualità dell'arredo, delle prestazioni impiantistiche, dei servizi resi all'interno della stanza consentono una maggiore e più soddisfacente appropriazione dello spazio.

- L'ubicazione delle stanze accessibili deve essere preferibilmente nei piani bassi dell'immobile e comunque nelle vicinanze di un "luogo sicuro statico" o di una via di esodo accessibile.
- Gli ambienti camera dovrebbero avere adeguate dimensioni per poterli rendere accessibili, preferibilmente non meno di 14 mq per le camere singole e 18 mq per le camere doppie esclusi i bagni di camera.
- Gli spazi di passaggio fra arredi e fra arredi e muri dovrebbero essere di almeno 110 cm, e avere almeno una zona di manovra per la rotazione della carrozzina di 150/150 cm.
- Per facilitare la mobilità con ausili nella camera si consiglia di utilizzare arredi sospesi da terra e il letto su piedi arretrati rispetto al perimetro del piano. L'assenza di ostacoli fino a 28-30 cm di altezza da terra consente alla persona su sedia a ruote di ridurre le manovre, di non urtare gli arredi, di avvicinarsi maggiormente alle armadiature.
- Gli arredi non devono avere forme troppo spigolose, né finiture o accessori appuntiti e sporgenti che possono arrecare contusioni involontarie.
- Il letto dovrebbe essere alto 45/50 cm da terra e, se possibile, avere letti ad altezza variabile movimentabili tramite motori elettrici.

- L'armadio dovrebbe avere ante a scorrere per non ingombrare lo spazio e consentire minori manovre durante l'apertura e chiusura, essere dotato di cassetti esterni e ripiani interni estraibili, nonché di un appendi abiti saliscendi.
- I sistemi di comunicazione relativi alla sicurezza in caso di emergenza presenti nelle camere dovrebbero essere multicanale e multisensoriali, rendendo facile l'interpretazione anche tramite il linguaggio facile da leggere e la Comunicazione Alternativa Aumentativa (CAA).
- Il segnale di allarme deve essere sia sonoro sia luminoso. Per le persone non udenti può essere una valida soluzione in caso di emergenza un cuscino con vibrazione collegato alla rete telefonica interna.
- La camera dovrebbe essere dotata di sistemi di comunicazione con la reception per persone sorde.
- All'interno delle camere dovranno essere posizionate prese elettriche ad altezza idonea ca 80-90 cm da terra.
- La scrivania deve avere il sottopiano libero ed avere altezza sottostante libera di 74 cm, il piano dovrà essere profondo 60 cm e largo 100 cm; al di sopra del piano si troveranno diverse prese di corrente e l'interruttore per comandare le luci di camera compresa la luce scrivania.
- Dovrà essere presente almeno una sedia con braccioli e quattro zampe per garantirne la stabilità; all'occorrenza potrà essere fornita una sedia più idonea alle esigenze del cliente.



RILIEVO DI UNA CAMERA D'ALBERGO INDICATA COME ACCESSIBILE

+ Pianta di una camera doppia.
(Archivio Leris Fantini)

3.5 BAGNO DELLA CAMERA E BAGNI COMUNI

L'ambiente bagno rappresenta il luogo più privato in assoluto, dove si ha cura del corpo e della propria immagine. Al contempo è anche l'ambiente dove prestare la massima attenzione per la sicurezza, infatti, gli incidenti maggiori accadono in questo luogo.

