



Ministero per le disabilità

Regione Emilia-Romagna

VISIT EMILIA ROMAGNA



WelcomeEverybody

Emilia Romagna

Il progetto “In Emilia-Romagna c’è una vacanza per me”



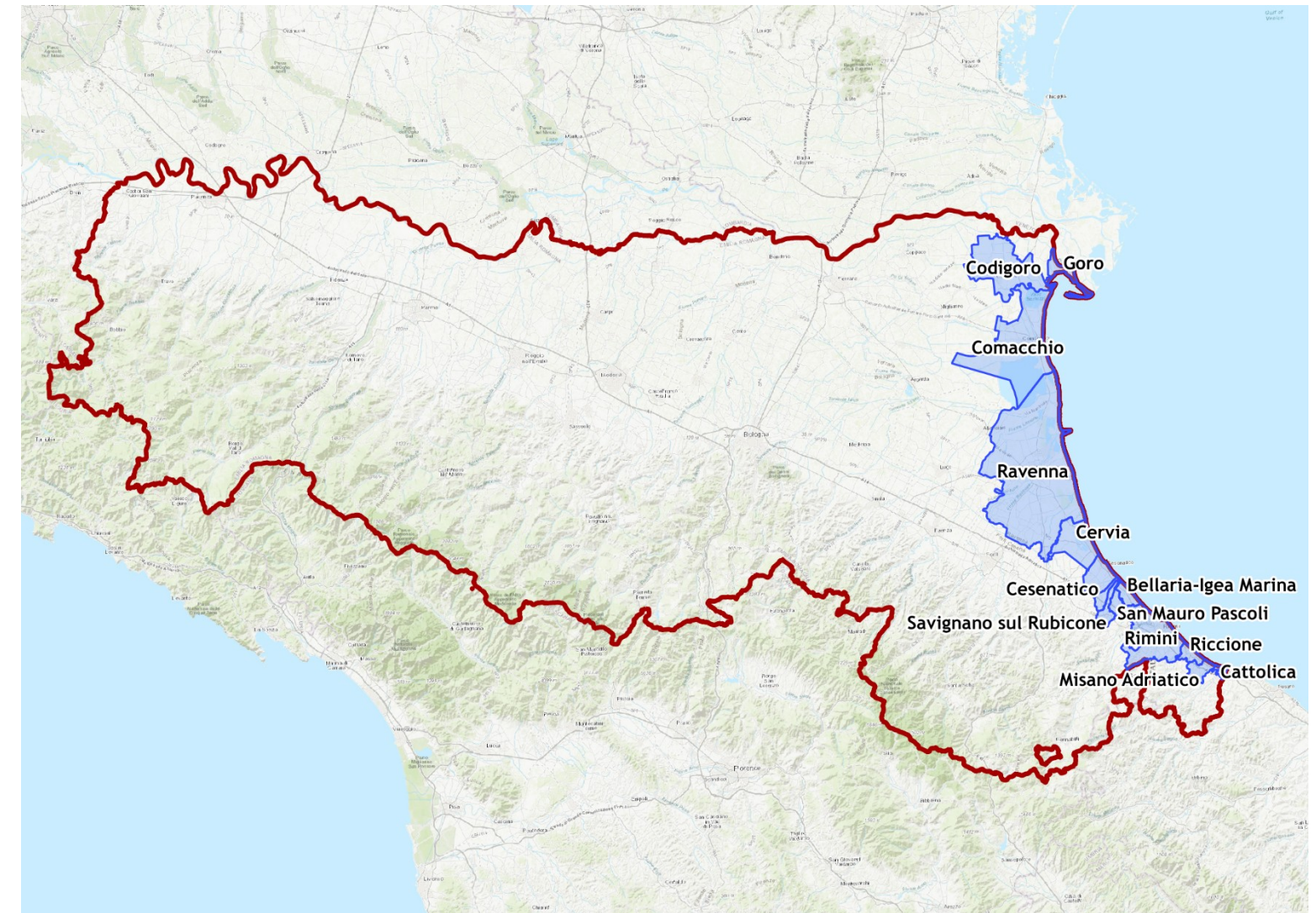
Prodotto creato nell'ambito del progetto In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me, realizzato con il contributo della Presidenza del Consiglio dei ministri - Ministro per le disabilità

Ambito territoriale di riferimento: il distretto turistico-balneare della costa emiliano-romagnola (14 comuni costieri)

