

EUROPEAN

YOUTH

ROOTS



## Una guida per le PMI del turismo

Come implementare  
approcci di progettazione  
accessibili e inclusivi



## SEZIONE01

Pagina 3

Introduzione al turismo accessibile e inclusivo per le attrazioni naturali, culturali e del patrimonio

1. **Caso di studio:**  
Esperienze di viaggio Ulisse, Italia



## SEZIONE02

Pagina 12

Opportunità di cambio di gioco per le imprese e le destinazioni turistiche

2. **Caso di studio:**  
Visione rumorosa, Italia



## SEZIONE03

Pagina

30

Design universale per il turismo accessibile

3. **Caso di studio:** SV  
Tenace, Regno Unito



## SEZIONE04

Pagina

39

- Liste di controllo del turismo accessibile
  - Conclusione
4. **Caso di studio:**  
Miniere di Arigna, Irlanda
  5. **Caso di studio:**  
Castello di Lincoln, Regno Unito
  6. **Caso di studio:**  
Museo Tipologico, Croazia
  7. **Caso di studio:**  
Tour, Musei, Spettacoli di marionette, Repubblica Ceca
  8. **Caso di studio:**  
Kilmore Cottages, Irlanda

# Informazioni su questa guida

Questa guida mostra alle PMI del turismo come implementare un'attività di turismo culturale, patrimoniale o naturale accessibile e inclusiva. Preparatevi ad essere ispirati a trasformare il vostro business usando la nostra guida passo dopo passo facile da usare, ricca di casi di studio convincenti.



*L'accessibilità è un elemento centrale di qualsiasi politica del turismo responsabile e sostenibile. Si tratta sia di un imperativo dei diritti umani, sia di un'eccezionale opportunità commerciale. Soprattutto, dobbiamo venire per apprezzare che il turismo accessibile non beneficia solo le persone con disabilità o bisogno speciale; ne beneficiano tutti.*





# Introduzione a questa guida



L'ambizione della European Young Roots Guide è di mostrare ai giovani imprenditori del turismo come implementare il turismo inclusivo nella cultura futura o esistente, nel patrimonio o nel business basato sulla natura!

Con la crescente domanda di turismo inclusivo, l'inclusività può fare la differenza tra vincere e perdere visitatori, sia per i nostri operatori turistici che per le nostre destinazioni. L'accessibilità deve essere considerata come parte integrante del settore dei servizi ed essere integrata in tutte le nostre strutture, prodotti e servizi per i visitatori, idealmente fin dal loro inizio.

Questa guida è stata sviluppata con il supporto di ERASMUS+ da partner di tutta Europa provenienti da Francia, Italia, Regno Unito, Danimarca, Irlanda e Malta. Il suo scopo è quello di aiutare i giovani operatori turistici ad abbracciare le enormi opportunità che le pratiche inclusive e accessibili presentano. I giovani operatori impareranno dalla conoscenza degli esperti e dalle migliori pratiche esemplari come essere i futuri game changer e beneficiare di tali opportunità.

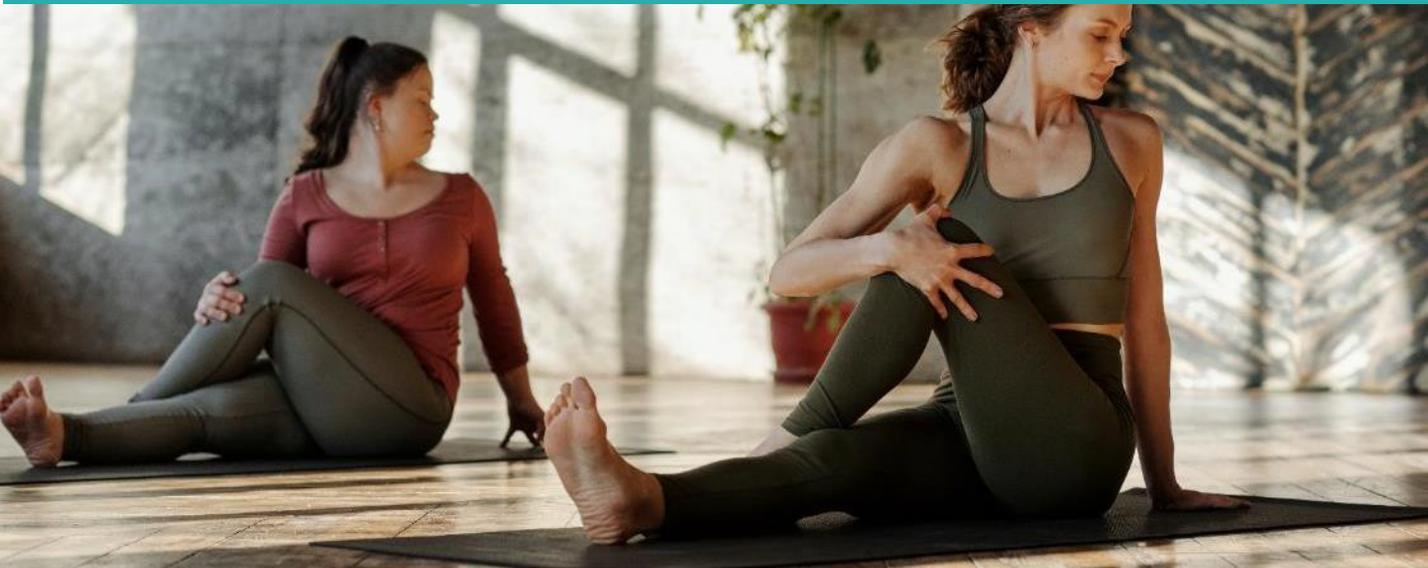
Nel corso della Guida, agli operatori saranno presentati strumenti, idee e soluzioni su come sviluppare o adattare le loro esperienze per le persone con disabilità, le loro famiglie, gli assistenti e la comunità più ampia, consentendo una maggiore partecipazione sociale ed economica. Di conseguenza, essi saranno in grado di garantire che le loro destinazioni, strutture e servizi offrano un'esperienza eccezionale per tutti i loro visitatori - disabili o non disabili.

Le imprese che incorporano le pratiche delineate nella Guida diventeranno più dinamiche nel settore del turismo. Cresceranno con strategie sostenibili (rispettose dell'ambiente), partecipative e inclusive incorporate che le aiuteranno a comprendere le opportunità di business che presentano. Essi comprenderanno cosa significa essere un'impresa turistica sostenibile e partecipativa che contribuisce direttamente alle esigenze delle loro regioni, delle comunità ma soprattutto dei loro clienti.

# Introduzione a questa guida



Il turismo inclusivo non è solo un requisito legale. Oltre a garantire che ci siano alloggi o strutture per consentire alle persone di tutte le abilità di godersi una vacanza, è l'aspirazione di garantire che le destinazioni e le esperienze turistiche siano disponibili per tutti. È anche un'aspettativa standard di tutti i visitatori.



Questa guida è una risorsa per aiutare i giovani operatori turistici ad abbracciare la grande opportunità che l'inclusività presenta per la crescita del business. Al suo centro c'è il concetto di Universal Design, dove il nostro ambiente costruito e le esperienze sono progettate per soddisfare le esigenze delle persone di tutte le abilità, in tutti gli aspetti della nostra società.

Questa risorsa intende aiutare i giovani operatori a beneficiare delle opportunità di cambiamento del gioco adattando le loro esperienze alle persone

con una disabilità, le loro famiglie, gli assistenti e la comunità in generale, consentendo una maggiore partecipazione sociale ed economica. Questa guida spera di educare i giovani fornitori di turismo e l'industria includendo gli utenti stessi come un driver chiave per fornire una

preziosa consapevolezza e comprensione di come il turismo inclusivo possa giocare un ruolo significativo nel raggiungimento di una maggiore accessibilità, inclusione e pari opportunità per le persone con disabilità.

# Introduzione al turismo accessibile e inclusivo

*Troppo spesso, la nostra consapevolezza e comprensione dei bisogni e dei desideri delle persone con disabilità è stata limitata alle nostre esperienze personali. Il messaggio è semplice: le persone con disabilità hanno gli stessi desideri e bisogni di ognuno di noi, cioè rispetto e dignità. Il nostro ambiente costruito dovrebbe essere sicuro, equo e fornire un accesso dignitoso a beni e servizi a tutti, incluse le persone con disabilità.*

Molte persone con disabilità non possono sperimentare ciò che il turismo europeo ha da offrire a causa della mancanza di alloggi accessibili e altre attività inclusive. Questa guida informerà, sosterrà e assisterà i giovani nell'industria del turismo per implementare efficacemente tali requisiti. Li guiderà su come affrontare le sfide della disabilità nel servizio e nella progettazione. In particolare;

- Imparare come diventare un futuro game changer nel turismo integrando pratiche di turismo accessibile e inclusivo nella vostra attività
- Capire le opportunità e aumentare la tua conoscenza del mercato del turismo accessibile e di come soddisfare esigenze specifiche attraverso diversi prodotti e servizi
- Sviluppare strategie per implementare e migliorare l'accessibilità del vostro operazione per attrarre una gamma più ampia di visitatori di tutte le abilità ed età
- Essere in grado di assistere le persone con disabilità nella pianificazione e nell'impegno dell'esperienza di vacanza e diventare la loro esperienza di vacanza scelta - in particolare durante una pandemia.
- Imparare come sostenere e promuovere e incorporare un design inclusivo e accessibile nella progettazione e pianificazione della tua attività

# Introduzione al turismo accessibile e inclusivo

**Tutti, indipendentemente dalla loro abilità o disabilità, hanno il diritto di andare in vacanza,**

Partecipare alle attività delle vacanze, visitare le attrazioni, alloggiare in alloggi confortevoli, mangiare in un bel caffè o ristorante, andare in un bar, partecipare a un festival o a un evento, ecc. Le persone con disabilità, menomazioni o malattie dovrebbero essere in grado di godere, vedere o partecipare a un'esperienza culturale e patrimoniale in modo accessibile. Dovrebbero essere in grado di accedere a tutto ciò di cui hanno bisogno a livello di destinazione e non solo a livello di una singola attrazione, servizio o esperienza.

Tutti, indipendentemente dalla loro disabilità, dovrebbero essere in grado di accedere e godere di una varietà di attività e attrazioni da musei, sentieri, alloggi, gallerie, teatri, castelli... e così via.

**Le barriere per le persone con disabilità sono sorprendentemente molto comuni ma facilmente superabili.**

Una persona in sedia a rotelle non può andare in un'attrazione se ci sono delle scale, ma può se c'è un ascensore o una rampa installata. Una persona ipovedente non può godersi un quadro o una statua, ma se c'è una descrizione audio o braille può farlo.

Una persona con problemi di udito non può sentire il video, ma se ci sono i sottotitoli disponibili, molto probabilmente può godersi





# Chi beneficia del turismo inclusivo? Tutti!



**La prima domanda a cui dobbiamo rispondere è chi beneficia del turismo inclusivo? La risposta breve è tutti!**

Le persone che hanno una disabilità, una menomazione o una malattia cronica, gli anziani, i bambini, le persone che usano sedie a rotelle, le persone con limitazioni temporanee della mobilità, le persone con carrozzine o carrelli, le persone con problemi di udito o di vista, quelle con lesioni a breve o a lungo termine, e i loro compagni di viaggio.

**Chi sono le persone con disabilità?**

Persone con una disabilità fisica, per esempio, persone che usano sedie a rotelle o scooter per la mobilità, persone che usano un telaio per camminare o stampelle, o

persone che hanno difficoltà con la coordinazione delle dita o delle mani.

### Altre disabilità includono;

- Persone con vista o udito menomazione\* o che sono sordi
- Persone con una disabilità percettiva o cognitiva che influenza la comunicazione e la comprensione
- Avere arti feriti, rotti o mancanti, avere disturbi di invecchiamento, riprendersi da un ictus o altre crisi fisiche

\*La "menomazione" include condizioni fisiche, psicosociali, sensoriali, neurologiche e altre condizioni, per esempio, difficoltà di apprendimento, epilessia, autismo e disabilità intellettuali.

# Proprio così, tutti Benefici!

Immagini da northflash.com



*Quando si parla di disabilità, i ciechi, i sordi e quelli su una sedia a rotelle e le loro esigenze sono più spesso usati come esempio. È ingannevolmente semplicistico, poiché l'accessibilità è qualcosa di cui può beneficiare la maggior parte della popolazione*

Marcus Osterberg

Considerate quanto sia più facile leggere qualcosa (anche quando si ha una vista perfetta) che ha una dimensione di carattere decente e usa un testo in stile font pulito (sans serif). Considerate come i cartelli con i simboli sono più facili da capire non solo per le persone che hanno problemi di vista, ma per i bambini, i visitatori che non parlano la lingua del vostro paese, quelli che hanno difficoltà di apprendimento, ecc. La cosa migliore è che spesso non c'è proprio bisogno di leggere quando le istruzioni o le informazioni sono fornite in audio!

*Considerate anche quanto sia più facile accedere alle attrazioni senza ostacoli inutili, mobili o pericolosi terreni irregolari - per TUTTI!*







## Descrizione

*Ulisse è una comunità di viaggiatori sordi e guide che parlano la lingua dei segni. L'offerta di Ulisse è specificamente progettata per la comunità sorda nazionale e internazionale interessata ai viaggi esperienziali.*

**2017** *Ulisse* è stata concepita come un'associazione di promozione sociale che promuove il turismo esperienziale. L'impegno di Ulisse è rendere questa nuova forma di turismo culturale accessibile alla comunità sorda.

**2018** Il primo corso internazionale Sign del Sud Italia è stato organizzato da Ulisse a Lecce, coinvolgendo giovani 15pugliesi interessati al turismo e all'ospitalità

**2019** Ulisse diventa una forte comunità di persone sorde con un'immensa passione per i viaggi. Ulisse continua a promuovere la cultura dei sordi, il Segno Internazionale, e dibattiti vivaci e aperti su temi come il turismo sostenibile, l'innovazione sociale e l'educazione dei sordi "NEET".



Sito web <https://Www.Ulisse.Travel/>



[Guarda il video su YouTube](#)

Sezion

e  
**0**

**2**

Opportunità di  
cambio di gioco per  
le imprese e le  
destinazioni  
turistiche



**Attira un mercato ad alta domanda. È un approccio al turismo per tutti!**



**Un costruttore di reputazione. Dimostra che ti preoccupi di tutte le esigenze dei tuoi ospiti!**



del **CAMBIATORE DI GIOCO 21**

**Buona pratica commerciale strategica. Una taglia non va bene per tutti!**

**Presenta opportunità di crescita** per le imprese turistiche, le destinazioni e le regioni.

# Allora perché migliorare l'accessibilità?

Questa sezione spiega perché il turismo accessibile e inclusivo è un futuro cambio di gioco per le imprese turistiche e le regioni!

*Tutte le imprese e le istituzioni turistiche dovrebbero mirare ad essere universalmente accessibili e creare un turismo senza barriere.*

*Questo significa garantire che le destinazioni, i prodotti e i servizi turistici siano accessibili a tutte le persone, indipendentemente dalle loro limitazioni fisiche, disabilità o età. Ha lo scopo di permettere alle destinazioni turistiche per essere goduto allo stesso modo da tutti.*

UE, mercato interno, industria, imprenditorialità e PMI

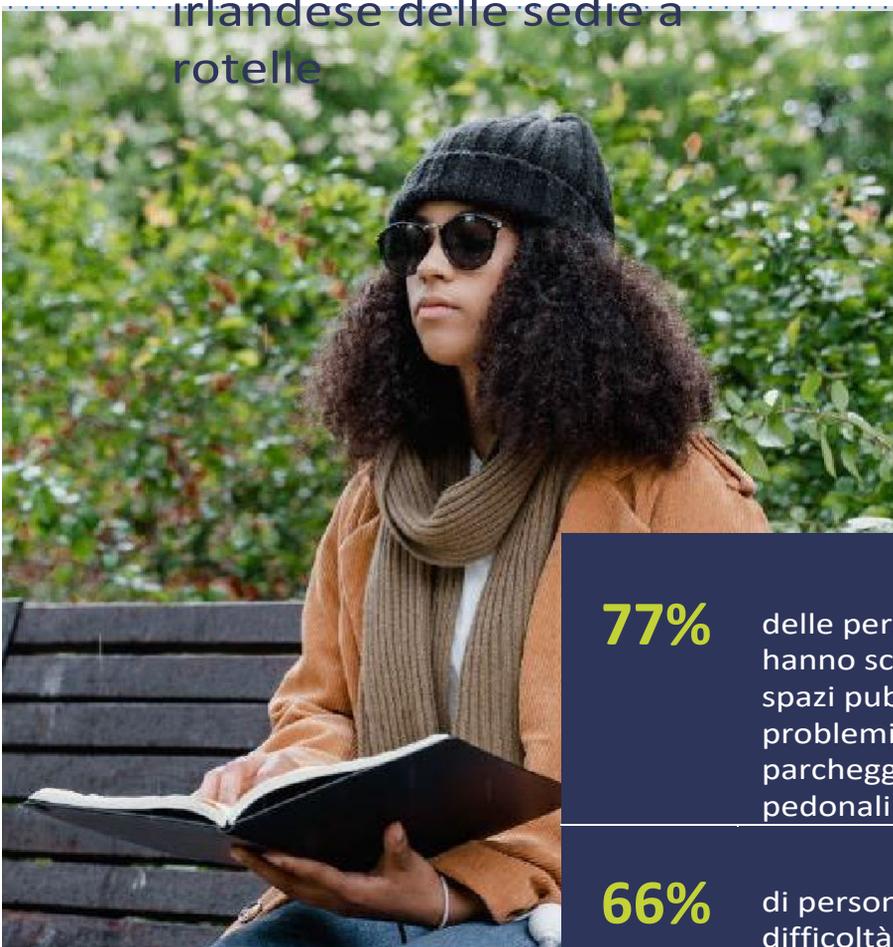
*Come imprenditore, devi considerare l'accessibilità degli spazi per il turismo e il tempo libero come un fattore di qualità di base - ma dovresti anche vederla come un'opportunità di differenziazione e come un modo per attirare nuovi clienti. Durante la progettazione, l'esecuzione, il funzionamento, il mantenimento e la*



# Guardiamo le prove!



Ricerca  
dell'associazione  
irlandese delle sedie a  
rotelle



**77%** delle persone con disabilità fisiche hanno scarso o nessun accesso a spazi pubblici e servizi a causa di problemi con marciapiedi, parcheggi, attraversamenti pedonali e altro

**66%** di persone hanno riferito di avere difficoltà ad accedere agli edifici pubblici, che includono strutture sanitarie, commerciali e per il tempo libero

**68%** di persone sperimentano servizi igienici, ascensori, uscite di emergenza e parcheggi inadeguati negli spazi pubblici

**63%** hanno detto che spesso si sono trovati di fronte a un parcheggio pubblico poco o per nulla accessibile presso gli edifici pubblici

**73%**

ha detto che spesso si sono trovati di fronte a passi  
ingresso principale di edifici pubblici

# Cambiamento di gioco

# 01

Attira un mercato ad alta domanda. È un  
Approccio del turismo per tutti

## "Tourism-for-All"

*Adottando un "Tourism-for-All Approach" migliorando l'inclusività e l'accessibilità, gli operatori turistici beneficiano dell'opportunità di attrarre un più ampio tipo di visitatori e un mercato ad alta domanda!*

destinazione di turismo inclusivo lavora per offrire esperienze di viaggio positive a persone con esigenze diverse, affrontandole da varie prospettive e fornendo soluzioni di design e di servizio che mirano a coprire il maggior numero possibile di gruppi diversi.