- Dove possibile prevedere la porta d'ingresso a scorrere entro muro.
- Il passaggio netto ad anta aperta non deve essere inferiore a 80 cm, preferibilmente 90 cm.
- Se presente un'anta, prevedere un maniglione su entrambi i lati della porta posto orizzontalmente ad un'altezza di 80/90 cm da terra, oppure obliquo con la parte inferiore posta a 77 cm e la parte alta a 120 cm, preferibilmente di colore contrastante e ben visibile rispetto al colore della porta; questo per consentire a chi usa una carrozzina di tirare/spingere la porta agevolmente.
- Scegliere maniglie a leva dalle forme arrotondate poste ad un'altezza compresa tra 85/95 cm da terra (preferibile a 90 cm da terra) di colore contrastante e visibile rispetto al pannello della porta. Sono da evitare maniglie a pomello o incassate.
- Se prevista una molla chiudiporta, inserire un dispositivo di ritardo di chiusura della porta, in modo da permettere il passaggio in sicurezza a persone che utilizzano la carrozzina, o chi per patologie/età si muove lentamente.
- Si consiglia un water di tipo sospeso con il bordo superiore a 45 cm da terra, con la ciambella compresa tra 48/50 cm da terra. Il bordo anteriore deve essere a 75/80 cm dalla parete posteriore.
- Verificare che vi sia uno spazio libero di manovra almeno su un lato del wc pari a 80 cm per consentire le manovre di trasferimento.
- Evitare l'impiego di water con svaso frontale, in quanto lo svaso potrebbe essere fonte di pericolo durante il trasferimento dalla carrozzina al water.
- La distanza dell'asse centrale del water dalla parete deve essere di 40/45 cm, nel caso in cui fosse superiore è necessario inserire un maniglione a 40 cm di distanza dall'asse del wc.
- Vanno sempre previsti due maniglioni laterali al wc, uno fisso a parete e l'altro (sul lato opposto) ribaltabile.
- Prevedere il pulsante per lo sciacquone lateralmente al wc ad un'altezza di 60/80 cm da terra; oppure prevedere un maniglione che abbia incorporato il pulsante per l'acqua di scarico (evitare pulsanti a pedale e quelli nella parte retrostante il water poiché non tutte le persone sono in grado di compiere una torsione con il busto).
- Può essere presente un bidet che deve avere le stesse caratteristiche per dimensione e distanze previste per il wc. In carenza di spazi è possibile optare per un doccino bidet a lato del wc o di un wc con doccino interno.
- È sufficiente un lavandino di tipo sospeso a mensola (ancorato alla parete), con sifone incassato nella parete o arretrato verso la parete (nel caso in cui il sifone non sia incassato sarebbe utile prevedere un copri-sifone, per evitare ustioni

alle gambe); il lavandino avrà il fronte leggermente convesso per facilitare l'avvicinamento. Non sono necessari lavandini aventi aspetto "sanitario" reclinabili, sagomanti e con bordi incassati.

- L'altezza da terra del bordo superiore del lavabo deve essere di 80-82 cm da terra, deve essere lasciato libero lo spazio sottostante e il bordo inferiore del lavandino avere un'altezza massima di 70 cm da terra (in modo da consentire l'accostamento sottostante a una persona in carrozzina).
- Prevedere una rubinetteria classica con miscelatore a leva corta (non con manopole o con leva a gomito), oppure optare per un miscelatore a fotocellula (sono da evitare miscelatori a pedale o a pavimento).
- Il lavandino normalmente deve avere una profondità di 50/60 cm. È consigliato non superare la profondità di 60 cm, in quanto tale distanza è la massima raggiungibile nella presa in profondità per una persona in carrozzina, è altresì sconsigliato scegliere lavandini di profondità inferiore ai 50 cm.
- Tutti i maniglioni devono essere fissati a 4/5 cm di distanza dalla parete, devono avere diametro di 3/4 cm, di materiali facilmente lavabili, antiscivolo e resistenti, avere colori contrastanti e ben visibili rispetto al colore della parete nella quale verranno fissati. È preferibile scegliere maniglioni che hanno mensole di sostegno nella parte inferiore del corrimano, e non lateralmente.
- Prevedere nella parete accanto al water il rotolo di carta igienica posto ad un'altezza di 75/90 cm da terra, oppure prevedere nel maniglione ribaltabile la collocazione del portarotolo.
- Posizionare a parete porta salviette o asciugatori ad aria in posizione da consentire l'accostamento ad una persona in carrozzina.
- Preferire l'installazione di asciugatori ad aria elettrici con fotocellula o pulsante, ad un'altezza del bordo inferiore di 90/100 cm da terra (se dotati di pulsante quest'ultimo deve avere un'altezza massima da terra di 120 cm), evitare l'installazione di asciugatori verticali (quelli dove si inseriscono le mani dall'alto e si muovono su e giù).
- Si consiglia di installare uno specchio semplice, non reclinabile, di altezza elevata in modo da permettere di specchiarsi sia a persone di bassa statura che persone di alta statura. Installato col bordo inferiore a 90 cm da terra.
- Prevedere un dispenser per sapone con fotocellula o con pulsante.
- Per la chiamata di emergenza prevedere un filo di chiamata, di colore contrastante e ben visibile rispetto al colore della parete. Il filo dovrà scendere fino a 20/30 cm da terra, e attraverso un sistema di fissaggio dovrà percorrere tutte le pareti in senso orizzontale (nel caso in cui fosse necessario prevedere due sistemi di allarme in un unico bagno) in modo da permettere ad una persona colpita da male in posizione inginocchiata/sdraiata di tirare agevolmente il filo da qualunque posizione.
- Oltre al dispositivo sonoro d'allarme prevedere anche una lampada d'emergenza, sia all'interno che all'esterno del locale, a luce intermittente che viene azionata contemporaneamente al sistema sonoro.