Budget totale di progetto: € 1.760.000



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ufficio per le politiche in favore delle persone con Disabilità



OBIETTIVO GENERALE:

promuovere il turismo accessibile, favorendo la capacità delle località coinvolte di attrarre turisti con disabilità e loro familiari



OBIETTIVI SPECIFICI:

- ☀ Incrementare il livello di accessibilità delle destinazioni
- ☀ Qualificare l'accoglienza dei servizi turistici
- ☀ Migliorare l'inclusione socioeconomica delle persone con disabilità
- ☀ Formare e sensibilizzare il personale che opera nell'ambito dei servizi turistici
- ☀ Promuovere il progetto e disseminare i risultati

1. Incrementare il livello di accessibilità



Interventi di edilizia urbanistica per potenziamento spiagge libere

- ☀ realizzazione di accessi attrezzati con passerelle, pedane per allungare il percorso di accesso alla spiaggia e alla battigia
- ☀ installazione servizi igienici e cabine docce per persone con disabilità
- ☀ strutture dedicate a turisti con gravi disabilità

Miglioramento dell'accessibilità di beni culturali e naturali e degli IAT

- ☀ percorsi più accessibili e adattamento strutture
- ☀ posizionamento segnaletica dedicata con cartelli in braille o tattili per ipovedenti e non vedenti e QR code in rilievo con accesso a video sottotitolati per non udenti

Arricchimento dotazione ausili e attrezzature

- ☀ messa a disposizione di sedie solemare, sedie job, sollevatori elettrici, giubbotti salvagenti, cinture galleggianti, biciclette adattate

2. Qualificare l'accoglienza dei servizi turistici



- ☀ Rilevazione e raccolta di informazioni sulle caratteristiche delle strutture turistiche e dei servizi offerti nei Comuni costieri della Regione tramite la somministrazione di un questionario online
- ☀ Creazione di un sistema informativo regionale integrato, con l'obiettivo di attivare un flusso permanente e aggiornato di informazioni tra gli operatori turistici e i diversi poli informativi (uffici IAT e siti web APT)
- ☀ Supporto tecnico alla compilazione
- ☀ Definizione e messa a disposizione delle strutture ricettive di un kit di informazioni e suggerimenti per migliorare la qualità dell'accoglienza

3. Migliorare l'inclusione



Attivazione di almeno 40 tirocini presso diverse tipologie di servizi (stabilimenti balneari, ristoranti, hotel, uffici)

- ☀ Durata 2/3 mesi
- ☀ Giovani under 35
- ☀ Concreta opportunità per inserirsi nel mondo del lavoro
- ☀ Acquisire competenze professionalizzanti certificate e conoscere da vicino le caratteristiche e le dinamiche che regolano la vita lavorativa
- ☀ Azione combinata tra Servizi Sociali dei Comuni, Centri per il collocamento mirato e Formazione RER

Organizzazione di iniziative di sensibilizzazione e formazione

- ☀ per operatori delle strutture turistiche e degli IAT
- ☀ per illustrare le potenzialità di questo segmento del mercato turistico
- ☀ per informare sulle necessità delle diverse tipologie di clienti con disabilità

4. Formare e sensibilizzare

Realizzazione moduli formativi on-line per le diverse figure di operatore dei servizi turistici (albergatore, bagnino, ristoratore, operatore IAT...)



5. Promuovere il progetto e disseminare i risultati



- ☀ Realizzazione di una campagna divulgativa per favorire la raccolta delle informazioni
- ☀ Integrazione informativa dei siti di APT (EmiliaRomagnaTurismo.it)
- ☀ Definizione di azioni mirate alla promozione dell'offerta



Grazie!

<https://imprese.regione.emilia-romagna.it/servizi-turismo-accessibile>



WelcomeEverybody
Emilia Romagna



Ministero per le disabilità

Regione Emilia-Romagna

VISIT EMILIA ROMAGNA



WelcomeEverybody

Emilia Romagna

TURISMO ACCESSIBILE

Una scelta etica che è (anche) un'opportunità di mercato

Matteo Beghelli

Area studi e statistica, Unioncamere Emilia-Romagna



IL TURISMO ACCESSIBILE

Tutte le persone che viaggiano per turismo sono **turisti**



→ il turismo accessibile è distante dalla dimensione «sanitaria» del viaggio, per le persone con disabilità come per tutti

“We don’t want anything special, just to travel like anyone else”

→ Il turismo se è accessibile è fruibile dal **maggior numero** possibile di clienti potenziali (**elemento di interesse per gli imprenditori avveduti**)

→ progettazione universale (*universal design*)

“UNWTO considers accessibility a central element of any responsible and sustainable tourism policy. It is both a human right imperative, and an exceptional business opportunity.

