



Regione Puglia



Provincia di Bari



Con il contributo del FESR - Fondo
Europeo di Sviluppo Regionale
Unione Europea



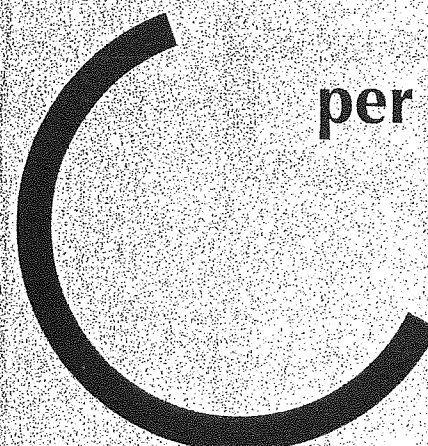
**INTERREG IIIA
ITALIA ALBANIA**

UNIONE EUROPEA – REGIONE PUGLIA

**Iniziativa Comunitaria
INTERREG IIIA ITALIA - ALBANIA**

Progetto "Valorisation of Art, Language and Tourism" (V.A.L.T.)

Migliorare le informazioni per i diversamente abili



**Polo Euromediterraneo
Jean Monnet**

Asse IV

Turismo, beni culturali e cooperazione istituzionale

Misura 4.2

Sostegno al partenariato italo - albanese

Azione 1

Progetti integrati nei settori del turismo rurale, dell'arte, della cultura, della lingua.



La Provincia di Bari nella sua veste istituzionale di partner progettuale dell'iniziativa "V.A.L.T. – Valorization of Art, Languages and Tourism" (relativa al Programma di Iniziativa Comunitaria Interreg IIIA Italia Albania - Asse IV Turismo, beni culturali e cooperazione istituzionale, Misura 4.2 - Sostegno al partenariato italo-albanese nel turismo, Azione 1, Progetti integrati nei settori del turismo rurale, dell'arte, della cultura e della lingua), è fortemente impegnata nel promuovere la ricettività extra-alberghiera con la formula del Bed & Breakfast come previsto dal Bando a favore degli interventi localizzati nei Comuni afferenti al territorio provinciale.

Nell'intento di fornire assistenza tecnica e orientare gli operatori delle strutture ricettive ammissibili a presentare interventi che qualificano l'offerta turistica ricettiva, riteniamo opportuno divulgare il vademecum "Migliorare le informazioni per i diversamente abili" pubblicato dall'Unione europea nel 2004 e inserito tra le iniziative istituzionali di comunicazione e sensibilizzazione promosse dal Polo Euromediterraneo Jean Monnet della Commissione UE.

In tal senso auspichiamo di colmare, almeno a livello informativo, una delle principali criticità della scarsa "accessibilità" del sistema di offerta turistica del nostro territorio.

Avv. Sebastiano de Feudis
Assessore al Turismo
Provincia di Bari

Bari, settembre 2007



Il Polo Euromediterraneo Jean Monnet, network scientifico-culturale della Direzione Generale Istruzione, Cultura e Audiovisivo della Commissione europea, tra le sue diverse attività istituzionali avviate in questi anni a beneficio della cittadinanza europea (a distanza di quattro anni dall'Anno Europeo dei Disabili del 2003 istituito con la Decisione del Consiglio del 3 dicembre 2001), è lieto di promuovere in sinergia con l'Assessorato al Turismo della Provincia di Bari una iniziativa di comunicazione e di diffusione della guida "Migliorare le informazioni sul turismo accessibile per le persone disabili" pubblicata dall'Unione europea. Nel solco di precedenti azioni intraprese dal Polo Euromediterraneo Jean Monnet in collaborazione con gli organi istituzionali pugliesi (Iniziativa di sensibilizzazione della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea; Giornata informativa 27/1/2003 sulle iniziative per i disabili previste dal Piano di comunicazione istituzionale del Consiglio Regionale; adozione della Legge Regionale 23/6/2006 n. 17 "Disciplina della tutela e dell'uso della costa") la questione della promozione dei diritti e della tutela dei soggetti con diverse abilità rappresenta una priorità specie in riferimento al complesso fenomeno delle variegate attività turistiche. La stessa accessibilità intesa sia in termini di effettiva fruibilità che di reale godibilità dei servizi turistici da parte di ogni soggetto (bisognoso anche di particolari esigenze) dovrebbe costituire, secondo i recenti orientamenti comunitari, un sensibile indicatore di civiltà in primis degli operatori pubblici e privati del settore ma, anche di coloro che sono coinvolti in sistemi turistici e di relazioni sociali, nei quali il rispetto della dignità umana del turista diversamente abile non si banalizzi in una mera opzione di marketing ma si concretizzi quale chiaro connotato solidale di identità territoriale.

Cosimo Notarstefano
Polo Euromediterraneo Jean Monnet

Questo rapporto finalizzato nel giugno 2004 è stato preparato da Jacqueline Westcott e pubblicato dalla Commissione europea. Le opinioni espresse non possono in nessun caso essere considerate come la posizione ufficiale della Commissione europea.

Indirizzo e-mail: entr-tourism@cec.eu.int

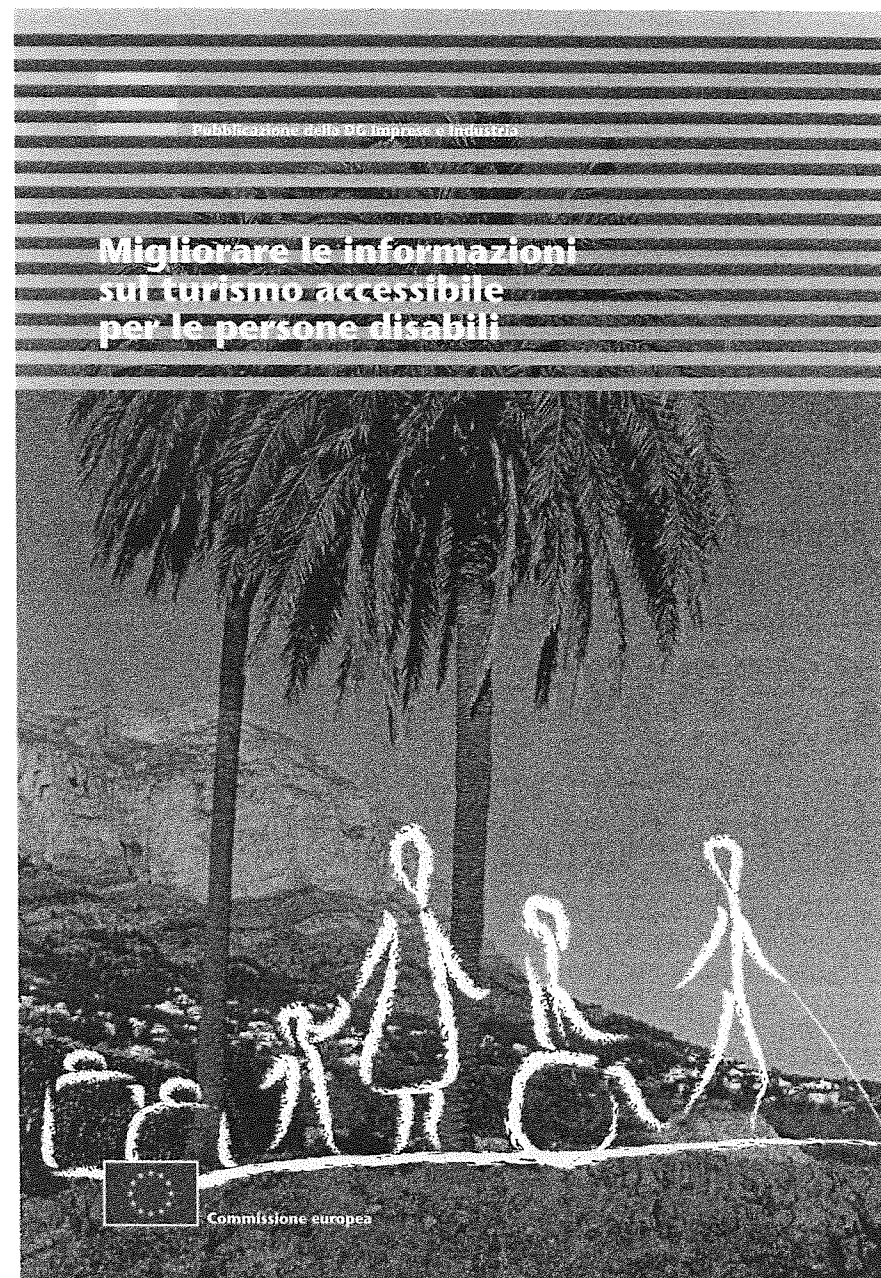
Europe Direct è un servizio a vostra disposizione per aiutarvi a trovare le risposte ai vostri interrogativi sull'Unione europea

Numero verde unico:
00 800 6 7 8 9 10 11

Numerose altre informazioni sull'Unione europea sono disponibili su Internet via il server Europa (<http://europa.eu.int>)

Una scheda bibliografica figura alla fine del volume.