- È preferibile scegliere appendiabiti con colori contrastanti e ben visibili rispetto al colore della parete nella quale saranno fissati, da posizionare ad altezze differenti, da 100 cm a 160 cm da terra.
- Il cestino dei rifiuti deve essere previsto in posizione da essere individuabile e facilmente utilizzabile da una persona in sedia a ruote e da una persona che non riesce a chinarsi. Sarebbe preferibile scegliere un cestino sospeso fissato alla parete, lasciando da terra uno spazio libero di almeno 30/40 cm. Sono da evitare soluzioni di apertura a pedale o con manovella, sono da preferire quelli senza coperchio o con coperchio a spinta.
- La doccia deve avere il piatto a raso col pavimento, tutt'al più con una sporgenza massima di 2,5 cm con bordo arrotondato per facilitare l'ingresso. La sua dimensione deve consentire l'ingresso di una sedia-doccia con ruote e l'eventuale aiuto di una terza persona (accompagnatore).
- La rubinetteria (miscelatore a leva corta) deve essere posta fra 90 cm e 110 cm da terra; il soffione doccia deve essere a scorrere su asta verticale e sfilabile all'occorrenza.
- Il box doccia deve consentire il passaggio di una sedia-doccia e l'operabilità di una persona in aiuto.
- La temperatura dell'acqua calda erogata nel bagno deve essere controllata alla fonte e preferibilmente non deve superare i 40°.



+ Mappa visuo-tattile interna al Primo Ristorante Self-Service Accessibile d'Italia presso Pieve Modolena a Reggio Emilia realizzato da CIRFOOD in collaborazione con il CERPA Italia ETS. *(Archivio CERPA Italia ETS e CIRFOOD)*



Esempi di bagni accessibili tratti dal Progetto di rigenerazione della Polveriera di Reggio Emilia realizzato da CERPA Italia ETS. *(Archivio CERPA Italia ETS e CRIBA)*

3.6 SALE CONVEGNI

Le sale convegni e incontri possono essere di diverse dimensioni e capienza, nonché utilizzate per differenti modalità d'incontro. A tal riguardo, occorre che gli spazi e gli allestimenti siano flessibili, ma sempre accessibili per chiunque.

- L'illuminazione delle sale dovrà essere naturale per quanto possibile e diffusa per eliminare fonti di abbagliamento con le superfici verticali e orizzontali, consentendo al contempo l'oscuramento per eventuali proiezioni.
- Se presente una pedana per il tavolo di relatori e relatrici, questa dovrà avere una rampa d'accesso con pendenza massima al 5%, di larghezza minima di 90 cm munita di batti-ruote laterali e parapetto.
- La distribuzione delle sedute in caso di convegni e congressi deve consentire la libera scelta di posizionamento di persone su carrozzina, di persone con disabilità sensoriali e persone neurodivergenti.
- La sala deve essere fornita delle attrezzature audio e quelle per proiezioni video e slides. Dovrà essere presente anche una connessione internet stabile.
- Dovrebbe essere presente anche un sistema di induzione magnetica (tipo HEARING LOOP) che consenta a persone munite di impianto cocleare di seguire l'incontro. In alternativa il collegamento internet può consentire la sottotitolazione da seguire direttamente sui dispositivi di chi è presente in sala.