UNWTO Secretary General



LA FRUIZIONE DI TUTTI (NO ALLA «FRUIZIONE DIFFERENZIALE», SI' ALLA PROGETTAZIONE UNIVERSALE)

La vera sfida è **ALLARGARE LA VISIONE**

«**Silver Economy**»: **14 milioni** di italiani, oggi, sono già «senior». Nel 2050 diventeranno **19 milioni**

caratteristiche dei «senior»:

- sono molto **numerosi**: nel 2050 saranno 19 milioni in IT (35%) e il 20% della popolazione mondiale
- hanno buona **disponibilità economica**: in UE + USA rappresenta già una domanda turistica pari a 65 mld €
- hanno più **tempo** per viaggiare, anche in bassa stagione → (interessanti per volume e destagionalizzare)
- spesso **viaggiano** anche **in gruppo** (seguire interessi) e anche assieme a giovani (nipoti)
- sono **desiderosi** di godere appieno delle vacanze indipendentemente dal fatto di avere qualche necessità in più (mobilità, udito, vista, situazioni transitorie ecc.)



Weaknesses

- Accessible Tourism is too often seen as a niche or specialist market, which it is not: (accessibility impacts on everybody at some time in their life).

LA FRUIZIONE DI TUTTI (NO ALLA «FRUIZIONE DIFFERENZIALE», SÌ ALLA PROGETTAZIONE UNIVERSALE)

La vera sfida è ALLARGARE LA VISIONE tenendo conto che:

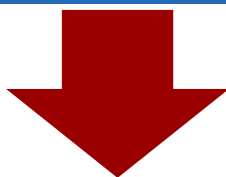
- nel corso della vita, tutti possiamo avere bisogni e necessità di attenzione particolari (vista, udito, mobilità, ausili ecc.) (anche temporanee)
- le esigenze specifiche legate all'alimentazione (vegetariani, vegani, intolleranti, allergici ma anche diabetici, celiaci ed altre situazioni particolari)
- le famiglie con bambini piccoli hanno necessità specifiche a cui andare incontro nella programmazione dei prodotti e servizi turistici
- essere fruibili ed accessibili per i turisti «senior» soddisfa una domanda di mercato che andrà sempre più in questa direzione
- agire ora permette agli operatori di essere coerenti con una evoluzione del mercato che non può che consolidarsi ed estendersi (elemento di sicuro interesse per gli imprenditori avveduti)



LA FRUIZIONE DI TUTTI (NO ALLA «FRUIZIONE DIFFERENZIALE», SI' ALLA PROGETTAZIONE UNIVERSALE)

La vera sfida è ALLARGARE LA VISIONE tenendo conto che:

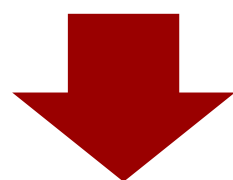
EUROPA ANNI '90
50 MLN DI PERSONE CON DISABILITÀ
6 MLN VIAGGIAVA REALMENTE **12%**



EUROPA OGGI
130 MLN DI PERSONE CON DISABILITÀ
50 MLN VIAGGIA REALMENTE **38%**



15% nel 2023
1,2 miliardi



20% nel 2050
2,0 miliardi

il **15% della popolazione mondiale** (1,2 mld) oggi ha esigenze di accessibilità. diventerà il **20%** (2,0 mld) nel 2050

le persone con disabilità hanno:

Disponibilità economiche ottime/adequate

53%

Disponibilità economiche scarse/insufficienti

47%

"[Accessible travel] enables people with access requirements, including mobility, vision, hearing and cognitive dimensions of access, to function independently, with equity and dignity through the delivery of universally designed tourism products, services and environments."

Simon Darcy, Professor of Social Inclusion, Centre for Business and Social Innovation (CBSI), UTS BUSINESS SCHOOL, Australia



L'ottica da adottare è quella della
**PROGETTAZIONE
UNIVERSALE**

"Why start a travel platform for disabled people? No, you have to make platforms barrier-free in order for everyone to be able to use them."

