

La Cultura dell'Accessibilità in Veneto



Veneto
The Land of Venice

www.veneto.eu

INTRO



Quando scegliamo una destinazione turistica sono molti i fattori che teniamo in considerazione per decidere. Scegliamo la stanza con la vista più suggestiva, la camera più moderna, il bagno più luminoso. Scegliamo il ristorante con più recensioni positive, l'hotel più facile da raggiungere, l'appartamento più vicino ai luoghi di interesse. Nella miriade di proposte che il mercato ci presenta senza neanche il bisogno che le cerchiamo, noi, semplicemente, scegliamo.

Chi invece ha disabilità motorie, visive, uditive, intellettive o allergie alimentari, così come una famiglia con bambini o un turista anziano, non è libero di scegliere. È costretto, molto spesso invano, a ricercare la destinazione e la struttura che possano rispondere alle sue necessità. Avere delle disabilità purtroppo implica attualmente non avere le stesse possibilità di scelta riguardo alla destinazione turistica. Avere delle disabilità comporta l'adattarsi, lo scegliere condizionato.

Ma inclusione sociale significa che tutti gli individui siano in una condizione di equità e di pari opportunità. Per questo motivo ambiamo a fornire a chiunque le medesime possibilità di scelta nella nostra regione. Vogliamo che l'accessibilità delle nostre strutture diventi un requisito di base, un punto di partenza e non un punto di arrivo.

Riteniamo che riuscire a garantire l'accessibilità fisica, sensoriale, intellettiva e digitale dei nostri servizi e strutture e la professionalità dei nostri operatori turistici sia un fiore all'occhiello, un ulteriore passo nel continuo raggiungimento della qualità in tutto ciò che abbiamo da offrire.

Siamo inoltre consapevoli che donare a tutti la possibilità di scelta significhi anche dare a noi la possibilità di venire scelti come destinazione diventando la scelta di turisti con bisogni speciali. Essere un punto di riferimento in Italia in termini di accessibilità è un obiettivo ambizioso e sappiamo che raggiungerlo non è facile e richiede di percorrere questa strada con un apporto corale dei territori. L'obiettivo di questa guida è proprio quello di far conoscere la strada da percorrere per raggiungere l'accessibilità, trasformandola da tortuosa a lineare. La Carta dell'Accessibilità vuole essere quindi un vademecum per tutti gli operatori turistici della Regione del Veneto ed una guida pratica su come garantire l'accessibilità nel modo più efficace e semplice possibile.



**ASSICURARE A TUTTE LE CATEGORIE DI VISITATORI
L'ACCESSIBILITÀ FISICA, SENSORIALE, INTELLETTIVA
E DIGITALE AI LUOGHI E AI PRODOTTI/SERVIZI**

1. ABBATTERE LE BARRIERE



Eliminare gli ostacoli che possono far sentire qualcuno escluso. Ogni ostacolo architettonico o percettivo che sembra impossibile da superare diventa un muro, una barriera che impedisce di usufruire delle strutture e dei servizi. Abbattere le barriere che tengono lontano chi ha delle disabilità non significa solo eliminare ciò che ci separa da lui, significa anche eliminare ciò che separa lui da noi. Tutti devono avere la possibilità di sceglierci come destinazione. Sappiamo che raggiungere l'accessibilità fisica, sensoriale, intellettuale e digitale è un percorso: non è importante a che punto siamo, ciò che conta è iniziare a percorrerlo.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

➤ Comprendere l'arricchimento economico e sociale nell'avere una struttura o un servizio per tutti.

➤ Verificare in fase di progettazione, e non ex post, la correttezza delle modifiche al miglioramento dell'accessibilità, incaricando aziende e professionisti specializzati o associazioni di comprovata competenza.

➤ Rimuovere le barriere architettoniche e percettive nei percorsi di accesso, ad esempio: superamento dei dislivelli con ascensori e rampe, corretta illuminazione dei percorsi, apposizione ove possibile di segnali tattili a terra o simili e di mappe tattili, creazione di una cartellonistica che definisca luoghi, regole e orari anche con i pittogrammi (vedi Glossario)...

➤ Verificare il rispetto dei criteri di accessibilità – DGRV n. 1428/2011 e Legge 104/92 per gli edifici privati aperti al pubblico – e prestare attenzione che la soluzione sia effettivamente adeguata (es. una rampa con pendenza troppo pronunciata può essere impossibile da superare per una persona in carrozzina, un ascensore con pulsantiera touch può essere una barriera per un cieco o ipovedente).

➤ Indicare nei siti web e comunicare in maniera chiara l'accessibilità della sede e le eventuali fonti di pericolo (es. gradino, rampe, pedane, porte d'ingresso che consentano il passaggio di persone che usano la carrozzina per la loro mobilità, segnali tattili a terra o simili, mappe tattili, servizi igienici accessibili, parcheggi accessibili...).

➤ Realizzare la segnaletica, per orientare o di sicurezza (segnali uditivi, luminosi e tattili abbinati), con il supporto di aziende, professionisti specializzati o associazioni di comprovata competenza.

➤ Adeguare correttamente i servizi igienici ed i bagni (es. piatto doccia a filo pavimento, specchio a muro con partenza dal bordo del lavello, cordino di allarme perimetrale e di colore contrastante con il muro, lavello senza mobiletti sotto e libero da ogni ingombro, luce esterna che indichi il luogo occupato o permetta la comunicazione luminosa in emergenza con le persone sorde, bagni attrezzati con sollevatore e lettino per cambiare anche le persone adulte...).