- In occasione di conferenze sarà molto utile organizzare la presenza di un traduttore esperto nella LIS (Lingua Italiana dei Segni) per tradurre quanto detto dai relatori o in alternativa prevedere un servizio di proiezione della sottotitolazione utile anche alle altre persone.
- La sala potrà essere arredata in modi diversi in relazione alle modalità d'incontro: frontali, workshop, focus group, partecipativi, ecc. Per questo motivo gli arredi dovranno avere diverse forme, dimensioni e colori per essere differentemente composti e collocati in modo da far riconoscere le aree di solo ascolto e d'incontro dei gruppi di lavoro.
- Pur nelle diverse configurazioni si dovrà tenere presente che per persone sorde o ipoacusiche i tavoli di lavoro preferibilmente dovranno essere rotondi per consentire la visione di tutti i partecipanti al tavolo (lettura labiale), mentre le persone su carrozzina prediligono tavoli di forma quadrata o rettangolare al fine di rendere confortevole l'avvicinamento al tavolo e l'appoggio delle avambraccia.
- In ogni composizione dovranno essere rispettati gli spazi di mobilità interna per chi usa ausili, e la presenza di tavoli e sedute adeguate alle diverse esigenze degli utilizzatori.
- In prossimità delle sale dovrà essere presente un'area bagni accessibili.

04 QUALI SFIDE PER IL SETTORE?

Negli ultimi dieci anni sono nate in Italia nuove start up e nuove realtà imprenditoriali che hanno messo l'accessibilità al centro del proprio business offrendo servizi come il noleggio di ausili o la presenza di accompagnatori.

In questi ultimi tempi si sono affermate nuove agenzie di viaggi e tour operator specializzate nei viaggi accessibili che hanno sviluppato un'ampia offerta sia in Italia sia all'estero.

La crescente domanda di accessibilità sta interessando il settore turistico a tal punto che colossi come Airbnb e Booking.com hanno implementato sui propri siti le informazioni relative all'accessibilità e questo è senza dubbio un segnale positivo.

Ad oggi, però, nel 90% dei casi gli operatori che offrono viaggi accessibili hanno come target di riferimento le persone con disabilità motoria, pochi organizzano viaggi multisensoriali adatti a persone con disabilità visiva ed è piuttosto raro trovare cataloghi con offerte di viaggi accessibili adatti a persone con disabilità intellettivo-cognitiva, uditiva o adatti a gruppi misti. Per gruppi misti si intendono in questo contesto gruppi di persone che hanno disabilità diverse o persone con pluridisabilità (motoria, sensoriale, cognitiva).

Come detto, non basta trovare il pernottamento accessibile, ma è necessario che tutti gli altri elementi della filiera turistica garantiscano al viaggiatore lo stesso livello di accessibilità e la stessa qualità.

Grazie ai finanziamenti stanziati nel 2022 dal Ministero del Turismo a favore di destinazioni più accessibili e alla normativa europea che dovrà essere applicata anche in Italia, possiamo prevedere nei prossimi anni un sostanziale miglioramento dei servizi, delle destinazioni e dell'intera filiera turistica.

La riqualificazione alberghiera, la **formazione del personale** che opera nel settore turistico ricettivo e l'**accessibilità digitale** sono alcune delle soluzioni concrete ai problemi sopra menzionati per le quali sono finalmente disponibili finanziamenti importanti.

Il Fondo Tematico dedicato al settore del Turismo, nell'ambito del "Fondo di Fondi Ripresa e Resilienza Italia" (art. 8 del Decreto Legge 6 novembre 2021, n. 152), gestito dalla Banca Europea per gli Investimenti (BEI) e operato tramite Intermediari Finanziari, è finalizzato al supporto di progetti e/o investimenti di imprese private operanti nel settore del turismo.

Le imprese turistiche private possono presentare progetti di riqualificazione chiedendo un finanziamento tra il 15 marzo 2023 e il 30 giugno 2025.

Come indicato sul sito internet del Ministero del Turismo, alla voce PNNR, il sostegno finanziario fornito dal fondo tematico deve mirare a:

- sostenere gli investimenti innovativi a favore della transizione digitale;
- aumentare l'offerta di servizi al turismo;
- incoraggiare i processi di aggregazione delle imprese²².

Le azioni introdotte negli ultimi anni sono dunque un segnale positivo e lasciano immaginare un futuro prossimo più inclusivo ed accessibile a tutti.