Ciò che è "accessibile" per un viaggiatore su sedia a rotelle, per esempio, può essere molto difficile da raggiungere o completamente inaccessibile per un altro viaggiatore con un diverso tipo di disabilità, difficoltà di movimento o altre condizioni. Le imprese possono non essere consapevoli o capire alcune delle menomazioni, disabilità o esigenze dei loro clienti perché non sono ovvie.



*In alcune occasioni familiari perché i servizi igienici locali, o i servizi igienici non sono accessibili"*

*...ia a rotelle, Co Limerick, Irlanda*

“

w

# Lasciarsi sfuggire un mercato molto richiesto

Il turismo inclusivo e accessibile è una tendenza in evoluzione che, che ci crediate o no, è una necessità di base che non fa parte di molte imprese turistiche esistenti - si stanno perdendo un grande e crescente mercato ad alta domanda! L'Organizzazione Mondiale della Sanità ci dice che oltre 1 miliardo di persone vive con qualche forma di disabilità. Questo è dovuto alle tendenze demografiche e all'aumento delle condizioni di salute croniche, tra le altre cause. Quasi tutti possono sperimentare una qualche forma di disabilità — temporanea o permanente — ad un certo punto della vita



## Fornisce una significativa opportunità di crescita

*Fornire esperienze turistiche che siano accessibili a tutti rappresenta una significativa opportunità di crescita. Le aziende non stanno perdendo solo le persone con disabilità, ma anche i gruppi di cui fanno parte, le famiglie che hanno le carrozzine, la famiglia che vuole portare i nonni in vacanza, la coppia di anziani che spesso si ferma più a lungo e in bassa stagione, gli amici che si riuniscono per festeggiare... i gruppi con cui sono prenotano una vacanza che sia accessibile a tutti!*

*(Turismo per tutti, Europa)*





## Alcune categorie di visitatori che hanno Diverse esigenze di accessibilità



### Famiglie

Famiglie in cui un adulto o un bambino ha una disabilità



### Coppie

Coppie in cui entrambi o uno dei partner hanno una disabilità



### Sedia a rotelle

Quando uno o più ospiti sono in sedia a rotelle



### Sordo o cieco

Dove uno o più ospiti sono ipovedenti o non udenti



### Famiglie

Famiglie con passeggini per bambini



### Anziani

Le persone anziane che hanno una mobilità limitata o sono prive di vista o ipovedenti



### Ferito

Coloro che sono temporaneamente disabili a causa di un infortunio, per esempio gamba o braccio rotto



### Riunioni di gruppo

Quando un amico o un membro della famiglia ha una disabilità

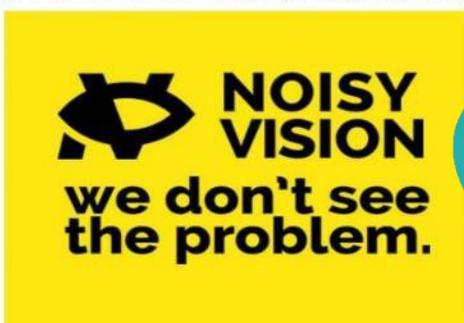
*Nei criteri globali per il turismo sostenibile, lo standard di base per la sostenibilità nei viaggi e nel turismo è "Turismo per tutti". Con una stima del 15% della popolazione mondiale che vive con qualche forma di disabilità (Organizzazione Mondiale della Sanità, Rapporto Mondiale sulla Disabilità 2011), e il cambiamento demografico delle popolazioni "in rapido invecchiamento" in tutto il mondo (OMS, Aging and Life Course), lo sviluppo sostenibile può essere raggiunto solo attraverso un approccio inclusivo per creare soluzioni e opportunità.*

”

*Martin Heng, Accessible Travel Manager & Editorial Adviser per Lonely Planet, dice che "dovremmo promuovere non solo l'accessibilità, ma anche un turismo inclusivo che porti benefici a tutti". Sottolinea che "le persone con disabilità e le persone con diverse esigenze di accesso viaggiano, e probabilmente viaggiano con altri". Questi viaggiatori rappresentano, secondo l'Amadeus Accessibility Study, un "mercato da 70 miliardi di dollari" solo in Europa e negli Stati Uniti.*

“





## Descrizione

*Fornire trekking e tour a piedi più altre esperienze nella natura per persone non vedenti e/o sorde.*

NoisyVision è un'organizzazione senza scopo di lucro che condivide le proprie competenze, risorse ed esperienze per rendere ambienti, servizi e informazioni più accessibili alle persone con disabilità visive e/o uditive, al fine di trasformare la percezione di limite che l'individuo ha per se stesso e per gli altri. Noisy Vision costruisce OPPORTUNITA' formative, ricreative e di incontro aperte a tutti e pensate per essere INCLUSIVE e accessibili ai disabili sensoriali. Le loro escursioni, percorsi e itinerari di navigazione sono incentrati sul divertimento, sulla CRESCITA personale e collettiva. Il GIALLO è il loro colore perché è più facilmente percepibile dagli ipovedenti. Il giallo è un colore vitale ed energetico ed è il colore chiave della campagna #YellowTheWorld che collega i nostri progetti agendo per una più ampia accessibilità di ambienti e servizi alle persone con disabilità sensoriale.



Sito web <https://www.noisyvision.org/category/read/projects/> [Guarda il video](#)

[su You Tube](#)



[Progetti](#) Controlla [#vEyes4YellowTheWorld](#) . Una persona non vedente e ipovedente verso i crateri centrali del vulcano Etna.



# Cambiamento di gioco **0**

Un costruttore di reputazione. Ti mostra  
Si preoccupa di tutte le esigenze dei suoi ospiti!

Prendersi cura degli altri e offrire servizi uguali per tutti è la cosa giusta da fare.

**Adottando un "Tourism-for-All Approach" migliorando l'inclusività e l'accessibilità, gli operatori turistici beneficiano dell'opportunità di attrarre un più ampio tipo di visitatori e un mercato ad alta domanda!**

trovare opzioni di viaggio che siano accessibili per loro.

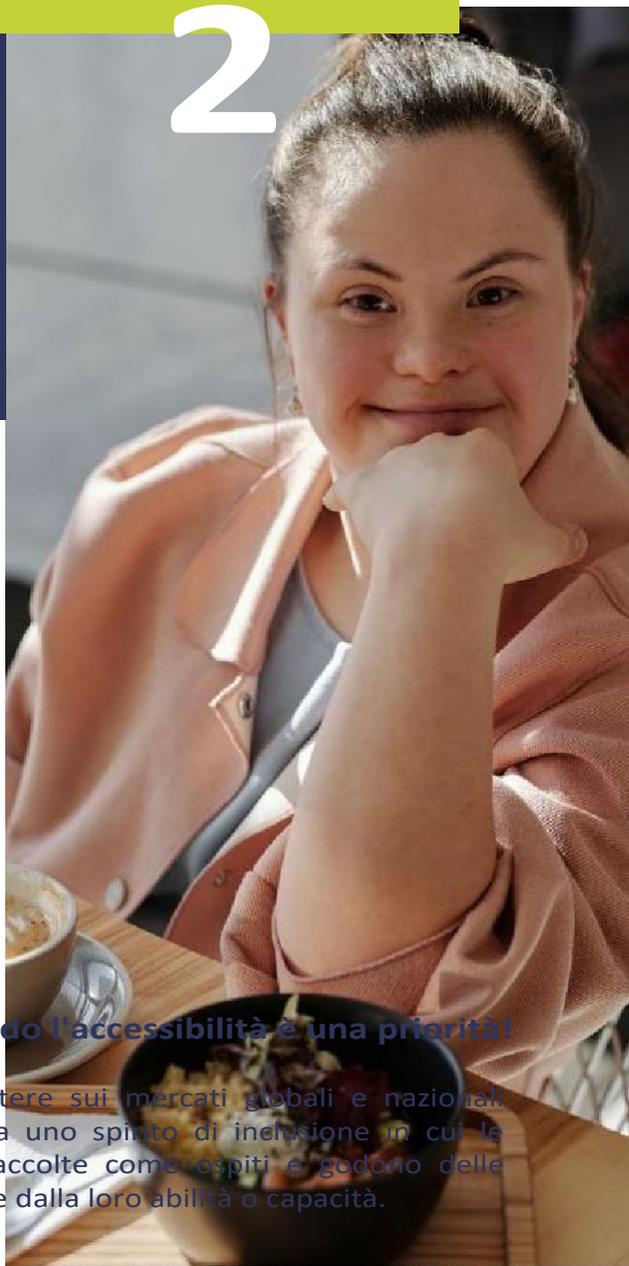
Questo può essere un amico o un membro della famiglia con disabilità, genitori o nonni anziani, qualcuno che si sta riprendendo da un incidente e ha una mobilità limitata, o qualcuno con una malattia cronica che lo limita in qualche modo.

I viaggi accessibili e inclusivi riguardano l'uguaglianza. Si tratta di fare la cosa giusta per garantire che tutti possano trovare facilmente posti dove stare e cose da fare.

## **Tutti gli ospiti si sentono benvenuti quando l'accessibilità è una priorità**

Il successo delle imprese turistiche nel competere sui mercati globali e nazionali dipende da una cultura del servizio che mostra uno spirito di inclusione in cui le persone di tutte le abilità ed età si sentono accolte come ospiti e godono delle eccezionali esperienze offerte indipendentemente dalla loro abilità o capacità.

# 2



# Cambiamento di gioco

# 0

Buona pratica commerciale strategica.  
Una taglia non va bene per tutti!

# 3

*Passare da un buon servizio clienti a un servizio eccezionale è solo l'inizio. Non si tratta solo di fornire servizi ed esperienze per persone con 'disabilità'. Non dimenticate che non tutte le disabilità sono 'visibili', ci sono molte menomazioni 'invisibili' di cui potreste non essere a conoscenza!*

Un approccio al servizio clienti "taglia unica" non funziona.

Una buona accessibilità come servizio principale equivale a un grande servizio per tutti, piuttosto che un extra opzionale per il mercato delle "sole persone con disabilità". Il turismo accessibile e inclusivo non si limita a fornire strutture accessibili alle sedie a rotelle. Include anche viaggiatori anziani, genitori che viaggiano con bambini piccoli, viaggiatori con allergie o condizioni mediche. Questi sono tutti tipi diversi di viaggiatori che hanno diversi gradi di restrizioni di accessibilità e requisiti di mobilità. E una gran parte dei viaggiatori con disabilità ha menomazioni "invisibili" (come condizioni di salute cognitiva o mentale e malattie a lungo termine) che possono non essere, a differenza degli utenti di sedie a rotelle, immediatamente evidenti solo guardandoli.



La prospettiva di un accesso diretto e personale alla scoperta e al godimento della risorsa pianeta costituisce un diritto ugualmente aperto a tutti gli abitanti del mondo. Il turismo familiare, giovanile, studentesco e della terza età e il turismo per le persone con disabilità dovrebbero essere incoraggiati e facilitati.

Fonte: UNWTO, [Codice etico globale per il turismo - Articolo 7](#)

# È un buon investimento e soldi ben spesi!

## Esempi

Buone pratiche commerciali strategiche *Regno Unito*

### Descrizione

*Video che mostra i proprietari di attività commerciali del Regno Unito che raccontano come hanno investito piccole somme di denaro nell'accessibilità di strutture e servizi, portando più clienti e più reddito.*



**Le persone con disabilità hanno il maggior bisogno di strutture e servizi accessibili.**

L'accessibilità consiste nel rendere le cose più facili e comode per tutti i vostri visitatori, sia che vengano come singoli o in gruppo e indipendentemente dalla loro abilità.

Essere accessibile a tutti significa fornire

il vostro prodotto e i vostri servizi in modo che le persone di tutte le abilità si sentano accolte come ospiti con equità e dignità. Ricordate che l'accessibilità giova a tutti i visitatori, non solo a quelli con una disabilità, compresi quelli con passeggeri, lesioni temporanee, o borse pesanti, o una persona anziana che può trovare più difficile camminare, vedere o sentire.

# Cambiamento di gioco

Presenta opportunità di crescita.

Per il business del turismo,  
destinazione e regione

# 04

*Fornire esperienze turistiche che sono accessibili a tutti presenta anche una significativa opportunità di crescita per le destinazioni per raggiungere un grande e crescente mercato ad alta domanda.*

Nonostante il gran numero di persone con disabilità che vivono in modo indipendente nella comunità, la loro crescente ricchezza finanziaria e il loro desiderio di viaggiare, questo gruppo di consumatori è in gran parte non sfruttato dall'industria del turismo.

C'è un bisogno crescente di una maggiore accessibilità in Europa e in altre destinazioni internazionali perché sempre più persone [con disabilità] sono in grado di impegnarsi in opportunità di viaggio, il che a sua volta significa che c'è un'opportunità molto maggiore per l'industria del turismo di beneficiare di stagioni più lunghe e di nuove entrate se sono più creative con gli edifici e i servizi che offrono.



*Le destinazioni, le comunità turistiche e le regioni dovrebbero considerare l'accesso da e verso la destinazione per le persone con disabilità e le sfide di accessibilità, ad esempio il trasporto pubblico, le passerelle stradali, i parchi, l'accesso al patrimonio nazionale e alle attrazioni, le strutture, i punti di informazione e altre aree di grande affluenza che dovrebbero accogliere le esigenze fisiche sia della comunità che dei visitatori.*

Il turismo accessibile implementato a livello di destinazione dovrebbe coinvolgere un

processo di collaborazione tra le parti interessate per consentire alle persone con requisiti di accesso (comprese le dimensioni di mobilità, vista, udito e accesso cognitivo) di funzionare in modo indipendente e con equità e dignità fornendo prodotti, servizi e ambienti turistici universalmente progettati.

C'è anche il potenziale effetto moltiplicatore. Con la crescente importanza del mercato del turismo accessibile, e in particolare il potere di spesa di questo segmento di mercato che include l'"effetto moltiplicatore", ogni viaggiatore con disabilità probabilmente influenzerà le decisioni di acquisto di più membri del suo gruppo. Le aziende a livello di destinazione possono diventare parte dell'effetto moltiplicatore investendo tempo, sforzi e risorse necessarie per diventare più accessibili e inclusivi come azienda o destinazione. Per realizzare questo potenziale ed essere competitivi, le imprese e le destinazioni turistiche dovrebbero investire nella progettazione universale e nelle soluzioni inclusive.

*Un rapporto per VisitScotland ha evidenziato che, almeno per alcune persone, il tempo, l'energia, lo stress e la pianificazione richiesti alle persone disabili per avere una vacanza di successo in Scozia erano così grandi da farli desistere. Infatti, alla domanda su quale fosse il posto migliore dove andare in Scozia come persona disabile, un partecipante ha risposto semplicemente "Casa"! Quante altre persone disabili si sentono così nei confronti di aziende e destinazioni che non si mettono necessariamente nell'ottica dei loro visitatori? Quanti fornitori non vedono empaticamente l'accessibilità nella prospettiva della prenotazione, del viaggio verso e dalla destinazione, dell'andare in giro e dell'identificare in modo facile e coerente ciò che ogni azienda offre loro?*

*La ricerca di VisitScotland ha scoperto che ciò che le persone disabili vogliono sono le cose che ogni visitatore vuole: un buon servizio clienti, che li faccia sentire benvenuti; marketing e informazioni che siano affidabili, accurate e rilevanti, per aiutarli nel loro processo decisionale, e strutture appropriate per permettere loro di godere appieno della loro esperienza. Attualmente queste sono barriere chiave per alcune persone, ma possono essere rimosse dalle*



*Le imprese turistiche dovrebbero lavorare con altre imprese turistiche, le loro destinazioni, le comunità locali e le regioni per considerare e risolvere l'accesso da e verso la destinazione per le persone con disabilità, ad esempio il trasporto pubblico, le passerelle stradali, i parchi, l'accesso al patrimonio nazionale e alle attrazioni, le strutture, i punti di informazione e altre aree di grande affluenza che dovrebbero accogliere le esigenze fisiche sia della comunità che dei visitatori.*

## Bisogni fondamentali della destinazione turistica

Quando si tratta di lavorare insieme come destinazione, le persone di tutte le abilità e disabilità dovrebbero essere incoraggiate e invitate a partecipare il più possibile a tutte le esperienze e attività a tutti i livelli all'interno di una destinazione. Non si aspettano che facciate tutto per loro, ma siate attenti alle loro esigenze per quanto riguarda;

- ✓ L'ambiente fisico che fornite e cosa deve essere modificato o migliorato per garantire che sia accessibile e che le persone possano muoversi senza ostacoli
- ✓ Il trasporto necessario per, intorno e dalla tua azienda per le persone con disabilità. Che sia adatto, sicuro, affidabile e conveniente.
- ✓ Che le informazioni, la comunicazione e le tecnologie che fornite siano accessibili, per esempio un sito web per non vedenti e non udenti o un pannello informativo tradotto in braille
- ✓ Le strutture e i servizi di cui hanno bisogno sono accessibili. Questo include servizi igienici, parcheggi, magazzini, aree per sedersi, attrezzature, ristoranti, luoghi di intrattenimento, noleggio di biciclette alternative, ecc. Per le attrezzature, questo significa che potete fornire ciò di cui hanno bisogno o che possono noleggiare o acquistare localmente, ad esempio per l'alloggio potrebbe essere necessario noleggiare un sollevatore di letti. Rendete tutto questo facile per il vostro ospite.
- ✓ Che possano accedere a persone specializzate se necessario, ad esempio badanti, assistenza, guide, lettori, interpreti di segni professionali, autisti per facilitare l'accessibilità e l'inclusività. Una soluzione è quella di avere qualcuno all'interno o almeno team di assistenza qualificati che possono essere assunti da diversi utenti di servizi per disabili

## Imparare dagli altri

Rete Europea per il Turismo Accessibile (ENAT). Sfruttando la conoscenza e l'esperienza della rete, i nostri membri stanno migliorando l'accessibilità delle informazioni turistiche, dei trasporti, delle infrastrutture, del design e dei servizi per i visitatori con tutti i tipi di esigenze di accesso, fornendo modelli di eccellenza nel turismo accessibile per tutta l'industria turistica.

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en>

## Esempi

Turismo di  
destinazione  
per tutti

# Azzorre per tutti

<http://azoresforall.com/en/>



# Risorse 'Destinazione per tutti

## Video Cambia la tua destinazione

Il video "Change your Destination" è stato pubblicato da Fundación ONCE e UNWTO come parte della Fiera Internazionale 2019 del Turismo (FITUR).

Facilitare i viaggi alle persone con disabilità è un'opportunità di business eccezionale.



L'accessibilità non riguarda solo i diritti umani. È un'opportunità di business per le destinazioni e le aziende per abbracciare tutti i visitatori e aumentare le loro entrate.

## Controlla le seguenti risorse ....

1. [Raccomandazioni dell'UNWTO sull'informazione accessibile nel turismo](#) Garantire che l'informazione sia accessibile è senza dubbio una chiave per comunicare con successo con i visitatori in tutte le fasi del loro viaggio, in particolare per quanto riguarda i viaggiatori con disabilità e bisogni speciali.
2. [Le raccomandazioni dell'UNWTO sul turismo accessibile per tutti](#) sono un quadro generale e basilare di mainstreaming per assicurare che le persone con disabilità abbiano accesso all'ambiente fisico, al sistema di trasporto, ai canali di informazione e comunicazione, così come a una vasta gamma di strutture e servizi pubblici.

