



ACCOGLIENZA IN TUTTO E PER TUTTI

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

Molto è stato fatto in provincia di Torino per migliorare l'offerta e i servizi dedicati al mercato del turismo accessibile, ed è altrettanto vero che spesso gli operatori turistici non hanno gli strumenti per rispondere in maniera adeguata alla domanda. Tutto ciò è confermato anche dall'esito dell'indagine condotta da ISNART su incarico della CPD, da cui emerge come gli operatori piemontesi della filiera turistica siano sensibili alle problematiche del turismo accessibile, ma poco informati nei confronti di bisogni e necessità dei turisti in difficoltà. Questo manuale vuole essere, dunque, uno strumento di supporto agli operatori del comparto turistico e offrire informazioni e suggerimenti per una corretta gestione del rapporto con i clienti/turisti con particolari esigenze.

Buona consultazione.

Maurizio Montagnese

Presidente di Turismo Torino e Provincia

Progetto

Turismo Torino e Provincia con il contributo della Regione Piemonte

Creatività, coordinamento editoriale e realizzazione grafica
Area “Comunicazione & Co-Marketing”





Contenuti

ISITT – Istituto Italiano Turismo per Tutti – Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio





INDICE

-  **1. Turismo per tutti: la nuova frontiera 3**
-  **2. Le disabilità..... 15**
-  **3. L’approccio e la relazione con il cliente con esigenze specifiche24**
-  **4. Elementi chiave dell’accoglienza40**
-  **5. Come migliorare il servizio 49**

1. **TURISMO PER TUTTI: LA NUOVA FRONTIERA**

Nell'ultimo secolo il **turismo** è diventato un bisogno sociale primario: non è solo un **fattore economico** di straordinaria importanza ma anche e soprattutto uno **strumento di conoscenza ed emancipazione** personale, un'opportunità necessaria per tutti i cittadini, indipendentemente dall'età, dalla classe sociale o dalle specifiche capacità psico-fisiche.

Oggi infatti il viaggio, la vacanza e l'esperienza turistica non sono più un "lusso per pochi" ma un piacere, un'**esigenza** e una pratica diffusa su vasta scala.

La storia del turismo, strettamente connessa alla storia dell'uomo e al suo desiderio di conoscenza, ha subito nel tempo una **naturale evoluzione**, mutando e trasformandosi in funzione dei **cambiamenti culturali, sociali, economici e politici** che caratterizzano la società civile.

Se fino a pochi anni fa il "turismo moderno" aveva la sua massima espressione nel turismo di massa, basato sulla considerazione delle persone come insieme omogeneo e senza tener conto delle differenze individuali, oggi il progressivo affermarsi del "post turismo" enfatizza le scelte e le **preferenze del singolo**, declina la vacanza



1. Turismo per tutti: la nuova frontiera

pre-confezionata e da vita all'idea del viaggiatore educato e amante dell'esperienza diretta.

Mentre in passato il piacere era associato esclusivamente all'essere lontani dal luogo di lavoro, ora la situazione è cambiata: c'è una **maggior attenzione alla qualità e la competitività degli operatori si misura anche sulla capacità di individuare e soddisfare i bisogni del visitatore**, sempre più alla ricerca di un viaggio su misura. Queste tendenze, unite alla crescente diffusione delle tematiche della sostenibilità in termini sia ambientali sia etici, hanno costituito un indubbio vantaggio per una costruttiva, seppur ancora sperimentale e circoscritta, riflessione sulla **fruibilità dell'offerta turistica da parte di persone con esigenze specifiche**.

Certamente stimolati dalle istanze delle associazioni di tutela dei diritti delle persone con disabilità e, in qualche modo, dai numeri del mercato con particolare riferimento al segmento della terza età, i professionisti del turismo più innovativi e lungimiranti hanno iniziato a considerare la complessità del viaggiatore nella sua varietà di accezioni: bambino, anziano, persona con disabilità fisica, sensoriale, intellettiva, ecc.



1. Turismo per tutti: la nuova frontiera

Alcuni operatori hanno così iniziato a pensare a un **ospite meno standard**, che cresce ed evolve nell'arco della vita e che, di conseguenza, può modificare gli interessi, le aspettative, le disponibilità economiche e le modalità della vacanza; a un turista che **può manifestare, in modo temporaneo o permanente, delle esigenze specifiche** che devono essere considerate e soddisfatte per poter garantire a tutti, senza esclusioni di sorta, la possibilità di esercitare il proprio diritto al viaggio, allo svago e alla vacanza.

Ancora troppo spesso, infatti, i principi di uguaglianza e di pari dignità e opportunità su cui si basa la società civile, dai quali derivano diritti da esercitare nella vita quotidiana incluso quello di viaggiare, sono compromessi o annullati da azioni e omissioni che, pur non essendo discriminatorie nell'intento, conducono di fatto a una esclusione: **persone con disabilità motoria, sensoriale o intellettuale, con esigenze alimentari specifiche o con problemi di affaticamento, stentano ancora a trovare, nel pur vasto mercato turistico, offerte e proposte che rispondano in modo adeguato** ai bisogni. Per questi turisti organizzare e realizzare un'esperienza soddisfacente e appagante in condizioni di comfort e sicurezza non è una cosa semplice o scontata come per gli altri cittadini.



1. Turismo per tutti: la nuova frontiera

Tali considerazioni, associate alla crescente consapevolezza che **il comportamento e le motivazioni al viaggio di utenti con esigenze specifiche non sono dissimili da quelli di ogni altro visitatore**, stanno favorendo lo sviluppo di un contesto turistico più maturo, capace di tendere alla qualità dell'offerta a tutto tondo: l'operatore, partendo dalle necessità del turista con disabilità, sviluppa una maggiore coscienza e conoscenza dei molteplici aspetti strutturali, relazionali, logistici e organizzativi che possono migliorare in modo significativo e a volte sostanziale l'esperienza di tutti gli ospiti.

Un nuovo approccio, capace di prestare il massimo ascolto alle aspettative del cliente qualunque esse siano, è poi in grado di dedicare la giusta attenzione e il dovuto impegno per soddisfarle nel migliore dei modi: è **un innovativo concetto di qualità turistica**, di cui **accessibilità e fruibilità** da parte di tutti sono parte integrante e imprescindibile, caratterizzato da soluzioni progettuali, tecnologiche e strumentali adeguate e piacevoli anche dal punto di vista estetico.

Lo sviluppo di questa nuova mentalità, benché ancora in forma sperimentale e occasionale, potrà costituire



1. Turismo per tutti: la nuova frontiera

per il futuro l'elemento discriminante per auspicare un concreto e proficuo passaggio da circoscritte proposte di accessibilità a un concreto turismo di qualità, attento e capace di rispondere alle esigenze di tutti.

Un “nuovo” turismo che si fonda sull'accoglienza e sulla qualità a 360° e che ci piace sintetizzare nelle parole di Italo Calvino: “di una città non ricordi le sette o le settantasette meraviglie ma la capacità di rispondere a una tua domanda”.

Accoglienza “speciale” o accoglienza di qualità?

In ambito turistico si è soliti intendere per accoglienza “tutto ciò che concorre a mettere a proprio agio il turista, a fargli vivere più compiutamente l'esperienza di viaggio o soggiorno, a fargli venire voglia di tornare e a renderlo ambasciatore presso amici e conoscenti dei pregi e dei valori di una località”: il tema dell'**ospitalità** assume quindi un ruolo centrale e strategico tale da costituire, in molti casi, il vero **valore aggiunto**.

L'evoluzione dell'esperienza turistica, sempre più attenta alla soddisfazione anche psicologica dell'individuo e al rapporto motivazione-emozione che caratterizza lo stato d'animo con il quale si affronta la vacanza, fa dell'accoglienza un **elemento imprescindibile**: non



1. Turismo per tutti: la nuova frontiera

può essere ridotta a una questione di standard, tecniche e procedure da applicare e rispettare, poiché assume aspetti più complessi strettamente connessi alla cultura dell'ospitalità, alla relazione e all'**empatia con il cliente**, all'**ascolto** e alla **visione del turista come ospite, o meglio, come "invitato"**.

D'altro canto un'accoglienza professionale ma asettica risulta fredda e impersonale e non contribuisce alla piena soddisfazione dell'ospite, che in genere considera la costruzione di conoscenze e relazioni un aspetto rilevante per il suo "trovarsi bene" in una destinazione turistica. In altre parole, è ormai assodato il teorema per cui "**se il turista non instaura una relazione con te, difficilmente tornerà da te**": solo quando si superano le aspettative in modo positivo, infatti, nasce il circolo virtuoso del **passaparola** che si trasforma in un vero e proprio strumento per fidelizzare i clienti.

Se si riflette sugli elementi che caratterizzano l'accoglienza turistica, è evidente che concorrono in egual misura **aspetti statici** (spazi, arredi, luci) e **dinamici** (gesti, parole, atteggiamenti), che agiscono a livello di struttura e di territorio.



1. Turismo per tutti: la nuova frontiera

Pensiamo infatti a che cosa ci fa “sentire bene in vacanza”: sicuramente assumono un peso rilevante una struttura pulita e gradevole unita a operatori disponibili, attenti e informati, ma sono altrettanto significativi i contesti sociale, ambientale e paesaggistico e la varietà di proposte sportive, culturali e naturalistiche.

Tutti questi fattori **influiscono sulla percezione del turista e sul ricordo** che conserverà della destinazione, ma è soprattutto un elemento spesso sottovalutato a giocare un ruolo cruciale: **la rispondenza aspettative/promesse e realtà**, fondamentale per qualsiasi viaggiatore ma **imprescindibile per i turisti con esigenze specifiche**. Quando si viaggia, infatti, ci si trova in condizione di incertezza rispetto all’esperienza che si andrà a vivere: in genere si è costretti a **fare affidamento su perfetti sconosciuti**, confidando nella loro professionalità e nel loro senso di responsabilità; **il mancato riscontro delle attese genera un disagio** e, in molti casi, può determinare l’impossibilità per il turista di godere appieno di spazi, servizi e opportunità, sfociando persino in situazioni di **pericolo** oltre che di **imbarazzo e fastidio**.