➤ Tenere in considerazione le esigenze alimentari particolari (es. allergie, intolleranze, diete specifiche...).

➤ Prevedere la presenza di dispositivi salva-vita (es. "penna" per lo shock anafilattico – kit salva-vita, defibrillatore...).

➤ Disponibilità di inviare, in fase di pre-accoglienza, tramite e-mail la foto dei luoghi, gli ambienti, lo staff....e utilizzare durante il soggiorno i pittogrammi e la cartellonistica che identifica i luoghi, le regole e gli orari.



➤ Utilizzare criteri di alta leggibilità per la segnaletica e la cartellonistica e garantire l'accesso alle informazioni anche in formato Braille e digitale, anche mediante QR CODE con collegato un messaggio testuale o audio.

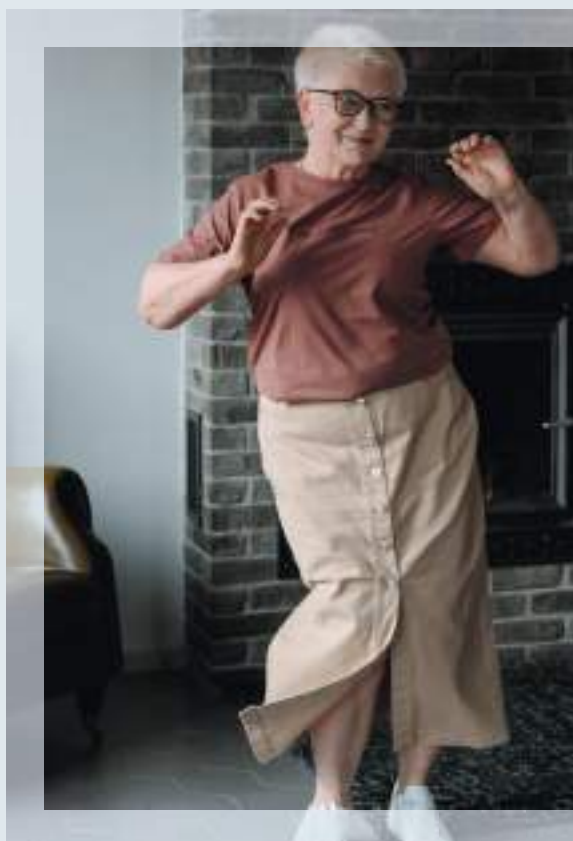
➤ Sviluppare materiale informativo e siti web accessibili – norma di riferimento europea per l'accessibilità della comunicazione WCAG 2.1, obbligatoria da giugno 2025. Prevedere la compatibilità con dispositivi per le disabilità motorie e adottare le regole di leggibilità per le persone ipovedenti (caratteri leggibili e grandi, riproduzione sonora dei contenuti, assenza di grazie nel carattere, contrasto cromatico...).

➤ Realizzare materiali e/o dispositivi tecnologici che veicolino le informazioni in più lingue e modalità di comunicazione (es. Pittogrammi, Comunicazione Aumentativa e Alternativa, Braille, Sottotitolazione, Audiodescrizione, App con realtà aumentata, Lingue dei Segni...).

➤ Utilizzare descrizioni e testi sempre con frasi brevi e semplici, seguendo le indicazioni del “Linguaggio facile da leggere e da comprendere” – Easy to Read. <http://www.anffas.net/it/linguaggio-facile-da-leggere/linee-guida/>

➤ Creare il materiale informativo, anche digitale, applicando le regole per un testo ad alta leggibilità:

- servirsi di font come Arial, Verdana, Tahoma, Elvetica, EasyReading e, in genere, di caratteri senza serif, (ovvero privi dei tratti terminali);
- non usare caratteri con effetti speciali, o troppo “sottili” o troppo “leggeri”, né testi con contorni e ombreggiature;
- le dimensioni del font devono essere maggiori di 12;
- il testo dev'essere privo di “a capo” sillabici, per evitare di spezzare le parole;
- il testo non dev'essere giustificato ma allineato a sinistra (allineamento a bandiera sinistra);
- impostare un'interlinea ampia (ad es. 1,5) che separa chiaramente una riga dall'altra;



- utilizzare uno sfondo uniforme che non renda difficile la lettura del testo;
- assicurarsi che tra lo sfondo ed il testo vi sia un elevato contrasto cromatico;
- scegliere una carta possibilmente di colore avorio o crema, che non presenta il riflesso luminoso della carta bianca;
- servirsi di carta di uno spessore tale da evitare la trasparenza del verso della pagina;
- non usare carte plastificate per evitare fastidiosi riflessi;
- se il materiale informativo si compone di più pagine, usare una rilegatura che ne consenta l'apertura totale e la sua maneggevolezza.

➤ Rendere evidenti sul proprio sito e sui canali social i servizi accessibili offerti, anche mediante l'utilizzo di video in Lingua dei Segni Italiana (LIS) sottotitolati in italiano.

➤ Fornire servizi di prenotazione, informazione e acquisto accessibili online indicati per sordi (es. e-mail, chat, videochiamate e/o sistema di messaggistica istantanea accessibile, come WhatsApp...).

➤ Prevedere tariffe agevolate: scontistica per persone con particolari necessità e/o situazioni di fragilità (es. disabili, anziani, famiglie con bambini...) e gratuità per l'accompagnatore, in particolare quando non è possibile garantire un servizio completo che permetta alla persona con disabilità di usufruirne in autonomia.