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee, 2004 - ISBN 92-894-7680-X
© Comunità europee, 2004 - Riproduzione autorizzata con citazione della fonte. - Printed in Italy



Sommario

Che cos'è l'accessibilità?	5
L'accessibilità nel settore del turismo	6
Fornire servizi accessibili	7
Fornire informazioni sull'accessibilità	8
Cinque passi per fornire informazioni sull'accessibilità delle strutture turistiche ..	9
Compilazione della scheda di accessibilità delle strutture	10
Parte A — Come arrivare	12
Parte B — Ingresso	14
Parte C — Utilizzo della struttura	17
Parte D — Uscite di emergenza	21
Compilazione della scheda informativa della destinazione	27
Glossario	30
Fonti di ulteriori informazioni sul miglioramento dell'accessibilità e programmi nazionali	31

Diagramma di parcheggi riservati basato sulla figura 3, Ufficio del vice primo ministro (2002): proposte di modifica della parte M (accesso agli edifici e loro utilizzo), disponibile su www.odpm.gov.uk

Altri diagrammi basati sulle figure 1, 3, 8, 10 e 11 del comitato per i diritti dei disabili (2000): «Overcoming physical barriers to access for disabled customers: A Practical Guide for smaller services» (Eliminare le barriere fisiche all'accesso per i clienti disabili: guida pratica per le piccole imprese), disponibile su www.disability.gov.uk

Che cos'è l'accessibilità?

L'accessibilità non riguarda solo le sedie a rotelle. Con questo termine s'intende la facilità con cui tutti possono avvicinarsi, entrare e utilizzare edifici, aree esterne e altre strutture in modo indipendente e senza disposizioni speciali. Il fatto di fornire informazioni sull'accessibilità e migliorare l'accesso può essere utile per molte persone che desiderano viaggiare, ma che incontrano difficoltà.

«L'idea di una vacanza è sia un sogno che un incubo.»

Perché l'industria del turismo deve tenere conto dell'accessibilità?

Le strutture turistiche concorrono fra loro sul piano della qualità, dei prezzi e dell'offerta di servizi e attrazioni. Allo stesso modo varia anche il livello di accessibilità fra strutture turistiche. L'offerta di strutture accessibili e di informazioni adeguate costituisce un'attrazione supplementare per i clienti e un vantaggio concorrenziale per le strutture.

Nell'Unione europea le persone disabili rappresentano un'importante quota di mercato in continua crescita sia nell'ambito dei viaggi a fini turistici che dei viaggi per motivi di lavoro. Nell'UE circa 37 milioni di persone sono disabili e visto l'aumento dell'età media della popolazione, si prevede che in futuro questa cifra aumenterà. In totale circa 120 milioni di persone disabili o anziane in Europa potrebbero beneficiare di una migliore accessibilità. Le ricerche dimostrano che i disabili sono clienti fedeli, che spesso ritornano ai luoghi in cui viene offerto un buon livello di accessibilità. Anche altre persone possono trarre beneficio da una migliore accessibilità, ad esempio genitori con passeggini, persone infortunate e turisti con valigie pesanti.

«La mia scelta è limitata a causa dell'inevitabile inaccessibilità.»

Che cosa offre questa guida?

La presente guida descrive come le strutture turistiche, grandi e piccole, e le destinazioni turistiche in genere possono migliorare la qualità del servizio offerto ai disabili e ad altri clienti che possono trarre beneficio da un migliore livello di accessibilità.

Innanzitutto, l'offerta di migliori informazioni sull'accessibilità potrà assistere un numero elevato di clienti potenziali. La presente guida aiuta le strutture e le destinazioni turistiche a fornire le informazioni fondamentali che occorrono ai disabili quando decidono di viaggiare.

Le strutture e le destinazioni che riconoscono i benefici economici e sociali del miglioramento dell'accessibilità e che desiderano ampliare i servizi forniti, possono prendere in considerazione di investire in eventuali miglioramenti tangibili in modo da soddisfare norme di accesso più elevate. La presente guida dimostra come passare oltre la semplice offerta di informazioni e indica punti di contatto che possono assistere gli operatori.

Uno degli obiettivi fondamentali della presente guida è quello di presentare un'impostazione coerente e pratica a livello UE per l'offerta di informazioni sull'accessibilità. In tal modo i turisti possono confrontare le opzioni a loro disposizione. Per questo motivo tutte le strutture e le destinazioni turistiche dovrebbero considerare la presente guida come la presentazione di un approccio complementare alle iniziative esistenti.

«La mancanza di informazione può causare errori e delusioni che possono rovinare una vacanza.»

L'accessibilità nel settore del turismo

Come il termine «popolazione», anche il termine «disabili» comprende individui diversi con vari livelli di abilità ed esigenze diverse. Esistono molti tipi di disabilità, che possono riguardare la mobilità, la vista, l'udito, nonché le difficoltà di apprendimento e le allergie.

Molte persone disabili sono interessate a viaggiare, ma i clienti potenziali sono generalmente scoraggiati dai divari tra i livelli di accesso all'interno delle destinazioni e tra destinazioni nell'Unione europea, nonché dallo scarso livello di informazione e dalle esperienze negative vissute. Una migliore accessibilità non comporterà solo benefici economici per l'industria del turismo; contribuirà anche all'integrazione sociale.

L'accesso inizia con l'eliminazione delle barriere superflue. Invece di concentrarsi sulla disabilità dell'individuo, le strutture e le destinazioni turistiche dovrebbero spostare l'attenzione sulle barriere all'accesso dovute a:

- una progettazione insoddisfacente,
- barriere architettoniche quali porte e scale strette,
- la mancanza di attrezzature di base, ad es. circuiti ad induzione,
- il modo in cui i servizi vengono forniti.

Per diventare accessibili a tutti molte strutture e destinazioni devono effettuare modifiche strutturali. Sebbene sia importante incoraggiare questi cambiamenti (e in alcuni paesi UE esistono prescrizioni legali in materia), alcune organizzazioni potrebbero non disporre delle risorse necessarie. Ciò non significa necessariamente che tali strutture siano inaccessibili a tutti i disabili. Una buona informazione sull'attuale livello di accessibilità consente alle persone disabili di valutare se una struttura sia accessibile o no nel loro caso specifico. L'informazione porta benefici immediati per le persone disabili che possono accedere alla struttura o alla destinazione nel suo stato attuale e aumenta il potenziale commerciale del settore turistico.

Le strutture e le destinazioni dovrebbero inoltre essere consapevoli del fatto che molte barriere possono essere facilmente superate con un po' di attenzione e senza costi eccessivi. Ad esempio, la formazione ai fini della sensibilizzazione alla disabilità non contribuisce solo ad offrire un servizio

che è sensibile e completo, ma insegna al personale come individuare i problemi di accesso e proporre miglioramenti.

La presente guida dimostra alle strutture e destinazioni turistiche come fornire informazioni sugli aspetti fondamentali dell'accessibilità. È esclusa una scheda di accessibilità standard che contiene informazioni sufficienti per consentire ai clienti di decidere se visitare o no una struttura e di mettere a confronto le strutture ed il relativo livello di accessibilità. Essa fornisce alle strutture e alle destinazioni un metodo per informare i visitatori potenziali di quello che possono aspettarsi e sottolinea i settori in cui le organizzazioni potrebbero prendere in considerazione miglioramenti.

La presente guida non sostituisce le verifiche dettagliate sull'accessibilità, né è intesa come guida ai lavori di modernizzazione. Qualsiasi impresa che intenda migliorare l'accessibilità di una struttura deve contattare l'organizzazione nazionale competente elencata all'ultima pagina per ricevere ulteriore assistenza. La guida mira invece a presentare un «primo passo» alle strutture turistiche che stanno prendendo in considerazione l'accessibilità e offre un'impostazione coerente che può essere adottata in tutta l'UE per assistere le persone disabili a fare scelte informate.

Fornire servizi accessibili

L'accesso riguarda l'assenza di barriere all'impiego di strutture. Sebbene sia considerata spesso dal punto di vista dell'accesso fisico o dell'accesso all'informazione o alla comunicazione, anche la mancanza di formazione del personale può presentare una barriera seria alle persone disabili se gli addetti non sono in grado di fornire i servizi richiesti in modo appropriato e non discriminatorio. La chiave per fornire un buon servizio è la comprensione del fatto che le persone disabili sono clienti come tutti gli altri, che vogliono essere trattati con rispetto. Tuttavia, molte persone hanno poca esperienza nel campo della disabilità e non conoscono le necessità delle persone disabili. In quest'ambito è utile conoscere alcuni punti che possono contribuire ad offrire i servizi nel modo appropriato.

Persone ipovedenti o non vedenti

1. Quando offrite assistenza a una persona ipovedente o non vedente, permettetevi di prendere il vostro braccio. Dovete guidare la persona e non trascinarla o spingerla. Inoltre, dovete avvisarla della presenza di scale o ostacoli.
2. Per assistere una persona non vedente a sedersi, appoggiate la sua mano sullo schienale della sedia e ditele cosa avete fatto.
3. Quando parlate con una persona non vedente, presentatevi e presentate le persone con voi. Annunciate sempre la vostra partenza.

Persone con disabilità uditive

1. Stabilite se la persona può leggere le labbra. Rivolgetevi direttamente alla persona, ponendovi di fronte a lei, parlando lentamente e avendo cura di articolare bene le parole.
2. Ponetevi di fronte all'illuminazione e non copritevi la bocca.
3. Se vi sono difficoltà di comunicazione, utilizzate note scritte.
4. In caso di evacuazione dell'edificio, accertatevi che le persone non udenti comprendano quello che succede.

1. È accettabile offrire assistenza ad una persona disabile. Tuttavia, il personale deve aspettare finché l'offerta sia accettata e non deve presumere di conoscere le esigenze della persona. Ciò non è solo sgradito, ma può anche essere pericoloso.

2. Il personale deve parlare sempre direttamente alla persona disabile e non attraverso l'eventuale compagno. Il contatto visivo è importante.

3. Il personale non deve mai chiedere alla persona da che tipo di disabilità è affetta. Se la persona desidera informarvi, lo farà.