Nell’accoglienza in generale, ma soprattutto in un percorso di miglioramento dell’ospitalità per tutti, è



1. Turismo per tutti: la nuova frontiera

fondamentale che gli operatori capiscano l'importanza dell'affidabilità delle informazioni e operino concretamente affinché sia sempre garantita.

Occorrerà dunque pensare a procedure o soluzioni speciali per ricevere adeguatamente il cliente con disabilità? Niente di più sbagliato! Non **necessitano** un trattamento specifico o un'assistenza costante bensì **un'accoglienza di qualità**, fondata su una maggior attenzione alle eventuali esigenze dell'ospite e sulla possibilità di personalizzazione e diversificazione delle modalità di fruizione dell'offerta: il segreto è **considerare il turista nella sua varietà**, un universo complesso e diversificato che muta le proprie richieste in funzione dell'età, delle esigenze, delle passioni, delle disponibilità economiche, delle specifiche abilità, delle convinzioni culturali o delle condizioni di salute.

L'operatore moderno, quindi, dovrebbe **abbandonare il concetto di "turista omologato"** a favore di una nuova visione di visitatore più esigente, informato e consapevole, capace anche di esprimere, in modo temporaneo o permanente, esigenze particolari: il suo comportamento e le sue motivazioni al viaggio non sono dissimili da quelli di ogni altro visitatore, con la **stessa**



1. Turismo per tutti: la nuova frontiera

voglia di conoscere, scoprire, rilassarsi e divertirsi in un contesto diverso dalla quotidianità; in altre parole, la stessa voglia di realizzare un'esperienza piacevole e appagante in condizioni di comfort e sicurezza: **l'unica differenza sta nelle soluzioni** e nelle modalità che permettono di concretizzarle.

Il segreto di un territorio accogliente per tutti, dunque, è la **capacità di individuare le necessità dei possibili turisti e mediarle con le aspettative** in modo professionale e attento, entrando in empatia con il visitatore e conquistando la sua fiducia: risulta quindi fondamentale **imparare a conoscere** e capire i clienti con esigenze specifiche, per prepararsi e attrezzarsi in modo adeguato. Molto spesso, infatti, è proprio la mancata educazione al riconoscimento delle diversità a determinare incomprensioni e situazioni di imbarazzo: in altre parole, l'impreparazione o la paura che spesso si provano e si manifestano quando si deve comunicare, rispondere o semplicemente mettersi a confronto con la richiesta di un turista con disabilità.

Chi sono i turisti con esigenze specifiche?

Sono coloro che **necessitano di alcune comodità, agevolazioni, supporti** per poter viaggiare e vivere un'esperienza piacevole e soddisfacente: anziani, disabili, persone con esigenze dietetiche o problemi di intolleranze e allergie, genitori con bambini piccoli, donne in gravidanza.

Sono quelle persone che per motivi diversi (età, incidenti, patologie, ecc.) **presentano** in modo temporaneo o permanente **difficoltà a svolgere determinate funzioni** della vita quotidiana (muoversi, mangiare, orientarsi, comunicare, ecc.), ma non per questo rinunciano al bisogno e al piacere del viaggio.

In altre parole **chiunque, nell'arco della propria esistenza, può essere anche solo occasionalmente turista con esigenze specifiche**: non si può negare, infatti, che viaggiare con uno o più bambini piccoli, con un arto ingessato o con la necessità di seguire una particolare dieta non comporti attenzioni, richieste o integrazioni specifiche al servizio che tradizionalmente viene offerto.



1. Turismo per tutti: la nuova frontiera

Su questa riflessione si fonda la cosiddetta “**accoglienza per tutti**”, attenta e senza pregiudizi alle necessità del turista, in grado di affrontarle non come un problema rispetto al quale ci si sente inadeguati o non disponibili, bensì come semplici richieste cui prestare il massimo ascolto e il dovuto impegno.

È vero, però, che **i turisti con disabilità esprimono le necessità più complesse o meno conosciute**: forse proprio per questo costituiscono il target che ancora oggi incontra le maggiori difficoltà a realizzare un’esperienza piacevole e appagante. Molto spesso le loro esigenze risultano disattese, non perché impossibili ma per l’incapacità degli operatori nel prevederle e nell’attrezzarsi, in termini di strutture, servizi e informazioni, per rispondervi in modo soddisfacente. In questo contesto è importante attuare **direttive e comportamenti attenti e consapevoli**, in un’ottica di miglioramento continuo e nella consapevolezza che lo sviluppo di una mentalità più attenta alla **personalizzazione del servizio** determina una ricaduta positiva sull’intero sistema, generando un **innalzamento qualitativo dell’offerta** che sarà utile e gradito a tutti: la mentalità che sottende a un percorso di perfezionamento dell’accoglienza per tutti deve essere



1. Turismo per tutti: la nuova frontiera

fondata su una filosofia che, partendo dalle esigenze dei turisti con disabilità, miri a sviluppare un sistema di ospitalità maggiormente capace di adattarsi alle richieste di qualsiasi cliente.

Si tratta di **un processo che va assimilato nel tempo** dagli operatori e dal territorio: per questo, pur nei naturali limiti connessi alla sintesi, **proponiamo alcune indicazioni** per conoscere meglio le persone con disabilità e favorire un approccio corretto, prestando particolare attenzione a elementi utili per orientare gli operatori verso comportamenti più consapevoli.

Come nella relazione con qualsiasi ospite, anche il turista con disabilità va considerato nella sua soggettività e unicità, quindi i suggerimenti non costituiscono un diktat bensì un consiglio di massima per evitare errori grossolani e soluzioni discriminanti.

2. LE DISABILITÀ

Turisti con disabilità fisiche

La disabilità fisico-motoria si manifesta con una **riduzione delle capacità di movimento** che può interessare:

- uno o entrambi gli **arti superiori** (focomelia, amputazioni)
- uno o entrambi gli **arti inferiori** (paraplegia)
- contemporaneamente **arti superiori e inferiori** (tetraplegia, emiplegia)
- **altre parti del corpo** (es. problemi a chinarsi, piegare le gambe, ruotare il troco, estendere e flettere gli arti, articolare le mani, ecc.)

Ciò comporta, in genere, difficoltà o impossibilità nel camminare, stazionare in posizione eretta, deambulare, modificare la postura, operare trasferimenti e coordinare i movimenti, una riduzione della sensibilità tattile, delle percezioni termiche e della capacità prensile, complicazioni legate all'equilibrio; la limitata mobilità **può avere carattere temporaneo** (fratture) o **permanente** (paraplegia, tetraplegia) e in genere è associata a un più facile affaticamento. Non è superfluo ricordare che **la disabilità fisico-motoria non comporta necessariamente un'alterazione delle**

capacità intellettive.

Per compensare la ridotta motilità si ricorre ad **ausili tecnici** come facilitatori di presa, bastoni, stampelle, deambulatori, carrozzine a spinta manuale o a trazione elettrica, elettroscooter.

Questi turisti possono avere **diversi livelli di autonomia ed esigenze molto differenziate**. Alcuni sono in grado di rimanere in posizione eretta per pochi istanti o compiere piccoli passi; altri utilizzano la carrozzina solo per una parte della giornata (discreta mobilità residua) o in modo permanente; alcuni presentano una notevole forza nelle braccia, si muovono e compiono molte azioni senza alcun aiuto (ricerca della massima autonomia); altri manifestano un livello di autonomia inferiore e necessitano di un accompagnatore.

Al fine di evitare disguidi e malintesi, **è importante conoscere già in fase di prenotazione il livello di mobilità residua dell'ospite, la disponibilità di un assistente e il tipo di ausilio utilizzato¹.**

¹ Nel caso di carrozzina a spinta manuale, considerare una facilità di affaticamento nel percorrere lunghi tratti o nel superare pendenze elevate (>4%); per carrozzine a trazione elettrica, valutare con attenzione dimensioni e peso, così come per l'elettroscooter - più lungo delle carrozzine - il cui utilizzo può creare difficoltà nell'uso di ascensori, servo scala e/o pedane elevatrici.

Turisti con disabilità sensoriali

La disabilità sensoriale comporta una **riduzione della capacità visiva e/o uditiva** a vari livelli di gravità.

Il primo caso è correlato a un significativo calo dell'acuità visiva, dalla cecità parziale (ipovisione) a quella totale.

Solo una piccola percentuale dei soggetti è del tutto non vedente: molti altri, in modo estremamente soggettivo, possono conservare una residua capacità nel percepire luce, ombre o contorni che, in genere, agevolano la comprensione dello spazio ma provocano comunque difficoltà di mobilità, orientamento e comunicazione.

Per potersi orientare meglio in ambienti non familiari, i non vedenti utilizzano il **bastone bianco** o il **cane guida** che, essendo a tutti gli effetti un vero e proprio ausilio per l'autonomia, **deve poter accedere senza limitazioni a tutti i locali pubblici** (Leggi 37/1974, 376/1988, 60/2006).

La possibilità di esplorazioni tattili, registrazioni audio, sintetizzatori vocali, ingranditori ottici, testi in macro-caratteri o in Braille, mappe e percorsi pedo-tattili e un uso corretto dei contrasti cromatici sono strumenti e soluzioni utili a favorire la comunicazione e la mobilità.

Le **limitazioni** uditive corrispondono a una parziale o completa sordità. **Non sono immediatamente riconoscibili** e determinano anche disabilità nell'uso e nello sviluppo del linguaggio: le persone sorde, soprattutto quelle che lo sono dalla nascita, possono avere **difficoltà nel parlare**, mentre coloro che presentano limitazioni parziali hanno problemi nel comunicare in ambienti particolarmente rumorosi.

Per relazionarsi i sordi possono utilizzare la lettura labiale (comprensione del linguaggio parlato attraverso la lettura delle labbra dell'interlocutore), la Lingua dei Segni Italiana (**LIS**), protesi acustiche e altri tipi di ausili (strumentazioni per inviare e ricevere messaggi scritti come telefono a testo DTS, telefoni cellulari con soluzione SMS, sistemi chat e skype, fax).