➤ Fornire informazioni accessibili, all'interno dei mezzi di trasporto, avendo attenzione alle varie forme di disabilità (in caso di sordità le informazioni dovranno essere anche visive quindi scritte o luminose).

➤ Dotarsi di strumenti per una veloce valutazione dei tempi di attesa.

➤ Prevedere degli strumenti per la valutazione della qualità del servizio (ad es. con una chiamata con guida vocale che indica i passaggi da fare per le risposte, oppure con Google form).

➤ Avere a disposizione ausili per non vedenti, ipovedenti, non udenti e disabili motori (es. sveglia a vibrazione, letti con i comandi elettronici, informatori luminosi o a vibrazione in caso di emergenze, screen reader con sintesi vocale...) (nota 12 in appendice).

➤ Prevedere aree giochi per bambini, adottando giochi per bambini con disabilità (nota 6 in appendice) e fasciatoio per il cambio pannolino.

➤ Allestire aree dedicate all'allattamento al seno.

➤ Prevedere aree o camere di decompressione, in zone tranquille per rilassare le persone con autismo.



**INCENTIVARE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER
PROMUOVERE UN APPROCCIO PROFESSIONALE
AL TEMA DEL TURISMO INCLUSIVO**

2. FORMARSI

Per sapere come rapportarsi con ogni tipo di disabilità, per appagare ogni diversa necessità, per capire come muoversi, si deve apprendere, non è possibile improvvisare. Non dare nulla per scontato, è importante. Ciò che può sembrare semplice ed immediato, per qualcuno può rappresentare uno scoglio insuperabile. È necessario quindi essere in grado di guardare con gli occhi di chi ha delle disabilità per riuscire a percepire chiaramente quali sono i limiti all'accessibilità delle strutture e dei servizi. Formarsi correttamente è indispensabile per capire come raggiungere accessibilità e inclusione nella destinazione turistica.



LE APPLICAZIONI PRATICHE

➤ Partecipare a corsi sull'accessibilità, anche e-learning (note 1,2,3,4 in appendice), con particolare riferimento ai principi ICF International Classification of Functioning, Disability and Health, alla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, allo Universal Design (vedi Glossario).

➤ Scegliere operatori già formati per la specifica disabilità o formarli, al fine di individuare le esigenze che la persona o il gruppo avrà.

➤ Adottare il codice di buona condotta dell'ENAT (European Network for Accessible Tourism).

➤ Inserire lezioni specifiche nei percorsi formativi delle scuole professionali del turismo.

➤ Apprendere buone prassi ed esperienze positive in ambito di accessibilità (es. <https://www.regione.veneto.it/web/turismo/progetto-tourism4all>).

➤ Informarsi sui principali servizi accessibili della propria destinazione, compresi i fornitori di ausili, i traduttori ed interpreti LIS, le guide specializzate, ecc. in modo da poter fornire le corrette informazioni.

➤ Frequentare corsi di LIS o di sensibilizzazione alla sordità.

➤ Sollecitare il personale a fornire informazioni audio o in Braille (tenendo presente che non tutti utilizzano il Braille) per i non vedenti; in LIS o in forma scritta per i sordi.





CREARE SINERGIE CON L'ORGANIZZAZIONE DI GESTIONE DELLA DESTINAZIONE TURISTICA - OGD AL FINE DI COSTRUIRE UNA DESTINAZIONE TURISTICA PER TUTTI

3. SINERGIA

Creare una destinazione turistica accessibile a tutti è un lavoro di “squadra”. Non si tratta soltanto di collaborare, ma di creare delle reti stabili e funzionali che operino in perfetta sinergia. Si deve realizzare qualcosa di più grande della semplice somma delle singole realtà. Serve un sistema in grado di indirizzare le azioni individuali e capace di supportare ognuno nel raggiungere l'obiettivo dell'accessibilità dei territori di destinazione nella nostra Regione.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

➤ Informarsi sulle buone pratiche esistenti nello specifico settore e nel territorio.

➤ Fare tesoro delle progettualità già attive, facendo sinergia con le stesse, ad esempio:

- progetto della Regione del Veneto “Turismo Sociale e Inclusivo nelle Spiagge Venete”;
- progetto della Regione Piemonte “Turismabile”;
- progetto “Bibione Destination4All”;
- progetto “Jesolo Destination4All”;
- protocollo di Legambiente: “EcoSpiagge per Tutti”;
- progetto MAPS dell'Ente Nazionale Sordi – www.accessibitaly.it

➤ Per gli stabilimenti balneari è stata realizzata la PDR (Prassi Di Riferimento) 92:2020 da parte di UNI, Legambiente, FIBA Confesercenti, SIB Confcommercio, Unionmare e Village for All (nota 7 in appendice).

➤ Contattare aziende, professionisti specializzati o associazioni di comprovata competenza per consulenze, collaborazioni e formazione (nota 8 e 11 in appendice).