4. Talvolta, persone con disabilità simili hanno esigenze diverse. Il personale non deve aspettarsi l'uniformità, poiché le persone disabili sono individui.

5. È importante soprattutto trattare la persona disabile come qualunque altra persona, con considerazione ma senza condiscendenza.

Persone sulla sedia a rotelle

1. Non spingere mai una sedia a rotelle senza prima chiedere alla persona se desidera assistenza.
2. Non appoggiarsi mai sulla sedia a rotelle. Ciò viene considerata un'intrusione sgradevole dalla maggior parte delle persone disabili.

Persone con difficoltà di apprendimento

1. Siate pazienti.
2. Ascoltate attentamente.
3. Non siate condiscendenti.
4. Parlate in modo chiaro e con frasi comprensibili.
5. Accertatevi che il messaggio sia stato compreso.
6. Permettete alle persone di fare le proprie scelte.

Fornire informazioni sull'accessibilità

L'obiettivo della presente guida è quello di consentire all'industria del turismo di fornire in un formato coerente informazioni affidabili sull'accessibilità. Essa presenta un metodo di autovalutazione che consente al personale delle strutture e delle destinazioni turistiche di valutare il livello di accessibilità. In tal modo tutte le organizzazioni possono partecipare, indipendentemente dalla dimensione e dalle risorse disponibili, e si può sensibilizzare il personale alle esigenze dei clienti.

Le informazioni sull'accessibilità devono essere facilmente accessibili ai turisti disabili, preferibilmente in vari formati. Se possibile, le informazioni per i turisti disabili vanno incorporate nelle informazioni turistiche generali. Le guide o i depliant specifici vanno aggiornati annualmente e ben pubblicizzati e devono essere disponibili preferibilmente a titolo gratuito.

Una buona comunicazione è indispensabile per migliorare l'accesso. Le persone prendono decisioni in base alle informazioni fornite e ai fattori che considerano importanti. Le aspettative dei clienti sono determinate dalle informazioni che ricevono e di conseguenza si preparano per il viaggio.

Mentre un paio di centimetri di differenza nell'altezza di una maniglia di una porta, una lieve modifica del livello del suolo o la dimensione esatta o l'ubicazione di un segnale non sembrano significativi per la maggior parte delle persone, le persone con disabilità hanno un livello di tolleranza inferiore e tali differenze possono essere determinanti per l'accessibilità.

Per questo motivo si raccomanda di sottoporre le informazioni alla verifica da parte di un'organizzazione indipendente attiva nell'ambito dell'accesso o della disabilità. La verifica indipendente fornisce una maggiore credibilità e aumenta il potenziale di mercato per le strutture che investono in questo tipo di approccio.

Tuttavia, anche le organizzazioni che non hanno la possibilità di fare questo investimento possono fornire informazioni sull'accesso, purché siano preparate con accuratezza. Tutte le organizzazioni sono incoraggiate a mettere a disposizione schede di accessibilità complete ed a programmare ulteriori miglioramenti ed investimenti in un momento appropriato.

Testo standard: le informazioni stampate devono essere semplici, chiare e non tecniche. Vanno fornite alternative per persone ipovedenti o con difficoltà di lettura.

Internet accessibile: un sito web deve essere accessibile con la sola tastiera e fornire testi descrittivi al posto di figure.

E-mail, fax/telefono a testo: mezzi di comunicazione per molte persone, incluse quelle non udenti. I telefoni a testo assistono la comunicazione, ma potrebbero essere più adatti a strutture di grandi dimensioni.

Macrocaratteri: la maggior parte delle persone a cui occorre una stampa a macrocaratteri preferisce caratteri senza grazie (detti anche «bastoni») da 16 a 22 punti. Documenti semplici a macrocaratteri possono essere prodotti utilizzando fotocopiatrici o PC.

Braille: vanno fornite in braille informazioni standard che cambiano raramente come le procedure in caso di incendio o le guide. Potrebbe essere costoso fornire in braille informazioni spesso aggiornate.

Registrazioni audio: assistono le persone ipovedenti o che hanno difficoltà a leggere. Le informazioni vanno presentate lentamente ed i messaggi chiave vanno ripetuti.

Linguaggio dei segni: consente alle persone con disabilità uditive di comunicare; tuttavia i linguaggi dei segni sono diversi quanto i linguaggi parlati.

Circuiti a induzione: assistono le persone che portano un apparecchio acustico in quanto eliminano i rumori di fondo. Essi possono essere utili in varie situazioni pubbliche, inclusi teatri, sale riunioni e biglietterie.

Cinque passi per fornire informazioni sull'accessibilità delle strutture turistiche

1. Compilare la scheda di accessibilità

Alle persone disabili occorrono varie informazioni per valutare se una struttura turistica sia o no accessibile nel loro caso. La presente guida dimostra come fornire informazioni di base in una scheda di accessibilità standard.

2. Trasmettere la scheda di accessibilità completa agli uffici turistici

Gli uffici turistici sono un punto di contatto centrale per i turisti che desiderano informazioni sulle strutture disponibili in una destinazione. Fornire agli uffici turistici informazioni sull'accessibilità delle strutture, insieme a prezzi, orari di apertura, indirizzo ecc., migliorerà il servizio fornito a tutti i turisti.

3. Fornire fotografie delle caratteristiche principali

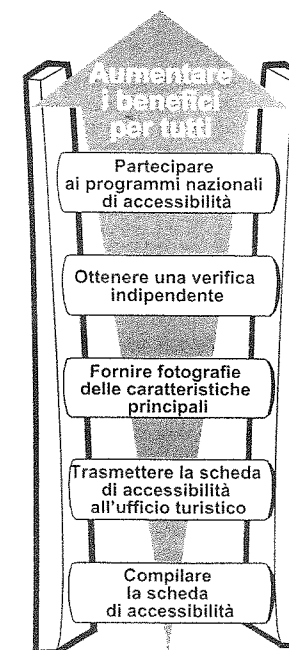
Sebbene l'autovalutazione sia un'opzione a basso costo per fornire informazioni sull'accesso, potrebbe non essere quella più affidabile. Fornendo fotografie o piani delle caratteristiche principali, quali ingresso, bagni, camere e viali, consente una migliore comprensione delle informazioni fornite nella scheda di accessibilità.

4. Verifica indipendente delle informazioni sull'accessibilità

Una verifica indipendente garantisce l'affidabilità e la correttezza delle informazioni fornite dalla struttura. In alcuni paesi sono disponibili programmi formali (cfr. punto 5 seguente), ma in tutti i paesi ci sono probabilmente organizzazioni per la disabilità o l'accesso che sono in grado di verificare la validità delle informazioni. La scheda di accessibilità consente alle strutture di presentare i dati della verifica indipendente.

5. Partecipare ad un programma nazionale a favore dell'accessibilità

Alcuni paesi UE hanno sviluppato programmi nazionali che forniscono una valutazione indipendente dell'accessibilità e consentono alle strutture di utilizzare un logo riconosciuto per indicare il livello di accessibilità raggiunto (gli indirizzi figurano sulla terza pagina di copertina). Ciò fornisce maggiori benefici commerciali per le strutture che hanno raggiunto un elevato livello di accessibilità e fornisce maggiori assicurazioni ai turisti disabili quando scelgono una struttura. Ai turisti occorrono tuttavia informazioni comparabili per prendere una decisione, quindi le strutture che partecipano a programmi nazionali dovrebbero comunque prendere in considerazione la compilazione di una scheda di accessibilità. Questa scheda prevede la possibilità di fornire informazioni sulla partecipazione ad altri programmi.



Compilazione della scheda di accessibilità delle strutture

Vista la diversità sia della popolazione delle persone disabili che del settore del turismo, la scheda di accessibilità non tenta di tenere conto di ogni situazione specifica, altrimenti diventerebbe troppo lunga e complicata. Essa fornisce invece informazioni di base che dovrebbero applicarsi alla maggioranza delle strutture turistiche e delle persone disabili. Le strutture dovrebbero fornire informazioni supplementari sull'accessibilità se ritengono che sia indispensabile per l'ospite. Ad esempio, i parchi divertimento potrebbero fornire informazioni su giostre specifiche. Tutte le strutture dovrebbero essere pronte a fornire ulteriori informazioni su richiesta, in modo da soddisfare le esigenze individuali.

La scheda chiede informazioni che sono pertinenti per:

- persone con disabilità motorie,
- persone con disabilità visive,
- persone con disabilità uditive,
- persone con difficoltà di apprendimento,
- persone allergiche.

Per programmare una vacanza, alle persone disabili occorrono informazioni su una serie di fattori chiave. Per le singole strutture tali informazioni possono essere raggruppate nelle seguenti categorie:

- A — Come arrivare
- B — Ingresso
- C — Utilizzo della struttura
- D — Uscite di emergenza.

Tutte le strutture devono completare interamente le parti A, B e D. La parte C è suddivisa in sette sezioni:

- C1 — Alloggio
- C2 — WC e bagni accessibili
- C3 — Ristoranti, caffè e bar
- C4 — Negozi
- C5 — Sale conferenze/presentazioni audio o visive
- C6 — Mostre e attrazioni turistiche
- C7 — Informazioni sulle strade circondanti la struttura.

Misurazioni

1. Se possibile, prendere le misure sul suolo per ottenere risultati precisi.
2. Misurare l'apertura più stretta di porte, corridoi, vie ecc. Ricordare che oggetti quali estintori, piante, radiatori ecc. possono ridurre la larghezza.
3. Fare attenzione e non suggerire che qualcosa sia più accessibile di quanto sia in realtà.