Si auspica che sia le imprese del settore turistico guidate dalle associazioni di categoria sia la pubblica amministrazione sappiano far convergere le risorse disponibili e gli obiettivi nella stessa direzione, lavorando insieme per promuovere un turismo più responsabile e di qualità e valorizzando l'enorme patrimonio culturale nazionale.

A conclusione, si riporta una citazione dell'OMT (Organizzazione Mondiale del Turismo) con l'obiettivo di stimolare un cambio di prospettiva, un nuovo modo di guardare il mondo circostante e i turisti.

Changing the mindset²³

When we are told that something is simply not accessible, we should ask: "What is so unique that it justifies exclusion of millions of users"?

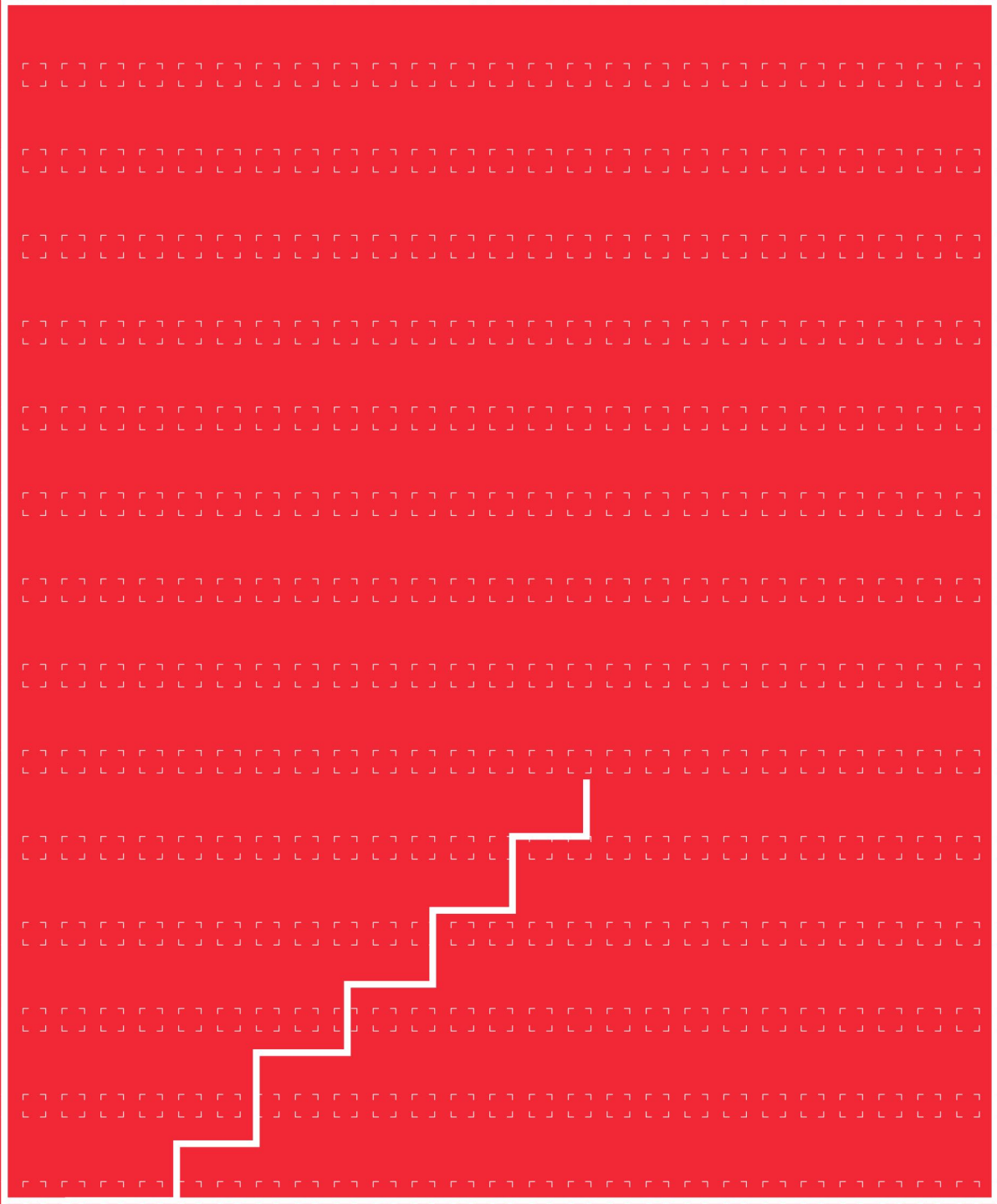
*Changing the mindset, and understanding the business case of accessibility, are still the key challenges. **That's why training at both executive and front - desk level is a must.***

Making destinations more accessible now is paving the way for the future – places where locals and visitors alike, can spend quality time throughout their lives, and at any age²⁴.