ATTRAZIONI: TUTTI I PUNTI DI INTERESSE CULTURALI E NATURALI

Operare al fine di garantire a persone con esigenze speciali (disabili, anziani, famiglie con bambini) la fruizione del servizio senza ostacoli e difficoltà ed in condizioni di autonomia, sicurezza e comfort, compatibilmente con i limiti naturalistici e di conservazione del patrimonio culturale.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

- Creare, ove necessario, percorsi tattili per non vedenti e ipovedenti per la visita dei siti culturali/naturalistici (es. creare riproduzioni in 3D delle opere e mappe tattili secondo le regole della percezione tattile: dimensioni e materiali adeguati, cura dei particolari).
- Disporre di attrezzature per il trasporto e la mobilità delle persone con disabilità (es. joelette, handbike, carrozzine, scooter...
- Descrivere le caratteristiche del sito da visitare: lunghezza del percorso, tipo di fondo, pendenze.
- Rendere visitabili le aree comunque non accessibili, tramite percorsi virtuali con video-audio accessibili e sottotitolati.
- Fornire informazioni e indicazioni in più lingue, con strumenti di audio-guida, in LIS, sottotitoli in italiano o traduzione mediata simultanea (dettatura vocale), Braille ecc. anche attraverso App mobile accessibili e sfruttando la tecnologia QR CODE.
- Fornire mappe sensoriali con indicate le zone sensorialmente attivanti (dove è presente rumore, luce, calore, fumo) e zone sensorialmente neutre/riposanti (adeguate al rilassamento e alla decompressione).
- Contattare aziende o professionisti specializzati di comprovata competenza e le associazioni locali di rappresentanza delle varie forme di disabilità per ricevere consulenze, suggerimenti e attivare collaborazioni.
- Contattare le associazioni locali di interpreti professionisti della Lingua dei Segni per ricevere suggerimenti e attivare collaborazioni.

ATTIVITÀ DI INCOMING / INTERMEDIAZIONE TURISTICA

Operare per garantire l'accessibilità fisica e digitale alla struttura e al territorio e la sua fruizione a tutte le categorie di visitatori.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

➤ Mappare l'accessibilità della destinazione: es. ristoranti, hotel, attrazioni turistiche, trasporti, agenzie di escursioni, fornitori di servizi di mediazione/interpretariato, fornitori di ausili ecc... e dei servizi di prenotazioni quali portali e applicazioni dedicati e agenzie specializzate. (nota 9 in appendice).



➤ Contattare aziende o professionisti specializzati di comprovata competenza e le associazioni locali di rappresentanza delle varie forme di disabilità per ricevere supporto, suggerimenti e attivare collaborazioni.

➤ Contattare le associazioni locali di interpreti professionisti della lingua dei segni per ricevere suggerimenti e attivare collaborazioni.

➤ Offrire la possibilità di avere un appuntamento e non dover fare la fila, o la possibilità di saltare la fila.

➤ Utilizzare software per il monitoraggio delle informazioni sulla accessibilità e l'archiviazione dei dati (nota 3 in appendice).

➤ Fornire informazioni oggettive che permettano di comprendere l'accessibilità in base alle specifiche esigenze.



FIGURE PROFESSIONALI

L.R.33/2002

Operare al fine di cercare di favorire l'accessibilità fisica, sensoriale, intellettuale e digitale ai servizi offerti a tutte le categorie di visitatori.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

- Descrivere con parole le azioni silenziose durante le visite guidate quali ad esempio spostarsi o porgere oggetti. Fornire riferimenti concreti e non solo visivi, spiegare i tempi di attesa e di trasferimento, descrivere verbalmente i dettagli poco visibili durante la spiegazione della visita.
- Chiedere ad inizio della visita se vi sono particolari necessità e in quale modalità si preferisce comunicare.
- Creare un continuo dialogo con l'accompagnatore della persona con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo per rispondere a necessità specifiche, eventualmente chiedendo la compilazione di un questionario prima della visita, per capire come adattare i servizi.
- In caso di persone sorde gestire i tempi visivi attraverso delle tappe, indicare, dare il tempo di osservare, e poi spiegare/raccontare. Utilizzare interpreti professionisti della LIS.

Nell'elaborazione dei tour tenere presente, laddove possibile, della varietà dei target di utenti finali, cercando di approfondire un'eventuale formazione dedicata allo studio di modalità di coinvolgimento dei soggetti con disabilità sensoriali o intellettive, di famiglie con bambini o di anziani.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

- Avere un'attenzione a tutti gli aspetti dell'accessibilità per una buona riuscita del tour, verificando: trasporti, accessibilità urbana, strutture ricettive, ristoranti, spiagge, musei...
- Fornire il servizio nel linguaggio più appropriato: LIS, audioguide, ecc...
- Dotarsi di guide in CAA del sito che si vuole visitare, se disponibili o promuoverne la creazione.



Collaborare con gli altri soggetti della filiera per contribuire a creare una destinazione accogliente e accessibile, segnalando, se necessario, ad altri operatori la mancanza di alcuni servizi ritenuti essenziali allo scopo.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

- Organizzare “visite guidate test” con i responsabili di siti museali, ville e altri luoghi in collaborazione con professionisti specializzati od i referenti di associazioni ed enti rappresentativi di persone con disabilità quali la guida sorda museale, l'interprete LIS, il mediatore culturale, l'esperto d'arte sordo, l'esperto LIS sordo ecc... al fine di individuare eventuali criticità e relative soluzioni.
- Formarsi e scambiare informazioni tra figure professionali del mondo del turismo accessibile.
- Contattare le associazioni di riferimento nel territorio che si vuole visitare per ottenere consigli utili e aggiornarsi sui percorsi che propongono (note 8, 11 e 13 in appendice).