3. [Le raccomandazioni dell'UNWTO sul turismo accessibile per tutti](#) sono un quadro generale e basilare di mainstreaming per assicurare che le persone con disabilità abbiano accesso all'ambiente fisico, al sistema di trasporto, ai canali di informazione e comunicazione, così come a una vasta gamma di strutture e servizi pubblici.
4. [Accessible Tourism Destinations Awards](#) è stato lanciato nel 2019 da UNWTO e dalla Fondazione ONCE, per riconoscere e promuovere le destinazioni turistiche accessibili.
5. [Riaprire il turismo per i viaggiatori con disabilità: Come fornire sicurezza senza imporre ostacoli inutili](#) una serie di passi pratici per garantire l'accessibilità per tutti, secondo il nuovo ["Riaprire il turismo per i viaggiatori con disabilità"](#) fornisce raccomandazioni per le destinazioni e i fornitori di servizi per accogliere i clienti con disabilità e requisiti di accesso specifici, compresi gli anziani.
6. [Inclusive Recovery Guide](#) suggerisce misure per l'intera catena del valore del turismo per ricostruire meglio, diventando più accessibile e più competitivo post Covid 19





Non dovete essere inclusivi al 100% per tutti, ma utilizzando questa guida potete identificare e promuovere modi che si adattano al modo in cui la vostra attività si rivolge a una gamma di persone e fornisce un'esperienza turistica "inclusiva". Abbiamo cercato di includere soluzioni efficaci dal punto di vista dei costi e facili da implementare, insieme a una strategia a lungo termine che vi assisterà lungo il vostro percorso per diventare più inclusivi.





Sezion

e  
0

3

## Design universale

Passa da una buona a una grande esperienza! Progettare pensando a tutti può distinguerti dagli altri!



INTRODUZIONE Pagina 31

**Introduzione al design universale**



01  
STEP 22

Pagina

**Valutare il viaggio del cliente**

**Esercizio:** Non dare per scontato di essere accessibile, testatelo con persone reali!



02

Pagina

**Prepara la tua lista di controllo dell'accessibilità**

Il design universale dovrebbe essere il design standard del turismo!



**Passa dall'essere buono all'essere una grande esperienza di turismo accessibile!**

Quando si tratta di essere inclusivi e di promuovere il Turismo per tutti, un concetto chiave che sta alla base delle soluzioni che le imprese turistiche devono attuare

Per tutti i turisti e per tutte le destinazioni è Universal Design

**Per gli imprenditori è un'opportunità per distinguersi. Come si può soddisfare una gamma più ampia di ospiti e vincere la concorrenza allo stesso tempo?**

Prendete in considerazione l'intera esperienza di viaggio, dalla fase di pianificazione fino alla revisione della vostra operazione. Pensa all'esperienza del viaggiatore in ogni fase. Mettiti in una varietà di circostanze del cliente e presta attenzione ai dettagli... le piccole cose possono fare un'enorme differenza! Un modo chiave per raggiungere questo obiettivo è

promuovere il "Turismo per tutti", è quello di guardare alle soluzioni che le imprese turistiche possono ottenere attraverso l'Universal Design.

# Valutare il viaggio del cliente

*La progettazione universale è la progettazione e la composizione di un ambiente in modo che possa essere accessibile, compreso e usato nella misura più ampia possibile da tutte le persone indipendentemente dalla loro età, taglia, abilità o disabilità. Un ambiente (o qualsiasi edificio, prodotto o servizio in quell'ambiente) dovrebbe essere progettato per soddisfare le esigenze di tutte le persone che desiderano usarlo. Questo non è un requisito speciale, a beneficio solo di una minoranza della popolazione. È una condizione fondamentale della buona progettazione. Se un ambiente è accessibile, utilizzabile, conveniente e piacevole da usare, tutti ne beneficiano*



Centro di eccellenza per il design universale, Cos'è il design universale

## STEP1

Valuta il tuo attuale viaggio del cliente per determinare se il tuo business è una barriera libero e accessibile per una persona

Per capire dove è necessario migliorare al fine di offrire un'esperienza universalmente accessibile a beneficio di tutti, è necessario guardare e considerare l'intero viaggio del cliente dal punto di vista degli ospiti con diverse esigenze di accesso e di mobilità.

Pensa a come vivono il viaggio  
- dal cliente che trova la vostra azienda, alla prenotazione del viaggio, all'arrivo a

destinazione, al muoversi durante il soggiorno.

Ogni passo conta! Potreste avere delle barriere che rendono difficile ai clienti con particolari difficoltà di accesso o di mobilità godere di un certo prodotto o servizio, perché non siete consapevoli dell'esistenza di queste barriere. Rimuovendo queste barriere aprirete il vostro business a nuovi mercati di visitatori e opportunità di crescita. Per ottenere una migliore comprensione si raccomanda di mettersi nella posizione di chi ha una particolare disabilità o handicap.

Le persone con disabilità e bisogni extra richiedono che voi abbiate degli standard minimi e delle linee guida e che voi e il vostro staff abbiate una qualche forma di formazione e comprensione dell'accessibilità e dell'inclusività. La partecipazione e l'impegno sono imperativi in qualche modo nelle attività culturali, ricreative, storiche, sociali, sia come osservatori che come attori. Le imprese dovrebbero incoraggiare le persone con disabilità a partecipare alle attività, indipendentemente dal fatto che siano destinate a persone con o senza disabilità.

## ESIGENZE TURISTICHE DI BASE

Come fornitore di turismo, l'Universal Design dovrebbe essere condotto in modo olistico. Dovrebbe essere applicato al maggior numero possibile di aspetti della vostra attività, per esempio l'ambiente fisico dell'edificio, la tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT), i prodotti e i beni, le esperienze, l'intrattenimento. le strutture, i punti di accesso, i trasporti, gli alloggi, le attrezzature, gli spazi interni ed esterni in modo che un numero massimo di persone con disabilità possa utilizzarli. Considerare i requisiti fisici, sensoriali, cognitivi e linguistici durante la fase iniziale di progettazione di qualsiasi prodotto costruito. Tutti i turisti con o senza disabilità richiedono quanto segue affinché l'esperienza di una vacanza sia soddisfacente, si aspettano;

- ✓ Alloggi confortevoli e posti per mangiare
- ✓ Godere dell'accesso a qualche forma di **esperienza di** turismo culturale, patrimoniale e naturale, **attrazione, mostra** come: viste panoramiche, siti culturali e patrimoniali, paesaggi naturali e attività, esperienze come castelli, barche, musei, cinema, biblioteche, e, per quanto possibile, godere dell'accesso a monumenti e siti di importanza culturale nazionale.
- ✓ Accesso alle **informazioni** turistiche e alla **segnaletica** in formati accessibili. È anche preferibile avere accesso a servizi di informazione sul turismo di destinazione, tour e altre esperienze aggiuntive
- ✓ Essere in grado di accedere alle attività di **intrattenimento e spettacolo**, in formati accessibili
- ✓ **Sordi o con problemi di udito**, se non puoi usare il linguaggio dei segni, almeno fornisci loro dei segni che abbiano i simboli del linguaggio dei segni, o mostra i sottotitoli
- ✓ **I non vedenti o gli ipovedenti** forniscono l'accesso all'audiovisivo, per esempio aggiungendo ulteriori colonne sonore
- ✓ **Per le persone in sedia a rotelle**, far costruire percorsi e ascensori per sedie a rotelle per garantire la loro partecipazione

Si consiglia sempre di lavorare e collaborare con le persone con disabilità in questo processo per ridurre le barriere e promuovere la loro inclusione. L'UD ha lo scopo di facilitare l'uso ottimale di un ambiente costruito per tutte le persone con un accesso ottimale ai servizi e alle strutture all'interno dell'ambiente.

Per esempio: porte più larghe e automatizzate e corridoi più ampi renderanno l'accesso più comodo per un'ampia gamma di persone, inclusi genitori con passeggini, anziani, persone

che usano sedie a rotelle, ecc. Questo stesso principio si applica a: camere da letto per gli ospiti ben progettate e spaziose; progetti di edifici interni che non hanno bisogno di incorporare lobby; ascensori abbastanza grandi da ospitare comodamente una persona che usa una sedia a rotelle e un accompagnatore; ascensori che possono essere usati per scopi di evacuazione; e percorsi di accesso agli edifici sufficientemente ampi da permettere a due persone che usano sedie a rotelle o spingono passeggini di superarsi a vicenda o di andare avanti fianco a fianco; ecc.

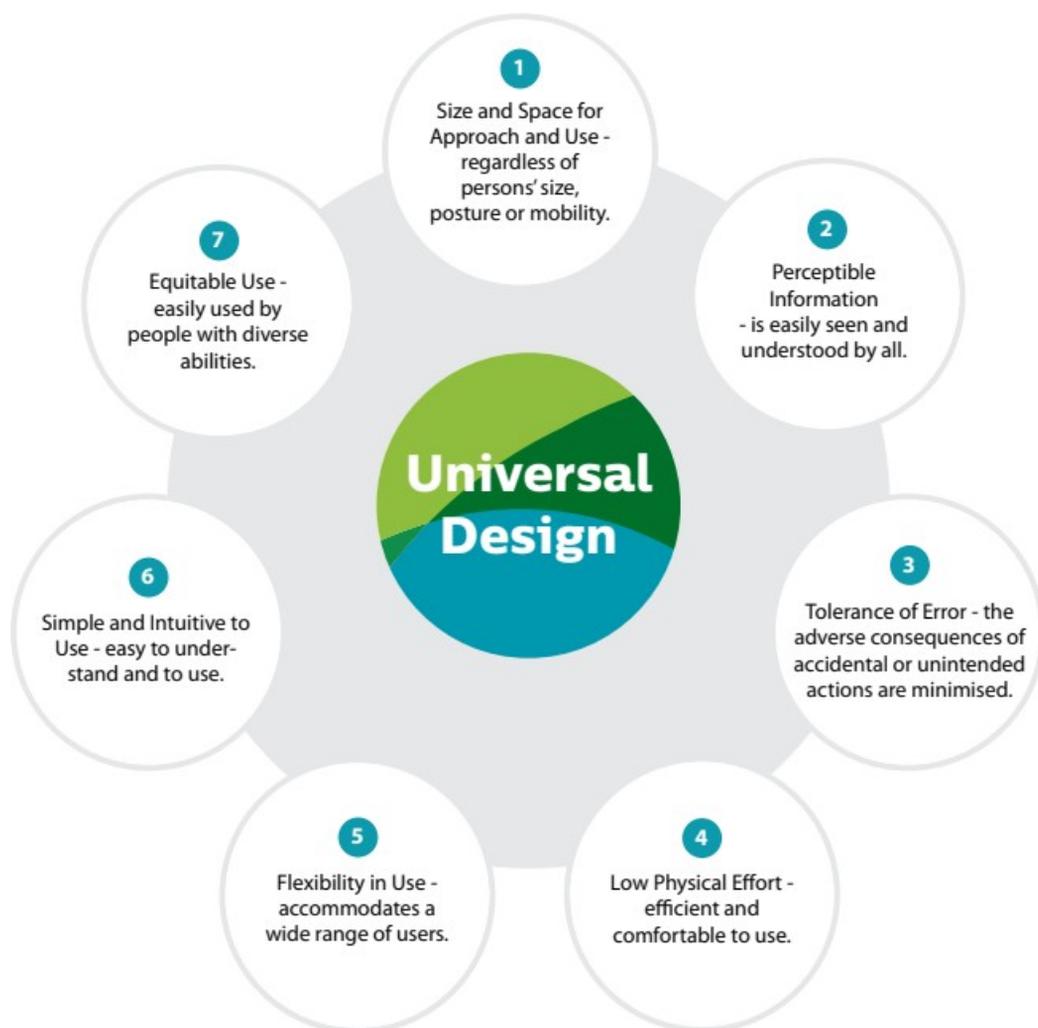


Immagine: [Linee guida per l'accesso alle migliori pratiche - Irish Wheelchair Association](#)

*Considerando le diverse esigenze e abilità di tutti durante il processo di progettazione, la progettazione universale crea prodotti, servizi e ambienti che soddisfano i bisogni delle persone. In poche parole, il design universale è un buon design*



Centro di eccellenza per il design universale, "[Cos'è il design universale](#)"

Iniziare con i principali problemi di accesso che impattano continuamente il  
vita quotidiana delle persone con disabilità come;

## Utenti su sedia a rotelle

- Scarso o nessun accesso al trasporto pubblico o ai servizi di taxi
- Parcheggi inaccessibili, ingressi, corsie, corridoi, percorsi, ecc.
- Progettazione di alloggi o attrazioni turistiche inaccessibili
- Parcheggio accessibile insufficiente e mal progettato
- Sentieri stretti, irregolari e pericolosi
- Servizi igienici troppo piccoli e non adatti allo scopo
- Terminali di accesso pubblico che non possono essere raggiunti o utilizzati, ad esempio bancomat, ecc.

---

## Ciechi e sordi

- Non può accedere a siti web e informazioni in formati alternativi (testo in rilievo, formato audio/video, linguaggio semplice facile da capire, buon contrasto tra il colore del testo e lo sfondo, tipo di carattere appropriato facile da leggere, ecc.)
- Informazioni e attrazioni senza elementi sensoriali (elementi tattili, visivi e audio)

---

## Sordo

- Scarso o nessun accesso al trasporto pubblico o ai servizi di taxi
- Progettazione di alloggi o attrazioni turistiche inaccessibili
- Parcheggio accessibile insufficiente e mal progettato
- Sentieri stretti, irregolari e pericolosi
- Servizi igienici troppo piccoli e non adatti allo scopo
- Terminali di accesso pubblico che non possono essere raggiunti o utilizzati, ad esempio bancomat, ecc.

---

## Altri, ad esempio, gli anziani

- Nessun accesso ad ausili tecnici e attrezzature da affittare o prestare (sedie a rotelle, bagno sedie, rialzi per il bagno, ecc.)
- Nessun luogo di riposo per sedersi o una buona illuminazione
- Ingresso chiaramente marcato e identificabile

- Nessun corrimano dove ci sono i gradini di un ingresso. Le porte sono difficili da aprire e i tappetini sono sempre un pericolo (non sono a filo con la porta o non lo sono affatto per la superficie scivolosa del pavimento)

# ESERCIZIO

Non date per scontato di essere accessibili, testarlo con persone reali.

## 01 | Test interno

Iniziate a testare la vostra accessibilità facendo indossare al personale una benda o dei tappi per le orecchie, provando a guidare una sedia a rotelle e coinvolgendo quanti più aspetti possibili della vostra attività; cosa sperimentano, come acquistano, come si spostano, a cosa possono o non possono accedere ecc. Poi fate le modifiche necessarie per affrontare le barriere e gli ostacoli identificati. Prima di apportare qualsiasi modifica, assicuratevi di seguire le linee guida fornite nella prossima sezione.

### Modifiche di esempio per Sedie a rotelle

- Installare rampe dove le sedie a rotelle non possono entrare a causa di passi
- Rimuovere i mobili se non possono ottenere intorno o manovrare facilmente
- Allungare le porte se non sono abbastanza larghe
- Allargare le baie di parcheggio
- Costruire una toilette più grande con servizi di lavaggio

## 02 | Test esterno

Invitate poi qualcuno con una disabilità (non vedenti, non udenti o su sedia a rotelle) e non dimenticate di invitare una persona anziana e una famiglia per testare la vostra accessibilità. Fate in modo che si impegnino nel vostro business come farebbero di solito in ogni fase dell'imbuto, dalla ricerca di informazioni sul vostro sito web, all'acquisto, al viaggio, all'andare in giro e a sperimentare tutte le strutture, i servizi e le cose di cui hanno bisogno.

- Scoprire cosa è facilmente accessibile?
- A cosa non hanno accesso e di cui hanno bisogno?
- A cosa non hanno accesso ma vorrebbero?
- Cosa può essere migliorato e come?

Quando si tratta di imprese turistiche accessibili, le persone di tutte le abilità e disabilità dovrebbero essere incoraggiate e invitate a partecipare il più possibile a tutti i livelli. Non si aspettano che facciate tutto per loro, ma siate attenti alle loro esigenze.



## PASSO 2

### Preparare una lista di controllo dell'accessibilità che copra tutte le aree chiave identificate nella fase 1

In questa sezione, copriremo diverse misure e modifiche che possono essere implementate nella vostra attività turistica per renderla più accessibile e inclusiva. Esamineremo i diversi aspetti della vostra attività dall'ambiente esterno, all'alloggio, all'area di accoglienza, all'informazione, all'accesso al design interno e vi aiuteremo a identificare i problemi chiave di accessibilità. Ogni ambiente o spazio dovrebbe avere una checklist dedicata. Alla fine di ogni lista di controllo, scegliete le voci che vi riguardano e iniziate con la vostra massima priorità. Un'area che dovrebbe essere in cima alla lista delle priorità di tutti è la toilette e i servizi igienici. Le aree prioritarie successive sono di solito intorno all'attraversamento e all'accesso, cioè le aree di accesso e di calpestio principali

Ad esempio, porte, parcheggi, passaggi, aree di ricevimento, camere da letto e strutture per la ristorazione. Ogni lista di controllo vi fornirà risorse, misure, possibili soluzioni o alternative e suggerimenti di immagini grafiche.

### Esempio di lista di controllo creata da Step come1 risultato del feedback del personale e degli utenti

#### Parcheggio

- La superficie del parcheggio e del sentiero che porta all'ingresso principale deve essere più liscia, per esempio asfalto solido o cemento
- Necessità di un punto di consegna per gli ospiti fuori dall'ingresso
- Il percorso dal parcheggio all'ingresso ha dei gradini, quindi sarà necessario installare una rampa

gradini dell'ingresso

- L'ingresso potrebbe fare con una migliore illuminazione e una campana più bassa

#### Aree pubbliche

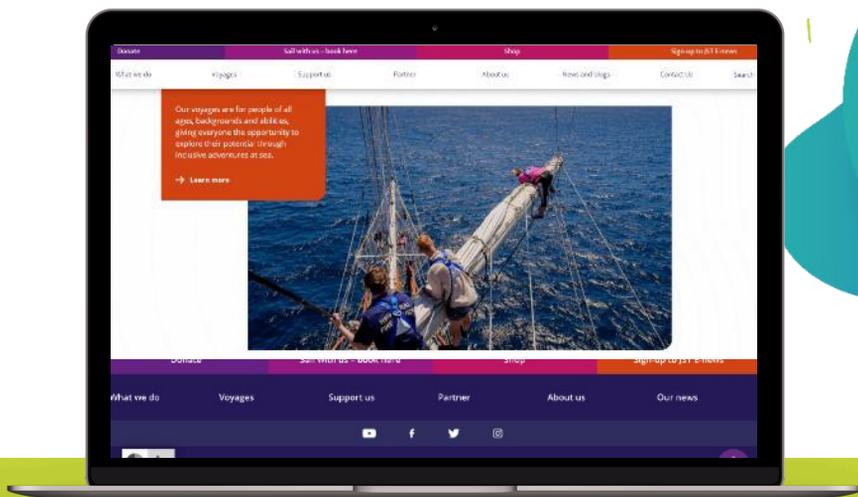
- L'ingresso alla reception è troppo stretto, le porte devono essere allargate
- Necessità di installare un'area di seduta
- Necessità di installare corrimano sui

## Servizi igienici e strutture

- ❑ La toilette e il bagno accessibili alle sedie a rotelle sono datati, è necessario un aggiornamento.