Alcuni soggetti presentano una grave limitazione visiva e uditiva combinata (sordociechi), che determina significative compromissioni all'autonomia della persona. Per queste persone il **tatto** e il **contatto fisico** sono il principale canale di conoscenza; per comunicare utilizzano specifici linguaggi basati sull'uso delle mani (sistema Malossi) e, dipendendo spesso dagli altri per l'accesso alle informazioni, la comunicazione e la

mobilità, **viaggiano quasi esclusivamente con un accompagnatore.**

Turisti con disabilità intellettive e psichiche

Le manifestazioni conseguenti alle disabilità intellettive sono molto diversificate: si passa da casi estremamente lievi e impercettibili a situazioni in cui sono richiesti assistenza e sostegno a vari livelli, poiché **non sempre i disabili mentali reagiscono alle situazioni in modo proporzionato all'età anagrafica**; viaggiano **sempre accompagnati** in quanto necessitano, soprattutto in contesti nuovi e poco familiari, di un soggetto che funga da intermediario con l'ambiente esterno.

Le disabilità psichiche possono esprimersi in maniera molto complessa. I sintomi, anche a carattere temporaneo, sono generalmente riconducibili a stati di ansia, paure irrazionali, depressione, disorientamento, ossessioni, agitazione, sindromi persecutorie, incontrollabile manifestazione dei sentimenti. Anche questa tipologia di turista è **difficile da identificare**, poiché le specifiche esigenze sono percepibili solo nel momento della loro evidente comparsa.



2. Le disabilità

Nel contesto turistico tali disabilità, benché numericamente significative, implicano da parte degli operatori **minori interventi strutturali e accorgimenti** specifici, in quanto l'approccio e la relazione sono spesso mediati dalla presenza di un accompagnatore.

Seguono alcune ulteriori esigenze che, anche se non direttamente riconducibili a un vero e proprio handicap, sono importanti nel processo di miglioramento dell'accoglienza per tutti.

Turisti con esigenze alimentari

Sono sempre più i turisti che, per motivi diversi, richiedono di seguire **diete particolari** con necessità specifiche nella scelta degli alimenti, nei processi di preparazione e somministrazione o negli orari dei pasti. Le esigenze alimentari, oltre che a **motivazioni religiose e culturali**, sono riconducibili ad allergie o intolleranze verso cibi o sostanze assolutamente neutri per altri individui.

Le **allergie alimentari** sono fenomeni immediati: compaiono nel giro di qualche minuto o al massimo

di qualche ora dall'ingestione del cibo "incriminato" e coinvolgono il sistema immunitario; le **intolleranze** dipendono invece da un progressivo accumulo di sostanze infiammatorie nell'organismo, hanno un tempo di scatenamento più lungo e coinvolgono il metabolismo ma non il sistema immunitario.

I sintomi variano in rapidità e intensità a seconda della qualità e della quantità del cibo ingerito: possono essere di tipo respiratorio, cutaneo, gastrointestinale e sistemico (shock anafilattico).

Turisti con allergie

L'allergia è la **risposta anormale** e specifica **di alcuni organismi** quando vengono **a contatto con sostanze estranee** (allergeniche), che nella maggior parte delle persone non generano disturbi: gli stati allergici più comuni sono dovuti al polline, al fieno, agli acari, alla peluria degli animali, alle piume o a materiali di rivestimento.

Nel contesto dell'accoglienza turistica una delle reazioni più frequenti è quella agli **acari della polvere** che sopravvivono nei cuscini, nei materassi, nelle coperte, nei tappeti e nella moquette: è impossibile eliminare del tutto tali organismi ma, attraverso particolari procedure

di pulizia, si può cercare di **ridurne il più possibile la presenza**, rendendo un servizio di qualità a tutta la clientela.

Turisti con particolari patologie

L'**epilessia** è un disturbo neurologico, solitamente controllato con farmaci, che si manifesta con attacchi di varia intensità: nelle crisi generalizzate la persona può cadere a terra ed essere soggetta a convulsioni, in quelle parziali può avere momenti di assenza e lievi disturbi nel comportamento.

Il **diabete** non richiede particolari attenzioni se non per quanto riguarda la dieta, che deve essere molto accurata: per questo è necessario rispettare con precisione le richieste del cliente.

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

3. L'APPROCCIO E LA RELAZIONE CON IL CLIENTE CON ESIGENZE SPECIFICHE

Una volta individuati i principali caratteri delle diverse disabilità e dato per assodato che un'ospitalità turistica di qualità è necessariamente fondata sulla centralità della persona, è utile precisare alcuni concetti necessari per lo sviluppo di un'accoglienza per tutti.

Innanzitutto è indispensabile riconoscere che **il disabile non è diverso dalle altre persone**: deve essere considerato a tutti gli effetti un cliente con gli stessi diritti e doveri, trattato con rispetto e dignità sulla base di un rapporto di uguaglianza.

Elemento cardine, infatti, è l'**abbattimento dei pregiudizi, delle paure e delle barriere culturali** che molto spesso portano a identificare le persone con disabilità solo come soggetti bisognosi di aiuto e di assistenza, destinatari di compassione, quasi fosse l'unico legittimo sentimento che si può provare nei loro confronti; o, nei casi più negativi, come veri e propri intrusi che condizionano, ostacolano o riducono la qualità della vita e l'attrazione turistica del luogo.

Per capire se ancora oggi esistano barriere culturali, e consolidate, è sufficiente riflettere con sincerità su quante



3. L'approccio e la relazione con il cliente con esigenze specifiche

volte, incontrando un disabile, si è immediatamente pensato “poverino”, “che sfortuna”, “chissà che cosa ha avuto”, “che cosa gli sarà successo”, oppure si è cercato di evitarlo con discrezione; **quante volte ci si sofferma quasi esclusivamente sull'aspetto fisico**, sulla diversità invece di operare un confronto in modo paritario, chiedendo piuttosto da dove venga, quale lavoro svolga, ossia le domande spontanee e naturali che caratterizzano la conoscenza e le relazioni fra le persone! **Tali atteggiamenti**, per quanto velati e privi di volontari intenti discriminatori, **vengono avvertiti e percepiti negativamente** dalla persona con disabilità, che quasi sempre non è un malato, non si sente affatto diverso dagli altri e non desidera pietismo o compassione.

Per questi motivi si ribadisce che non serve un'accoglienza “speciale”: occorre semplicemente instaurare un rapporto cortese e cordiale, indubbiamente la miglior dimostrazione della normale considerazione che stiamo usando nei confronti di chi ha esigenze specifiche, così come verso qualsiasi altra persona.

I rapporti con un disabile sono fortemente condizionati dalle esperienze personali e dagli aspetti caratteriali,



3. L'approccio e la relazione con il cliente con esigenze specifiche

emotivi e culturali di ognuno, ma **l'operatore turistico non deve mai dimenticare che il rispetto non è un lusso per pochi** bensì una condotta imprescindibile e dovuta a tutti gli ospiti: è importante un atteggiamento naturale, che ovviamente non sia né distaccato, freddo o indifferente né apprensivo, ansioso o allarmista; spontaneità, sincera disponibilità, naturale gentilezza e autentica cortesia sono gli elementi necessari per far sentire il cliente accolto nel migliore dei modi.

Ovviamente **non esistono regole precise** da seguire: sarà l'esperienza ad aiutare a vivere e affrontare questi rapporti con sempre maggiore serenità. Nel caso si provi imbarazzo non bisogna preoccuparsi troppo, è una reazione naturale e diffusa: l'importante è ricercare la calma e proseguire, evitando lo smarrimento e il panico.

Accorgimenti utili

- **Focalizzare** l'attenzione e lo sguardo sulla persona e non sull'aspetto fisico, gli ausili o le cause della disabilità
- **Rispondere e parlare** direttamente al soggetto anziché rivolgersi ad accompagnatori o familiari
- La relazione con un cliente disabile richiede spesso



3. L'approccio e la relazione con il cliente con esigenze specifiche

tempi più lunghi per comunicare o fornire un servizio: **non spazientirsi** ma prevedere tale fattore e gestirlo in modo appropriato

- **Offrire aiuto è un atto di cortesia e di attenzione:** può bastare un semplice “Posso esserle utile?”. In caso di risposta positiva, chiedere consiglio al cliente e **farsi spiegare il modo più idoneo** per l'intervento, evitando così di compiere gesti o azioni che possano disturbarlo o contrariarlo: qualora non sia chiaro come operare, meglio domandare ulteriori spiegazioni senza provare imbarazzo o fastidio; se invece il cliente non desidera essere aiutato, non assillare con l'offerta di disponibilità: **la troppa insistenza può generare imbarazzo** e, a volte, irritazione.

In generale, il comune buon senso e una certa flessibilità nell'applicare le procedure e nel gestire la relazione, il dialogo e soprattutto l'ascolto, consentono di affrontare insieme le situazioni con successo: è certamente importante fare tesoro dell'esperienza maturata nel tempo, ma lo è altrettanto non generalizzare o standardizzare troppo il proprio comportamento, per essere sempre pronti a modificare l'atteggiamento e le soluzioni da adottare. **Ogni persona**, infatti, è



3. L'approccio e la relazione con il cliente con esigenze specifiche

un individuo a sé per cultura, abitudini, livello di autonomia e di comunicazione: tutti i consigli e i suggerimenti sono quindi utili per non commettere errori grossolani, ma non devono mai essere considerati regole fisse da applicare a una categoria indifferenziata di persone.

È bene ricordare che...

- **Una persona è tale indipendentemente dalle attività che riesce a svolgere** e dalle modalità con cui le realizza
- **Le disabilità non sono “standardizzabili”**
- **Una persona con disabilità non è necessariamente una persona malata**
- **Avere una disabilità non significa non essere autonomi** o ricercare comunque il massimo dell'indipendenza
- **Il cliente con disabilità va trattato con rispetto** in funzione dell'età, della personalità e del contesto culturale di appartenenza
- **È importante focalizzare l'attenzione sulla persona** e non sulla disabilità
- Nei confronti del cliente disabile è fondamentale **evitare sia l'indifferenza sia atteggiamenti iperprotettivi e apprensivi.**

Conoscere e riconoscere le esigenze del turista con disabilità

Conoscere le necessità basilari connesse alle principali situazioni di disabilità è una condizione fondamentale: **sapersi informare, già in fase di prenotazione**, in modo completo, professionale e corretto sulle esigenze del cliente **permette di ridurre al minimo i disagi** e gli imprevisti, offrendo un servizio di maggiore qualità che sarà gradito e apprezzato dal visitatore.