EVENTI

Operare al fine di garantire a persone con esigenze speciali (disabili, anziani, famiglie con bambini) la fruizione del servizio senza ostacoli e difficoltà ed in condizioni di autonomia, sicurezza e comfort.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

- Garantire l'audio descrizione, la sottotitolazione e il respeaking di film, spettacoli, visite guidate ecc. Considerare la compatibilità del film con le App di sottotitolazione (nota 10 in appendice).
- Non vincolare, ove possibile, posti riservati in specifiche zone per le persone sorde, ma lasciare la libertà di scelta, garantendo la visibilità dell'interprete e dei sottotitoli.
- Prevedere segnaletiche chiare.
- Prevedere brochure e programma scritto per persone con disabilità uditiva.
- Prevedere la traduzione simultanea, la sottotitolazione e l'interpretazione in LIS o Segnato Internazionale (IS) in caso di eventi internazionali.
- Prevedere spazi larghi e la possibilità di movimento per tutti.
- Prevedere il noleggio di ausili che agevolino i lunghi tragitti.
- Contattare esperti linguistici o associazioni di interpreti per adeguare ambiente ed evento alle esigenze del pubblico sordo.

Promuovere e mettere in evidenza i percorsi ed i servizi già presenti nella destinazione attraverso i canali di comunicazione più efficaci per questo segmento di mercato.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

- Segnalare l'accessibilità degli eventi su più canali di comunicazione e sui social.
- Organizzare l'evento avvalendosi della collaborazione di figure esperte in disabilità per la preparazione dei materiali di informazione e comunicazione.
- Predisporre video informativi accessibili attraverso la sottotitolazione e la traduzione in LIS ad opera di traduttori sordi e/o udenti (vedi associazione interpreti – nota 8 in appendice).
- Offrire la possibilità di ricevere i programmi prima del giorno stesso.

NEGOZI E ARTIGIANATO

Operare al fine di garantire a persone con esigenze speciali (disabili, anziani, famiglie con bambini) la fruizione del servizio senza ostacoli e difficoltà ed in condizioni di autonomia, sicurezza e comfort.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

- Comunicare se il proprio negozio e i servizi offerti sono accessibili.
- Descrivere a parole le azioni silenziose durante il servizio.
- Utilizzare criteri di alta leggibilità per volantini, descrizioni, prezzi...
- Sviluppare l'attenzione alla persona da parte del personale avendo cura di chiedere quali siano le modalità con le quali si preferisce comunicare, se l'utente vuole essere accompagnato, se necessita di qualcosa in particolare...
- Prevedere camerini ampi preferibilmente con la tenda.
- Creare un vocabolario base in LIS necessario all'accoglienza di clienti sordi.
- Dare informazioni visive, foto, immagini e descrizioni delle regole del negozio. In caso di comunicazione con persone sorde non muovere la testa, labializzare bene o utilizzare la forma scritta.



Incentivare i collaboratori ad un approccio professionale sul tema del turismo inclusivo attraverso una specifica formazione.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

- Favorire la formazione del personale affinché sia in grado di prestare assistenza nella fase di scelta e acquisto.
- La relazione con il cane per i non vedenti va chiarita con il proprietario (es. chiedere se è possibile accarezzarlo, giocare o dargli da mangiare).



IMPIANTI, STABILIMENTI, PARCHI TEMA

Operare al fine di garantire a persone con esigenze speciali (disabili, anziani, famiglie con bambini) la fruizione del servizio senza ostacoli e difficoltà ed in condizioni di autonomia, sicurezza e comfort.



LE APPLICAZIONI PRATICHE

➤ Creare percorsi tattili, anche a terra, per persone non vedenti e ipovedenti.

➤ Produrre i messaggi informativi e/o di alert in formato audio, video sottotitolati o con interpretazione in LIS; introdurre segnali luminosi per le emergenze sonore (creare cartelli per riconoscere le differenze tra i segnali luminosi: emergenza, attenzione, avviso...).

➤ Per percorsi con valore turistico, utilizzare essenze arboree per la segnalazione dei percorsi di accesso ai non vedenti/ipovedenti. Per percorsi generici di accesso sono sufficienti gli indicatori a terra (se non vi sono altre guide, naturali o artificiali), piante tattili da esterno, eventuali depliant in braille e ad alta leggibilità.

➤ Predisporre passerelle lungo i percorsi degli stabilimenti e fino alla battigia.

➤ Predisporre indicazioni sonore per persone non vedenti e ipovedenti lungo i percorsi principali (filo-diffusione, audio-faro).

➤ Predisporre postazioni attrezzate per particolari esigenze (cabine attrezzate in spiagge, punto relax a fruizione individuale per disabilità intellettive...).

➤ Fornire la disponibilità di attrezzature per la mobilità in spiaggia (carrozzine Job, Sand&Sea, Sofao...) e di sollevatori (manuali/elettrici).

➤ Predisporre aree giochi attrezzate in base alle diverse fasce di età (es. < 6 anni) e anche per bambini con disabilità (giochi inclusivi), adottando un forte contrasto cromatico fra i giochi e, più in generale, tra ogni cosa collocata nell'ambiente e l'ambiente stesso.

➤ Fornire l'indicazione dell'ampiezza dei passaggi o l'altezza delle sedute. Includere nelle mappe (cartacee o digitali) le informazioni sugli itinerari e sui servizi accessibili, anche in più lingue.

➤ Prestare particolare attenzione alla inclusività della comunicazione ambientale relativa all'orientamento e la sicurezza all'interno delle aree.

➤ Prevedere nei parchi naturalistici, passerelle o pedane, anziché percorsi sterrati o ciottolati.

➤ Seguire le indicazioni di:

- “Manuale operativo Stabilimenti Balneari, Spiagge e Piscine accessibili” – (nota 4 in appendice);
- Ecospiagge per tutti – Protocollo Legambiente – (nota 5 in appendice);
- prassi di riferimento UNI 92.2020 – Stabilimenti balneari – Linee guida per la sostenibilità ambientale, l'accessibilità, la qualità e la sicurezza dei servizi – (nota 7 in appendice).



PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ED ENTI

Creare le condizioni per garantire l'accessibilità fisica, sensoriale, intellettuale e digitale alle destinazioni ed ai servizi a tutte le categorie di visitatori.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

- Prevedere il sito web ed i relativi documenti digitali accessibili (ampliamento dei caratteri e riproduzione sonora dei contenuti, sottotitolazione dei video, interpretazione LIS dei video...). Le pubbliche amministrazioni devono rispettare la Legge Stanca sulla accessibilità delle comunicazioni della P.A.
- Favorire la formazione specifica del personale addetto al front office (es. corsi di LIS).
- Utilizzare sistemi di prenotazione e gestione delle code che verbalizzino lo stato dell'attesa.
- Redigere i piani per l'eliminazione delle barriere architettoniche – PEBA.
- Fornire servizi di prenotazione e informazione accessibili online (e-mail, chat, videochiamate e/o sistema di messaggistica istantanea...), con procedure chiare.

Stimolare la collettività ad operare in modo inclusivo.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

- Organizzare seminari, eventi, convegni a tema.
- Organizzare cineforum sul tema dell'accessibilità e dell'inclusività.
- Dedicare una pagina del proprio sito istituzionale all'inclusività, indicando quali servizi vengono offerti.



RICETTIVO

Operare al fine di garantire a persone con esigenze speciali (disabili, anziani, intolleranze alimentari, famiglie con bambini) la fruizione del servizio senza ostacoli e difficoltà ed in condizioni di autonomia, sicurezza e comfort.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

- Prevedere la numerazione delle camere ad alta leggibilità (es. con alto contrasto cromatico e/o in formato Braille...).
- Prevedere pulsantiere ad alta leggibilità (contrasto cromatico, in formato Braille ecc...) per gli ascensori, gli accessi con codici, le cassette di sicurezza...



- ✚ Formare il personale all'accoglienza e a verbalizzare le azioni silenziose (annunciare la consegna delle chiavi, la restituzione dei documenti, gli spostamenti...).
- ✚ Prevedere una parte del bancone della reception di altezza inferiore ai 90 cm per le persone in carrozzina.
- ✚ Dare la possibilità di specificare l'orario di arrivo ed evitare i tempi di attesa.
- ✚ Promuovere la cultura dell'accessibilità su un numero di camere via via sempre maggiore, rispetto alle previsioni normative, in occasione di operazioni di rimodernamento. Grazie ai principi del Design Universale una camera accessibile non si distingue da una camera standard.
- ✚ Descrivere la struttura nel dettaglio (parcheggio, ingresso, camere, aree comuni...) al fine di una autonoma valutazione da parte del cliente con disabilità (gradini, dislivelli, bagni...).
- ✚ Prevedere sufficienti spazi di manovra: porte spaziose, ampi percorsi, assenza di gradini, cordoli, soglie.
- ✚ Prevedere la presenza di aree di parcheggio vicine alla struttura e posti auto di dimensione adeguata per i titolari di CUDE (Contrassegno Unico Disabili Europa).
- ✚ Prevedere ambienti con luci speciali e contrasti di colore per le persone non vedenti o ipovedenti.
- ✚ Utilizzare i giusti codici dei segnali a terra per distinguere i vari percorsi e/o dislivelli (per persone non vedenti o ipovedenti).
- ✚ Formare il personale sull'identificazione degli ostacoli e come superarli e sulla richiesta all'utente di come vuole essere aiutato (necessità di ausili, trasporto bagagli...).
- ✚ Fare formazione su come promuoversi al meglio nel proprio sito e nei canali social. La comunicazione sull'accessibilità deve essere veritiera e oggettiva.
- ✚ Prevedere segnali luminosi in caso di emergenza.
- ✚ Inserire un sistema di comunicazione video bidirezionale negli ascensori o rilevatore GPS in caso di blocco con persone sorde al proprio interno.
- ✚ Prevedere un sistema di avviso luminoso se dall'esterno della stanza si vuole comunicare con ospiti sordi (campanello luminoso, sistema di vibrazione a chiamata).



RISTORAZIONE

Operare al fine di garantire a persone con esigenze speciali (disabili, anziani, persone con intolleranze alimentari, famiglie con bambini) la fruizione del servizio senza ostacoli e difficoltà ed in condizioni di autonomia, sicurezza e comfort.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

- Predisporre dei menù utilizzando i criteri di alta leggibilità. Realizzare un menù per immagini, un menù in formato Braille e un menù in formato digitale da utilizzare su proprio dispositivo (QR code, App, sito web con menù in pdf da scaricare).
- Il personale, per l'utenza cieca od ipovedente, deve descrivere a parole le azioni silenziose (es. le metto il caffè sul tavolo ad ore 12, il pane lo trova nel cestino ad ore 11).
- Prevedere un forte contrasto cromatico fra la tovaglia e le stoviglie (piatti, bicchieri, posate, ecc...), evitando l'uso di candele.
- Prevedere dotazione di ausili per persone con disabilità (stoviglie e posate apposite). Chiedere all'utente cieco e ipovedente se gradisce i bicchieri a calice.
- Prevedere tavoli per buffet accessibili da persone in carrozzina.
- Verificare la forma e la misura dei tavoli (altezza da terra 80 cm spazio libero da terra 70 cm) per garantire l'accostamento.
- Prevedere tavoli rotondi per agevolare la comunicazione delle persone sorde, poiché necessitano di guardarsi in volto.
- Prevedere tavoli di appoggio, in caso di buffet, per permettere alle persone sorde di comunicare in LIS.
- Istruire chi offrirà il servizio a parlare guardando in faccia la persona sorda, a toccare sulla spalla la persona sorda per dare informazioni, per chiedere "permesso" o altre indicazioni parlate/sonore che altrimenti non possono essere comprese.