## Informazioni

- ❑ Il carattere del menu è troppo piccolo e disordinato
- ❑ Il personale ha bisogno di formazione sulla comunicazione della disabilità
- ❑ Necessità di installare segnali di orientamento e di informazione utilizzando simboli e scritte più grandi



## Esempi

### SV Tenace REGNO UNITO

## Descrizione

*SV Tenacious è un incredibile esempio di design universale. È la più grande nave alta in legno, e l'unica del suo genere progettata e costruita per essere completamente accessibile alle persone con disabilità o handicap (compresi gli utenti di sedie a rotelle).*

Martin Heng, che si è unito al viaggio di *Tenacious* da Sydney a Melbourne in describe2018, la sua esperienza in questo [blog di Lonely Planet](#):

*Non ci sono passeggeri sui viaggi JST, solo l'equipaggio - composto da nove membri dell'equipaggio permanente e 30 per l'equipaggio di viaggio - e tutti sono tenuti a svolgere i loro compiti al meglio delle loro capacità, qualunque esse siano.*

*L'esperienza di un viaggio su Tenacious (o sulla sua nave sorella Lord Nelson) è una lezione sui benefici di inclusione e accessibilità. Le persone che vivono con una disabilità possono sfidare se stesse, sperimentare l'avventura ed esplorare ciò di cui sono capaci se ne hanno l'opportunità, mentre ai membri dell'equipaggio abili viene mostrato che la disabilità non significa necessariamente incapacità.*





[Informazioni sull'accessibilità nel sito web](#)

# Sezion e 0

## Liste di controllo del turismo accessibile

### 4



### INTRODUZIONE

Pagina 40



### AMBIENTI ESTERNI

Pagina 43

- Parcheggio accessibile
- Marciapiedi e attraversamenti
- Rampe e gradini esterni



### INGRESSO PRINCIPALE E ACCESSO

Pagina 50

- Design dell'ingresso principale
- Corridoi, scale e ascensori
- Strutture pubbliche
- Servizi igienici pubblici
- Ricezione e design d'interni
- Comunicazione e formazione del personale
- Segnaletica & Wayfinding
- Informazioni accessibili
- Ufficio e aree per il personale



### ALLOGGIO

Pagina 76

- Corridoi e porte
- Camere da letto
- Bagni e docce



### PIANO DI EVACIAZIONE

Pagina 82

# Liste di controllo del turismo accessibile

Implementare l'accessibilità del design universale



Queste informazioni sono compilate da varie fonti e dovrebbero essere usate solo come guida e fonte di ispirazione. Hai il dovere di ricercare tutte le norme di accessibilità che si applicano nel tuo paese.

## Esempi di pubblicazioni e fonti utilizzate per sviluppare questa guida.

- [Linee guida per le migliori pratiche di accesso - Associazione irlandese delle sedie a rotelle](#)
- [Accesso delle persone con disabilità alla cultura, al turismo, allo sport e alle attività del tempo libero: Verso una partecipazione significativa e arricchente](#)
- [Impatto economico e modelli di viaggio del turismo accessibile in Europa](#)
- [Turismo inclusivo - Rendere il vostro business più accessibile e inclusivo](#)



# Facilitare e gestire l'accesso

Mentre l'obiettivo di migliorare l'accesso agli ambienti turistici è quello di dare un accesso indipendente a tutti, l'accesso universale, uguale e integrato per tutti deve essere bilanciato con soluzioni praticabili per la vostra attività turistica. Spesso i paesi hanno un'autorità nazionale per la disabilità che sviluppa un codice di pratica sui luoghi accessibili.

Gli elementi centrali del codice NDA sono tipicamente la pianificazione dell'accesso, le informazioni pre-visita, l'avvicinamento e l'entrata, il wayfinding, l'abbellimento esterno, la circolazione interna, le informazioni interpretative, i programmi, le strutture e le uscite di emergenza.

Si consiglia, come primo porto di chiamata, di cercare il vostro organismo di rappresentanza NDA nel vostro paese che ha esperienza, competenza e conoscenza approfondita che può guidarvi.

**Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (UNCRPD).** Gli articoli 24, 25 e 30 della UNCRPD riguardano il diritto al lavoro, alla partecipazione alla vita politica e pubblica e alla partecipazione alla vita culturale, al tempo libero e allo sport.

*I paesi che ratificano la UNCRPD si impegnano a "promuovere l'occupazione delle persone con disabilità nel settore privato attraverso politiche e misure appropriate [...] a garantire che le persone con disabilità possano effettivamente e pienamente partecipare alla vita politica e pubblica su base di uguaglianza con gli altri e [...] a incoraggiare e sostenere la partecipazione nella misura più ampia possibile delle persone con disabilità alle attività sportive tradizionali a tutti i livelli.*

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

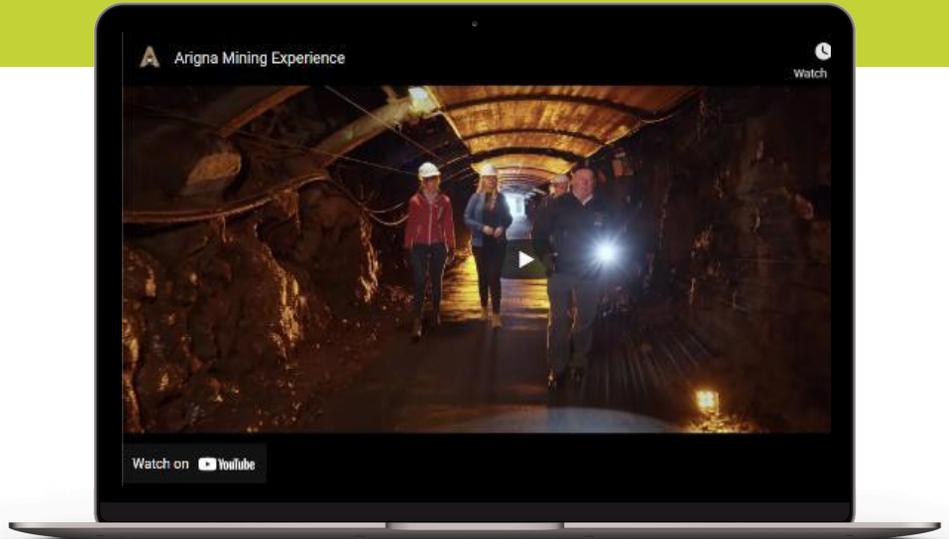




**Caso di studio**  
**Arigna Mining Experience**  
*Irlanda*

**Descrizione**

*Arigna Mining Experience racconta la storia sotterranea dell'industria mineraria irlandese del carbone alle persone con sedia a rotelle e limitazioni di mobilità. Arigna porta tutti i suoi visitatori in un viaggio a ritroso nel tempo, incontrano i minatori reali che lavoravano lì prima della chiusura ufficiale, sono le vostre guide turistiche!*



Arigna Mining Experience ha lavorato duramente per assicurare che il sito, il museo, il caffè, i servizi igienici e il tunnel minerario siano completamente accessibili alle persone con disabilità o problemi di mobilità. Tutte le superfici del terreno sono state livellate o adattate con rampe dove richiesto per l'accesso sicuro e il viaggio di tutti i visitatori che sono su sedia a rotelle, anziani, hanno attrezzature per la mobilità e famiglie con carrozzine e passeggini. Attualmente stanno studiando e valutando l'implementazione della loro segnaletica per essere adattata al braille e avere informazioni audio per i visitatori che hanno problemi di vista o di udito.

w  
w  
w.  
eu  
ro  
pe  
an  
yo  
ut  
hr  
o  
ot  
s.  
48



# Ambienti esterni

## Esempio di consigli disponibili

Torna ai nostri amici dell'Associazione irlandese delle sedie a rotelle

Nel definire una guida alla progettazione per l'ambiente esterno e l'approccio all'edificio, l'intenzione dell'Irish Wheelchair Association (IWA) è di sostenere la pianificazione della progettazione per un ambiente esterno in cui ci sia un accesso sicuro e facilmente utilizzabile e comprensibile per persone di tutte le età e con diversi gradi di mobilità personale.

La guida dell'IWA si basa sul dare sempre la priorità agli utenti del paesaggio stradale attraverso l'uso di linee visive chiare, larghezze di marciapiede appropriate, incroci riconoscibili, marciapiedi ordinati che danno origine a paesaggi stradali riconoscibili che attirano intuitivamente le persone verso le destinazioni chiave, e divisioni fisiche chiare e senza compromessi tra pedoni, veicoli e biciclette.

L'IWA considera la fornitura di marciapiedi con larghezze appropriate, cordoli con altezze appropriate e l'inclusione di punti di attraversamento a livello designati (sempre su lati opposti) come fondamentali per creare un ambiente urbano sicuro.

All'interno di un tale ambiente, i materiali e le finiture utilizzati dovrebbero sostenere l'uso sicuro e sicuro del paesaggio stradale e includere la fornitura di indizi visivi e sistemi di informazione per creare una struttura forte e leggibile. Al fine di massimizzare le opportunità di inclusione sociale e fisica all'interno dell'ambiente esterno, i dettagli specifici delle disposizioni di accessibilità dovrebbero essere affrontati fin dall'inizio di qualsiasi progetto prima di stabilire i parametri di progettazione.

IWA ritiene che un approccio consultivo e collaborativo con le principali parti interessate alla disabilità durante tutto il progetto porterà al risultato migliore e più inclusivo.

## Risorse

Autorità nazionale irlandese per la disabilità - Codice di condotta su Siti del patrimonio accessibili

- Per ulteriori informazioni, vedere: [http://nda.ie/File-upload/Heritage\\_Code\\_of\\_Practice.pdf](http://nda.ie/File-upload/Heritage_Code_of_Practice.pdf)
- Fate riferimento anche al documento di orientamento del Department of Arts, Heritage and the Gaeltacht's Access - Improving the Accessibility of Historic Building and Places. Vedi: <https://www.buildingsofireland.ie/app/uploads/2019/10/Access-Improving-the-Accessibility-ofHistoric-Buildings-and-Places-2011.pdf>

# Parcheggio accessibile



Idealmente, il parcheggio pubblico dovrebbe essere fornito in una posizione adiacente al percorso accessibile più breve per raggiungere l'ingresso dell'edificio, con una distanza massima di viaggio di 25m. Se questo non è possibile a causa del carattere e dell'ambiente dell'edificio, si raccomanda che ci sia un parcheggio dedicato ai conducenti e ai passeggeri con disabilità vicino all'ingresso. Se anche questo non è possibile, le aree di sosta o il trasporto di mini-bus accessibili dalla zona del parcheggio principale possono essere una soluzione. .

Le aree di parcheggio dedicate dovrebbero essere chiaramente segnalate con un cartello verticale situato fuori dallo spazio di circolazione. La segnaletica dovrebbe essere progettata utilizzando un simbolo internazionale di accessibilità bianco su uno sfondo blu. Le baie dovrebbero essere su superfici solide e piane con una pendenza massima di 1:50. Evitare l'uso di materiali inappropriati come ghiaia, sabbia, ciottoli, ecc.

La progettazione del parcheggio dovrebbe anche prevedere il trasferimento sicuro (cordoli inclinati, percorsi di avvicinamento a livello, illuminazione adeguata, ecc.) dal parcheggio alla via d'accesso che porta all'edificio senza sforzo eccessivo. Dovrebbero essere evitate barriere per gli utenti su sedia a rotelle o pericoli che potrebbero far inciampare o rovesciare una persona dalla sua sedia a rotelle.

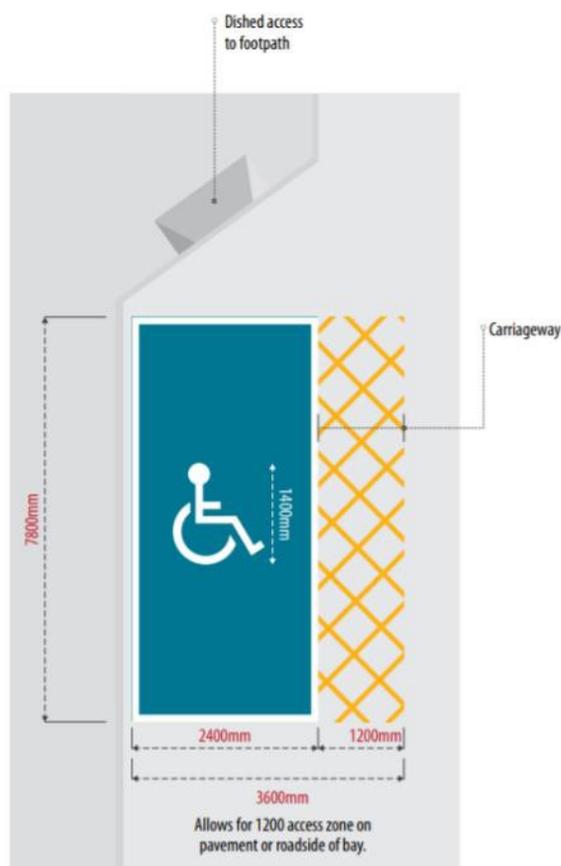
La dimensione dell'alloggiamento dovrebbe consentire il trasferimento sicuro di un passeggero o del conducente su una sedia a rotelle, compreso un margine di spazio o una zona di accessibilità per l'uso di un montacarichi o di una rampa di trasferimento che può essere collegata ad alcuni veicoli.

# Lista di controllo del parcheggio accessibile



- ❑ Posizionare il più vicino possibile all'ingresso principale - distanza massima 25m. Segnaletica per una facile identificazione.
- ❑ Minimo una baia accessibile, poi una baia accessibile per ogni baia di parcheggio<sup>15</sup>
- ❑ Superficie solida e piana con marcature bianche su sfondo blu. Cordolo scolpito per accedere ai marciapiedi
- ❑ Le dimensioni delle baie accessibili standard dovrebbero essere di 3600 x 6000 mm. Questo include zone di accesso larghe 1200mm su un lato e sul retro del veicolo
- ❑ La dimensione della baia per i veicoli multiuso dovrebbe essere di 5400 x 7800 mm. Questo include zone di accesso larghe 3000mm su un lato e sul retro del veicolo
- ❑ Il parcheggio parallelo su strada dovrebbe essere di 3600x7800 mm, questo include zone di accesso larghe 1200 mm su un lato e 3000 mm di lunghezza sul retro del veicolo
- ❑ Minimo da mantenere all'entrata e all'uscita e lungo il percorso verso le aree di parcheggio accessibili 2600 mm di altezza libera all'interno di un parcheggio chiuso. Requisito di altezza per veicoli multiuso e box sul tetto dell'auto che ospita una sedia a rotelle

Dished or level access along the full length of the pavement if bay less than 3600mm in width.



[Linee guida per l'accesso alle migliori pratiche - Irlandese](#)  
[Associazione della sedia a rotelle](#)

# Lista di controllo dei marciapiedi e degli



I marciapiedi, gli attraversamenti e le passerelle verso gli edifici dovrebbero essere progettati per dare un accesso facile e sicuro a tutti. Evitare superfici difficili da calpestare o che impediscano il movimento della sedia a rotelle.

## Colore e struttura

È necessaria un'attenta considerazione per assicurare che la superficie sia in linea con il colore e la struttura del sito. I marciapiedi, gli attraversamenti e i percorsi di avvicinamento dovrebbero essere distinguibili visivamente dall'area circostante attraverso l'uso del contrasto di colore con lo sfondo.

## Clutter

L'ingombro della strada e del marciapiede dovrebbe essere evitato, e lo spazio libero dovrebbe essere regolarmente mantenuto e/o fatto rispettare, come appropriato, dove l'arredo urbano non autorizzato sconfinava. Il percorso dovrebbe essere sufficientemente largo per permettere a tutti gli utenti di muoversi liberamente e di superarsi a vicenda. Qualsiasi arredo urbano fornito non dovrebbe intromettersi nel percorso di circolazione e dovrebbe essere chiaramente individuabile dal design e dal contrasto con lo sfondo. L'arredo urbano che può aiutare l'identificazione del percorso dovrebbe essere collocato in linea o arretrato rispetto al marciapiede o al percorso di avvicinamento.

## Superficie

La superficie del percorso deve essere piana, liscia e antiscivolo, senza ostacoli all'interno della larghezza libera del percorso di circolazione. Le superfici dure resistenti allo scivolamento, come i mattoni o la pavimentazione in pietra, sono più adatte della ghiaia, dei ciottoli e del decking.

## Bordatura

I marciapiedi e i percorsi di avvicinamento dovrebbero incorporare un bordo fisico continuo e rilevabile (cordolo) che le persone ipovedenti o cieche possano seguire usando un bastone o con l'assistenza di un cane guida. La fornitura di cordoli è raccomandata, in particolare dove i marciapiedi e i percorsi di avvicinamento confinano con una carreggiata o una pista ciclabile, al fine di fornire sia l'orientamento che la protezione ai pedoni vulnerabili. I cordoli dovrebbero essere piatti, non smussati, con un'altezza minima di 60 mm, ma preferibilmente di 100 mm.

## Corsie ciclabili

Le piste ciclabili non dovrebbero mai essere situate su o all'interno di percorsi pedonali. Ci dovrebbe essere un cordolo alto almeno 100 mm che separa un marciapiede da qualsiasi corsia ciclabile adiacente.

# Lista di controllo del parcheggio accessibile



- ❑ Una larghezza del marciapiede di 2000 mm permette a due persone in sedia a rotelle di passarsi l'un l'altra in sicurezza
- ❑ Creare una superficie solida e piana, senza spazi vuoti di più di 10 mm e con dislivelli accoppiati in tutti i punti di attraversamento pedonale
- ❑ Fornire 2300mm di spazio libero per la testa
- ❑ Usare la pavimentazione tattile come segue: tipo a bolla rossa per gli incroci controllati; tipo a bolla gialla o grigia per gli incroci non controllati; e tipo a bolla corrugata per le segnalazioni di pericolo.
- ❑ Fornire posti a sedere per percorsi lunghi e in pendenza. Il percorso di circolazione deve essere libero da espositori, bidoni, sedili, ecc.





# Soluzioni di accessibilità e risorse per il trasporto e la mobilità intorno alla tua attrazione turistica

## Soluzione - Fornire un veicolo di mobilità

Alcuni spazi esterni, in particolare quelli nelle aree rurali, possono essere molto collinari, vasti e possono avere un terreno accidentato. Se la tua attrazione è sparsa e attrae molti e molti visitatori, potresti prendere in considerazione la possibilità di avere in loco un veicolo per la mobilità accessibile con sedia a rotelle. Questo può dare alle persone l'opportunità di vedere molto di più del tuo paesaggio, e ti dà la possibilità di aggiungere qualche commento dal vivo lungo la strada!



## Soluzione: creare una guida all'accessibilità

Una Guida all'accessibilità può aiutarvi a comunicare le vostre strutture e i vostri servizi alle persone disabili e ad altri clienti che desiderano informazioni specifiche sull'accessibilità, come i viaggiatori anziani e le famiglie con bambini piccoli. Dettagliare l'accessibilità del vostro locale in una Guida all'accessibilità permetterà a queste persone, alla loro famiglia e ai loro amici di prendere decisioni informate su dove alloggiare e visitare in base alle loro esigenze individuali.