Nell'approccio e nella relazione diretta con il turista, gioca un ruolo cruciale la capacità dell'operatore di **porre la giusta attenzione ai particolari** e agli accorgimenti che possono rendere l'esperienza più piacevole e appagante: sono importanti la volontà e l'attitudine ad affrontare richieste e situazioni diversificate e soprattutto **la propensione a comprendere le esigenze** e lo stato d'animo della persona, predisponendo di volta in volta le soluzioni più efficaci e opportune.

Si propongono quindi alcune indicazioni di massima per la relazione con i clienti con disabilità e suggerimenti per comportamenti più consapevoli e appropriati.

Turisti con disabilità fisico-motoria

- **evitare** o eventualmente inframmezzare con opportune pause di riposo i **percorsi troppo lunghi**
- **eliminare** o ridurre al minimo le **lunghe attese in piedi**
- **evitare percorsi con ostacoli**, strettoie, pendenze impegnative, sconessioni o avvallamenti del fondo
- **nell'accompagnare un ospite** in carrozzina, con difficoltà di deambulazione, cardiopatico, anziano, obeso o affetto da acondroplasia/nanismo è bene **adeguare il proprio passo** a quello del cliente, senza spazientirsi o mettere fretta
- nell'accompagnamento è importante essere preparati a **identificare gli ostacoli** e pronti a **intervenire per rimuoverli**
- **se occorre spingere un cliente in carrozzina, chiedere sempre come fare**: procedere comunque dolcemente, senza movimenti bruschi e con velocità ragionevole, prestare molta attenzione ai piccoli ostacoli che possono essere fonte di fastidio (bassi scalini, fondi ghiaiosi o sconnessi che generano sobbalzi e rischio di capovolgimento)



3. L'approccio e la relazione con il cliente con esigenze specifiche

- **nel caso di operazioni più difficili** (es. superamento di gradini, manovra effettuata in genere in retromarcia per motivi di sicurezza), è opportuno **lasciarsi guidare dal cliente** o comunque chiedere se la procedura che si intende eseguire sia corretta
- **per spostare o sollevare una carrozzina**, non afferrarla a caso in una delle sue parti ma **chiedere all'ospite come agire**, per evitare di provocare involontariamente danni
- **se ci si trova fra più persone, fare attenzione a non urtarle** con la carrozzina, poiché creerebbe notevole imbarazzo al cliente
- **maneggiare con cura gli ausili in custodia** temporanea, ricordando che sono lo strumento che garantisce l'autonomia al cliente con disabilità
- **rispettare sempre i tempi necessari al cliente** per svolgere le attività in maniera autonoma, soprattutto se dichiara di non necessitare di aiuto
- **essere disponibili**, già in fase di prenotazione, a **fornire informazioni sull'accessibilità della struttura** il più possibile oggettive, dettagliate e tecniche (es. larghezze in cm, pendenze in %), anche facendo riferimento a precedenti esperienze.

Turisti non vedenti

- **la persona cieca sente e percepisce le presenze** ed è abituata a far uso di altri sensi, realizzando una mappa mentale di ambienti, percorsi e persone
- **il Braille è una forma di comunicazione conosciuta e utilizzata da una percentuale ridotta** di non vedenti
- **l'ipovedente non è cieco, ma ha bisogno di essere vicino agli oggetti e alle persone** per riconoscerli: una buona illuminazione e contrasti cromatici adeguati favoriscono la sua autonomia
- **il cane guida è un vero e proprio ausilio** per l'autonomia del non vedente: è quindi tutelato dalla legge che prevede il suo libero accesso in qualunque esercizio pubblico, l'esonero dall'obbligo di portare la museruola, di avere al seguito paletta e sacchetto e di pagare il biglietto sui mezzi pubblici
- **il cane guida rappresenta gli occhi di chi non vede e non può essere allontanato dal cliente** che accompagna: nel relazionarsi con un cane guida "al lavoro" è bene non disturbarlo, distrarlo o dargli del cibo se non si è prima autorizzati dal padrone
- **nell'accompagnare un ospite non vedente**



3. L'approccio e la relazione con il cliente con esigenze specifiche

con cane guida bisogna **porsi sul lato destro**, in modo che l'animale rimanga alla sinistra: sarà cura del cliente, quando si appoggerà al vostro braccio, indicare al cane che è temporaneamente a riposo, mentre sarà vostra responsabilità far evitare o indicare alla persona tutti gli ostacoli bassi (sul piano di calpestio) e alti (sul piano verticale)

- **i non vedenti e gli ipovedenti** prestano attenzione ai particolari in modo meticoloso e **possono reagire bruscamente**, anche con l'interruzione della comunicazione, **qualora notino scorrettezze** o atteggiamenti poco trasparenti nei loro confronti
- **nel comunicare con un non vedente** è opportuno **rivolgersi sempre a lui e non all'accompagnatore**
- **evitare comportamenti da angelo custode silenzioso** e apprensivo, veicolando tutte le informazioni in modo verbale; presentarsi con il proprio nome e precisare la funzione svolta; avvisare sempre prima di assentarsi, anche per un breve momento, e informare del proprio ritorno; offrire il braccio segnalando eventuali ostacoli e dislivelli; in presenza di scale informarsi se il cliente preferisca procedere in autonomia - in questo caso poggiare la sua mano al mancorrente - o accompagnato;



3. L'approccio e la relazione con il cliente con esigenze specifiche

- richiamare l'attenzione dell'ospite chiamandolo per nome o toccandolo leggermente su un braccio
- **nella compilazione di documenti cartacei chiedere al cliente se ne desidera la lettura integrale** materiale: in caso affermativo procedere con tono di voce e velocità adeguati a favorire la comprensione, altrimenti fornire le indicazioni di massima sull'uso dei dati. Per **aiutare nell'apporre una firma**, occorre accompagnare e posizionare la mano del cliente appoggiando la matita nel punto in cui deve firmare e indicando verbalmente di quanto spazio dispone
 - ricordare che **la puntualità è un aspetto molto importante** per i non vedenti: lunghe attese in solitudine e senza riferimenti sono causa di disagio e stress
 - **all'atto del pagamento è opportuno lasciargli il tempo di compiere l'azione in autonomia**; nel ricevere le banconote è consigliabile **dichiarare il valore che sta consegnando** per evitare spiacevoli fraintendimenti; nel caso di pagamento con bancomat, **porgere la tastiera del pos accompagnando la mano del cliente sul tasto 5**, che spesso ha un segno in rilievo di orientamento,



3. L'approccio e la relazione con il cliente con esigenze specifiche

e indicare se il numero 1 è in basso o in alto; nella consegna di documenti, ricevute, scontrini è consigliabile avere l'accortezza di pinzarli insieme, riassumendo a voce i dettagli dei documenti.

Turisti sordi

- **la Lingua dei Segni Italiana (LIS) non è internazionale** ma una modalità di comunicazione che prevede declinazioni nazionali, dialetti e anche “slang”
- **per comunicare** con una persona con difficoltà uditive è bene **scegliere un luogo privo di rumori di fondo**, poiché gli apparecchi acustici amplificano, in egual misura, tutti i suoni
- **per richiamare l'attenzione** del cliente sordo occorre rivolgerli **un cenno con la mano** (sempre che vi stia vedendo), **oppure toccarlo** leggermente
- **posizionarsi sempre di fronte** alla persona, in luogo ben illuminato, **evitando di mettersi le mani davanti alla bocca** per favorire la lettura labiale (la distanza ottimale non dovrebbe mai superare il metro e mezzo)
- nell'illustrare un meccanismo o un servizio, ricordarsi che **il non udente non può**



3. L'approccio e la relazione con il cliente con esigenze specifiche

contemporaneamente leggere le labbra e seguire i movimenti: è opportuno quindi prima descrivere verbalmente la procedura e poi mostrarla nella pratica

- **non parlare troppo in fretta né troppo lentamente**, usare frasi brevi e semplici (evitare sigle, abbreviazioni, termini dialettali), aiutarsi con espressioni del viso e gesti
- **dedicare alla comunicazione tutta la propria attenzione** e accertarsi che le informazioni siano state recepite in modo corretto; se possibile, utilizzare il materiale informativo cartaceo a disposizione
- **quando si usano nomi di persona, località o termini inconsueti**, la lettura labiale è molto difficile: se nonostante gli sforzi il cliente non riesce a recepire il messaggio, **scrivere la parola in stampatello**
- sistemi di comunicazione testuali come **SMS, skype o e-mail sono strumenti particolarmente utili** e apprezzati dal turista sordo per comunicare e reperire informazioni, soprattutto in fase di prenotazione



3. L'approccio e la relazione con il cliente con esigenze specifiche

- **nel caso in cui la comunicazione sia mediata da un interprete LIS, lasciare sempre il tempo per la traduzione al cliente.**

Turisti con disabilità intellettive e psichiche

- **viaggiano quasi esclusivamente accompagnati o in gruppo e, in genere, il confronto con gli operatori turistici è sempre mediato da un responsabile: in ogni caso si consiglia di assumere un atteggiamento rilassato e disponibile, poiché sono più sensibili nel percepire situazioni di disagio**
- **esprimersi in modo chiaro e semplice**, utilizzare la forma affermativa, essere disponibili a tempi di relazione più lunghi e a ripetere il messaggio
- **adottare forme di comunicazione rispettose della persona**, evitando di trattarla come un bambino; nel caso di un gruppo, individuare un interlocutore che possa fornire correttamente i dettagli e gli accorgimenti sui bisogni dei singoli, senza mai sottovalutare le richieste
- i clienti con disabilità psichica solitamente non fanno cenno ai loro problemi di salute mentale: è quindi **molto difficile che si riesca a identificarli a un primo approccio**, a meno che non manifestino reazioni comportamentali specifiche.



3. L'approccio e la relazione con il cliente con esigenze specifiche

In generale, quindi, **disponibilità, cortesia, conoscenza** e “**apertura mentale**” sono gli strumenti migliori per offrire un servizio e un'accoglienza di qualità a tutti i clienti, compresi quelli con esigenze specifiche: il comune buon senso, una certa flessibilità nell'applicazione delle procedure, alcuni accorgimenti nella relazione e nel dialogo e soprattutto un ascolto attivo **consentono di affrontare con successo, insieme ai clienti stessi, le diverse situazioni** che possono caratterizzare la vacanza di un turista con disabilità.