TRASPORTO

Operare al fine di garantire a persone con esigenze speciali (disabili, anziani, intolleranze alimentari, famiglie con bambini) la fruizione del servizio senza ostacoli e difficoltà ed in condizioni di autonomia, sicurezza e comfort.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

- Garantire all'interno del mezzo la segnalazione vocale alla fermata recante: numero di linea, direzione e segnalazione della fermata successiva.
- Garantire l'accessibilità della versione digitale degli orari delle corse (sito web e materiali informativi accessibili).
- Garantire l'accessibilità anche di eventuali applicazioni predisposte dalle varie compagnie di trasporti.
- Garantire la comunicazione scritta delle fermate e di eventuali cambi di mezzo o altre informazioni.
- Utilizzare i criteri di alta leggibilità per la stampa degli orari dei mezzi.



➤ Attivare servizi con notifiche smart recanti informazioni su ritardi, variazioni e scioperi. La cartellonista che segnala visivamente orari e ritardi, posta ad es. in prossimità delle pensiline degli autobus, dovrebbe essere dotata anche di messaggi audio oltre che visivi.

➤ Prevedere rampe e pedane per l'accesso ai mezzi di trasporto.

➤ Formare il personale relativamente ai servizi accessibili complementari e ai servizi accessibili legati alle tipologie di trasporti: aerei (servizio di assistenza), stazioni ferroviarie (sala amica, parcheggi, servizi igienici, altezza banchina treni, tipo di carrozza), trasporto pubblico locale sia marittimo che su gomma.

➤ Evidenziare i posti riservati a persone anziane, donne in gravidanza e a carrozzine.

➤ Prevedere il pulsante di chiamata ad altezza adeguata alle persone di bassa statura o che utilizzano sedie a rotelle per la loro mobilità.

➤ Prevedere panchine alle fermate. Le fermate devono essere adeguatamente segnalate con i percorsi tattili a terra.

➤ Formare il personale con un vocabolario settoriale e utile alla comunicazione in LIS.

Incentivare attività di formazione per promuovere un approccio professionale e sistemico al tema del turismo inclusivo.

LE APPLICAZIONI PRATICHE

➤ Sensibilizzare il personale verso le diverse disabilità, favorendo l'intervento a supporto: favorire la seduta, l'obliterazione, l'acquisto del biglietto a bordo e aiutando anche nelle azioni di salita e di discesa.



APPENDICE

Elenco, esemplificativo e non esaustivo, delle principali realtà, iniziative, software e strumenti attivi nell'ambito dell'accessibilità.



1. PROGETTO YEAH – consulenza e formazione nell'ambito dell'accessibilità fisica e digitale – progettoyeah.it

2. VILLAGE FOR ALL – il portale dell'ospitalità accessibile, mette a disposizione, tra le altre cose, un blog dedicato ai turisti con racconti di viaggio e guide gratuite digitalizzate anche in versione WCAG 2.1 – formato consultabile dalle persone cieche – villageforall.net

3. PROJECT FOR ALL – azienda per l'innovazione turistica specializzata nel turismo accessibile – projectforall.net

Mette a disposizione gratuitamente:

- un blog dedicato alle imprese e imprenditori del turismo
- manuali operativi (Ospitalità Accessibile, Stabilimenti Balneari, Spiagge e Piscine accessibili)
- il corso di formazione online “Il turismo accessibile a tutti” con il riconoscimento di un attestato finale – tecnoacademy.it/catalogo/corso-il-turismo-accessibile-a-tutti/
- la possibilità di avere informazioni sulla piattaforma software V4AINSIDE

4. MANUALI OPERATIVI – projectforall.net/pubblicazioni/

5. ECOSPIAGGE – marchio per l'accessibilità degli stabilimenti balneari – legambienteturismo.it/ecospiagge/

6. PLAY FOR ALL – progetto per parchi giochi inclusivi – legnolandia.com/parchi-gioco/parchi-giochi-inclusivi

7. NORMA UNI 92-2020 – prassi normativa per l’accessibilità degli stabilimenti balneari – store.uni.com/catalogo/uni-pdr-92-2020

8. Associazioni di interpreti di LIS:

• **ANIMU** – Associazione Nazionale Interpreti Lingua dei Segni – animu.it

• **ANIOS** – Associazione Interpreti di Lingua dei Segni Italiana – anios.it

9. BOOKINGBILITY – portale dedicato alla prenotazione di viaggi e soggiorni accessibili – bookingbility.com

SVAGA – agenzia viaggi specializzata in viaggi accessibili – svaga.it

10. MOVIEREADING – app per smartphone per la sottotitolazione di film al cinema – api.moviereading.com/support/

11. UICI – Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, Consiglio Regionale del Veneto – uiciveneto.it

12. NVDA – screenreader gratuito – nvda.it

13. ANFFAS – Associazione nazionale famiglie di persone con disabilità relazionale e/o intellettiva – anffas.net

14. FISH – Federazione Italiana Superamento Handicap – fishonlus.it

15. FAND – Federazione tra le Associazioni Nazionali delle persone con Disabilità – fandnazionale.it

16. HANDYLEX – tutta la normativa riguardante la disabilità e l’accessibilità aggiornata alle ultime sentenze – handyflex.org