22. <https://www.ministeroturismo.gov.it/fondo-dei-fondi-bei-sviluppo-e-resilienza-delle-imprese-del-settore-turistico/>

23. www.unwto.org

24. Cambiare la mentalità. Quando ci viene detto che qualcosa semplicemente non è accessibile, dovremo chiederci: "Cosa c'è di così unico da giustificare l'esclusione di milioni di utenti"? Cambiare la mentalità e comprendere le opportunità legate all'accessibilità sono ancora le sfide principali. Ecco perché la formazione sia a livello dirigenziale che di front-desk è un obbligo. Lavorare oggi per rendere le destinazioni più accessibili significa creare per il futuro luoghi in cui sia i locali che i visitatori possono trascorrere del tempo di qualità in qualsiasi momento della loro vita.



05 BIBLIOGRAFIA E NORMATIVA

AGID, *Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici*, 2020.

A

Amadeus, *Voyage of discovery, Working towards inclusive and accessible travel for all*, 2016.

AA.VV., *Manuale dell'industria alberghiera. Progetto, struttura, tecnologia*, Ed. Touring Club Italiano.

Baracco L., *Questione di leggibilità, Progetto "Lettura agevolata"*, Regione Veneto/ Città di Venezia, 2005.

B

Barker P., Barrick J., Wilson R., *Building Sight*, Ed. R.N.I.B., 1995.

Bonini A., *Manuale della qualità alberghiera*, Ed. Trademark Italia, 1998.

Bonini A., *Manuale di management*, Ed. Trademark Italia, 2001.

Coccagna M., *Sicurezza e innovazione nelle strutture turistico-alberghiere, Prevenzione incendi, fruibilità e risparmio energetico*, UnifePress, 2012.

C

Fantini L., *Abbattiamo le barriere architettoniche*, Maggioli Editore, Rimini 2000.

F

Grosbois L.P., *Handicap et construction*, Ed. Le Moniteur, 1997.

G

Verhe I., *Outdoor recreation for everyone. The Finnish Assoc. of Sports for the disabled*, 1995.

V

Voutsadakis S., *Housing for people with disabilities*, Islington Council, 1986.

- C.S.T., Coop. Tandem, *Manuale di qualità ospitale*, Progetto Erculia, 2003.
- C.E.R.P.A. Italia, *La progettazione di strutture ricettive*, in Progetto "Albergo in via dei matti numero zero", IT-S-MDL 203 2004/5.
- C.E.R.P.A. Italia, *Lo stato dell'accessibilità nel settore dell'accoglienza alberghiera*, in Progetto "Albergo in via dei matti numero zero", IT-S-MDL 203 2004/5.
- National Rehabilitation Board, *Access for the Disabled*, Ed. NRB 1988.
- Centro Reg. di Documentazione per l'eliminazione delle b.a., *Abbattiamo le barriere architettoniche*, Ed. Regione Veneto, 1998.
- Ministero per i beni e le attività culturali, Decreto del 28 marzo 2008, *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale*, MIBAC 2008.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri, Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile, *Accessibile è meglio: primo libro bianco sul turismo per tutti in Italia*, Struttura di Missione per il Rilancio dell'Immagine dell'Italia, Litos Roma, 2013.
- ENAT, VVA, EWORX, *Mapping and Performance Check of the supply of accessible tourism services in Europe*, 2015.
- Fundacion ONCE y ILUNION, *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en Espana*, 2017.
- ISO International Standard, *Turismo e servizi connessi – turismo accessibile a tutti – Esigenze e raccomandazioni*, ISO/CD 21902:2018.
- Research for TRAN Committee, *Transport and Tourism for persons with disabilities and persons with reduced mobility*, 2018.
- ISTAT, *Conoscere il mondo della disabilità: persone, relazioni ed istituzioni*, 2019.
- UNI/CEI EN 17210, *Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito – requisiti funzionali*, UNI 2021.
- Web Accessibility Directory, *Easy Read Version of the summery of the report*, European Commission, 2022.