Le strutture possono compilare qualsiasi combinazione di queste sette sezioni, a seconda dei servizi forniti. Tuttavia, le sezioni C2 e C7 si applicano a tutte le strutture. Se una struttura offre più di un ristorante, negozio ecc. oppure diverse camere accessibili, è possibile compilare la voce pertinente della parte C per ogni variazione.

È utile seguire il percorso di un ospite nella struttura per verificare che tutte le vie e tutti i servizi siano stati presi in considerazione.

La scheda di accessibilità pronta per la compilazione figura alle pagine 23-26. Le pagine seguenti spiegano quali informazioni sono richieste e perché sono importanti. Per la compilazione della scheda le strutture devono fare riferimento ai riquadri in verde che sono numerati A, B, C ecc. I riquadri indicano, se del caso, le prescrizioni minime di accessibilità e un valore corrispondente alla prassi migliore che consente l'accessibilità alla maggioranza delle persone disabili.

Si raccomanda di prendere tutto il tempo necessario per compilare la scheda in modo da assicurare la precisione delle informazioni. Il tempo richiesto per la compilazione varia in base alle dimensioni della struttura, ma la maggioranza delle piccole imprese dovrebbe essere in grado di completare la scheda in un giorno.

Le informazioni devono essere sempre aggiornate. In caso di modifiche della struttura, le informazioni vanno controllate ed eventualmente cambiate. Se è possibile prenotare in anticipo è necessario garantire che qualsiasi modifica dei servizi o della struttura sia comunicata ai clienti prima del loro arrivo in modo da consentire loro di cambiare i loro programmi.

Le informazioni sull'accessibilità hanno un valore di mercato e vanno considerate allo stesso modo

dei prezzi di ingresso, dei prezzi di pernottamento o della disponibilità di attrazioni speciali ecc. Se queste informazioni non vengono comunicate correttamente, il risultato è la perdita di clienti, l'insoddisfazione degli ospiti e una cattiva pubblicità.

Va chiesto il parere di turisti disabili. In tal modo è possibile scoprire le aree che vanno migliorate, conoscere meglio le esigenze dei turisti disabili e di conseguenza migliorare l'esperienza di viaggio per tutti.

Molte persone disabili prenotano le loro vacanze indipendentemente, utilizzando Internet per ottenere informazioni o contattare direttamente le strutture per discutere le proprie esigenze. È pertanto indispensabile fornire informazioni sull'accessibilità a questi punti di contatto. La scheda di accessibilità completa deve essere mantenuta alla reception in modo che il personale possa rispondere rapidamente alle richieste di informazioni per telefono. La scheda potrà inoltre essere richiesta per posta elettronica o fax, in particolare dalle persone con disabilità uditive. Se le strutture dispongono di un sito Internet, la scheda

deve essere disponibile sul sito, tenendo conto delle linee guida per i siti web accessibili (cfr. l'iniziativa sull'accessibilità del web, www.w3.org/WAI).

Punti importanti

- Fornire informazioni e misure precise.
- Nell'incertezza, fornire le informazioni sul minor livello di accessibilità.
- Essere realistici, l'esagerazione per promuovere la struttura avrà come risultato la delusione del cliente.
- Fornire tutte le informazioni richieste nella scheda, a meno che una caratteristica non sia effettivamente disponibile.
- Aggiornare la scheda. Qualsiasi modifica va comunicata agli ospiti al più presto possibile.
- Prendere in considerazione miglioramenti se la situazione è molto inferiore alle prassi migliori.

Parte A — Come arrivare

Pubblicità e informazioni

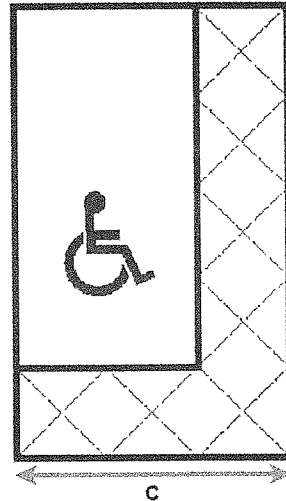
Il materiale pubblicitario deve contenere informazioni sui contatti accessibili della struttura, ad esempio telefoni a testo, fax o posta elettronica, nonché sulla disponibilità di informazioni in formati alternativi. Se possibile, le informazioni per i turisti disabili vanno incorporate nelle informazioni turistiche generali.

Trasporti pubblici accessibili

Le strutture devono essere in grado di informare i turisti sulle fermate più vicine dei trasporti pubblici e indicare le distanze dalla struttura. Devono inoltre essere in grado di fornire informazioni sull'accessibilità dei trasporti pubblici o indicare un punto di contatto per ricevere tali informazioni (ad esempio l'ufficio turistico locale oppure l'azienda dei trasporti pubblici).

Posteggi riservati

I posteggi per i conducenti disabili devono essere più larghi degli altri, in modo che la persona abbia lo spazio sufficiente per trasferirsi dalla sedia a rotelle all'automobile. Questi posteggi devono essere contrassegnati dall'apposito simbolo. Per poterli utilizzare il conducente deve esporre ge-



neralmente una carta blu. È indispensabile che questi posteggi non siano utilizzati dagli altri automobilisti.

A — Distanza della struttura turistica dalla fermata dei trasporti pubblici

Una distanza di oltre **500 metri** potrebbe essere eccessiva per persone con difficoltà motorie.

B — Numero di posteggi riservati

Tutti i parcheggi devono avere **almeno un posteggio** riservato per i conducenti disabili.

Migliore prassi: almeno il **6%** dei posteggi deve essere riservato per i conducenti disabili.

C — Larghezza del posteggio riservato

Il posteggio deve essere largo almeno **3,3 metri**.

Migliore prassi: **3,6 metri**.

D — Distanza del posteggio riservato dall'entrata

Migliore prassi:

100 metri se il viale è coperto oppure

50 metri se il viale è all'aperto.

Pagina 1 della scheda di accessibilità

Indicare il numero di pagine completate. La parte C varia in base ai servizi offerti dalla struttura.

La verifica esterna delle informazioni fornite dalle strutture aumenta l'affidabilità ed i benefici per i turisti disabili.

Formando informazioni in una varietà di formati, un numero maggiore di persone sarà a conoscenza dei servizi forniti.

Per le persone disabili la facilità di raggiungere la destinazione è un fattore significativo nella scelta delle strutture.

È importante assicurare che la superficie del parcheggio e del viale d'ingresso sia compatta e livellata (oppure disponga di una rampa). I parcheggi con ciottoli sono pericolosi per le persone che utilizzano la sedia a rotelle o che hanno difficoltà a camminare.

Indicare il nome e i punti di contatto della struttura.

Garantire l'aggiornamento della scheda.

Spuntare le caselle per indicare quali informazioni sono disponibili e in quale formato. Cfr. pagina 8 per una descrizione dei formati.

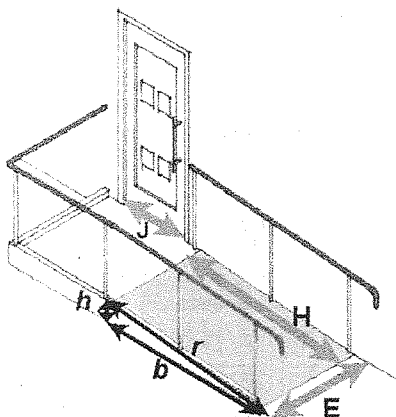
A, B, C e D: indicare le misure.

Scheda di accessibilità di:									
Telefono/Fax:									
Posta elettronica:									
Sito web:									
Numero di pagine della scheda:									
Data di compilazione/aggiornamento:									
Chi è responsabile della compilazione della scheda?									
Nome:				Funzione:					
Le informazioni sono state verificate da un organismo esterno? Sì/No									
In caso affermativo, indicare i dati dell'organismo e la data dell'ultima verifica:									
La struttura partecipa ad un programma di accessibilità? Sì/No									
In caso affermativo, indicare i dettagli:									
A) Come arrivare									
Formati disponibili per comunicare/ricevere informazioni	Testo standard	Internet accessibile	Telefono	E-mail, fax, telefono a testo	Macrocaratteri	Braille			
Informazioni generali (ad es. servizi disponibili, indirizzo, prezzi ecc.)									
Scheda di accessibilità									
Comunicazione generale con il personale									
Moduli di prenotazione									
La struttura può essere raggiunta mediante	Bus	Treno	Tram	Taxi					
	Sì/No	Sì/No	Sì/No	Sì/No					
Distanza dalle fermate (metri):	A	A	A	A					
Numero di posteggi riservati per i conducenti disabili:						B			
Larghezza dei posteggi (metri):	C	Distanza dall'ingresso (metri):			D				
La superficie del parcheggio e del viale d'ingresso è livellata e compatta?						Sì/No			

Parte B — Ingresso

Questa parte fornisce informazioni sull'ingresso della reception/dell'ufficio informazioni/della biglietteria di qualsiasi struttura. Se la struttura ha più di un ingresso, le informazioni dovrebbero essere disponibili all'entrata più accessibile. I viali devono essere abbastanza larghi da consentire un passaggio facile e devono essere liberi da ostacoli.

Se possibile, vanno sempre previsti corrimano per scale e rampe. L'inizio e la fine di scale e rampe, nonché il bordo degli scalini individuali, vanno contrassegnati con un colore contrastante.



E — Larghezza dei viali e dei passaggi nel punto più stretto

I viali e passaggi devono essere larghi almeno **900 mm**.

Migliore prassi: almeno **1 200 mm**.