17. CERPA – Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell’Accessibilità – cerpa.org

18. SUPERABILE – Contact Center INAIL per la disabilità – superabile.it

19. SUPERANDO – Portale sui diritti delle persone con disabilità – superando.it

20. COMITATO ITALIANO PARALIMPICO – comitatoparalimpico.it

21. FISDIR – Federazione italiana sport paralimpici degli intellettivo relazionali – fisdir.it



GLOSSARIO

Pittogramma:

Un ausilio che può essere utilizzato trasversalmente in tutte le attività è il pittogramma. Non comporta spese aggiuntive ai gestori delle diverse attività turistiche tranne per quanto riguarda una dettagliata descrizione fotografica delle loro attività, in modo che possano essere a disposizione degli eventuali accompagnatori e/o delle famiglie che a loro volta prepareranno i pittogrammi adeguati nell'organizzazione della vacanza. Di seguito una sintetica descrizione dell'ausilio e la sua finalità.

Il "Pittogramma", nella sua generica definizione, è un'immagine creata dall'uomo per comunicare in modo rapido e senza l'uso della parola. Quando si parla di "pittogramma", in relazione a sistemi comunicativi per persone con disabilità, ci si riferisce all'immagine o al simbolo visivo (stampato, tipo cartellino o multimediale su tablet e smartphone) utilizzati laddove la produzione linguistica è assente o scarsa.

Nello specifico dei disturbi dello spettro autistico, uno degli aspetti caratteristici è l'atipicità delle abilità comunicative, intese non solo nella loro componente espressiva di produzione verbale ma anche, ad esempio, nell'attribuzione di significati condivisi, nella reciprocità e nell'intenzionalità. Per questi motivi, che sono fonte di grande frustrazione sia per l'individuo sia per le persone che si relazionano con lui, si utilizzano dei sistemi di comunicazione aumentativa e alternativa (CAA). I sistemi di CAA in generale si riferiscono agli ausili, alle strategie e alle tecniche che integrano le capacità esistenti o che sostituiscono quelle mancanti. Dalla lingua dei segni, agli ausili tecnologici ecc. Quando si lavora con persone con autismo si utilizzano maggiormente i sistemi visivi perché sfruttano il canale che solitamente è quello "preferito", quello visivo appunto. I pittogrammi, concretamente, sono le immagini che compongono gli strumenti dei sistemi di CAA, i più famosi sono il sistema PCS (Picture Communication Symbols) e il sistema PECS (Picture Exchange Communication System). Il PCS nasce negli anni 80 ed è una raccolta di simboli e di istruzioni per utilizzarli. Questo sistema è stato pensato e strutturato per essere utilizzato con persone con diversi tipi di disabilità che necessitano, in qualsiasi fase della vita, di un qualsiasi tipo di integrazione alle abilità comunicative. Il sistema PECS, partendo dai principi ABA, è molto simile.

Brevemente alcuni dei vantaggi dimostrati nell'utilizzo dei pittogrammi:

- stimolano i prerequisiti della letto-scrittura;
- la visualizzazione grafica aiuta a compensare i deficit di memoria;
- rafforzano il linguaggio,
- diminuiscono il comportamento inadeguato delle persone con disabilità intellettive.

I pittogrammi possono essere personalizzati in base alle esigenze della persona con cui si utilizzano; fondamentale comunque è che il contenuto del simbolo rappresentato sia chiaramente comprensibile e la sua rappresentazione grafica sia semplice e diretta abbastanza da rendere possibile una veloce e chiara identificazione.

Universal Design:

In italiano Progettazione Universale, con la variante correlata Progettazione per tutti (in Inglese Design for All), è il termine internazionale con cui ci si riferisce a una metodologia progettuale di moderna concezione e ad ampio spettro che ha per obiettivo fondamentale la progettazione e la realizzazione di edifici, prodotti e ambienti che siano di per sé accessibili a ogni categoria di persone, al di là dell'eventuale presenza di una condizione di disabilità. Si caratterizza per i seguenti principi fondamentali:

- equità – uso equo: utilizzabile da chiunque;
- flessibilità – uso flessibile: si adatta a diverse abilità;
- semplicità – uso semplice ed intuitivo: l'uso è facile da capire;
- percettibilità – il trasmettere le effettive informazioni sensoriali;
- tolleranza all'errore – minimizzare i rischi o azioni non volute;
- contenimento dello sforzo fisico – utilizzo con minima fatica;
- misure e spazi sufficienti – rendere lo spazio idoneo per l'accesso e l'uso.



CREDITS

Promosso dalla Regione del Veneto in attuazione del progetto europeo TOURISM4ALL – Programma di Cooperazione IT-HR.

TAVOLO DI LAVORO E PROGETTAZIONE CONTENUTI

Consuelo Agnesi

Luciano Bedin

Lisa Dovico

Nadia Giaretta

Monica Golin

Fabio Lotti

Stefan Marchioro

Stefano Maurizio

Caterina Parlante

Rita Sala

Lorenza Vettor

Roberto Vitali

Mauro Giovanni Viti

PROGETTAZIONE GRAFICA E PIANO DI COMUNICAZIONE

Loft Consulting Srl

REVISIONE

Village for all Srl

SOCIAL



Facebook – TurismoInVeneto



Youtube – Visit Veneto



Twitter – @TurismoVeneto



Instagram – visitveneto

LA CARTA DELL'ACCESSIBILITÀ IN PDF

<https://tourism4all.regione.veneto.it/>