06 AUTORI

Paola De Donato

Consulente di viaggi accessibili e sostenibili, coordinatrice per i progetti sul turismo inclusivo, dal 2023 docente di lingua tedesca per stranieri in una scuola professionale in Germania.

A completamento della formazione universitaria (Laurea in Filologia Germanica e Scienze dell'Educazione conseguita presso Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, Germania), sono numerose le specializzazioni conseguite sul tema del Turismo Sostenibile e Responsabile organizzate da AITR, WWF e ICEI, RAM Viaggi e Provincia di Siena dal 2013 ad oggi.

Nel 2002 è iniziata l'esperienza nel settore del Turismo prima in Francia, dove ha vissuto e lavorato fino al 2009, e successivamente in Italia.

Dal 2014 ad oggi ha focalizzato la sua attività progettando itinerari turistici accessibili a persone con disabilità motoria e visiva in Italia e promuovendoli soprattutto all'estero.

Negli anni ha collaborato con numerose realtà, tra cui UICI di Firenze con cui ha realizzato il progetto di formazione "Firenze a portata di mano", ha sviluppato e coordinato per conto di Florence Planet Soc coop il progetto sul Turismo Accessibile in Toscana ed è socia della rete europea ENAT.

Svolge attività di ricerca e selezione di



strutture ricettive accessibili e di tutti i servizi della filiera necessari a soddisfare le esigenze delle persone con disabilità motoria e visiva, cercando di sensibilizzare gli operatori del settore attraverso eventi formativi.

Nel 2018 ha aderito all'Associazione CERPA Italia, di cui è stata consigliera, in una collaborazione che dura tutt'ora, poiché crede che i grandi progetti come quello del turismo accessibile ed inclusivo siano realizzabili solamente lavorando insieme ad altre persone che condividono gli stessi obiettivi.

Leris Fantini

Libero professionista, titolare di uno studio tecnico di progettazione e consulenza nel campo dell'inclusione sociale, dell'accessibilità architettonica, del turismo per tutti e dell'Universal Design.

Co-ideatore del Progetto Adaptive and Adaptable iNteractions for multimedia Telecommunications applications A.V.A.N.T.I. project n.AC042 Programma ACTS-U.E.; collaboratore in altri progetti europei fra cui, nel settore turistico, il progetto "Albergo in via dei matti n. 0 – Franchising di alberghi gestiti da persone con disabilità" project n. 102 MDL 203 Programma Equal-U.E. e Progetto C.A.R.E. – Città Accessibili delle Regioni Europee programma Interreg IIIB CADSES n. 3B095 – Progetto I.I.T.T. Programma Interreg nazionale D.M. 10/12/2009. Tra le molteplici attività divulgative (pubblicazioni, docenze, mostre e manifestazioni) realizzate in Italia e all'estero, si segnalano in particolare: la raccolta di ausili facilitatori autocostruiti "Abitare senza barriere" (Ass. all'Assistenza Regione Veneto 1988), il Manuale tecnico "Progettare la normalità" (Regione Emilia-Romagna, 1992), la pubblicazione informatica "Barriere architettoniche: accessibilità, adattabilità, visitabilità, criteri progettuali" (Maggioli Editore, 1995),



la nuova edizione del Manuale tecnico "Abbattiamo le barriere architettoniche" (Regione Emilia-Romagna, Maggioli Editore, 2001) e "Progettare i luoghi senza barriere" (Regione Emilia-Romagna, Maggioli Editore, 2011), la pubblicazione "Turismo eccellente: managerialità, progettualità e aspetti relazionali, un mix di attenzioni per un turismo ospitale" (Provincia di Rimini, Assessorato al Turismo, Collana T15). È socio fondatore dell'Associazione CERPA Italia di cui è stato Consigliere ricoprendo la carica di Presidente e Vicepresidente. Ha all'attivo diverse altre pubblicazioni sul turismo e la progettazione degli spazi naturali.