## Esempi di guide all'accessibilità

Date un'occhiata a questi esempi di guide reali per una proprietà, un'attrazione e un ristorante. <https://www.visitbritain.org>. [Attrazione self catering](#)

# Lista di controllo delle rampe e dei gradini esterni



## Rampe esterne

- ❑ Gradiente più basso possibile per qualsiasi approccio in pendenza
- ❑ Gradiente 1:20, altezza massima 500mm e lunghezza massima 10m.
- ❑ Larghezza della rampa 1500mm, con un pianerottolo di livello x 1800x1800mm in cima e in fondo.
- ❑ Superficie antiscivolo, con caduta incrociata 1:50 per garantire il drenaggio, e protezione dei bordi alta 1 mm
- ❑ Fornire un corrimano continuo su entrambi i lati, ad un'altezza compresa tra 900-1000 mm, che si estende per 300 mm oltre la rampa e termina con un'estremità chiusa

## Passi esterni

- ❑ I gradini dovrebbero essere forniti insieme a una rampa. Evitare gradini singoli
- ❑ Si raccomanda una larghezza delle scale di 1500 mm. Da evitare le pedate affusolate e le alzate aperte
- ❑ Il design coerente dei gradini è fondamentale. Le alzate devono essere comprese tra 150-180mm e gli scalini tra 300-450mm
- ❑ Fornire un avviso tattile in velluto a coste in cima e in fondo alla scala, che attraversa l'intera larghezza dei gradini
- ❑ Fornire un corrimano continuo su entrambi i lati, ad un'altezza compresa tra 900-1000mm, che si estende 300mm oltre l'ultimo gradino e termina con un'estremità chiusa. Corrimano centrale richiesto quando la larghezza della scala supera i 2000mm
- ❑ I bordi dei gradini dovrebbero contrastare con il resto della superficie. Fornire un'illuminazione adeguata. Evitare ombre confuse

# Design dell'ingresso principale e accesso interno

Il design dell'ingresso principale di un edificio dovrebbe fornire un ingresso accessibile a tutte le persone, compresi gli utenti su sedia a rotelle, le persone con mobilità limitata, i non vedenti, le persone con problemi di vista o di udito, gli anziani, le persone con disabilità cognitive e le persone che spingono passeggini. L'ingresso di un edificio dovrebbe essere facile da localizzare, sicuro e comodo da usare. Il livello di illuminazione all'ingresso principale di un edificio dovrebbe essere di 150 lux. L'ingresso principale di un edificio dovrebbe contrastare con l'ambiente circostante, avere un accesso in piano, essere chiaramente segnalato e avere porte automatiche che si attivano automaticamente.

Il metodo e la direzione di apertura della/e porta/e d'ingresso principale/i dovrebbero essere chiaramente indicati. Al fine di fornire un riparo a coloro che devono fermarsi prima di entrare in un edificio, l'ingresso principale dovrebbe incorporare una qualche forma di protezione dalle intemperie come una tettoia o avere la porta arretrata rispetto all'edificio. La protezione dalle intemperie è necessaria se le persone devono azionare dispositivi di sicurezza o di ingresso all'ingresso di un edificio. Una rientranza della porta o una tettoia dovrebbe essere profonda 1200mm e avere un'altezza libera di 2200mm a 2500mm. Nessuna parte della struttura di una tettoia dovrebbe presentare un'ostruzione per le persone

L'ingresso principale dovrebbe essere accessibile a tutti. Se esiste una barriera, si possono escogitare soluzioni che prevedano l'uso dei seguenti mezzi:

- **Rampe, gradini e corrimano ben progettati**, che rispettano l'ambiente esistente dell'edificio, possono essere usati all'ingresso principale. Le rampe che utilizzano le pendenze del terreno e le piante esistenti possono essere meno ingombranti. I nuovi muri dovrebbero essere costruiti con materiali che si armonizzano con i muri e gli edifici esistenti.
- **Ascensori a piattaforma**, che quando sono posizionati all'ingresso principale possono a volte essere incorporati all'interno di un portico esistente e in questo modo essere visivamente meno invadenti.

- **Rampe temporanee**, dove tutte le altre opzioni hanno fallito. Anche se non sono compatibili con l'accesso indipendente, le rampe temporanee possono occasionalmente essere una soluzione necessaria.
- **Ingressi alternativi**, dove una rampa o una piattaforma elevatrice non è un'opzione. Può essere possibile creare un ingresso alternativo riorganizzando lo spazio interno. È importante che questo nuovo punto d'ingresso sia disponibile per tutti, e non esclusivo per i visitatori con mobilità limitata.
- **Porte che, se pesanti**, devono essere dotate di dispositivi di apertura automatica

Un'attenta attenzione ai piccoli dettagli dell'edificio e al design interno, insieme a una buona e regolare gestione degli spazi, sono gli elementi più importanti per creare un ambiente interno accogliente, facilmente comprensibile e accomodante per tutti, indipendentemente dall'età, dalle dimensioni o dalle capacità.

Dall'area della reception, attraverso tutte le parti dell'edificio, tutti i servizi e le strutture dovrebbero essere facilmente identificabili e prontamente disponibili per tutti i potenziali utenti. La gamma di servizi e strutture include le aree di ricezione, i servizi igienici, l'illuminazione, i rivestimenti delle finestre, i telefoni, le attrezzature antincendio, i banconi, i terminali di accesso pubblico, le casse, ecc.

Tutti i controlli montati a parete su qualsiasi apparecchiatura a uso permanente o occasionale o terminali self-service dovrebbero essere sempre situati all'interno di una zona comune comoda da raggiungere, adatta a persone sia in piedi che sedute. Ci dovrebbe essere uno spazio libero sotto i terminali di accesso pubblico indipendenti per permettere a una persona su sedia a rotelle di posizionarsi per utilizzare la struttura.

I comandi a parete dovrebbero essere situati ad almeno 500 mm da qualsiasi angolo e non dietro una porta che si apre per oscurare i comandi. Il design interno di un edificio, la segnaletica, l'illuminazione e le proprietà acustiche dovrebbero combinarsi per permettere agli utenti di identificare e interpretare lo spazio e le strutture all'interno dell'edificio.



# Lista di controllo per la progettazione dell'ingresso principale

Si raccomanda sempre di usare porte automatiche. Possono essere azionate in una varietà di modi, ad esempio pulsanti, schede di prossimità, portachiavi, specialmente per le persone con funzioni limitate della mano o forza nella parte superiore del corpo. Sono necessarie istruzioni chiare, in formato visivo e tattile, per ogni porta dotata di un dispositivo di chiusura e apertura automatica o di un pulsante.

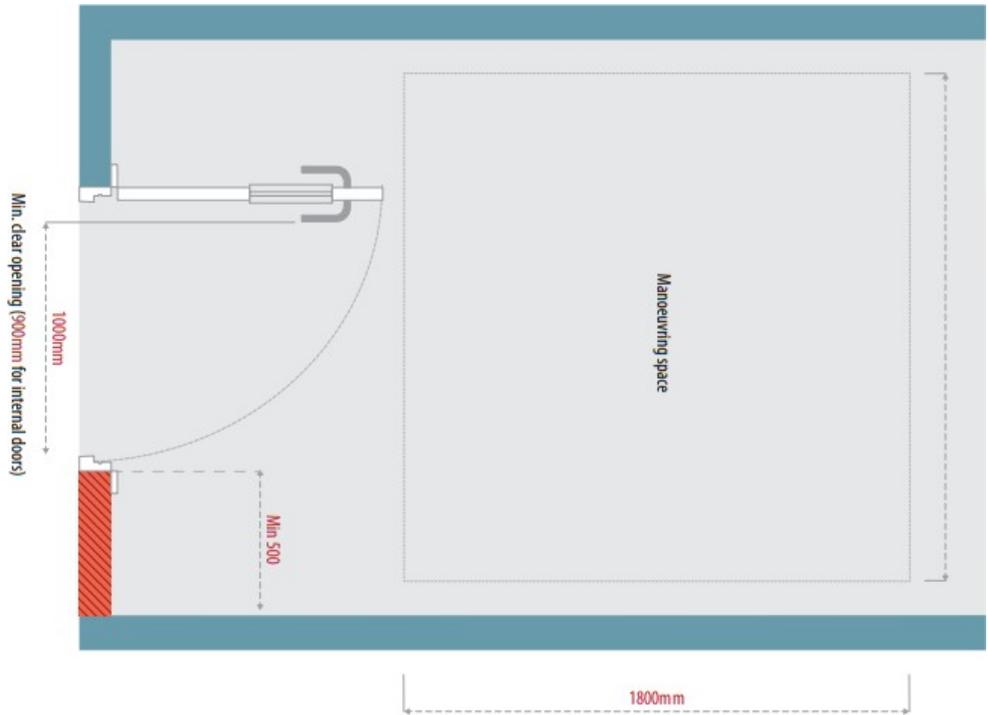


*Immagine: Associazione irlandese delle sedie a rotelle*



# Lista di controllo per la progettazione dell'ingresso principale

- ❑ L'entrata principale dovrebbe essere facilmente identificabile e ben segnalata. Le porte girevoli non sono adatte. Dovrebbero essere previste porte automatiche auto-attivanti.
- ❑ Fornire uno **spazio di manovra a livello di 2400 mm** all'esterno dell'ingresso principale, con protezione dalle intemperie. Una rientranza della porta o un **baldacchino dovrebbero essere profondi 1200mm** e avere un'**altezza libera di 2200mm a 2500mm**
- ❑ **La larghezza minima della porta è di 1000 mm** per un ingresso principale e di **900 mm** il lato di trazione della porta e **400 mm di spazio libero** al bordo di entrata sul lato di spinta della porta; lo spazio libero su entrambi i lati dovrebbe essere mantenuto **senza ostruzioni per 1800 mm**.  
Le molle delle porte pesanti non sono raccomandate
- ❑ I pannelli di visione dovrebbero estendersi **tra 500-1500mm**. Le maniglie delle porte dovrebbero essere situate **tra 900-1000mm dal pavimento**
- ❑ I pannelli completamente vetriati dovrebbero essere



*Linee guida per le migliori pratiche di accesso - Associazione irlandese delle sedie a rotelle*

# Lista di controllo per corridoi, scale e ascensori



## CORRIDOI E ATRII

- ❑ La larghezza minima raccomandata del corridoio è di 1800 mm. Gli oggetti montati a parete non devono causare ostruzioni
- ❑ Le porte che si aprono su un corridoio dovrebbero essere incassate
- ❑ Il design e lo schema dei colori dovrebbero aiutare il wayfinding
- ❑ I fermi magnetici dovrebbero essere usati per tenere le porte in posizione aperta per facilitare l'accessibilità

## DESIGN DI SCALE E GRADINI INTERNI

- ❑ Il rialzo di ogni gradino su una rampa di scale dovrebbe essere coerente e compreso tra 150-180mm. Il dislivello di ogni gradino dovrebbe essere compreso tra 300-450 mm. Il paragrafino dovrebbe essere di colore distinguibile sul gradino superiore e inferiore, ad esempio giallo.
- ❑ Un'altezza libera di 2200 mm deve essere mantenuta per tutta la lunghezza della rampa di scale e dei pianerottoli.
- ❑ Le aree sotto le scale/rampa dovrebbero essere chiuse quando l'altezza è inferiore a 2100 mm dal livello del pavimento finito



*Linee guida per le migliori pratiche di accesso - Associazione irlandese delle sedie a rotelle*

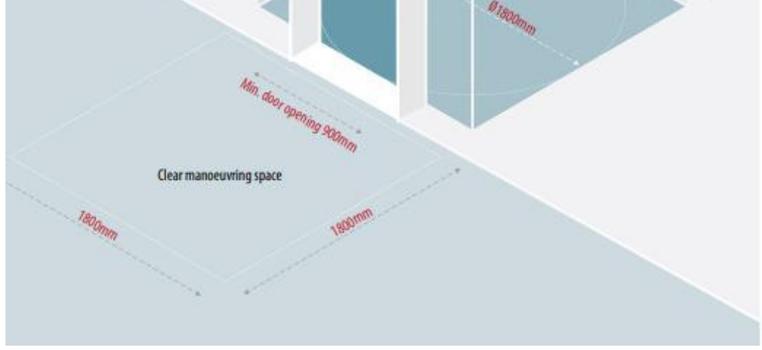
# Lista di controllo per corridoi, scale e ascensori



## Ascensori

- ❑ Tutti i nuovi edifici devono avere ascensori che possono essere utilizzati per l'evacuazione di emergenza ma non per il fuoco
- ❑ La cabina dell'ascensore deve preferibilmente ospitare un diametro di rotazione di 1800 mm. Per edifici più piccoli, 2000 mm di profondità x 1400 mm di larghezza sono accettabili.
- ❑ Sollevare la porta con una larghezza di apertura di 900 mm. La porta dovrebbe rimanere aperta per almeno otto secondi
- ❑ Prevedere uno spazio libero di 1800 x 1800 mm davanti all'ascensore su ogni piano. Il pulsante di chiamata dell'ascensore dovrebbe essere tra 900-1100mm
- ❑ Nella cabina dell'ascensore, la linea centrale del pannello di controllo dell'ascensore deve essere all'altezza di 1000 mm. Livello di illuminazione lux150
- ❑ Fornire una notifica acustica e visiva del livello del pavimento e un avviso di apertura/chiusura della porta
- ❑ Un cartello che indica il livello del pavimento dovrebbe essere fornito in ogni atrio dell'ascensore sulla parete di fronte alle porte di piano dell'ascensore

Linee guida per le migliori  
pratiche di accesso -  
Associazione irlandese delle  
sedie a rotelle



# Soluzioni per ascensori per passeggeri



L'accesso ai cambiamenti di livello all'interno di un edificio storico deve essere gestito con sensibilità e le soluzioni devono essere in linea con il tessuto storico dell'edificio. I cambiamenti di livello minori possono essere superati con una progettazione sensibile nell'ubicazione dei gradini, delle rampe e dei corrimano.

## Colore e struttura

Le rampe dolcemente inclinate che sono fornite accanto ai gradini sono sempre l'opzione preferita, richiedendo poca o nessuna manutenzione.

## Ascensori a piattaforma

Posizionate in modo sensibile con il minimo disturbo strutturale, le piattaforme elevatrici possono essere una soluzione dove il cambiamento di livello è relativamente grande o dove una rampa non è possibile. Le porte degli ascensori a piattaforma dovrebbero sempre essere automatizzate, con comandi esterni situati a portata di mano quando ci si avvicina all'ascensore. Si dovrebbe prendere in considerazione l'uso di piattaforme elevatrici che sono incorporate nei gradini per mantenere il carattere di un edificio, per esempio Sesame Lift o FlexStep.

## Ascensori per passeggeri

L'installazione di un ascensore per passeggeri fornisce il mezzo più efficace per il movimento verticale. Si raccomanda l'installazione di ascensori interni che soddisfino gli standard di evacuazione, cioè con proprietà resistenti al fuoco e adatti all'uso in un'evacuazione di emergenza. Questi ascensori riducono il ricorso all'evacuazione assistita per le persone con disabilità.

## Montascale a piattaforma

Dove l'installazione di un ascensore per passeggeri non è possibile, l'installazione di un montascale a piattaforma su una scala secondaria può essere un'opzione.

Per ulteriori informazioni sui sollevatori a piattaforma incorporati vedere: <https://sesame-access.com/> e <https://www.liftup.dk/en/products/flexstep/>

**RICORDARE IN CASO DI INCENDIO  
GLI ASCENSORI NON SONO ACCESSIBILI!**





## Esempi Castello di Lincoln Inghilterra



### Soluzioni di accessibilità per corridoi, scale, gradini e ascensori

#### Sfida

Se non è possibile installare caratteristiche fisiche come rampe o ascensori per sedie a rotelle, è possibile cambiare l'ingresso principale alla proprietà? C'è un'ampia porta al piano terra che potrebbe funzionare altrettanto bene come ingresso per i visitatori alla reception o alla biglietteria?

#### Soluzione

Il castello di Lincoln ha installato questo ascensore e l'annessa scala a chiocciola per migliorare l'accesso al camminamento delle mura del castello. L'elemento è chiaramente distinguibile dal castello di pietra originale, ma i suoi colori tenui e la sua forma a torretta lo rendono un'aggiunta discreta che non intacca il carattere storico del castello.

Considerate anche la possibilità di sporgere le porte aperte o di installare pulsantiere elettroniche su porte pesanti che non possono essere rimosse per motivi di conservazione.

Potreste anche aggiustare o rimuovere i mobili nei corridoi per renderli più larghi o aggiungere rampe in modo da potervi accedere da altre porte. L'aggiunta di una rampa su piccoli gradini non rimuoverà o danneggerà le caratteristiche originali. Cercate di mantenere i tappeti sfilacciati o allentati per prevenire i pericoli di inciampo anche per le persone non vedenti.



# Lista di controllo delle strutture pubbliche



*L'accesso alle strutture pubbliche include l'accesso alle aree di ricezione e ai banchi, ai servizi igienici, ai ristoranti e ai negozi, ecc. dovrebbe essere situato vicino alla strada principale, alle passerelle e alle attrazioni del sito o dell'edificio del patrimonio*

## Strutture pubbliche

- ❑ Tutti i controlli dei terminali di accesso al pubblico devono avere un'altezza compresa tra 900 e 1200 mm, con uno spazio di 1800 x 1800 mm davanti
- ❑ Controlli telefonici pubblici accessibili tra 750-1000mm; fornire un accoppiatore a induzione all'interno della cornetta e del display di testo
- ❑ Altezza dell'armadietto tra 750 e 1250 mm, con un'area libera di 900 x 1400 mm davanti.
- ❑ In una cucina comune a basso utilizzo: considerare un'altezza di 850 mm come compromesso per gli utenti seduti e in piedi in una cucina a basso utilizzo con 700 mm di spazio per le ginocchia sotto l'area di preparazione, il lavello, il piano cottura, ecc. e opzioni di stoccaggio accessibili. In una cucina comune a pieno uso, considerare la possibilità di duplicare la fornitura di piano cottura, lavello, aree di lavoro cioè 900-1050 mm di altezza per gli utenti in piedi e 760 mm di altezza per gli utenti seduti. Il forno deve essere posizionato all'altezza del piano di lavoro



*Linee guida per le migliori pratiche di accesso - Associazione irlandese delle sedie a rotelle*