4. ELEMENTI CHIAVE DELL'ACCOGLIENZA

L'ascolto

È il primo servizio che si deve al turista, a qualunque turista!

Se, come afferma Carl Roger, “un ascolto attento è un modo significativo di essere d'aiuto”, è facile intuire come rappresenti anche un elemento imprescindibile dell'accoglienza di qualità, **una peculiarità della mente**: se quest'ultima non viene coinvolta nel processo, non ci può essere ascolto efficace e l'atto si riduce a una mera percezione fisica.

In altre parole l'ascolto, soprattutto in contesto turistico, non può essere una semplice forma di assistenza bensì la **capacità di “stare” di fronte al cliente**, che chiede proprio a noi - e non ad altri - una risposta, un'informazione, un consiglio o un aiuto.

Nella comunicazione **l'ascolto costituisce spesso metà del dialogo** ma presuppone che il ricettore resti tranquillo, permettendo all'altro di esprimersi chiarendo la natura della richiesta. Ciò è possibile solo se si consente all'interlocutore di seguire il proprio ritmo e se il rispetto è riservato ai **contenuti**, alle **emozioni** e alle **esperienze** che si celano fra le parole: è importante **non**



4. Elementi chiave dell'accoglienza

avere fretta di arrivare alle conclusioni e soprattutto essere disposti a cambiare il proprio punto di vista, adottando temporaneamente quello di chi ci sta di fronte. L'**ascolto attivo**, fondato su una forte empatia con il cliente, è in grado di osservare, registrare e **valutare i messaggi non verbali** e rispondere di conseguenza: l'attenzione e la pazienza sono elementi indispensabili per creare sintonia fra gli interlocutori e favorire l'interscambio armonioso tra le parti.

Una tecnica per “misurare” quanto si sia veramente ascoltato è la riformulazione, ovvero la **ripetizione in altre parole delle richieste**, senza distorcere o giudicare i contenuti, avendo così conferma del buon livello di comprensione e riducendo al minimo gli eventuali inconvenienti.

I **principali ostacoli all'ascolto**, che impediscono o rendono difficoltosa la relazione con il turista con disabilità, sono l'**assenza di spazi tranquilli** e di un **buon contatto visivo**, la **fretta**, la **presunzione** di conoscere già le richieste, la presenza di **pregiudizi**, l'**agitazione** e il **disinteresse**.

Il linguaggio

È un sistema di comunicazione tra individui nonché una prerogativa dell'uomo.

Il **linguaggio verbale** però, benché sia il più immediato e significativo per la trasmissione della maggior parte delle informazioni, **non costituisce l'unico ed esclusivo canale**: la comunicazione non verbale, che coinvolge la **postura del corpo**, il **respiro**, la **gestualità** e la **mimica facciale** ed è maggiormente legata all'emotività e all'inconscio, assume un ruolo importante nell'accoglienza turistica in generale e degli ospiti con disabilità in particolare. In questo caso il **contatto visivo** è il più potente mezzo che possediamo, con il quale possiamo trasmettere all'ospite una sensazione di sicurezza e interesse: per questo è importante rimuovere gli ostacoli, anche fisici, che rendono poco spontanei o possono limitare la comunicabilità (es. banco della reception standard, scomodo e segregante per i clienti in carrozzina). È però bene ricordare che **lo sguardo** è un'offerta di intimità che **può causare sia interesse sia imbarazzo**, sia piacere sia rifiuto: di ciò si deve avere sempre consapevolezza e assumerne la responsabilità.



4. Elementi chiave dell'accoglienza

Il **linguaggio**, verbale o scritto, utilizzato dall'operatore per comunicare con il cliente con disabilità **deve essere corretto e non discriminante**, al fine di trasmettere rispetto e attenzione. Sono quindi necessarie alcune piccole accortezze, evitando espressioni che possano risultare scorrette e sgradevoli come ad esempio “handicappato”, “invalido”, “diversamente abile”, “portatore di handicap”, “costretto in carrozzina”: è sempre meglio usare terminologie quali “persona con disabilità” o “con esigenze specifiche” o “con particolari esigenze”, oppure “cliente a mobilità ridotta”, in ogni caso *persona, turista, cliente, ospite con disabilità*.

Nel colloquio, inoltre, **non bisogna sentirsi a disagio nell'utilizzare espressioni di uso comune** come ad esempio “ci vediamo” se il cliente è non vedente, oppure “sono solo pochi passi” se l'ospite è in carrozzina: molto probabilmente le usa anche lui e le non percepisce come sgradevoli o fastidiose; d'altro canto non si deve mai dimenticare che la naturalezza e la spontaneità, unite a un rapporto cordiale, sono la miglior dimostrazione della normale considerazione che si sta usando.



4. Elementi chiave dell'accoglienza

La **semplicità del linguaggio** è alla base di ogni comunicazione efficace: per questo è consigliato, anche nei confronti dei clienti con disabilità, evitare quanto più possibile l'uso di sigle, abbreviazioni, codici e intercalari dialettali, che possono rendere più complicata la comprensione.

Infine, proprio perché “è importante ciò che si dice, ma anche come lo si dice”, ricordiamoci che il linguaggio deve variare e **adattarsi alle esigenze dell'ospite**, enfatizzando l'aspetto verbale nella comunicazione con un non vedente e valorizzando la gestualità, la mimica facciale ed eventualmente l'uso del testo scritto nella relazione con un sordo.

In ogni caso **schiettezza, onestà e sincerità**, anche mettendo in campo la propria personalità e il proprio entusiasmo, **risultano sempre carte vincenti**.

Comunicazione, informazione e promozione

Comunicare significa scambiare messaggi, informare, condividere indicazioni, nozioni e dettagli.

In ambito turistico la buona comunicazione, ovvero la promozione di una realtà o di una destinazione, è un elemento, **imprescindibile** per raggiungere e attirare segmenti di mercato. Con l'avvento dei nuovi media, però, ha subito significative trasformazioni (dall'esplosione dei **siti internet** all'evoluzione del tradizionale passaparola nelle forme del **blog** e dei **social network**), offrendo la possibilità di conoscere e approfondire le peculiarità di una specifica realtà già in fase di prenotazione e incrementando quindi il ventaglio della scelta.

È doveroso allora riflettere sul **perché**, ancora oggi, sia **così difficile reperire informazioni sull'accessibilità** delle strutture e sulla fruibilità dei servizi da parte di clienti con esigenze specifiche: non sono anche questi strumenti per “attirare” nuovi target e offrire al turista con disabilità una scelta più rispondente alle proprie aspettative? Rinvenire notizie complete, aggiornate e



4. Elementi chiave dell'accoglienza

attendibili è fondante per l'accoglienza di qualità e, nel caso del turismo per tutti, riveste un aspetto cruciale e strategico: **senza dettagli affidabili difficilmente il turista con disabilità intraprenderà il viaggio.** D'altro canto è facile intuire come un'informazione parziale, superficiale o sbagliata possa determinare non solo spiacevoli situazioni di disagio o disturbo ma anche vere e proprie difficoltà nella fruizione di un servizio e della vacanza in generale, che nei casi più gravi può degenerare in insicurezza e/o pericolo.

Appurato che la comunicazione del livello di fruibilità di spazi e servizi turistici è un elemento indispensabile, va sottolineato come sia importantissimo anche e soprattutto **come si fornisce l'informazione:**

- l'informazione sull'accessibilità **non può ridursi al semplice uso del simbolo convenzionale disabili** (stilizzazione della persona in carrozzina su fondo azzurro), ma deve fornire una descrizione completa di spazi e servizi/soluzioni/accorgimenti proposti in base alle specifiche esigenze, consentendo al cliente l'autovalutazione della soluzione che meglio risponde alle sue necessità



4. Elementi chiave dell'accoglienza

- **deve essere tecnica e dettagliata**, evitando “giudizi di valore” (es. perfettamente accessibile), aggiornata e attendibile, meglio ancora se “verificata e garantita” da qualche associazione, progetto o circuito del turismo accessibile
- **deve essere facilmente reperibile**, presentata in modo chiaro e piacevole, utilizzando la terminologia corretta per gli ausili e un linguaggio non discriminante
- **deve essere quanto più possibile obiettiva**, segnalando in modo chiaro e dettagliato anche situazioni di accessibilità parziali o condizionate, lasciando al cliente la possibilità di scelta in base alle proprie esigenze
- **deve essere segnalata su tutti gli strumenti di comunicazione e promozione** (siti internet, brochure, depliant, ecc.), che ovviamente dovranno essere **fruibili anche da persone con disabilità** (sito internet W3C, attenzione alle questioni della leggibilità, dei contrasti cromatici, ecc.)
- per ridurre al minimo la possibilità di incomprensioni e malintesi, **integrare le descrizioni con misure e fotografie**, segnalando anche le condizioni e la frequenza di manutenzione degli eventuali ausili presenti.

5. COME MIGLIORARE IL SERVIZIO

RICETTIVITÀ

- **Accessibilità strutturale**

Disporre di una stanza accessibile non significa avere una struttura “perfettamente accessibile”: è bene mirare alla completa fruibilità di spazi e servizi (ristorante, giardini/dehor, palestra/piscina, ecc.) per garantire ai clienti pari opportunità.

In presenza di **camera accessibile**, informare delle **modalità di raggiungimento** e delle **caratteristiche** della stessa (compresi i servizi igienici) con descrizioni complete, comprensive di misure e possibilmente immagini: la ricerca della massima autonomia del cliente deve sottendere a qualsiasi soluzione e allo stesso tempo mirare alla massima usabilità da parte di tutti, evitando quanto più possibile soluzioni dedicate o speciali, troppo spesso discriminanti e segreganti.

La gestione e manutenzione degli ambienti deve essere sempre realizzata con un’attenzione particolare: non è raro imbattersi in **spazi accessibili ma poco fruibili** per la disposizione degli arredi, il malfunzionamento degli apparecchi, la presenza di ingombri e ostacoli temporanei, ecc.