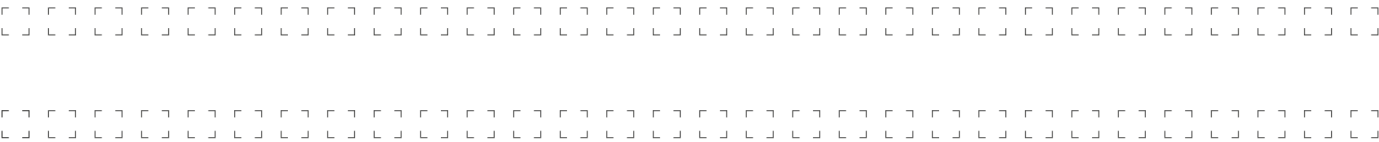
Piera Nobili

È architetta esperta in progettazione ambientale inclusiva a scala urbanistica, architettonica e di arredo; ha al suo attivo interventi pubblici e privati a valenza residenziale, riabilitativa, sociosanitaria, sanitaria. Svolge attività di ricerca, consulenza, progettazione e direzione dei lavori attraverso un approccio progettuale riconducibile ai principi dell'Universal Design che mettono al centro la persona, chiunque essa sia, con la finalità di realizzare benessere ambientale. È attualmente Presidente dell'Associazione CERPA Italia per la quale segue i rapporti e i progetti in collaborazione con INU. È Presidente di "Femminile Maschile Plurale" APS e socia di "Liberedonne" APS. È Vicepresidente dell'Ordine degli Architetti PPC della Provincia di Ravenna seguendo le attività del Consiglio Direttivo e membro della Commissione Parcelle. Ha all'attivo numerose pubblicazioni e docenze.

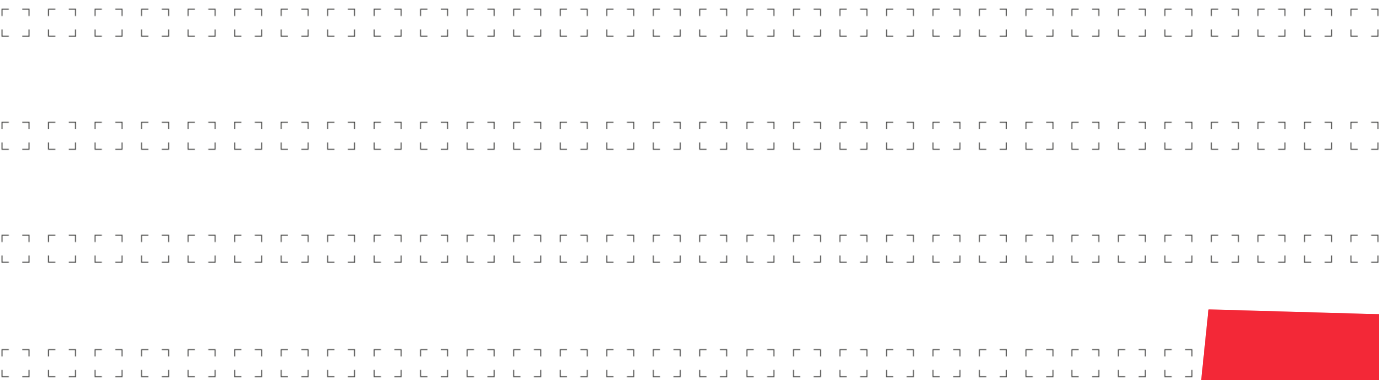


Alessia Planeta

Consulente e docente, dopo la laurea in Scienze Politiche Internazionali conseguita presso la LUISS di Roma e il Master in Relazioni Pubbliche Europee, diventa Project Manager. Dal 2007 al 2018 è direttrice presso il CRI-BA Emilia-Romagna svolgendo attività di coordinamento, organizzazione e progettazione delle attività formative e informative. Si specializza sul disturbo dello spettro autistico e come Disability Manager. È coordinatrice didattica e docente presso la Scuola Internazionale di Comics a Reggio Emilia. È attualmente Vicepresidente del CERPA Italia.



Impaginazione e grafica
A cura di **Michele Ravanetti**





Molteplicità. Spazi che accolgono relazioni in movimento.

QUADERNO 4.2 - TURISMO E TEMPO LIBERO