# Servizi igienici pubblici

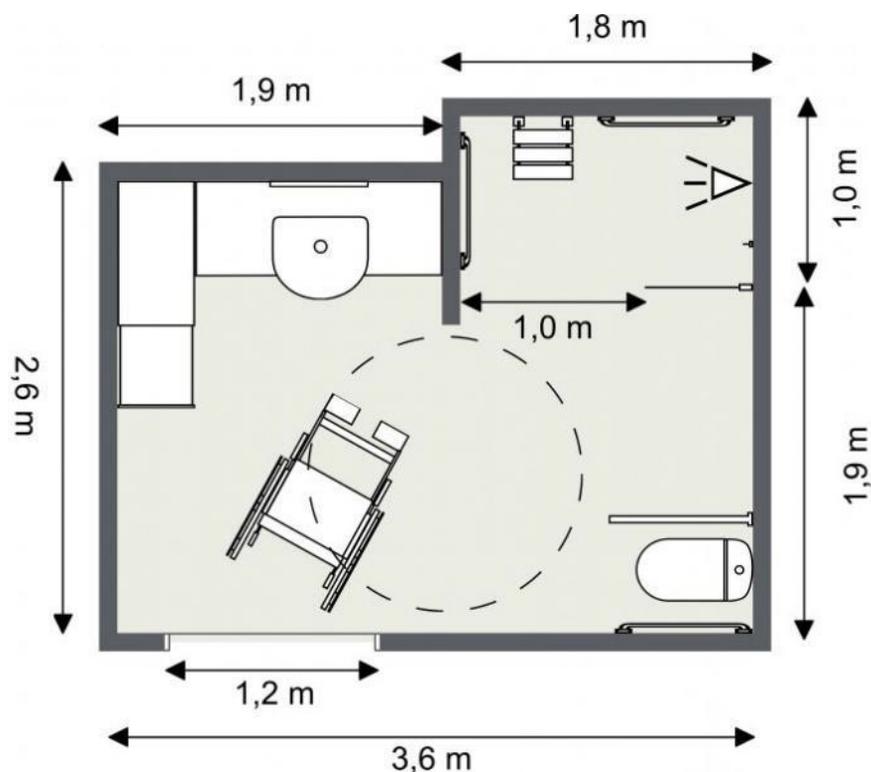


## Servizi igienici

- ❑ In ogni blocco maschile e femminile, fornire almeno una cabina WC Ambulante, dimensione x 1500900mm
- ❑ In ogni blocco maschile e femminile, fornire almeno una cabina WC allargata, dimensione x 15001200mm
- ❑ Nei blocchi maschili fornire orinatoio basso a 380 mm di altezza, con spazio libero davanti e maniglioni sulla parete.
- ❑ Fornire almeno un WC unisex accessibile, dimensioni x 18002500mm con porta che si apre verso l'esterno
- ❑ Nei blocchi di servizi igienici con più di sei cubicoli, fornire un cubicolo WC accessibile per sedie a rotelle in ogni blocco, oltre al singolo WC accessibile unisex.
- ❑ Nelle grandi strutture pubbliche, fornire almeno un bagno con fasciatoio con montacarichi a soffitto a copertura totale della stanza e una panca per adulti; dimensione della stanza 12m<sup>2</sup>.
- ❑ Non ci dovrebbero essere tubi scatolati o aperti dietro la tazza del WC in una cabina accessibile alle sedie a rotelle o nel bagno degli spogliatoi
- ❑ L'altezza del sedile della toilette dovrebbe essere compresa tra 460 e 480 mm, con uno spazio di trasferimento libero di 900 mm accanto al vaso. Maniglia di scarico a forma di spatola sul lato di trasferimento
- ❑ In un WC accessibile alle sedie a rotelle, l'altezza raccomandata del lavabo è di 800 mm. Il 'Finger Basin' non è raccomandato. Fornire un piccolo lavabo con una dimensione interna di 450 x 300 mm. e un miscelatore a leva
- ❑ Bagno con fasciatoio, fornire un lavabo di dimensioni complete preferibilmente regolabile elettronicamente in altezza
- ❑ Il materiale della pavimentazione dovrebbe essere antiscivolo e dovrebbe avere una classificazione PTV minima antiscivolo di 51-70 con una classificazione PTV di 70-100 che offre la migliore protezione
- ❑ Installare uno specchio di almeno 400 mm di larghezza, con un'altezza compresa tra 600 e 1600 mm. Fornire ganci per cappotti a doppia altezza
- ❑ Sistema di allarme d'emergenza da installare e collegato al banco di sicurezza o al punto informativo
- ❑ Fornire un'illuminazione d'emergenza dove non c'è un'illuminazione presa in prestito o in eccesso



# Toilette pubbliche accessibili & Pianta della doccia



*Immagine: [Linee guida per l'accesso alle migliori pratiche - Irish Wheelchair Association](#)*

## CONSIGLI EXTRA

- ✓ Assicuratevi che gli operatori di viaggio e gli enti di beneficenza che rappresentano le persone con disabilità e che organizzano o organizzano vacanze per persone con disabilità siano a conoscenza della vostra sistemazione accessibile!
- ✓ Contatta il tuo volontario locale o l'organizzazione dei badanti disabili a volte può fornire badanti a una tariffa scontata

[Disegni e progetti 3D di Room Sketcher](#) per idee di layout di pavimenti accessibili per gli anziani e gli utenti di sedie a rotelle

# Liste di controllo per la reception e il design d'interni



## Area di ricevimento

- ❑ Quando si usano i tornelli, si raccomanda una larghezza libera di 900 mm.
- ❑ La dimensione complessiva della reception dovrebbe essere determinata dalla posizione e dalla direzione di apertura delle porte della reception. Fornire 1800 mm di diametro di spazio libero per girare su entrambi i lati del bancone della reception
- ❑ La dimensione della reception dovrebbe consentire 1700 x 900 mm di spazio libero da qualsiasi oscillazione della porta.
- ❑ La larghezza della porta deve essere di almeno 900 mm, con 500 mm di spazio libero sul lato del bordo anteriore della porta
- ❑ L'area della reception dovrebbe essere facilmente identificabile dall'ingresso principale dell'edificio, con un approccio diretto e senza ostacoli. La larghezza raccomandata per la reception è di 1800mm
- ❑ L'altezza del bancone dovrebbe essere di 760 mm, con uno spazio libero sottostante di 700 mm per accogliere una persona su sedia a rotelle. Una sezione più alta di 1050mm è necessaria se le persone in piedi devono scrivere. Considerare un'altezza di compromesso di 850 mm per soddisfare sia le persone in piedi che quelle sedute.
- ❑ Si assicuri che almeno una delle sue corsie per i biglietti sia abbastanza larga e abbia un contatore più basso

(750-800 mm), e che sia sempre aperta

Livello di illuminazione lux250  
Installare il sistema Loop e la segnaletica per indicarne la presenza

I posti a sedere dovrebbero consentire spazi adeguati per sedie a rotelle accanto ai posti a sedere fissi

Le informazioni dovrebbero essere disponibili in formati alternativi (stampa grande, Braille su richiesta, audiocassetta, interprete di segni su richiesta, sito web accessibile, ecc.)

Gli interruttori della luce e le prese

di uso comune devono essere montati tra 750-1000mm

Mettete a disposizione una sedia per qualcuno che può essere anziano e fragile, che usa le stampelle o che ha scarso equilibrio, soprattutto se il vostro ospite ha bisogno di aspettare

Assicurarsi che i sistemi e le macchine di pagamento elettronico siano su un cavo lungo o senza fili in modo da poter essere passati a qualcuno che usa una sedia a rotelle

Assicurarsi che il pavimento o il terreno siano liberi da pericoli di inciampo ed è antiscivolo

*Linee guida per le migliori pratiche di accesso - Associazione irlandese delle sedie a rotelle*

St  
w  
w.  
eu  
ro  
pe  
an  
yo  
ut  
hr  
o  
ot  
s.  
eu

# Liste di controllo per la reception e il design d'interni



## Superfici, arredi morbidi e Windows

Creare un contrasto cromatico, tonale e strutturale tra le superfici (pavimenti, porte, interruttori della luce, ecc.)

Evitare le superfici lucide per minimizzare l'abbagliamento e il riflesso. Creare buoni livelli di illuminazione ed evitare di creare ombre

Le superfici del pavimento devono essere antiscivolo, evitare pavimenti in moquette a pelo profondo. Niente selle o soglie delle porte

La scelta dei mobili morbidi e l'uso di pannelli fonoassorbenti possono ridurre l'eco e assorbire il rumore riflesso

Davanzali non più alti di 850 mm. Nessuna traversa tra 850-1200mm.

Meccanismo di apertura delle finestre tra 750-1000mm

Mettere i beni pubblici, come giornali, riviste e bevande alla portata di chi usa una sedia a rotelle - se questo non è sempre possibile, assicurarsi che il personale sia addestrato a offrire assistenza



Linee guida per le migliori pratiche di accesso - Associazione irlandese delle sedie a rotelle

# Liste di controllo per la comunicazione con il personale



## Comunicazione del personale

Essere inclusivi non richiede che voi o il vostro staff siate esperti di disabilità. Basta dare ad ognuno dei vostri clienti un benvenuto amichevole e chiedere loro se c'è qualcosa che potete fare per rendere la loro esperienza piacevole! Le loro richieste potrebbero variare dal chiamare un taxi al compilare un modulo. Le persone sono le migliori nel determinare le proprie capacità, non c'è bisogno di indovinare come essere d'aiuto, basta chiedere! Ricorda che non tutte le barriere sono di tipo fisico. Il tuo atteggiamento può fare la differenza tra l'essere fisicamente accessibile e l'essere inclusivo per tutti.

Concentrarsi sulla persona, non sulla sua disabilità  
Rivolgiti direttamente al tuo ospite, non alle altre persone che potrebbero essere con lui  
Chiedere agli ospiti con disabilità se hanno esigenze specifiche o supporto di cui potrebbero aver bisogno  
Chiedi al tuo ospite se vuole aiuto prima di fornire assistenza e accetta la risposta se il tuo ospite rifiuta il tuo aiuto  
Se hai una conversazione che durerà più di qualche momento con un ospite che usa una sedia a rotelle, piegati all'altezza degli occhi o tira su una sedia

## Impedito all'udito

- ❑ Affronta il tuo ospite in modo che possa leggere le tue labbra - cerca di assicurarti che non ci siano luci forti dietro di te che possano limitare la loro capacità di vedere le tue labbra
- ❑ Usa il tuo normale tono di voce e volume - se possibile, allontanati dal rumore di fondo
- ❑ Indirizza i tuoi commenti direttamente al tuo ospite piuttosto che all'interprete di lingua dei segni o all'assistente interprete
- ❑ Tieni carta e penna a portata di mano per aiutarti a comunicare con il tuo ospite.

## Non vedenti

- ❑ Identificati per nome - se è il caso, chiedi il loro nome in modo da poterti rivolgere direttamente a loro e in modo che sappiano che stai parlando con loro e non con qualcun altro
- ❑ Fornire assistenza se un ospite chiede aiuto per andare da qualche parte - chiedete da che parte dovrete stare e offrite il vostro braccio in modo che possano tenervi appena sopra il gomito
- ❑ Non tentare mai di accarezzare o distrarre un cane guida, uditivo o di assistenza o offrirgli cibo mentre è imbracato - è un animale da lavoro

## SOLUZIONE

Il 50% dei dipendenti di ILUNION Hotels sono disabili. L'hotel si impegna a integrare il suo approccio all'accessibilità universale non solo nei suoi servizi per i clienti con disabilità, ma anche in tutto il suo modello di business, compresi i suoi dipendenti e fornitori. Illunion Hotels ha ricevuto il premio etico UNWTO 2016 per il suo lavoro



# Risorse Formazione del personale

*Per alcuni dipendenti, ci può essere una barriera di paura quando servono persone disabili. Potrebbero non sapere cosa dire o fare e non voler fare la cosa sbagliata. Questo è naturalmente applicabile quando si servono tutti i clienti. Formare il personale sulla consapevolezza e la comprensione della disabilità e dell'accessibilità può aiutare a superare qualsiasi paura che possa avere e aiutarlo a servire tutti i clienti con fiducia.*

- ✓ Il [corso di formazione online gratuito sul Turismo Accessibile](#) è progettato per i manager e il personale di prima linea di alloggi turistici, attrazioni, locali per mangiare e bere;
- ✓ [Le diapositive per la formazione sul turismo inclusivo](#) possono essere scaricate da Visit England, per essere utilizzate nell'induzione e nell'aggiornamento del personale.
- ✓ Visit England ha anche prodotto delle guide con consigli sull'accoglienza di coloro che con [perdita di udito](#) e clienti [con cani da assistenza](#).



## 54%86%83%49%

di persone con esigenze di accesso vi eviteranno se non possono trovare informazioni

Gli anziani tornano a trovarci, il che li rende clienti fedeli

di viaggiatori disabili raccontano ad altri le loro esperienze

condividere la loro esperienza sui social media

### Visit Scotland [Inclusive Tourism Toolkit](#)

[Unisciti a più di altre 2,000 aziende che si impegnano a migliorare l'esperienza del cliente per le persone disabili. La Scozia è una destinazione naturalmente accogliente - un fatto di cui siamo incredibilmente orgogliosi. Il turismo inclusivo](#)

—

# Segnaletica & Wayfinding



L'orientamento è la capacità di orientarsi in modo sicuro e indipendente all'interno di un edificio o nell'ambiente naturale o costruito e navigare da un luogo all'altro. Il wayfinding dei viaggiatori inizia quando iniziano a pianificare il loro viaggio usando ricerche su internet, guide di viaggio o consigli diretti di amici, familiari o agenti. L'orientamento spesso coinvolge la segnaletica, chiedendo indicazioni alla gente del posto, mappe, guide (in particolare quando i nomi delle strade sono in una lingua diversa) e informazioni per i visitatori. I piani di implementazione dovrebbero considerare i punti di riferimento, i percorsi, gli spunti ambientali e la segnaletica che aiuteranno i visitatori a navigare per la prima volta.

## Soluzioni

Le mappe di mobilità sono specificamente progettate per aiutare le persone con mobilità limitata a utilizzare e godere delle strutture e delle esperienze che voi o la vostra destinazione offre, come ad esempio:

- servizi igienici e telefoni accessibili
- Telescrivente (TTY)17 telefoni
- posti auto accessibili
- parcheggio fuori strada accessibile
- percorsi accessibili
- posti a sedere pubblici
- pendenze stradali

La segnaletica e le mappe accessibili sono qualcosa che tutti possono capire, sia con la vista, che con il tatto o con mezzi acustici. Le mappe dovrebbero organizzare l'ambiente in spazi chiari e mostrare tutti gli elementi, come sentieri, punti di riferimento e quartieri, della zona - assicurarsi che includa solo collegamenti importanti e memorabili in modo da non sovraccaricare la mappa con dettagli non importanti

- ❑ Elementi di design grafico coerenti di dimensione, colore, lettering (di carattere appropriato e altezza leggibile) e pittogrammi, frecce direzionali e simboli
- ❑ Le informazioni chiave vengono presentate solo nei punti critici del processo decisionale
- ❑ Informazioni e simboli non ambigui, chiari e facili da capire

- ❑ I colori e il contrasto dei colori che sono appropriati all'illuminazione e all'ambiente, e che migliorano la leggibilità, dovrebbero anche essere presi in considerazione per comunicare le informazioni di orientamento in Braille
- ❑ Considerare immagini in rilievo (pittogrammi) dove appropriato. (In una varietà di situazioni i pittogrammi da soli non sono sufficienti e dovrebbero essere supportati da testo e Braille)
- ❑ Informazioni testuali di wayfinding in un certo numero di lingue straniere, sia sul cartello che su cartelli di supporto
- ❑ Testo leggibile e informazioni grafiche con facilità di lettura a distanze di osservazione realistiche, vale a dire dimensioni dei caratteri decenti e sans serif

- ❑ Le mappe dovrebbero in particolare permettere all'utente di identificare la sua posizione attuale e fornire informazioni sufficienti per condurre l'utente alla prossima mappa o cartello direzionale

# Lista di controllo per la segnaletica e il wayfinding



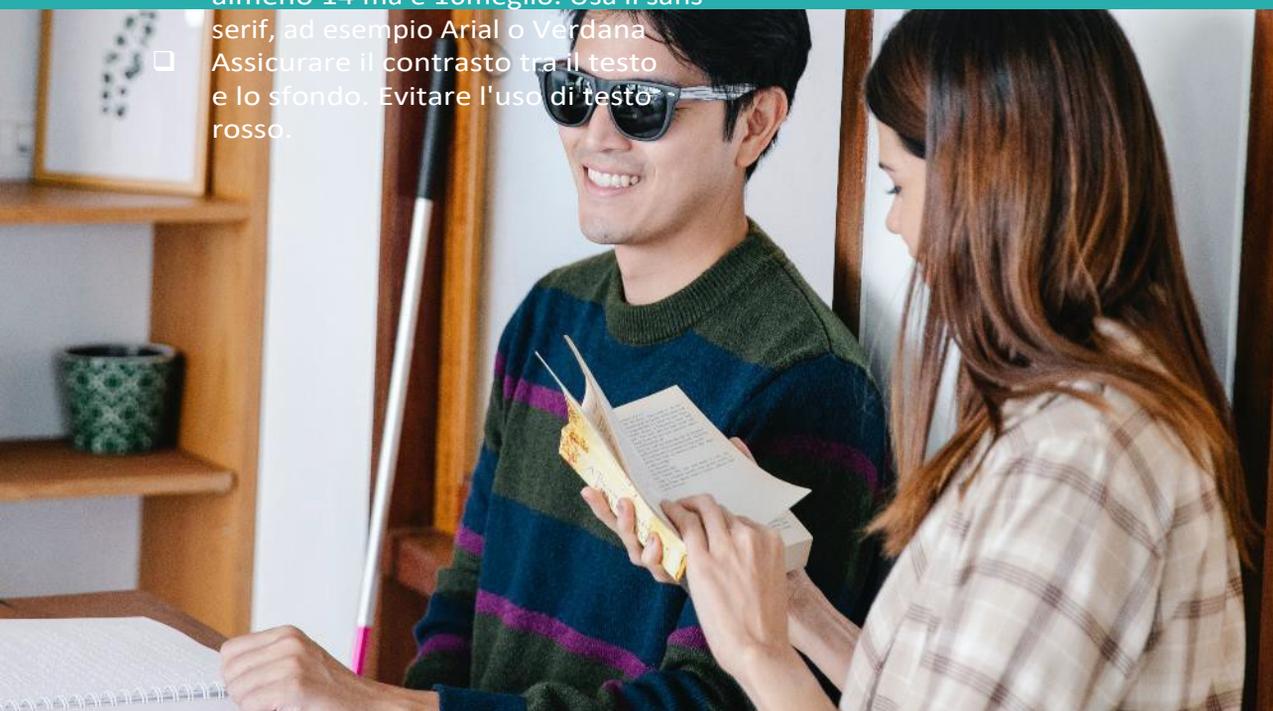
- ❑ La segnaletica dovrebbe essere facilmente individuabile, coerente e facilmente comprensibile
- ❑ Le insegne sospese devono consentire un'altezza minima di 2300 mm
- ❑ I segnali di distanza ravvicinata dovrebbero essere montati con la linea centrale a 1400mm di altezza dal pavimento. La segnaletica delle istruzioni di sicurezza deve essere duplicata ad un'altezza tra 1000-1100mm e tra 1600- 1700mm
- ❑ Utilizzare caratteri San serif, scritte bianche su sfondo scuro, simboli e pittogrammi riconosciuti
- ❑ L'altezza adatta dei caratteri è un minimo di 150 mm per i segni a lunga distanza, 50-100 mm per i segni a media distanza e 15-25 mm per i segni a breve distanza



# Informazioni accessibili



- ❑ Le informazioni prima della visita dovrebbero essere fornite in formati alternativi, per esempio brochure come pagina web leggibile, audio, ecc. Le informazioni fornite dovrebbero includere specifiche sul livello delle disposizioni di accesso in tutta l'esperienza di visita e qualsiasi area in cui l'accesso non è possibile per le persone con diverse disabilità.
- ❑ I numeri di contatto per informazioni e assistenza nella pianificazione di una visita dovrebbero essere facilmente disponibili.
- ❑ È preferibile che le informazioni in loco siano fornite in tutte le strutture pubbliche come la reception, i bagni, il ristorante e il negozio in diversi formati, ad esempio audio, braille, grandi caratteri di lettura, video...
- ❑ Il carattere grande dovrebbe essere almeno 14 ma è 16meglio. Usa il sans serif, ad esempio Arial o Verdana
- ❑ Assicurare il contrasto tra il testo e lo sfondo. Evitare l'uso di testo rosso.
- ❑ Evitare di giustificare il testo perché grandi spazi vuoti possono confondere
- ❑ Non usare il corsivo o le maiuscole per i grandi blocchi di testo
- ❑ Utilizzare pittogrammi e simboli per aiutare gli utenti a navigare nel testo
- ❑ Usare immagini con una gamma diversificata di visitatori - Strutturare il contenuto in un ordine logico
- ❑ Usa un inglese semplice ed evita le frasi lunghe
- ❑ Quando si commissiona un nuovo sito web o un aggiornamento, assicurarsi che i progettisti abbiano familiarità con le linee guida di accessibilità del web



# Informazioni accessibili



Quando è veramente impossibile fornire l'accesso a tutte o ad alcune parti di un edificio o al turismo a causa di problemi di costruzione (specialmente negli edifici del patrimonio), dovrebbe essere fornita un'esperienza alternativa di quella parte del sito o dell'edificio. Le esperienze alternative potrebbero includere:

Presentazione audiovisiva

Punti di visualizzazione

Ricostruzioni

Visite virtuali rappresentative, mock-up, ecc. Tutte le presentazioni e i mock-up esperienziali devono essere accessibili a tutte le persone.