• **Comunicazione e informazioni**

E' consigliato prevedere sul sito internet della struttura uno spazio in cui presentare l'offerta nel modo più completo e dettagliato, indicando l'**accessibilità alle camere e agli spazi collaterali**, la presenza di servizi o **ausili specifici**, la disponibilità di **parcheggio accessibile** ed eventualmente l'indicazione delle principali **risorse turistiche senza barriere**: l'utilizzo di immagini fotografiche è una soluzione utile e appropriata per agevolare il cliente.

• **Ausili, soluzioni e accorgimenti utili**

Carrozzine e passerelle da spiaggia, sollevatori per piscina, handbike ed elettroscooter sono utili ausili per migliorare la fruibilità del soggiorno agli ospiti con disabilità motoria.

In assenza di mappe tattili, è consigliabile offrire al cliente non vedente e non accompagnato la possibilità di **esplorare la struttura** nel suo complesso, con informazioni e **riferimenti spaziali** in relazione alla sua posizione: una facile memorizzazione degli ambienti ne favorirà l'autonomia. Nel caso di non vedente con cane guida può essere gradita la disponibilità di un tappeto/ coperta per l'animale e una stanza con balcone.

Videocitofoni, televisori con sistema di **televideo**, **dispositivi vibratili o visivi** per segnalare allarmi e

campanelli sono soluzioni utili e apprezzate dai clienti sordi.

- **È bene sapere e ricordare che...**

Ai clienti con disabilità fisico-motoria è particolarmente utile e gradito l'**aiuto per il trasporto bagagli**; è necessario che il **parcheggio accessibile** sia sempre **libero**, soprattutto in presenza di un ospite in carrozzina automunito; in caso di limitazioni strutturali (es. sala colazione inaccessibile) offrire **alternative valide** a compensare il disservizio (es. colazione in camera) senza il pagamento di costi aggiuntivi.

Nella pulire la camera di un non vedente è buona norma **non spostare gli effetti personali e gli arredi**, per non renderne difficile se non impossibile la loro individuazione e utilizzo.

Disporre del numero di **cellulare del cliente** sordo è utile alla reception per comunicare informazioni e servizi tramite sms; **in Piemonte è disponibile il servizio ponte dell'Ente Nazionale Sordi.**

RISTORAZIONE E SIMILI

• **Accessibilità strutturale**

Tutti gli spazi, compresi dehor, sale/spazi fumatori, buffet, devono essere **raggiungibili e fruibili** in modo comodo e quanto più possibile autonomo dai clienti con disabilità.

La **disposizione dei tavoli** deve garantire un passaggio di ampiezza sufficiente a consentire la mobilità dell'ospite in carrozzina, in particolare per raggiungere i servizi igienici, così come i **banconi del bar**, le **vetrine per l'esposizione dei cibi** e i **percorsi self service** devono prevedere spazi ad altezza ribassata e privi di ingombri nella parte sottostante.

È bene adottare **tavoli senza bande od ostacoli laterali**, che impediscono o rendono difficoltoso l'accosto della carrozzina; quelli **rotondi** sono particolarmente indicati per i sordi, poiché consentono una maggior facilità nella lettura labiale. È preferibile privilegiare **sedute singole, non ancorate** a terra e **prive di braccioli** (più comode e fruibili ad esempio dai clienti in sovrappeso): la soluzione della panca, infatti, condiziona in modo significativo la libertà di scelta dell'ubicazione del cliente in carrozzina (solo gli spazi in testa al tavolo).

• **Comunicazione e informazioni**

Segnalare sul sito internet e sulle guide specializzate la possibilità, anche solo su prenotazione, di **menù o piatti per intolleranti, vegetariani, vegani** e per **diete speciali**, specificando se la struttura partecipa a iniziative in merito (es. Progetto alimentazione fuori casa dell'associazione Italiana Celiachia).

In caso di fruibilità parziale/condizionata del locale, sottolineare in modo chiaro **quali e quante sale/spazi siano accessibili in autonomia dai clienti in carrozzina**, oltre alla disponibilità o meno di servizi igienici attrezzati; indicare anche l'eventuale inaccessibilità al locale dall'ingresso principale e le **entrate alternative**.

Evidenziare gli **ingredienti** sui menù e sulle etichette dei cibi nei buffet, per agevolare gli ospiti con intolleranze o allergie alimentari e favorire la comunicazione con i sordi.

• **Ausili, soluzioni e accorgimenti utili**

In assenza di menù in Braille per i non vedenti o in caso di servizio al banco con esposizione dei cibi, **illustrare verbalmente l'offerta** specificando bene gli ingredienti. La disponibilità di **menù in macro-caratteri** (almeno

corpo 16) è un accorgimento indispensabile per l'autonomia dell'ipovedente ma utile e gradito anche alla clientela over 65; le liste fotografiche risultano particolarmente comode anche per gli stranieri.

Lasciare la possibilità di **scegliere autonomamente la posizione al tavolo** ai clienti in carrozzina, quindi essere pronti a togliere la sedia: in occasione di **catering/buffet** è indispensabile prevedere alcuni **tavoli di appoggio** di forma e altezza per loro **fruibili**; contemplare un **servizio al tavolo** per ospiti non vedenti e con difficoltà motorie.

Per il non vedente, soprattutto se solo, è importante delineare **la disposizione degli oggetti sul tavolo** e lasciare pane e grissini vicino al piatto, per agevolarne l'individuazione; una semplice descrizione dei cibi può essere utile, così come la lettura dell'etichetta dei vini o l'indicazione del dosatore contagocce per olio e aceto.

- **È bene sapere e ricordare che...**

Nel caso di clienti focomelici, tetraplegici o con gravi difficoltà di articolazione delle mani e delle braccia, la disponibilità di **cannucce per bibite** è un semplice accorgimento che migliora significativamente la fruibilità



5. Come migliorare il servizio

del servizio; sarebbe poi opportuno domandare, anche ai non vedenti, **se desiderano** che la **carne** (o altro alimento) sia servita **già tagliata**: tale accorgimento può essere ugualmente gradito per i bambini.

All'ospite abituale non vedente, soprattutto se non accompagnato, **riservare sempre lo stesso tavolo** per favorirne la riconoscibilità degli spazi e agevolarne l'autonomia.

Nel servire un tavolo di clienti sordi che comunicano con la Lingua dei Segni Italiana, fare **attenzione nell'avvicinarsi con le portate**, per evitare che i loro gesti interferiscano con la messa in tavola dei piatti causando spiacevoli inconvenienti.

SERVIZI DI TRASPORTO

- **Accessibilità strutturale**

La piena accessibilità a un servizio di trasporto non è data solo dalle **caratteristiche del mezzo** (pedana elevatrice meccanica, rampa mobile, comandi al volante, disponibilità di soluzioni limitate per l'ancoraggio, ecc.) ma anche da quelle **della banchina/stazione**, dalla **raggiungibilità dei dispositivi di chiamata** per utenti in carrozzina, dalla presenza di **segnalazioni acustiche e visive** per i disabili sensoriali, dalla frequenza e continuità delle soluzioni fruibili da tutti.

- **Comunicazione e informazioni**

Indicare sempre sul materiale informativo la **disponibilità** di un servizio attrezzato e le sue **caratteristiche tecniche**. Nel trasporto pubblico è bene avere un **referente** coordinatore e un numero telefonico cui rivolgersi per avere notizie chiare e attendibili.

- **Ausili, soluzioni e accorgimenti utili**

Se il cliente con disabilità motoria effettua il trasferimento sul sedile del mezzo, occorre lasciargli il **tempo necessario per compiere lo spostamento** ed essere disponibili a fornire il proprio aiuto seguendo le

sue indicazioni, quindi chiudere e **maneggiare con cura la carrozzina** riponendola nel bagagliaio.

In taxi monovolume o station wagon, il cane guida del non vedente può prendere posto nel bagagliaio oppure, come in una berlina, ai piedi del padrone; far scendere prima il cane e consegnarlo direttamente al padrone, porgendo il manubrio rigido dell'imbragatura.

- **È bene sapere e ricordare che...**

Nell'accompagnare un non vedente, **evitare domande su cause e caratteristiche della patologia** o fare riferimenti a parenti o conoscenti ciechi: molto meglio conversare di argomenti generici, magari legati all'attualità, alla località, a iniziative sportive o turistiche, come con qualunque altro cliente; il cane guida ha diritto per legge al pieno accesso ai mezzi di trasporto pubblico, senza limitazioni e senza dover pagare biglietto o sovrattassa.

Comunicare con il **cliente sordo** solo quando si è fermi e si può garantire una buona **visibilità del labiale**; in caso di penombra, **accendere la luce** ed eventualmente aiutarsi con il tassametro per comunicare il costo della corsa.

SPORTELLI INFORMATIVI SERVIZI DI ACCOGLIENZA

- **Accessibilità strutturale**

Tutti gli spazi pubblici dovrebbero essere accessibili in autonomia dai visitatori con disabilità; segnalare in modo chiaro e visibile gli **ingressi alternativi** e, se abitualmente chiusi, dotarli di apposito **dispositivo di chiamata** ad altezza fruibile dagli ospiti in carrozzina.

- **Comunicazione e informazioni**

Una buona **segnaletica** di orientamento e identificazione degli spazi è un ottimo servizio per tutti, ma in particolare agevola la fruibilità e l'autonomia dei clienti sordi.

Segnalare sul materiale informativo **il livello di accessibilità dei punti informativi** e delle **principali risorse turistiche** del territorio, la disponibilità di **materiali ad hoc** (es. in Braille o in rilievo, audioguide per non vedenti, videoguide in LIS, ecc.), le modalità di accesso alle zone ZTL con mezzi dotati di contrassegno disabili, ecc.

- **Ausili, soluzioni e accorgimenti utili**

Organizzare lo spazio e gli arredi in modo da garantire



5. Come migliorare il servizio

una movimentazione agevole e autonoma all'ospite in carrozzina: porre attenzione e cercare di rimuovere (o almeno segnalare con cura) gli elementi sporgenti il cui bordo inferiore sia ad altezza superiore a 70 cm circa, non rilevabili dal movimento del bastone bianco e possibile causa di disagio o pericolo (es. estintori, elementi di segnaletica direzionale, ecc.); **nel caso di servizi igienici dedicati, evitare di tenerli chiusi a chiave** o di utilizzarli come ripostigli ma garantirne sempre la completa fruibilità e le buone condizioni di pulizia; disporre il **materiale informativo su più livelli**, affinché possa essere facilmente reperibile in autonomia.