F — Altezza delle soglie

Le soglie non devono superare i **25 mm** di altezza.

Migliore prassi: soglie piane (**0 mm**).

È importante disporre di un banco della reception con un piano abbassato (K) in modo che la persona disabile o la persona anziana che preferisce sedersi durante la registrazione sia in grado di compilare facilmente e comodamente i moduli necessari. Se ciò non è possibile, il personale può lasciare il banco e portare i moduli alla persona sulla sedia a rotelle.

G — Pendenza delle rampe

La pendenza delle rampe non deve essere superiore all'**8 % (1:12)**.

Migliore prassi: **5 % (1:20)**.

Per estrapolare la pendenza della rampa misurare r oppure b, a secondo di quale è più facile, e, poi:

$$\frac{r}{h} \text{ o } \frac{b}{h} = X, \text{ e la pendenza è } 1:X$$

NB: si preferisce b, ma entrambi sono accettabili per rampe più piccole.

H — Lunghezza della rampa

Con una pendenza del 5 % (1:20) la rampa non deve essere più lunga di **10 metri** senza un pianerottolo.

Migliore prassi: **6 metri**, particolarmente per le rampe più pendenti (ad es. 8 % / 1:12).

J — Larghezza delle porte nel punto più stretto

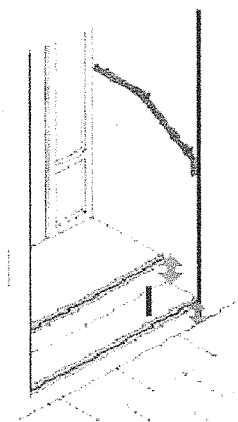
Le porte devono essere larghe almeno **750 mm**.

Migliore prassi: almeno **900 mm**.

(Misurare l'interno della porta.)

K — Altezza di scrivanie, tavoli ecc.

Migliore prassi: **750 mm e/o 700 mm di spazio sottostante libero**.



I — Altezza degli scalini

Gli scalini non devono superare i **180 mm** di altezza.

Migliore prassi: **150 mm**.

Pagina 2 della scheda di accessibilità

B) Ingresso

La lunghezza totale è chiaramente contrassegnata con strisce di orientamento?	SI/No
Larghezza del viale d'ingresso:	E mm
Vi sono segnali d'informazione chiari che indicano l'ingresso?	SI/No

E, F, G, H, I, J e K:
indicare le misure.

L'entrata nell'area della reception/dell'ufficio informazione/della biglietteria principale è provvista di:

Soglia	SI/No	Altezza:	F mm		
Rampa	SI/No	Pendenza:	G	Lunghezza	H m
Scalini	SI/No	Numero:	Altezza scalino:		I mm
Porte girevoli	SI/No	Ingresso alternativo			
Porta volante o scorrevole	SI/No	Larghezza:	J mm		
Tornella	SI/No	Ingresso alternativo			
Passerella	SI/No	Larghezza:	J mm		

Altezza minima del banco informazioni/biglietteria: K mm

Il personale ha una formazione nel settore della disabilità ed è disponibile in qualsiasi momento? SI/No

Formati disponibili per le informazioni/la comunicazione	Testo standard	Macrocaratteri	Braille	Lingua parlata	Linguaggio dei segni	Circolo a induzione
Comunicazioni generali con il personale						
Guide						
Mappa						
Programmi teatro/concerti/attività						
Menu						
Ingresso permesso ai cani di assistenza						SI/No

Spuntare le caselle per indicare quali informazioni sono disponibili e in quale formato. Cfr. pagina 8 per una descrizione dei formati.

C) Utilizzo della struttura

Disponibilità in loco dei seguenti servizi:	Numero di copie della scheda compilate per ogni tipo di servizio	
Alloggio	SI/No	C1 =
Gabinetti e/o bagni	SI/No	C2 =
Ristoranti/caffè/bar	SI/No	C3 =
Negozi	SI/No	C4 =
Sale conferenze	SI/No	C5 =
Mostre	SI/No	C6 =
Attrazioni esterne	SI/No	C6 =

I visitatori beneficranno dei segnali chiari e dei viali ben indicati. È inoltre importante mantenere i viali liberi da ostacoli.

Per alcune persone che hanno difficoltà a camminare potrebbe risultare difficile utilizzare le rampe, quindi se possibile vanno previste sia scale che rampe.

Le porte girevoli presentano difficoltà per molti visitatori, quindi è importante disporre di un punto alternativo d'accesso diretto.

I cani di assistenza sono utilizzati da persone con disabilità visive e uditive, nonché con difficoltà motorie. Ad essi va consentito l'ingresso in tutte le strutture, inclusi ristoranti e bar. I turisti vanno informati di qualsiasi restrizione.

Se l'accessibilità varia significativamente tra servizi simili (ad es. tra i ristoranti) le strutture possono compilare diverse versioni di questa parte della scheda.

Parte C — Utilizzo della struttura

Alloggio

Gli alloggi accessibili devono trovarsi il più vicino possibile ai servizi centrali della struttura e se possibile al pianterreno. Devono essere disponibili un telefono adatto e un allarme o altro mezzo per chiedere aiuto.

L'altezza delle soglie (F), la larghezza delle porte (J) e lo spazio libero di circolazione (N) sono indispensabili per gli utenti di sedia a rotelle. Tutte le attrezzature (armadi, interruttori ecc.) devono essere raggiungibili da una sedia a rotelle (M).

L — Spazio di trasferimento (per gabinetti, letti, poltrone ecc.)

Spazio minimo: **750 mm**.

Migliore prassi: almeno **950 mm**.

M — Altezza dei controlli (per maniglie di porte, interruttori, ascensori ecc.)

I controlli devono essere ad una distanza tra **900 mm e 1 400 mm** dal suolo.

Migliore prassi: da **850 mm a <1 200 mm**.

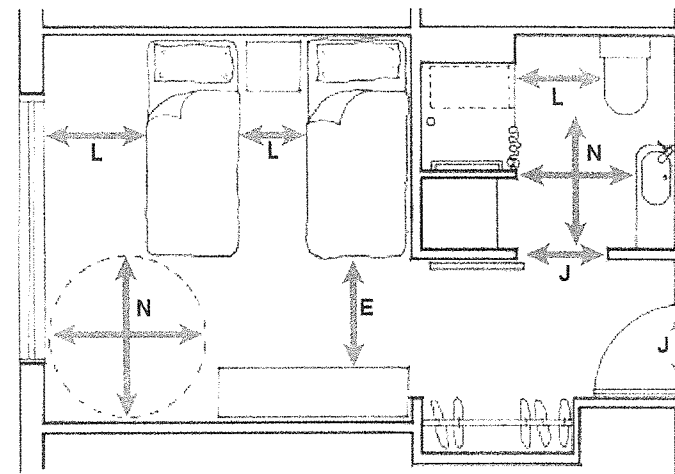
Le esigenze di clienti con disabilità uditive vanno discusse al loro arrivo. Essi vanno informati di qualsiasi procedura che potrebbe avere un impatto sulla loro privacy/sicurezza, ad es. pulizie, servizio in camera, esercitazioni antincendio ecc. I televisori con teletext (funzione sottotitoli) sono utili per le persone con disabilità uditive. I circuiti ad induzione collegati ai televisori assistono i portatori di apparecchio acustico.

Se una persona ipovedente o non vedente occupa una stanza da sola, il personale deve offrire di orientare l'ospite sulla posizione dei mobili e delle strutture nella camera. Gli ospiti potrebbero inoltre richiedere alloggi adatti per persone allergiche o affette da asma. Un grande mercato potenziale potrebbe beneficiare di alloggi riservati che non possono essere utilizzati da fumatori o persone con animali da compagnia.

N — Spazio di circolazione (per tutte le stanze, gabinetti, bagni ecc.)

Area minima di **1 200 mm x 1 200 mm** (o 1 200 mm di diametro).

Migliore prassi: **1 800 mm x 1 800 mm** (o 1 800 mm di diametro).



WC pubblici e bagni in camera accessibili

Quando possibile vanno previsti bagni in camera oppure gli ospiti disabili devono essere alloggiati in camere vicine ai bagni.

È necessario uno spazio sufficiente per consentire ad un utente di sedia a rotelle di manovrare all'interno delle stanze e dei bagni (N) e lo spazio necessario per il trasferimento dalla sedia a rotelle al gabinetto, al bagno o alla doccia (L) con o senza l'aiuto di un assistente. È importante per alcune persone sapere in quale direzione devono trasferirsi. Si devono spostare verso destra o verso sinistra?

Sotto il lavandino lo spazio deve essere sufficiente per una sedia a rotelle (K). I rubinetti nel bagno devono essere dotati di leve per assistere le persone con abilità manuali limitate. La migliore soluzione per la doccia accessibile è una doccia a filo pavimento con scarico nel pavimento che consente all'utente di sedia a rotelle di entrare e trasferirsi al sedile doccia senza ulteriori manovre. Il bagno e il gabinetto devono essere provvisti di corrimani di sostegno verticali e orizzontali.

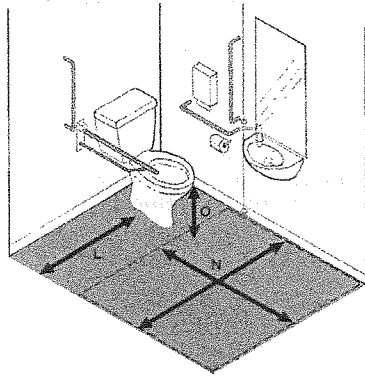
Deve essere disponibile una corda rossa di emergenza (che va dal soffitto al suolo) oppure un allarme vicino al livello del suolo in caso di cadute.