## Rendere il tuo sito web più accessibile

Assicuratevi che tutte le informazioni e i servizi che fornite attraverso i vostri siti web siano accessibili ai clienti con disabilità. Il modo migliore per assicurarsi che il vostro sito web sia accessibile ai vostri clienti è quello di assicurarsi che tutto su di esso sia conforme al livello AA delle linee guida per l'accessibilità dei contenuti web (WCAG) 2.0. Questo include: Pagine HTML, documenti PDF, documenti Word, audio, video, giochi, mappe.

## **Clicca per maggiori informazioni;**

<http://nda.ie/resources/accessible-ty-toolkit/make-your-websites-more-accessible>

## **ReadSpeaker:**

Una soluzione software che migliora criticamente l'accessibilità per tutto il web, poiché permette ai visitatori di ascoltare il testo di ogni pagina web che viene letto ad alta voce. Per maggiori informazioni visitate <http://www.readspeaker.com/>.



w

# Informazioni accessibili



## Guide multimediali e virtuali

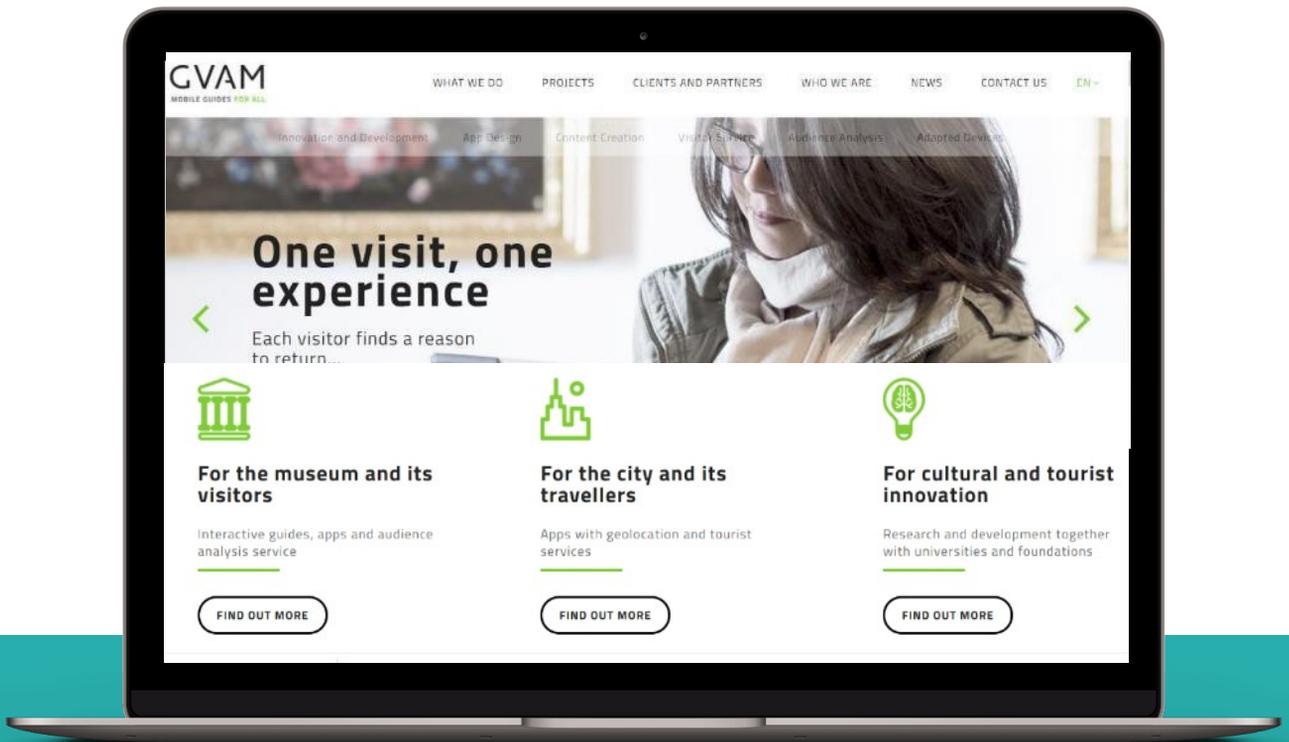
- ❑ Considerate le guide multimediali, digitali e virtuali che possono fornire visite interattive per tutti i tipi di utenti, comprese le persone con disabilità. Facilitano la progettazione di risorse di accessibilità essenziali per le persone con disabilità sensoriali, come sottotitoli, descrizione audio, navigazione audio, linguaggio dei segni, immagini narrative, guide multimediali. [GVAM Mobile Guides For All](#) è un'azienda che utilizza tutti e sei i sensi per scoprire cosa motiva ogni visitatore e offrirgli un'esperienza guidata unica
- ❑ Considerate la tecnologia multimediale e virtuale per illustrazioni e disegni in 3D, disegni reattivi per smart phone, tablet e altri modelli, esperienze immersive VR con immagini in video360, creazioni 3D e risorse audiovisive, design di mappe e way finding di dove vi trovate, segnaletica nel punto di interesse, creazione di contenuti in modo da poter effettivamente annusare gli oggetti, l'arte o l'esperienza.

## Gioco interattivo

- ❑ Attraverso i giochi, partecipando per raggiungere un obiettivo o gareggiando contro altri utenti, i visitatori scoprono dettagli e fatti che non conoscevano prima
- ❑ Soprattutto quando si tratta di barriere linguistiche, i giochi e le esperienze educative invitano tutti i visitatori a osservare, capire e godere della realtà attraverso l'interazione digitale.



# Esempio -GVAM



## CONSIGLI Attento alle parole e al linguaggio!

- 'Toilette accessibile' non 'Toilette per disabili'
- "Parcheggio accessibile" non "Parcheggio per disabili"
- 'Ingresso accessibile' non 'Ingresso per disabili'
- Fare riferimento a "una persona con disabilità" piuttosto che a una "persona disabile".
- 'Una persona che usa una sedia a rotelle' piuttosto che 'Qualcuno confinato in una Sedia a rotelle'
- 'Una persona che è cieca' piuttosto che una 'persona che soffre di cecità'.

# Lista di controllo dell'ufficio e



- ❑ Le porte d'ingresso principali degli edifici per uffici dovrebbero avere una larghezza minima di apertura netta non inferiore a 1000mm
- ❑ I banchi della reception dovrebbero avere un'altezza compromessa di 850 mm
- ❑ Percorsi di accesso liberi di 1200 mm di larghezza devono essere mantenuti in tutti gli spazi del pavimento all'interno delle aree a pianta aperta dell'ufficio, e devono essere previsti spazi di svolta all'interno e alla fine dei percorsi di accesso.
- ❑ Un minimo di 1800 mm di diametro di spazio di manovra libero dovrebbe essere fornito tra le postazioni di lavoro, con uno spazio per le ginocchia di 700 mm in altezza sotto ogni scrivania; la scrivania dovrebbe essere 760-780 mm in altezza dal livello del pavimento o secondo le esigenze individuali
- ❑ I servizi igienici dovrebbero essere progettati universalmente per accogliere gli utenti su sedia a rotelle, comprese le persone che usano sedie a rotelle motorizzate
- ❑ Gli espositori di cibi e bevande non dovrebbero essere situati a più di 1200 mm dal livello del pavimento. I banchi self-service dovrebbero essere ad un'altezza di 850 mm, con 700 mm di spazio per le ginocchia al di sotto.
- ❑ I banconi delle mense/dei caffè dovrebbero avere un'altezza di compromesso di 850 mm. Lo spazio libero sul bancone dovrebbe essere mantenuto. Le code ai banchi self-service dovrebbero essere larghe almeno 1200 mm.
- ❑ Gli armadietti accessibili devono avere una larghezza minima di 300 mm e una profondità massima di 600 mm
- ❑ I piani personali di evacuazione d'emergenza (PEEPS) dovrebbero essere sviluppati per gli occupanti degli uffici che hanno bisogno di assistenza per evacuare l'edificio
- ❑ Gli ascensori devono essere utilizzabili per l'evacuazione (eccetto gli incendi)

*Linee guida per le migliori pratiche di accesso - Associazione irlandese delle sedie a rotelle*



## Caso di studio tipologico Museu Croazia



### Descrizione

*Il Museo Tipologico è uno dei primi musei in Europa ad affrontare specificamente i problemi delle persone disabili, specialmente dei non vedenti. Uno dei modi in cui lo fanno è attraverso il loro sito web, compatibile con la nuova identità visiva del Museo.*

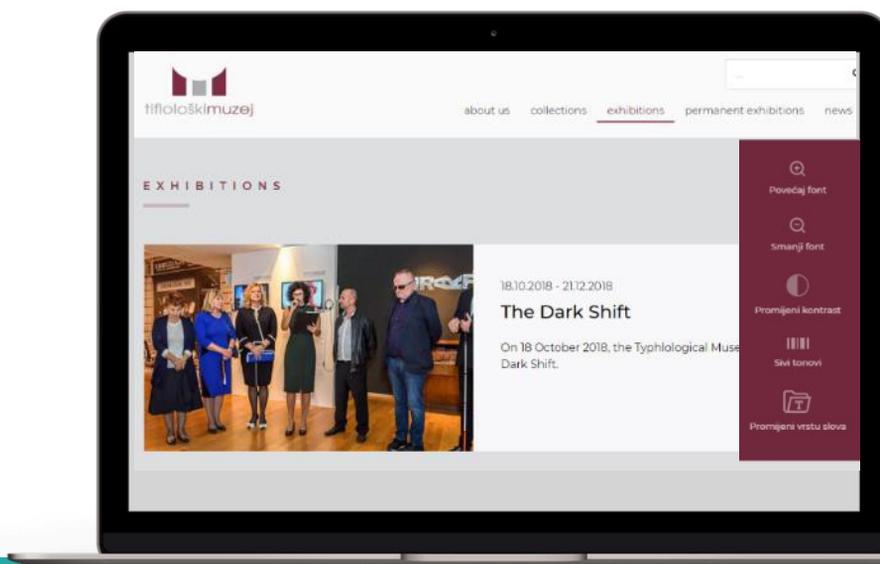
### Accessibilità della mostra permanente

- La mostra del museo è completamente accessibile a tutti, dall'ingresso del museo al banco informazioni e oltre attraverso la mostra, le strisce tattili del pavimento guidano e facilitano il flusso dei visitatori.
  - Una mappa tattile in rilievo si trova sul banco informazioni per aiutare i visitatori a familiarizzare con lo spazio, il museo e il suo contenuto.
  - La mostra permanente è accompagnata da un catalogo in grande stampa nera, una guida è fornita attraverso la mostra in grande stampa e in Braille. C'è anche un'audioguida attraverso la mostra.
  - Le etichette introduttive e esplicative sono fornite per ogni unità del
- mostra stampata in un carattere grande per gli ipovedenti e in Braille per i non vedenti. Sono disposti in modo da essere facilmente letti con le dita.
- Le fotografie esposte sono ingrandite. Tutti gli oggetti esposti hanno un'altezza adatta alle persone in sedia a rotelle. Le repliche degli oggetti originali sono disponibili per essere toccate.
  - Sono disponibili film documentari sugli scultori ciechi Remzija Gjumišić, Sanja Fališevac e Ivan Ferlan e sono sottotitolati per i visitatori con problemi di udito in modo che possano goderne.



**WEBSITE** Opere d'arte di autori ciechi

# Accessibilità del sito web e delle informazioni



Tutti i testi sono scritti in un carattere grande, e la dimensione delle lettere può essere regolata secondo le preferenze dei visitatori. Possono scegliere tra diversi sfondi di pagina. L'intero contenuto della pagina web è disponibile in forma audio.

## Mostre sull'accessibilità esterna

### Opere d'arte di autori ciechi

L'abilità nel maneggiare la materia e il modo di interpretare il contenuto e la forma che questi autori ciechi traggono dalla loro memoria, o che hanno concepito al tatto e impresso nelle loro sculture è impressionante, e anche al di fuori di questo contesto le loro opere hanno un innegabile valore artistico.

### La nuova vita che respira

La mostra Breathing (New) Life presenta il più antico teatro del mondo dove attori non vedenti e ipovedenti realizzano le loro creazioni di recitazione.



### Spazio, forma, tocco

"Space, Shape, Touch" è stato un progetto di visita del Museo d'Arte Contemporanea utilizzando grafica, dipinti e sculture dalla collezione del Museo. Il Museo Tipologico di Zagabria è stato l'esperto che ha organizzato la prima mostra adattata e specializzata per i ciechi e gli ipovedenti in Bosnia ed Erzegovina.





## Caso di studio

### Visite, musei e spettacoli di marionette *Ceca, Repubblica*

## Descrizione

**Visite guidate speciali per visitatori con qualsiasi tipo di disabilità - le informazioni per il pubblico sono disponibili sul sito web della città. d) Visite guidate organizzate annualmente per persone disabili nei siti senza barriere di Buchlovice, Kozel, Kynžvart, Rájec**

## Museo dei ciechi

Protezione del patrimonio culturale mobile, i musei e le gallerie d'arte organizzano sia mostre che, occasionalmente, nell'ambito delle loro iniziative didattiche, programmi per cittadini con disabilità per permettere loro di soddisfare le loro esigenze culturali e di creare opere proprie, come ad esempio: Museo dei Ciechi e sviluppa collezioni, presentazioni e altre attività (come la digitalizzazione di pubblicazioni e l'archiviazione di materiali, inviti e altre opere per trasferirle successivamente in

Braille, e cooperazione in vari progetti). Il dipartimento offre servizi specifici per rendere le risorse del Museo della Tecnica e di altri musei accessibili alle persone non vedenti e ipovedenti. Tra questi, un'audioteca, archivi e una biblioteca di pubblicazioni stampate in diversi tipi di scrittura romana in rilievo e in Braille, che sono disponibili per lo studio su richiesta.

## Annuale "Dny s handicapem" (Giorni con disabilità) Castello di Český Krumlov, Repubblica Ceca



**SITO WEB** Museo dei Ciechi

**SITO WEB** Museo dei  
Ciechi

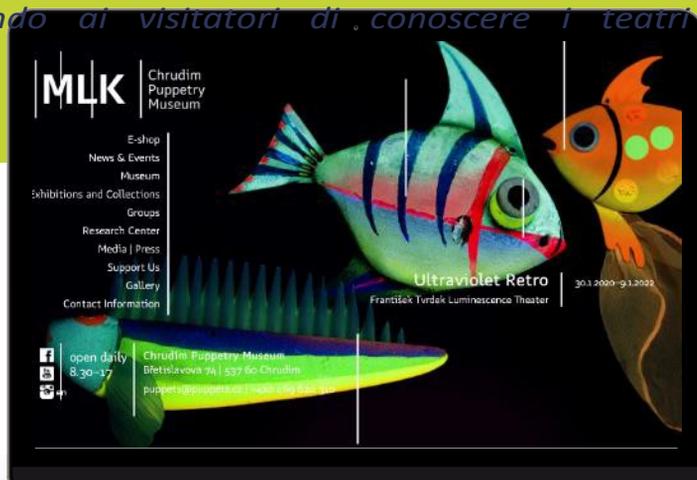
## Caso di studio

Visite, musei e spettacoli di marionette *Ceca, Repubblica*



## Descrizione

*Programmi regolari per visitatori disabili visivi, specialmente bambini e giovani, sono anche organizzati da Puppet Culture in Chrudim, permettendo ai visitatori di conoscere i teatri di marionette al tatto*



**SITO WEB**  
**Cultura delle marionette**



# Alloggio



Fai sentire le persone a casa e trattale come tutti gli altri!

Ecco alcuni modi per diventare un fornitore di alloggi completamente accessibile.

In questa sezione,alloggio accessibili concentra sulle camere da letto e i bagni degli ospiti. Le persone con disabilità hanno lo stesso livello di aspettative e meritano gli stessi standard di qualità, comfort e standard di chiunque altro. Gli hotel e le aziende differiscono in ciò che offrono. Per esempio, alcuni posti sono completamente accessibili e altri sono parzialmente accessibili per una persona su sedia a rotelle che viaggia in modo indipendente.

Iniziando dalla più importante, le persone con problemi di accessibilità vogliono sentirsi accolte dal vostro personale. Questo significa che il personale è comprensivo, disponibile, pieno di risorse e addestrato ad assistere a seconda delle esigenze di disabilità. Le persone con disabilità si aspettano una sala che sia di pari qualità e comfort rispetto alle altre sale del locale. Notate che il 'comfort' si riferisce anche alle amenità come una vista piacevole.

## Risorse

[Case vacanze accessibili con sedia a rotelle in Irlanda | Vacanze](#) Esempi di [idee](#) includono cultura unica convertita e alloggi del patrimonio; vecchi cottages e fienili, case sulla spiaggia e cottages con cortile.

[Alloggi accessibili Self Catering L'Irlanda](#) si concentra sulle opzioni self catering come stalle convertite, lodge, fattorie e cottages.

L'alloggio accessibile include tutti gli aspetti del luogo e dello spazio all'interno della destinazione di vacanza, che può includere aree comuni, aree paesaggistiche, giardini, strutture ricreative, ristorante in loco, aree di ingresso, e le varie stanze all'interno dell'alloggio privato come la cucina, il bagno, i servizi igienici, le zone pranzo/di soggiorno e le camere da letto

La maggior parte dei viaggiatori alla ricerca di un alloggio accessibile cercherà le opzioni di alloggio elencate come accessibili, ed eventualmente chiamerà i fornitori per confermare il livello di accessibilità delle camere e delle strutture. I fornitori di attività dovrebbero chiarire e confermare con i potenziali ospiti i loro requisiti e l'idoneità dell'alloggio a soddisfare le loro esigenze specifiche



# Sala e porta accessibili

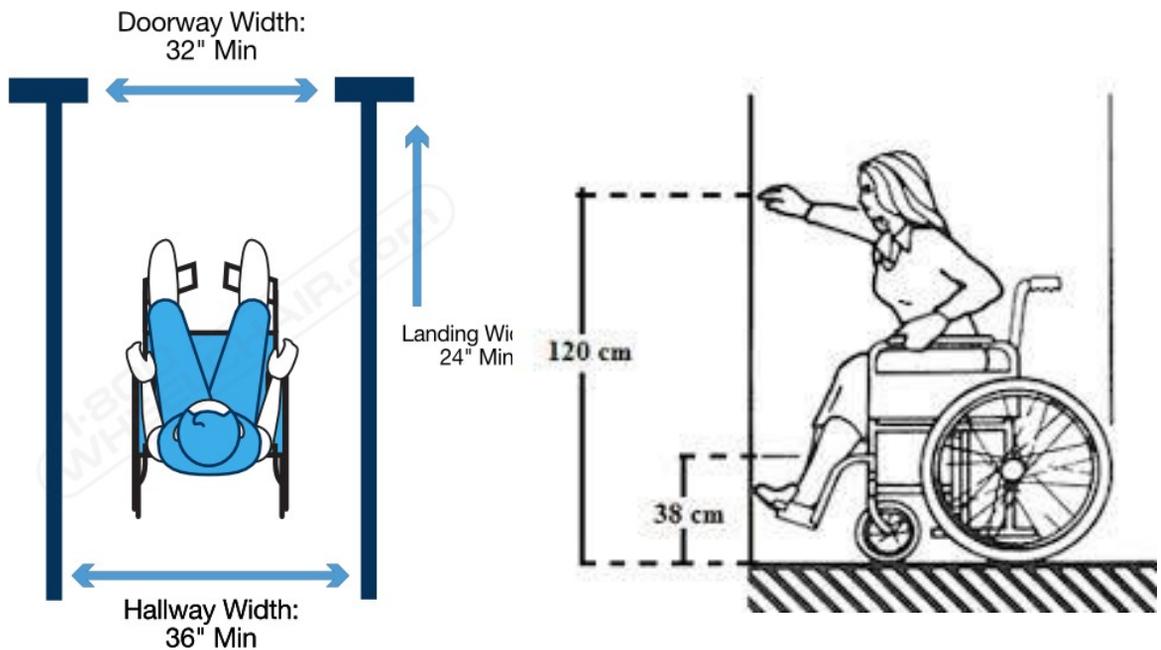


Immagine: Linee guida per l'accesso alle migliori pratiche - Irish Wheelchair Association

## Suggerimenti extra

- ✓ Assicuratevi che gli operatori di viaggio e gli enti di beneficenza che rappresentano le persone con disabilità e che organizzano o organizzano vacanze per persone con disabilità siano a conoscenza della vostra sistemazione accessibile!
- ✓ Contatta la tua organizzazione locale di volontari o di badanti disabili, a volte possono fornire badanti a una tariffa scontata.