- **È bene sapere e ricordare che...**

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

GUIDE E ACCOMPAGNATORI TURISTICI, NATURALISTICI, MUSEALI

• **Accessibilità strutturale**

L'**accompagnatore deve informarsi** sulla fruibilità degli spazi visitati e **cercare eventuali soluzioni** (es. deviazioni di percorso) per garantire la piena e completa soddisfazione dell'ospite: non può agire in modo diretto sull'accessibilità delle risorse ma selezionare quelle praticabili o, quanto meno, informare il turista sulle limitazioni e i condizionamenti che potrebbe incontrare. La **guida**, invece, deve sempre avere **informazioni complete e aggiornate** circa le modalità di fruizione, evitando o riducendo al minimo attese, incomprensioni e disguidi (es. uso di ingressi alternativi accessibili).

• **Comunicazione e informazioni**

Segnalare sul proprio curriculum vitae o sul sito/profilo facebook la **conoscenza della Lingua Italiana dei Segni (LIS)** e la partecipazione a **corsi sull'accoglienza dei turisti con disabilità**, specificando i dettagli della formazione e l'ente/associazione promotori nonché l'esperienza diretta maturata sul campo.

- **Ausili, soluzioni e accorgimenti utili**

Nell'accompagnamento è sempre consigliato porre **molta attenzione a tutti gli ostacoli**, compresi buche, avvallamenti, ecc.; trasformare la carrozzina in una sorta di appendiabiti o portaoggetti, a meno che non sia il turista a proporlo; durante le soste **evitare di appoggiarsi** alla carrozzina, lasciando al visitatore piena autonomia di movimento; **essere flessibili e preparati ad affrontare imprevisti** (es. foratura di una gomma) con la massima professionalità, rassicurando il cliente e cercando sempre soluzioni alternative mirate a garantirne la completa sicurezza.

Nell'attività di guida è fondamentale pensare, privilegiare e sviluppare **itinerari e attività fondati sulla valorizzazione delle esperienze plurisensoriali** (percorsi olfattivi, degustazioni a occhi chiusi, esplorazioni tattili, ecc.), piacevoli e appaganti per tutti: con il turista non vedente è molto importante essere precisi, analitici e logici nelle descrizioni.

- **È bene sapere e ricordare che...**

Il non vedente percepisce lo spazio attraverso i suoni (es. l'eco o il rimbombo sono indicatori significativi delle



5. Come migliorare il servizio

altezze e delle profondità) e l'esplorazione tattile, per cui si consiglia di individuare **elementi che possano essere toccati** (es. statue, stucchi, elementi decorativi) e rimanere nella memoria del visitatore: far esplorare tattilmente il nodo Savoia riprodotto su una cancellata o un bassorilievo vale più di qualsiasi descrizione verbale.

ISTRUTTORI DI DISCIPLINE SPORTIVE

- **Accessibilità strutturale**

Bisogna impegnarsi per la massima fruibilità di tutti gli spazi connessi all'attività sportiva: è indispensabile la disponibilità di **servizi igienici e spogliatoi** raggiungibili e utilizzabili in autonomia; è importante anche l'accessibilità agli **impianti connessi** (bar, club house, spazi verdi, solarium, parchi gioco, ecc.); la presenza di **parcheggi riservati** o comunque **ampi** (sia in larghezza sia in lunghezza) contribuisce a migliorare la qualità del servizio.

- **Comunicazione e informazioni**

Comunicare in modo chiaro e dettagliato le **qualifiche del personale** operante, con particolare riferimento all'esperienza maturata nei confronti dei clienti con disabilità; evidenziare sul sito la disponibilità, le caratteristiche e le modalità per l'utilizzo e/o l'affitto di **specifiche attrezzature** per la pratica sportiva.

- **Ausili, soluzioni e accorgimenti utili**

Gli ausili e le attrezzature adattate per le persone con disabilità sono molteplici: **monosci, dualski, amplificatori vocali** per ipovedenti, **interfono** per



5. Come migliorare il servizio

non vedenti, **tandemski, stabilizzatori, macchine elettriche per il golf, carrozzine per basket, tennis, mountain handbike.**

Nel caso di ipovedenti o non vedenti che utilizzano le attrezzature di una palestra, **spiegarne il funzionamento** con calma, offrendosi di impostarle in base alle loro preferenze; per le macchine di uso più semplice, dare il tempo di esplorarne tattilmente le varie parti.

Indicare e far provare il comando STOP a tutti, affinché siano in grado di attivarlo da soli in caso di necessità: sarebbe meglio **dotarsi di attrezzi con arresto automatico** in caso di uso improprio.

- **È bene sapere e ricordare che...**

Gli **attrezzi** delle palestre **non** devono essere posizionati **su pedane o spazi rialzati privi di appositi scivoli e adeguati spazi di manovra** per le persone in carrozzina; una **piscina** è fruibile quando è dotata di appositi sistemi per la discesa in acqua (**sollevatori fissi o mobili**) e dispone di personale formato al loro corretto utilizzo. La **pratica e l'insegnamento** di discipline sportive a persone con disabilità può e deve essere condotta



5. Come migliorare il servizio

solo da personale qualificato e con esperienza:
l'improvvisazione e la buona volontà non sono sufficienti
a garantire un servizio sicuro e di qualità.

INDICAZIONI TECNICHE PER SPAZI DI ACCOGLIENZA “PER TUTTI”

PARCHEGGI ACCESSIBILI

- **Dimensione minima consigliata**

3,20x5,00 m; preferibile 3,20x6,60 m

- **Suggerimenti**

Prevedere un numero adeguato di **parcheggi accessibili** e dedicati (almeno **1 ogni 50**) nei pressi dell'ingresso e opportunamente **segnalati**: attenzione alla pavimentazioni e alle pendenze.

PORTE E VARCHI

- **Dimensione minima consigliata**

Luce netta minima della parte apribile: **80 cm**, preferibile 90 cm

- **Suggerimenti**

Evitare **porte girevoli e tornelli**; prevedere e **segnalare** bene gli **accessi agevolati** per visitatori in carrozzina e/o con passeggino; privilegiare le **aperture automatiche**, specie per gli ingressi; in caso di porte a scorrimento orizzontale, fare attenzione alla **manovrabilità** del sistema di apertura.

PERCORSI DI DISTRIBUZIONE

- **Dimensione minima consigliata**

- Larghezza minima per luoghi con flussi contenuti di persone: **1,20 m**, con allargamenti per consentire un agevole cambio di direzione.
- Larghezza minima per flussi più elevati: **1,50 m**, ma si consigliano almeno 2,00 m.
- Distanza fra **aree di seduta**: indicativamente **ogni 50-100 m**, dipende dal tipo di attività (frequente, saltuaria, occasionale), dalla lunghezza e dal tipo di percorso.

- **Suggerimenti**

Prevedere la **presenza di sedute** (meglio se di diverse tipologie, con e senza braccioli e di diverse altezze, es. con appoggio ischiatico) per la sosta, il riposo, l'attesa; gli **arredi**, anche temporanei, **non** devono costituire un **ostacolo** o una riduzione significativa dei percorsi; soprattutto per i grandi spazi predisporre **ausili per la mobilità facilitata** (es. elettroscooter, carrozzine, easyglider, club car, passeggini, ecc.).

PAVIMENTAZIONI DI FONDO

- **Suggerimenti**

Sconsigliate per i visitatori in carrozzina **pavimentazioni** irregolari e “instabili” **come cubetti di porfido, ghiaia** affondante, manti in **finta erba** e tutto ciò che presenta risalti, affossamenti, giunti larghi e profondi; i percorsi devono essere privi di sconessioni, buche e avvallamenti; **realizzare le rampe inclinate**, a raccordo fra i diversi livelli, con **materiali antiscivolo**, **pendenze adeguate** (non superiori al 5-6%) e **lunghezze contenute** (pendenza 5% \approx 15 m, pendenza 6% \approx 10 m).

SUPERAMENTO DISLIVELLI

• Suggestimenti

Indispensabile la **visibilità** degli elementi di collegamento verticale.

- **Rampe:** pavimentazione antiscivolo, protezione laterale, fermapiede, mancorrente, ripiani di sosta, lunghezze contenute con ripiani orizzontali di riposo, pendenza preferibilmente non superiore al 5%.
- **Scale:** attenzione alla loro segnalazione, al contenuto sviluppo di ciascuna rampa, alla visibilità, alla differenziazione e a un buon rapporto pedata/alzata; mancorrenti, materiali antiscivolo, buona illuminazione.
- **Ascensori:** (v. Ascensori).

Si sconsiglia il ricorso a servoscala, privilegiando **piattaforme elevatrici o elevatori**; la normativa tecnica italiana consente l'uso di soluzioni alternative, ad esempio per manifestazioni temporanee, come ascensori "da cantiere" ma solo in presenza di un operatore.

ASCENSORI

- **Dimensione minima consigliata**

- Apertura porta: luce netta almeno **80 cm**.
- Cabina: **larghezza 1,10 m** e **profondità 1,40 m**; la normativa consente anche misure inferiori, che però risultano inaccessibili a molte persone in carrozzina.
- Pulsantiera: **esterna 0,90-1,10 m** da terra; **interna 0,90-1,20 m** da terra; consigliabile sempre 0,90 m.

- **Suggerimenti**

Oltre alla cabina, anche gli **spazi di arrivo** al piano devono avere **dimensioni sufficienti** alle manovre di una persona in carrozzina; i **pulsanti di chiamata** devono essere ben posizionati e di **agevole leggibilità**; preferire **pulsantiere orizzontali**; fare attenzione al posizionamento della porta, specie se la cabina ha più accessi, e alla **raggiungibilità del sistema di chiamata**; privilegiare ascensori con **indicazione vocale** del piano e un **segnale visivo** di arresto o pericolo.