Ristoranti, caffè e bar

In ristoranti, caffè e bar i corridoi (E) devono essere abbastanza larghi da consentire ai clienti di spostarsi facilmente tra tavoli occupati. È importante disporre di alcuni tavoli senza posti a sedere fissi e con uno spazio sotto il tavolo sufficiente da consentire l'accesso comodo ad una sedia a rotelle (K).

Ai cani di assistenza deve essere consentito l'ingresso anche nei ristoranti. I menu devono essere disponibili in macrocaratteri e il personale deve essere pronto a leggere il menu ai clienti su richiesta.

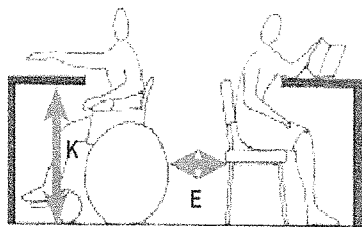
I ristoranti devono inoltre essere a conoscenza delle esigenze delle persone con allergie; vanno previste aree per non fumatori.



O — Altezza dei sedili (per gabinetti, docce, sedie ecc.)

Il sedile deve essere alto almeno **450 mm**.

Migliore prassi: **500 mm**.



Pagina 3 della scheda di accessibilità

C1) Alloggio

I numeri delle camere/unità sono in rilievo e di colore contrastante?				Si/No
Numero di camere/unità che dispongono di televisori con teletext:				
Numero di camere/unità che dispongono di un telefono a testo/telefono con dispositivo a induzione:				
Numero di camere/unità riservate per non fumatori:				
Numero di camere/unità vietate agli animali domestici:				
Numero di camere/unità dotate di letti anallergici:				
Numero di camere/unità considerate adatte per persone con difficoltà motorie:				
Possibilità di riservare le camere/unità speciali con la prenotazione				Si/No
Ingresso alle camere	Soglia:	F mm	Larghezza della porta:	J mm
Spazio di trasferimento al letto	Larghezza:	L mm	Lato destro/lato sinistro/entrambi i lati	
Maniglie/interruttori	Altezza:	M mm		
Spazio di circolazione	Area:	N	Larghezza del passaggio	E mm
Altezza dello spazio libero sotto le tavole:				K mm
Bagno in camera				Si/No

E, F, J, K, L, M e N: indicare le misure.

Per i turisti disabili è indispensabile poter riservare camere/unità specifiche al momento della prenotazione.

Le persone con difficoltà motorie devono sapere se nella struttura sono disponibili gabinetti accessibili.

La porta del WC o del bagno deve essere scorrevole oppure aprirsi verso l'esterno per aumentare al massimo lo spazio disponibile all'interno nell'unità.

Sono preferibili le docce a filo pavimento accessibili alle sedie a rotelle.

Gli ospiti possono avere esigenze alimentari speciali. Le strutture dovrebbero consentire di prendere disposizioni in anticipo in modo da garantire la possibilità di rispettare regimi alimentari particolari. Il personale di sala deve poter chiedere al personale di cucina gli ingredienti di qualsiasi piatto, poiché informazioni erranee potrebbero causare serie reazioni allergiche.

C2) WC e bagni accessibili

Le informazioni si riferiscono a		un WC o bagno pubblico/privato		
È necessario usare le scale per raggiungere il WC/bagno?				
				Si/No
Ingresso alle camere	Soglia:	F mm	Larghezza della porta:	J mm
Spazio di circolazione:				
				N mm
Maniglie/interruttori	Altezza:	M mm		
Trasferimento al gabinetto	Larghezza:	L mm	Lato destro/lato sinistro/entrambi i lati	
Sedile del gabinetto	Altezza:	O mm		
Appoggi	Orizzontali	Si/No	Verticali	Si/No
Altezza dello spazio libero sotto il lavabo:				K mm
Bagno	Corrimano	Si/No		
Doccia	Soglia:	F mm	Altezza del sedile:	O mm
Corda di emergenza	Altezza della corda dal suolo:	mm		

F, J, K, L, M, N e O: indicare le misure.

C3) Ristoranti, caffè e bar

Larghezza del passaggio più stretto tra tavoli e sedie occupati:				E mm
Disponibilità di tavoli senza posti a sedere fissi:				Si/No
Altezza dello spazio libero sotto i tavoli:				K mm
Disponibilità di aree per non fumatori:				Si/No
È possibile soddisfare le seguenti esigenze alimentari:	Diabete	Senza lattosio	Senza glutine	Allergie alle noci
	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No

E e K: indicare le misure.

Negozi

Va presa in considerazione la capacità degli ospiti con difficoltà motorie di accedere ai beni sugli scaffali (M). Lo spazio tra gli scaffali è altresì importante (E) e il personale deve essere pronto, all'occorrenza, ad assistere i clienti portando loro le merci richieste.

Sale conferenze/ presentazioni audio o video

Quando i posti a sedere fanno parte di un'attrazione (ad es. presentazioni, cinema, teatri ecc.) come regola generale almeno sei posti a sedere devono essere disponibili per gli utenti di sedia a rotelle, con posti a lato per i loro compagni. Buoni sistemi di illuminazione e di suono, un circuito ad induzione installato professionalmente o portatile possono assistere le persone con disabilità visive o uditive. Va presa in considerazione la messa a disposizione di interpreti del linguaggio dei segni oppure di sottotitoli. La disponibilità di tali servizi va indicata in modo chiaro.

Mostre e attrazioni esterne

Per le mostre è necessario considerare attentamente la disposizione degli oggetti per ottimizzare la visita del turista. Se gli oggetti sono esposti in aree inevitabilmente inaccessibili, vanno prese in considerazione forme alternative di accesso come il video o le fotografie. Molte mostre hanno oggetti che possono essere toccati, e ciò migliora la visita per le persone ipovedenti (M). Molte attrazioni turistiche forniscono inoltre veicoli per i visitatori disabili. Le strutture dovrebbero essere in grado di informare i turisti disabili del numero, tipo e probabile disponibilità di questi veicoli. Vanno previsti luoghi di sosta ogni 50-60 metri su un terreno livellato (cfr. pagina 14, lettera H riguardante le rampe).

Informazioni sulle strade circostanti la struttura

Le strade vanno contrassegnate chiaramente e provviste di segnali. L'uso di pittogrammi può essere utile per molti visitatori.

Gli ascensori devono essere di dimensione adeguata, possibilmente con porte automatiche. Gli ascensori devono essere ben illuminati e non avere molti specchi che possono causare diso-

rientamento. I controlli devono essere forniti anche in braille ed i tasti di emergenza devono essere in un colore vivo che contrasta con l'ambiente circostante. Gli annunci devono essere sia visivi che audio.

P — Area della cabina dell'ascensore

Lo spazio minimo necessario è di **900 x 1 200 mm.**

Migliore prassi: almeno **1 100 x 1 400 mm.**

Parte D — Uscite di emergenza

Il personale deve avere una formazione per l'evacuazione di persone disabili dall'edificio in caso di emergenza. Gli allarmi antincendio devono fornire avvisi sia visivi che acustici. Segnali chiari e ben illuminati devono indicare le uscite di sicurezza. Le strutture possono fornire rifugi per assistere la procedura di evacuazione. Gli alloggi accessibili devono trovarsi possibilmente sul pian-

terreno per facilitare le procedure di evacuazione. Per le persone con disabilità uditive le strutture devono inoltre fornire un cuscino a vibrazione che può essere collegato ad un allarme antincendio o a un sensore di fumo. Tale cuscino può essere a disposizione alla reception e fornito su richiesta del cliente.

Pagina 4 della scheda di accessibilità

C4) Negozi

Larghezza minima dei corridoi nel negozio:	E mm
Altezza minima dei banchi:	K mm

E e K: indicare le misure.

C5) Sale conferenze/presentazioni audio o video

Numero di posti a sedere disponibili per utenti di sedia a rotelle:	
Disponibilità di un sistema a infrarossi/circuito a induzione per le presentazioni	Si/No

C6) Mostre e attrazioni esterne

Si possono toccare gli oggetti?	Si/No	In caso affermativo, l'altezza massima:	M mm
Disponibilità di veicoli per visitatori disabili:	Si/No		
È disponibile un piano del sito con indicazione delle distanze e dell'ubicazione dei posti a sedere?	Si/No		
Distanza massima tra luoghi di sosta:			m
Descrivere la superficie della strada circostante l'attrazione:			

M: indicare le misure.

Le strade accessibili devono collegare mediante la via più breve tutte le aree che i turisti sono propensi ad utilizzare. Su queste strade accessibili vanno previsti WC.

C7) Informazioni sulle strade circostanti la struttura

Chiara segnalazione di tutte le strade:	Si/No	Altezza dei segnali:		mm
Soglie	Altezza massima:			F mm
Rampe	Pendenza massima:	G	Lunghezza massima:	H m
Scalini	Numero massimo:		Altezza massima:	I mm
Le scale sono contrassegnate con colori contrastanti e/o superfici tattili sul pianerottolo superiore e inferiore?				
Le scale sono tutte provviste di corrimano?				
Larghezza minima di	porte:	J mm	passaggi:	E mm
Ascensore disponibile	Si/No	Larghezza della porta:		J mm
Interno dell'ascensore	Area:			P mm
Controlli dell'ascensore	Altezza massima:	M mm	Braille	Si/No
Allarmi/annunci	Visivi	Si/No	Audio	Si/No

E, F, G, H, I, J, M e P: indicare le misure.