# Lista di controllo per la sola camera da letto



Fornire una in ogni camera da letto per gli ospiti<sup>15</sup> per l'uso indipendente e una in ogni camera accessibile<sup>20</sup> per l'uso assistito da parte di una persona su sedia a rotelle

- ❑ Tutte le porte e i corridoi sono accessibili alle sedie a rotelle, per esempio, le porte scorrevoli a muro massimizzano lo spazio interno di circolazione della stanza
- ❑ Hanno bisogno di spazio di circolazione libero per girare una sedia a rotelle nelle camere da letto, nelle zone pranzo e nei salotti e di spazio di circolazione di base per l'uso della sedia a rotelle altrove. Questo significa anche corridoi e porte ampi. Le porte dovrebbero avere una larghezza di apertura netta di 900 mm con due spazi di rotazione di 1800 mm di diametro nelle camere da letto.
- ❑ I sollevatori da letto per entrare e uscire dal letto in modo indipendente o con l'aiuto di un assistente. Su entrambi i lati del letto devono esistere circa 30 pollici di larghezza per permettere alla sedia a rotelle di trovarsi in una posizione parallela per il trasferimento laterale (cioè 900 mm di zona di accesso intorno al letto); il letto deve anche avere un'altezza adeguata, di solito questo viene fatto con un materasso più alto. L'altezza del letto fino alla parte superiore del materasso dovrebbe essere di 450-500 mm. È necessario uno spazio libero di 300 mm sotto il letto per i poggiapiedi e il sollevatore per i piedi. La camera da letto per uso assistito dovrebbe avere un cerchio di rotazione più ampio di 2300mm adiacente al letto se viene usato un paranco mobile.
- ❑ Controlli della temperatura in camera per diverse esigenze personali, dai ventilatori a soffitto ai sistemi di controllo completamente integrati con bilanciamento automatico
- ❑ Tappeto a basso pelo che è antiscivolo e adatto al traffico di sedie a rotelle
- ❑ Interruttori della luce accessibili accanto al letto e tutti gli interruttori della luce e le prese di corrente sono ad un'altezza accessibile per le persone ad un livello degli occhi di 900 mm-1100 mm
- ❑ I televisori digitali nelle camere e nelle aree comuni hanno i sottotitoli abilitati
- ❑ Tutti i telecomandi, l'area computer e il telefono sono ad altezza tavolo. Telefoni con pulsanti grandi.
- ❑ I servizi di lavanderia possono essere raggiunti e utilizzati da persone che usano una sedia a rotelle
- ❑ In caso di emergenza cavi o interruttori. I sistemi di allarme antincendio nelle stanze dovrebbero essere adatti alle persone sorde e cieche (per esempio, allarmi a vibrazione per i sordi)

# Lista di controllo del bagno e della doccia



- ❑ Per tutte le sedie a rotelle, i deambulatori e altri ausili per la mobilità, la larghezza delle porte e degli ingressi dovrebbe essere di almeno 32 pollici per consentire la svolta e l'accessibilità
- ❑ Le dimensioni del bagno con doccia a livello sono di 2500x2500 mm per l'uso indipendente. Le dimensioni del bagno per uso assistito dovrebbero essere 2700 x 3000mm. È richiesto uno spazio libero di 900mm sul lato di trasferimento del WC
- ❑ Pavimento del bagno antiscivolo con un cerchio di diametro di pollice60 turnaround
- ❑ Ruota nelle docce conosciuta anche come "doccia senza piano cottura" in modo che la sedia a rotelle possa rotolare nella nicchia della doccia
- ❑ Soffione a mano e sollevatori da bagno manuali ed elettrici
- ❑ I servizi igienici e le docce dovrebbero essere dotati di ampi maniglioni e includere un sedile per la doccia o per la vasca da bagno
- ❑ Sedili del gabinetto rialzati. Il sedile del water deve essere ad almeno 17 pollici ma non più di 19 dal pavimento. Le maniglie dovrebbero essere fornite sulla parete laterale più vicina alla toilette e anche sulla parete dietro la toilette.

Ulteriori letture [qui](#)

## Fai il miglio in più! Offrire attrezzature gratuitamente, a noleggio o fornire informazioni a fonti esterne

Avere a disposizione nella stanza o prima di una prenotazione o di una visita una lista di risorse locali utili e di attrezzature che le persone possono usare liberamente, noleggiare in casa o noleggiare da un'altra fonte. Questo può includere

- ✓ Sedie doccia e una doccia senza piano cottura
- ✓ Letti elettrici Hi-lo
- ✓ Materassi a pressione
- ✓ Paranchi elettrici a soffitto o paranchi mobili Tavoli regolabili in altezza
- ✓ Giochi elettronici e sala multimediale

# Camera da letto accessibile con bagno in camera e doccia Planimetria

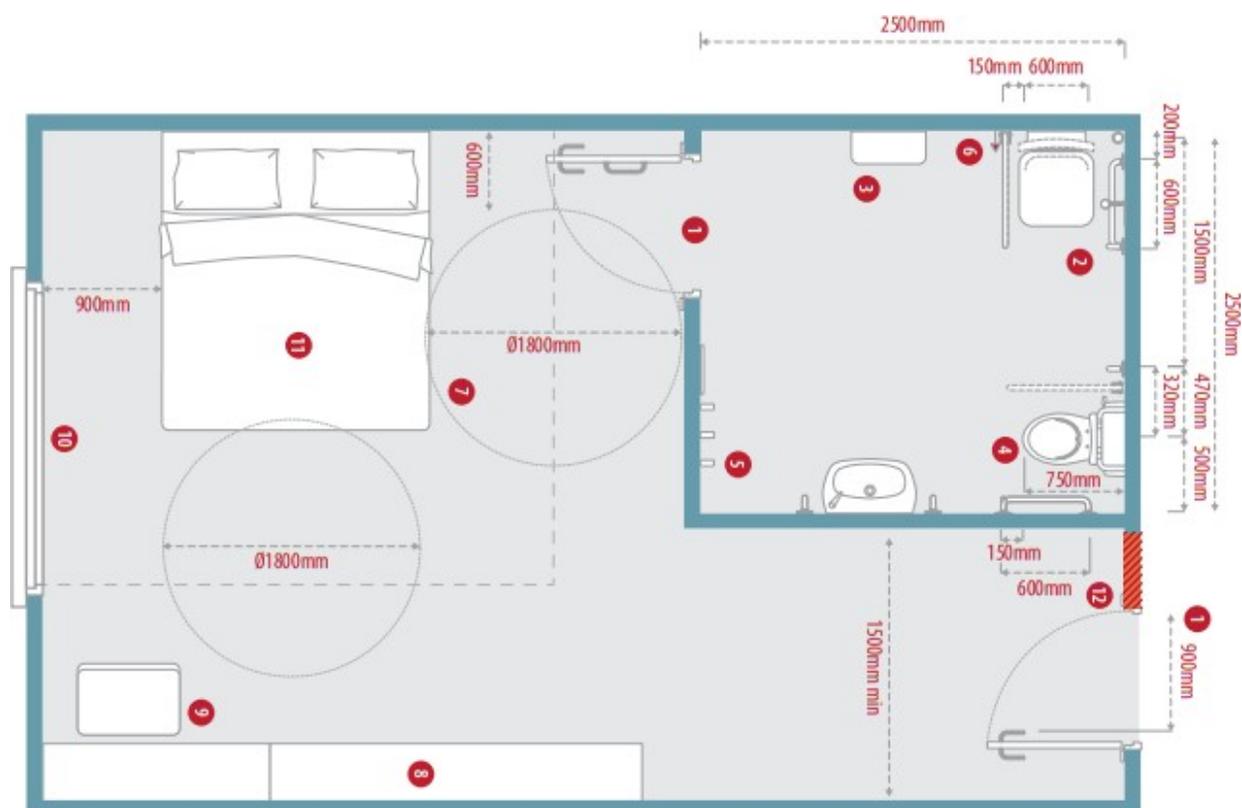


Immagine: [Linee guida per l'accesso alle migliori pratiche - Irish Wheelchair Association](#)

**Vedere i riferimenti numerici sulla prossima diapositiva  
con le specifiche**

# Camera da letto accessibile con bagno in camera e doccia Planimetria



1. Porte con apertura libera di 900 mm, spazio di rotazione di 1800 mm di diametro nella zona notte e nel bagno
2. Doccia
3. Ripiano per colostomia a 850 mm da terra.
4. La parte anteriore del vaso da bagno a 750 mm dalla parete posteriore
5. Sulla parete posteriore, devono essere forniti un maniglione orizzontale pieghevole e un maniglione verticale, rispettivamente 320 mm e 470 mm dalla linea centrale del vaso, entrambi a 700 mm dal livello del pavimento
6. Fornire ganci per cappotti sia a 1200mm che a 1700mm sopra il livello del pavimento
7. Cordone con due anelli rossi posti a 100mm e 900mm sopra il livello del pavimento. Deve essere attivato in caso di emergenza
8. Spazio nella camera da letto per incorporare una zona di accesso di 900 mm intorno al letto e un raggio di rotazione di 1800 mm su un lato del letto
9. Finestre e tende da aprire facilmente con una mano. Qualsiasi maniglia o interruttore per l'apertura delle finestre si trova tra 750mm e 1000mm. Davanzale della finestra non più alto di 850mm.
10. L'altezza del letto deve essere tra 450mm e 500mm fino alla parte superiore del materasso e uno spazio libero di 300mm sotto tutti i letti; Almeno una zona notte deve fornire uno spazio libero di 900mm x 1400mm posizionato per un approccio parallelo al lato del letto.
11. Armadio
12. Scrivania da lavoro
13. Paranco
14. Spazio libero preferibilmente di 500 mm (minimo 300 mm) sul bordo anteriore della porta.
15. Area di rotazione di 2300 mm per il paranco manuale se non è previsto il paranco a cingoli. Se il paranco a cingoli è fornito, è sufficiente un'area di rotazione di 1800 mm.

## Linee guida irlandesi per l'accesso in sedia a rotelle Risorsa

Fornisce maggiori dettagli sulle linee guida per l'accessibilità e l'inclusività nell'edilizia, nelle abitazioni, nelle strutture pubbliche, nella vendita al dettaglio, nel turismo,





# Lista di controllo del piano di



L'evacuazione dell'edificio è un elemento chiave in qualsiasi piano di gestione della salute e della sicurezza dell'organizzazione. Per quanto riguarda l'evacuazione sicura delle persone con disabilità, si consiglia sempre di fare riferimento alla Guida tecnica ai regolamenti edilizi e agli standard di evacuazione di sicurezza antincendio del vostro paese relativi al vostro tipo di edificio turistico e all'esperienza

Le principali strategie di evacuazione includono l'evacuazione totale, l'evacuazione graduale e l'evacuazione a zone;

- ❑ Sviluppare una politica di uscita dall'edificio e un piano d'azione che sia registrato in un manuale di evacuazione dell'edificio
- ❑ Sviluppare un piano di evacuazione di emergenza personale (PEEP) per le persone che visitano/utilizzano regolarmente l'edificio e hanno bisogno di assistenza per evacuare l'edificio
- ❑ Identificare i membri del personale addestrati con responsabilità di assicurare l'evacuazione sicura di tutti i
- ❑ È necessario praticare e rivedere regolarmente il piano di evacuazione di emergenza
- ❑ La manutenzione delle attrezzature antincendio e delle aree di uscita dell'edificio è essenziale





# Lista di controllo del piano di evacuazione

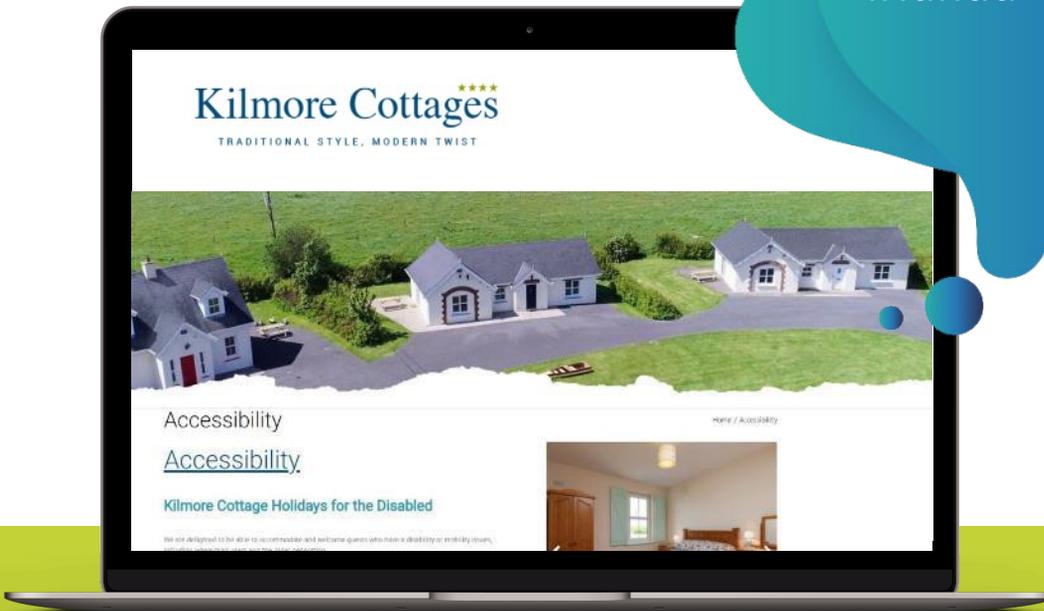
**Le principali strategie di evacuazione includono evacuazione, evacuazione graduale ed evacuazione a zone**

il

- I piani di evacuazione dovrebbero essere esposti ad altezze di **1000-1100mm e 1400-1700mm** dal livello del pavimento
- Gli allarmi antincendio dovrebbero essere sia visivi e udibile
- Un'adeguata segnaletica di fuga e di rifugio è essenziale per l'evacuazione sicura di un edificio.
- La segnaletica dovrebbe essere facilmente comprensibile, cioè in formato di facile lettura, e l'uso di I pittogrammi possono essere utili.
- Le vie di fuga interne devono avere una larghezza minima del corridoio di **1800mm**
- Si raccomanda una larghezza delle scale di **1500 mm** per facilitare l'evacuazione assistita delle persone con disabilità.
- Tutte le porte per l'uso come uscite di emergenza devono aprirsi verso l'esterno con accesso a livello, cioè senza rialzo della soglia
- La via di fuga esterna deve avere una larghezza minima di **1500 mm**, preferibilmente **1800 mm**, con una superficie solida e piana. Se il percorso attraversa una carreggiata,



## Caso di studio Kilmore Cottages Irlanda



### Descrizione

*Kilmore Cottages ha ricevuto il premio ABLE Tourism Award per l'accessibilità nel settore del turismo, e riflette il loro impegno nella fornitura di vacanze per le persone con disabilità. Tutti e tre i cottage possono fornire una vacanza accessibile per individui, famiglie e gruppi. È possibile scaricare un riassunto della sistemazione fornita in ogni cottage, che evidenzia*

### Esempio di alcune delle misure di accessibilità che hanno messo in atto;

- Area in calcestruzzo a livello della porta d'ingresso
- Camere da letto al piano terra con bagno annesso
- Tutti i letti sono una struttura in legno in modo che un sollevatore possa essere fatto scorrere sotto
- Bagni accessibili con una doccia a ruote, stile stanza umida, maniglioni, sedie per la doccia, sollevatori del sedile del water, rubinetti a leva e ampio spazio per girare
- C'è spazio per girare in cucina, soggiorno, camera, camere da letto, bagni e corridoi
- Porte larghe, interruttori e prese di corrente a basso livello
- Fornire attrezzature specialistiche
- Spiagge accessibili, ristoranti, attrazioni e una fattoria



SITO WEB <https://kilmorecottage.com/accessibility/>

# Conclusione

*Il successo delle imprese turistiche nel competere sui mercati globali e nazionali dipende da una cultura del servizio che mostra uno spirito di inclusione in cui le persone di tutte le abilità ed età si sentono accolte come ospiti e godono delle eccezionali esperienze offerte*

Il turismo inclusivo consiste nel ridurre l'incertezza su cosa aspettarsi da una destinazione o da un servizio. Si tratta di creare un ambiente in cui tutte le persone si sentono benvenute e incluse. Crea possibilità di scelta e infonde fiducia in tutte le persone, mettendole in grado di firmare per nuove esperienze.

Il turismo accessibile è una questione di pari diritti di tutti i visitatori ai servizi turistici e un elemento centrale di qualsiasi pratica di sviluppo

responsabile e sostenibile. Presenta un enorme potenziale di opportunità commerciali. E' importante capire che il turismo accessibile si rivolge ai viaggiatori con necessità di accesso, ma beneficerà tutti i viaggiatori.

Fare dei passi verso una migliore accessibilità avrà un impatto positivo sulla qualità della vostra offerta e quindi sulla vostra competitività. Le imprese che sono accessibili attireranno più ospiti, perché si rivolgono a una gamma più ampia di ospiti.

Queste persone raramente viaggiano da sole, sono accompagnate da un membro della famiglia e/o da un accompagnatore per dare sostegno. Se sono soddisfatti dell'offerta che ricevono, molto probabilmente faranno una buona recensione delle strutture ai loro amici e c'è una grande possibilità che ritornino nel luogo.

## Le imprese beneficiano di avere

- Un mercato ad alta domanda quindi più visitatori e fedeli (visitatori di ritorno)
- Nuove entrate, maggiore reputazione e dimostrare i valori di orientamento al cliente
- Vantaggio competitivo e spesso sono gli unici fornitori inclusivi nella loro zona o regione
- Sostenere il business fuori stagione e aumentare la sostenibilità del business
- Avere un business che si rivolge a una fonte di mercato più ampia
- Essere in grado di fornire un'offerta commerciale che sia accessibile e flessibile a tutte le esigenze dei visitatori, che si tratti di disabilità, disturbi o impedimenti temporanei o

a lungo termine