SERVIZI IGIENICI PER IL PUBBLICO

• Dimensione minima consigliata

- Luce netta porta: almeno **80 cm**; **apertura verso l'esterno**, maniglie facili da usare, maniglione interno di ritorno **oppure porte a scorrimento orizzontale** con agevole manovrabilità.
- Accostamento frontale al lavabo: **80 cm** da terra, con **spazio libero sottostante a 65-70 cm** da terra.
- Vaso: massimo **45 cm** da terra.
- Accostamento laterale al vaso: **1 m**, almeno da un lato.
- Sostegni per il trasferimento al vaso: uno **orizzontale** sul lato opposto allo spazio libero, con **altezza** da terra non maggiore di **80 cm** (meglio 70-75 cm) e **lunghezza** di circa **1 m**; un secondo orizzontale, in posizione frontale-obliqua rispetto al vaso per consentire il trasferimento dalla carrozzina, può essere ribaltabile e opposto al precedente oppure semplice e posteriore rispetto al vaso.
- Spazio antistante lavabo e vaso: almeno **90 cm**, preferibile 1,20 m; controllare con attenzione la possibilità di manovra per una persona in carrozzina.

• Suggestimenti

Se si utilizzano **bagni chimici**, includerne alcuni accessibili e posizzarli in aree **raggiungibili** dai

visitatori in carrozzina.

Ricordare che la **pulizia** è fondamentale per tutti i visitatori, ma risulta indispensabile per non vedenti, para o tetraplegici, mamme con neonati (servizi con fasciatoio!) per la possibilità di contrarre infezioni.

Il **lavabo non** deve essere a **colonna**; prevedere sistema di **erogazione acqua a pedale, manuale o con fotocellula**.

È sufficiente un **vaso** di tipo “normale” ma preferibilmente **sospeso e con tavoletta tagliata** anteriormente; disporre sempre di erogatori copri-tavoletta di agevole uso o vasi autopulenti, doccetta-bidet a fianco del vaso o sistemi automatici di igiene personale. Curare la **disposizione degli accessori** per la loro raggiungibilità da parte di persone in carrozzina: porta carta igienica, sciacquone, cordino per allarme (deve giungere quasi a terra!), copri-tavoletta, portasapone, asciugamani manuale o elettrico, specchio, contenitore porta-rifiuti (se a pedale controllare che sia possibile l’apertura manuale).

SEGNALETICA

DI ORIENTAMENTO TABELLARE

- **Dimensione minima consigliata**

- Altezza cartelli: se **a parete 1,40-1.70 m**; se **a bandiera max 70 cm** da terra del bordo inferiore sporgente; se **sospesi** a soffitto almeno **2,30 m** da terra.
- Corpo del testo: dipende dal carattere, dalle sue caratteristiche, dal tipo di supporto ecc.

- **Suggerimenti**

Privilegiare soluzioni con **testo+icona**, che facilitano la comunicazione con gli stranieri e le persone con difficoltà psico-cognitive e relazionali; curare i **contrast cromatici** fra testo e fondo per agevolare la lettura, in particolare degli ipovedenti; preferire un tipo di **carattere semplice e “pulito”**.

E' utile, soprattutto per spazi grandi e complessi, l'uso di **mappe e plastici in scala in modalità visuo-tattile**, per favorire l'orientamento di non vedenti, sordi, persone con difficoltà di comprensione, orientamento e psico-cognitive ma anche dei bambini.

Posizionare la segnaletica ad **altezze comode e leggibili** anche da bambini e visitatori in carrozzina **ma** realizzata **in modo da non costituire ostacolo o pericolo** per

i visitatori, in particolare i non vedenti; le indicazioni devono poter essere viste ad almeno 10 m di distanza e anche in movimento.

SEGNALETICA ESPOSITIVA E DIDASCALIE

- **Dimensione minima consigliata**

- Altezza cartelli: se **a parete 1,40-1.70 m**; se **a bandiera max 70 cm** da terra del bordo inferiore sporgente; se **sospesi** a soffitto, almeno **2,30 m** da terra.

- Corpo del testo: dipende dal carattere, dalle sue caratteristiche, dal tipo di supporto ecc.

- **Suggerimenti**

Utilizzare **font lineari e “puliti”**, con **contrast cromatici** efficaci e **dimensioni sufficienti** a consentire la lettura a ipovedenti e anziani; le didascalie e i contributi testuali devono essere posizionati in **luoghi raggiungibili** e ad **altezze comode** anche per persone in carrozzina; per i materiali specifici (cataloghi, dépliant, ecc.) considerare i parametri della buona leggibilità e, se possibile, realizzare alcune copie a **caratteri ingranditi** per ipovedenti e anziani ed **eventualmente in Braille** per non vedenti.

Per la leggibilità del testo, considerare inoltre una logica e

coerente organizzazione per agevolare sordi, persone con difficoltà cognitive o linguistiche, stranieri.

SPAZI DI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

- **Dimensione minima consigliata**

Altezza banconi: **una sezione** deve avere la parte superiore a **0,90 m** da terra.

- **Suggerimenti**

La **parte ribassata** permette l'accessibilità a persone su carrozzina o di bassa statura; sono importanti una **buona illuminazione** (per permettere al cliente con deficit uditivo di leggere il labiale) e una **protezione dai rumori** di fondo.

La parete alle spalle dell'operatore non deve presentare finestre per evitare l'abbagliamento o l'effetto silhouette.

Prevedere **telefoni compatibili con le protesi**

acustiche o amplificati con diverse soluzioni

tecnologiche (a testo, servizio "ponte"); **telefono**

con fax; computer con programma di **trascrizione**

simultanea; sistemi tecnologici per agevolare sordi

o ipoudenti con protesi acustiche o ausilio auricolare

(sistema a infrarosso modulato o sistema a induzione

magnetica); quaderno, fogli, lavagna per scrivere.

SPAZI DI RISTORO, HALL, SALE D'ATTESA E SIMILI

- **Dimensione minima consigliata**

- Distanza minima tra gli arredi: **0,90-1,20 m**, dipende dalla quantità, dalla presenza di elementi verticali continui, dall'organizzazione dello spazio; **1,20-1,50 m** se sono previsti tavoli/ scrivanie.

- Altezza banconi: **una sezione** deve avere la parte superiore a **0,90 m** da terra.

- **Suggerimenti**

Gli spazi aperti al pubblico devono consentire una **movimentazione agevole e autonoma** di tutti, comprese le persone in carrozzina; dotare gli ambienti rialzati di **rampe inclinate**; scegliere e ubicare gli elementi d'arredo (banconi, tavoli, casse, self service, vetrine espositive, ecc.) in modo da garantirne l'utilizzo da parte dei visitatori con esigenze specifiche; prevedere apposite **soluzioni per la seduta e il riposo**.

ESPOSITORI, DISTRIBUTORI PRODOTTI E MATERIALE INFORMATIVO, BACHECHE, CONTENITORI DI VARIO TIPO

- **Dimensione minima consigliata**

Altezza da terra: max **90 cm**, **didascalie** max **1,40 m**.

Dipende da forma, dimensione, posizione e localizzazione dell'espositore; se il contenuto debba e localizzazione dell'espositore; se il contenuto debba parete, sospeso, girevole, fiss, ecc.; se vi si appoggiano oggetti esosti, in consultazione o in distribuzione.

- **Suggerimenti**

Gli espositori devono essere pensati e realizzati per consentire una **buona visibilità e raggiungibilità** anche a persone in carrozzina (es. con spazio vuoto sottostante), oltre che **utilizzabili da chi ha problemi sensoriali**: è importante una loro **corretta localizzazione**, per non costituire intralcio e fonte di pericolo per non vedenti e ipovedenti.

SOLUZIONI E POSTAZIONI TECNOLOGICHE E INTERATTIVE

- **Dimensione minima consigliata**

Altezza da terra della parte inferiore del piano postazione:
70-75 cm.

- **Suggerimenti**

Evitare soluzioni esclusivamente touch screen, inutilizzabili dai non vedenti, optando per quelle che affiancano il testo scritto alla lettura vocale.

Nel caso di **postazioni internet** (biblioteche, congressi, ecc.), prevederne alcune con **soluzioni ad alta leggibilità**/testo ingrandito per anziani e/o ipovedenti, **sintesi vocale**, **tastiera in rilievo o in Braille**; considerare l'accessibilità da parte di persone in carrozzina: spazio vuoto sottostante, **sedute removibili** o, se fissi, spostabili a lato.

PULSANTIERE, CITOFONI, CAMPANELLI, ECC.

- **Dimensione minima consigliata**

Altezza da terra: **90 cm.**

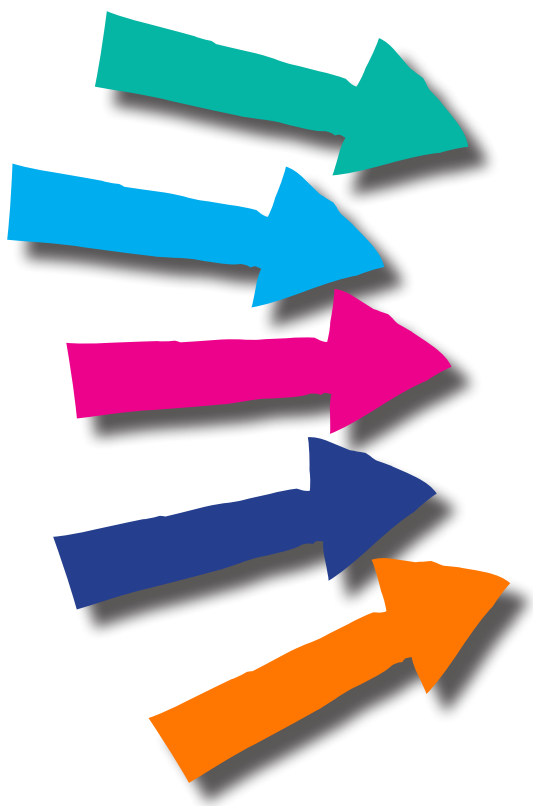
- **Suggerimenti**

Posizionare tutti i **sistemi di chiamata ed emergenza**, opportunamente **segnalati**, in luoghi **facilmente**



5. Come migliorare il servizio

visibili e raggiungibili per i visitatori in carrozzina;
prevederli in **modalità audio-video** e con **tastiera**, per
facilitare le persone sorde o con difficoltà uditive.



Seguici su



www.turismotorino.org