Segnali e indicazioni chiari assisteranno tutti gli ospiti ad orientarsi meglio all'interno della struttura.

Le procedure di emergenza vanno comunicate e concordate con il turista al momento dell'arrivo. Le strutture devono fornire informazioni in un formato appropriato (ad es. messaggi a testo, su cassetta, in braille o a macrocaratteri). Il personale deve garantire che le uscite di emergenza, i punti di evacuazione e altre informazioni siano presentati in modo chiaro.

D) Uscite di emergenza

Informazioni sulle procedure di emergenza fornite al cliente al momento dell'arrivo da personale formato	Si/No
Disponibilità di allarme acustico in tutte le camere	Si/No
Disponibilità di allarme visivo in tutte le camere	Si/No
Disponibilità di allarme a vibrazione in alcune delle camere	Si/No
Disponibilità di rifugi speciali	Si/No
In caso di incendio, quando gli ascensori non sono in servizio, esistono alternative alle scale per l'evacuazione? Si/No	
In caso affermativo, descrivere:	

Scheda di accessibilità di:

Telefono/Fax:	
Posta elettronica:	
Sito web:	
Numero di pagine:	
Data di compilazione/aggiornamento:	

Chi è responsabile della compilazione della scheda?

Nome:		Funzione:	
Le informazioni sono state verificate da un organismo esterno?			
			Si/No
In caso affermativo, indicare i dettagli dell'organismo e la data dell'ultima verifica:			
La struttura partecipa ad un programma di accessibilità?			Si/No
In caso affermativo, indicare i dettagli:			

A) Come arrivare

Formati disponibili per comunicare/ricevere informazioni	Testo standard	Internet accessibile	Telefono	E-mail, fax, telefono a testo	Macro-caratteri	Braille
Informazioni generali (ad es. servizi disponibili, indirizzo, prezzi ecc.)						
Scheda di accessibilità						
Comunicazione generale con il personale						
Moduli di prenotazione						

La struttura può essere raggiunta mediante	Bus	Treno	Tram	Taxi
	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No
Distanza dalle fermate (metri):				

Numero di posteggi riservati per i conducenti disabili:		
Larghezza dei posteggi (metri):	m	Distanza dall'entrata (metri):
		m
La superficie del parcheggio e del viale d'ingresso è livellata e compatta?		Si/No

B) Ingresso

La lunghezza totale è chiaramente contrassegnata con strisce di orientamento?	Si/No
Larghezza del viale d'ingresso:	mm
Vi sono segnali d'informazione chiari che indicano l'ingresso?	Si/No

L'entrata nell'area della reception/dell'ufficio informazioni/della biglietteria principale è provvista di:						
Soglia	Si/No	Altezza:	mm			
Rampa	Si/No	Pendenza:	Lunghezza		m	
Scalini	Si/No	Numero:	Altezza scalino		mm	
Porte girevoli	Si/No	Ingresso alternativo:				
Porta volante o scorrevole	Si/No	Larghezza:	mm			
Tornella	Si/No	Ingresso alternativo:				
Passerella	Si/No	Larghezza:	mm			
Altezza minima del banco informazioni/biglietteria:		mm				
Il personale ha una formazione nel settore della disabilità ed è disponibile in qualsiasi momento?		Si/No				
Formati disponibili per le informazioni/la comunicazione	Testo standard	Macrocaratteri	Braille	Lingua parlata	Linguaggio dei segni	Circolo a induzione
	Comunicazioni generali con il personale					
Guida						
Mappa						
Programmi teatro/concerti/attività						
Menu						
Ingresso permesso ai cani di assistenza		Si/No				

C) Utilizzo della struttura

Disponibilità in loco dei seguenti servizi:	Numero di copie della scheda compilate per ogni tipo di servizio	
Alloggio	Si/No	C1 =
Gabinetti e/o bagni	Si/No	C2 =
Ristoranti/caffè/bar	Si/No	C3 =
Negozi	Si/No	C4 =
Sale conferenze	Si/No	C5 =
Mostre	Si/No	C6 =
Attrazioni esterne	Si/No	C6 =

C1) Alloggio

I numeri delle camere/unità sono in rilievo e di colore contrastante?		Si/No	
Numero di camere/unità che dispongono di televisori con teletext:			
Numero di camere/unità che dispongono di un telefono a testo/telefono con dispositivo a induzione:			
Numero di camere/unità riservate per non fumatori:			
Numero di camere/unità vietate agli animali domestici:			
Numero di camere/unità dotate di letti anallergici:			
Numero di camere/unità considerate adatte per persone con difficoltà motorie:			
Possibilità di riservare le camere/unità speciali con la prenotazione			Si/No
Ingresso alle camere	Soglia:	mm	Larghezza della porta: mm
Spazio di trasferimento al letto	Larghezza:	mm	Lato destro/lato sinistro/entrambi i lati
Maniglie/interruttori	Altezza:	mm	
Spazio di circolazione	Area:	Larghezza del passaggio:	mm
Altezza dello spazio libero sotto le tavole:			mm
Bagno in camera			Si/No

C2) WC e bagni accessibili

Le informazioni si riferiscono a		un WC o bagno pubblico/privato	
È necessario usare le scale per raggiungere il WC/bagno?			Si/No
Ingresso alle camere	Soglia:	mm	Larghezza della porta: mm
Spazio di circolazione			mm
Maniglie/interruttori	Hauteur:	mm	
Trasferimento al gabinetto	Larghezza:	mm	Lato destro/lato sinistro/entrambi i lati
Sedile del gabinetto	Altezza:	mm	
Appoggi	Orizzontali	Si/No	Verticali Si/No
Altezza dello spazio libero sotto il lavabo			mm
Bagno	Corrimano	Si/No	
Doccia	Soglia:	mm	Altezza del sedile: mm
Corda di emergenza	Altezza della corda dal suolo: mm		

C3) Ristoranti, caffè e bar

Larghezza del passaggio più stretto tra tavoli e sedie occupati:		mm		
Disponibilità di tavoli senza posti a sedere fissi				Si/No
Altezza dello spazio libero sotto i tavoli:				mm
Disponibilità di aree per non fumatori				Si/No
È possibile soddisfare le seguenti esigenze alimentari:	Diabete	Senza lattosio	Senza glutine	Allergie alle noci
	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No

C4) Negozi

Larghezza minima dei corridoi nel negozio:	mm
Altezza minima dei banchi:	mm

C5) Sale conferenze/presentazioni audio o video

Numero di posti a sedere disponibili per utenti di sedia a rotelle:	
Disponibilità di un sistema a infrarossi/circuito a induzione per le presentazioni:	Si/No

C6) Mostre e attrazioni esterne

Si possono toccare gli oggetti?	Si/No	In caso affermativo, indicare l'altezza massima:	mm
Disponibilità di veicoli per visitatori disabili:	Si/No		
È disponibile un piano del sito con indicazione delle distanze e dell'ubicazione dei posti a sedere?	Si/No		
Distanza massima tra luoghi di sosta:			m
Descrivere la superficie della strada circostante l'attrazione:			

C7) Informazioni sulle strade circostanti la struttura

Chiara segnalazione di tutte le strade:	Si/No	Altezza dei segnali:	mm	
Soglie	Altezza massima:		mm	
Rampe	Pendenza massima:	Lunghezza massima:	m	
Scalini	Numero massimo:	Altezza massima:	mm	
Le scale sono contrassegnate con colori contrastanti e/o superfici tattili sul pianerottolo superiore e inferiore?			Si/No	
Le scale sono tutte provviste di corrimano?			Si/No	
Larghezza minima di	porte:	mm	passaggi:	mm
Ascensore disponibile:	Si/No	Larghezza della porta:	mm	
Interno dell'ascensore	Area:		mm	
Controlli dell'ascensore	Altezza massima:	mm	Braille	Si/No
Allarmi/annunci	Visivi	Si/No	Audio	Si/No

D) Uscite di emergenza

Informazioni sulle procedure di emergenza fornite al cliente al momento dell'arrivo da personale formato	Si/No
Disponibilità di allarme acustico in tutte le camere	Si/No
Disponibilità di allarme visivo in tutte le camere	Si/No
Disponibilità di allarme a vibrazione in alcune delle camere	Si/No
Disponibilità di rifugi speciali	Si/No
In caso di incendio, quando gli ascensori non sono in servizio, esistono alternative alle scale per l'evacuazione? Si/No	
In caso affermativo, descrivere:	

Compilazione della scheda informativa della destinazione

Il turista disabile deve conoscere il livello di accessibilità di diverse strutture e deve essere in grado di muoversi all'interno della destinazione. La destinazione è il luogo a cui è diretto il turista; o qualsiasi altra città, area, regione o paese che è commercializzato come un'unica entità ai turisti. L'accessibilità di una destinazione dipende dall'accessibilità delle strutture offerte insieme all'accessibilità dei trasporti pubblici e dell'ambiente locale. Possono essere richieste inoltre informazioni sui veicoli per i visitatori come ausilio della mobilità.

Le disposizioni specifiche relative alla fornitura di informazioni turistiche variano tra paesi europei, ma in generale le informazioni sono raccolte e messe a disposizione ad un certo livello, sia locale che regionale. Le informazioni sull'accessibilità vanno fornite insieme ad altre informazioni commerciali per consentire al singolo turista di confrontare le esigenze generali e le esigenze specifiche di accesso.

Informazioni dettagliate sull'accessibilità vanno fornite al livello locale, vale a dire a livello comunale, della città, poiché oltre questa soglia le informazioni diventano troppo generiche per essere utili. Qualora siano disponibili le risorse necessarie, le informazioni locali possono essere raccolte a livello dell'area o della regione. Ciò potrà assistere i turisti che intendono visitare diversi villaggi e città.

Vanno indicate le seguenti informazioni per destinazione:

- A) **come arrivare:** qual è l'aeroporto, la stazione ferroviaria più vicina e quanto sono distanti dalla destinazione;
- B) **spostarsi:** informazioni sull'accessibilità dei trasporti pubblici e dei posteggi riservati, nonché informazioni in una varietà di formati;
- C) **ambiente locale:** informazioni sul luogo in generale, sui marciapiedi, sugli incroci, sul clima e sulla qualità dell'aria;
- D) **accessibilità dei servizi e delle strutture:** indicazione del numero di strutture che hanno compilato schede sull'accessibilità e/o quelle che partecipano a programmi nazionali di accessibilità; e
- E) **assistenza durante il soggiorno:** indirizzi e numeri di telefono che possono essere utili

«Il maggiore ostacolo alla programmazione di una vacanza è quello di mettere insieme tutte le informazioni che occorrono.»

per le persone disabili durante il loro soggiorno (ospedali locali, noleggio di attrezzature, gruppi di sostegno ecc.).

Gli uffici turistici possono trovare utile chiedere alle organizzazioni di disabili di partecipare alla compilazione della scheda informativa e di fornire informazioni sull'accessibilità, in particolare per indicare se i trasporti pubblici e le principali attrazioni turistiche siano o no accessibili.

La scheda informativa deve essere disponibile sotto forma di depliant. La prassi migliore sarebbe quella di incorporare le informazioni nelle pubblicazioni turistiche generiche. Le informazioni vanno presentate con un linguaggio semplice, diretto e non tecnico. Gli uffici turistici dovrebbero considerare la possibilità di fornire le informazioni su Internet, per posta elettronica o per fax, come registrazione audio e in macrocaratteri (16-22 punti) in caratteri tipografici senza grazie.

Scheda informativa di:

Dati di contatto degli uffici turistici			
Indirizzo:			
Telefono:		Fax:	
Posta elettronica:		Sito web:	
La destinazione applica un programma di accessibilità riconosciuto a livello nazionale?			Si/No
In caso affermativo, indicare il nome del programma e l'organizzazione responsabile:			

A) Come arrivare

Aeroporto più vicino:	
Distanza dalla destinazione:	
Stazione ferroviaria più vicina:	
Distanza dalla destinazione:	
Autostrade/strade principali:	
Collegamenti in bus per le località principali:	

B) Spostarsi

	Accessibile	Contatto per ulteriori informazioni/assistenza
Servizio ferroviario diretto	Si/No	
Metropolitana	Si/No	
Tram	Si/No	
Bus	Si/No	
Taxi	Si/No	
Auto a noleggio	Si/No	

I parcheggi pubblici prevedono posteggi riservati per i conducenti disabili?	Si/No
In caso affermativo, indicare il luogo e il numero di posti:	

Formati delle informazioni sulla destinazione	Testo standard	Macro-caratteri	Braille	Audio	Linguaggio dei segni
Mappa					
Guida/altre informazioni					
Scheda di accessibilità					

C) Ambiente locale

Luogo:	pianura	colline	montagne
In generale i marciapiedi sono	pavimentati	a ciottoli	non pavimentati
I marciapiedi sono generalmente ben tenuti?			Si/No
Agli incroci i bordi dei marciapiedi sono abbassati?			Si/No
Vi sono segnali audio e visivi alla maggior parte degli incroci?			Si/No
Le strade circostanti alla destinazione sono segnalate in modo chiaro?			Si/No
Descrivere brevemente il clima locale e qualsiasi altro fattore che influenzi la qualità dell'aria:			

D) Accessibilità di servizi e strutture

	Numero con scheda di accessibilità completata	Numero certificato a norma del programma nazionale
Banche, uffici postali ecc.		
Negozi		
Alloggi		
Ristoranti, caffè, bar		
Strutture per conferenze		
Mostre		
Attrazioni esterne		

Le cinque attrazioni turistiche più importanti della destinazione	Breve descrizione del livello di accessibilità
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Indicare il numero e l'ubicazione dei WC pubblici accessibili:
--

E) Assistenza durante il soggiorno

Punti di contatto per organizzazioni e servizi locali

Ospedali e centri sanitari:	
Noleggio di attrezzature e servizi:	
Gruppi di sostegno locali:	
Altri organismi/servizi:	

Glossario

Accessibilità: la misura in cui un individuo può avvicinarsi, entrare e utilizzare edifici, aree esterne e altre strutture in modo indipendente, senza necessità di disposizioni speciali.

Allergia alle noci: regime alimentare privo di noci e di prodotti contenenti noci.

Area di circolazione: lo spazio necessario per consentire la manovra della sedia a rotelle.

Attrazione: una destinazione permanente, il cui obiettivo primario è quello di consentire l'accesso pubblico a fini di intrattenimento, di interesse o educativi; non è semplicemente una rivendita al dettaglio o un luogo sportivo, un teatro o un cinema. Essa deve essere aperta al pubblico e deve essere in grado di attrarre visitatori giornalieri e turisti, nonché i residenti locali.

Circuito a induzione: sistema per assistere i portatori di apparecchio acustico riducendo il rumore di sottofondo.

Destinazione: il luogo a cui è diretto il turista; qualsiasi città, area, regione o paese che è considerata un'entità unica dai turisti.

Diabetico: regime alimentare con un alto contenuto di fibre e un basso contenuto di grassi e zuccheri.

Dispositivo a induzione: dispositivo che può essere utilizzato con un telefono e con l'apparecchio acustico per amplificare i suoni.

Informazioni accessibili: informazioni disponibili in vari formati, quali testo standard, macrocaratteri, audio, braille, Internet ecc., che possono essere utilizzati da persone con disabilità diverse.

Informazioni sull'accessibilità: informazioni che descrivono il livello di accessibilità di una struttura o destinazione.

Posteggio riservato: posteggi che sono abbastanza larghi per consentire il trasferimento agevole tra sedia a rotelle e automobile, generalmente indicati da un simbolo di sedia a rotelle e che sono riservati per le persone in possesso dell'apposito contrassegno.

Rifugio: spazio sicuro temporaneo riservato ai disabili che attendono assistenza in caso di emergenza. Lo spazio è separato dal fuoco mediante una costruzione antincendio e prevede un percorso sicuro verso l'uscita.

Senza glutine: regime alimentare privo di cereali e prodotti derivati.

Senza lattosio: regime alimentare privo di latticini.

Soglia: piccola differenza di livello del suolo, generalmente nelle porte.

Spazio di trasferimento: spazio necessario per spostarsi facilmente dalla sedia a rotelle.

Struttura turistica: qualsiasi luogo che fornisce servizi ai turisti o ai visitatori.

Turista: visitatore temporaneo che pernotta almeno una notte in una destinazione. Lo scopo della visita può riguardare una vacanza (ricreazione, tempo libero, sport, visita di familiari, amici o parenti), un viaggio d'affari, una missione ufficiale, un congresso oppure motivi di salute.

Fonti di ulteriori informazioni sul miglioramento dell'accessibilità e programmi nazionali

<p>Austria You-Too Banca dati di informazioni sull'accessibilità di una serie di strutture www.you-too.net</p>	<p>Belgio Autonomia asbl http://wal.autonomia.org/ Toegankelijkheidsbureau www.toegankelijkheidsbureau.be</p>
<p>Danimarca Dansk Standard Gestisce un programma nazionale a favore del turismo accessibile www.ds.dk Dansk Center for Tilgængelighed www.dctf.dk</p>	<p>Finlandia Rullaten Ry Organizzazione che promuove il turismo accessibile e produce una guida al turismo accessibile www.rullaten.fi</p>
<p>Francia Secrétariat d'État au Tourisme Gestisce «Label Tourisme & Handicap» www.tourisme.gouv.fr</p>	<p>Germania National Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. www.natko.de</p>
<p>Grecia Ministero dell'Ambiente Ufficio per le persone con disabilità www.minenv.gr</p>	<p>Irlanda Fáilte Ireland Consigli per il turismo e il commercio www.bordfaiite.ie</p>
<p>Italia Italia per tutti Programma nazionale a favore del turismo accessibile www.italiapertutti.it CO.IN Sociale Organizzazione per il turismo accessibile www.coinsociale.it</p>	<p>Lussemburgo Office national du tourisme www.ont.lu Info-Handicap www.info-handicap.lu Guida agli alloggi accessibili</p>
<p>Paesi Bassi Landelijk Bureau Toegankelijkheid Valutazione dell'accessibilità di strutture e conferimento del simbolo internazionale di accesso www.lbt.nl</p>	<p>Portogallo Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência (SNRIPD) Produce guide regionali sul turismo accessibile www.snripd.mts.gov.pt</p>
<p>Spagna Plataforma Representativa Estatal de Discapitados Físicos (PREDIF) Organizzazione della disabilità che fornisce informazioni all'industria in materia di turismo accessibile www.predif.org</p>	<p>Svezia Turism för Alla Gestisce il programma di certificazione dell'accessibilità «Equality» www.turismforall.se</p>
<p>Regno Unito Visit Britain Gestisce il programma nazionale a favore degli alloggi accessibili www.visitbritain.org/ukindustry Tourism for all Consorzio del Regno Unito di tutte le organizzazioni commerciali, volontarie e governative www.tourismforall.org.uk</p>	<p>Unione europea You-Too Base dati di informazioni sull'accessibilità di una serie di strutture in diversi paesi UE www.you-too.net</p>

Pubblinter