REDDITIVITA' DELLE CAMERE D'ALBERGO ACCESSIBILI

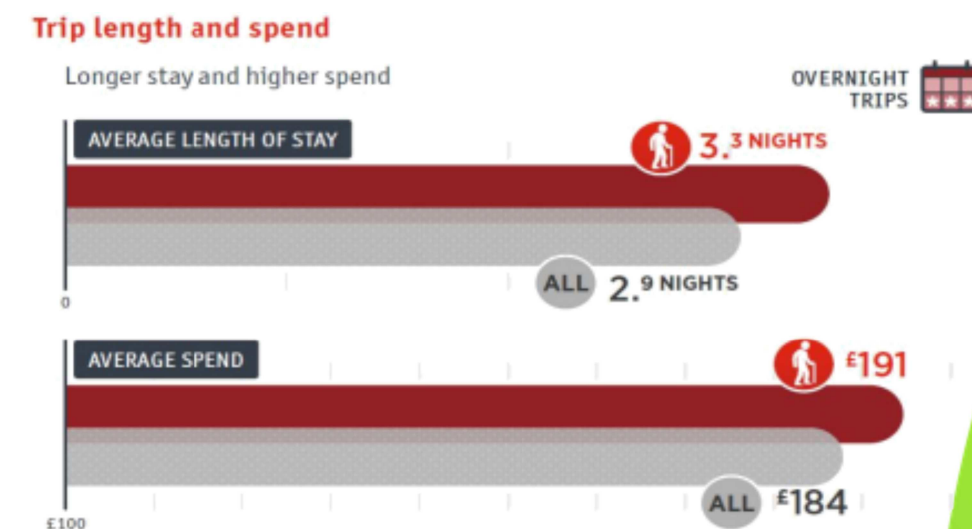
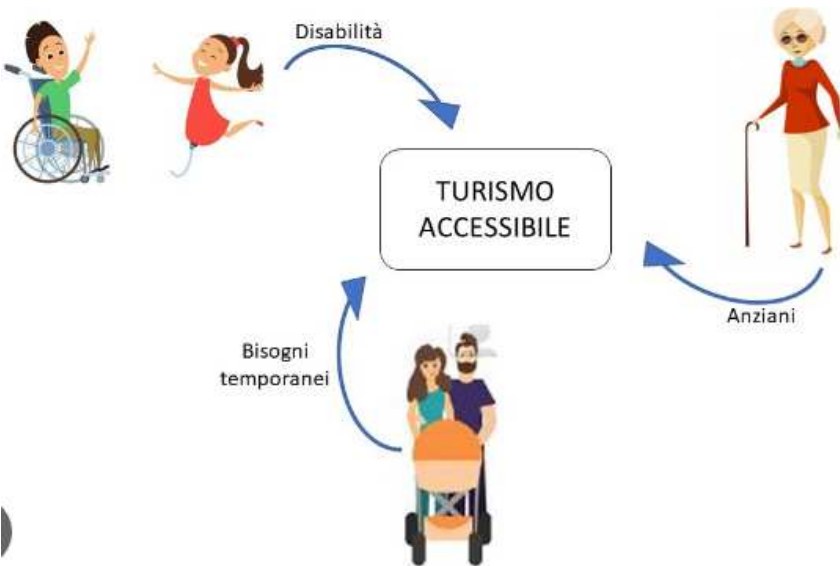
Cosa racconta chi ha già intrapreso questo percorso?

Su questo tema è possibile attingere **all'esperienza** di alcune **strutture ricettive** (italiane) che hanno reso accessibili alcune camere. I risultati sono molto incoraggianti.

le camere ristrutturare nell'ottica «universal design» migliorano:

- + tasso occupazione medio annuale (più alto) = (destag.ne)
- + permanenza media degli ospiti (più alta)
- + tasso di utilizzo a capacità piena (come doppia) più alto

= notevole **incremento fatturato** annuale della camera ristrutturata (con il **recupero delle spese di ristrutturazione in due soli esercizi**)



LE CRITICITA' PER LA FRUZIONE E GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO

Nella fase di programmazione
del viaggio/vacanza:

BIGGEST BARRIERS

- _Lack /limited availability of information about accessible services
- _Accessibility problems in the websites and/or its contents

Nella fase di fruizione
del viaggio/vacanza:

BIGGEST BARRIERS

- _Built environment elements, mainly toilets, especially for people with mobility
- _Mismatch between the accessibility announced by the providers and the real accessibility provided

Main challenges

- 46%** Lack of information about accessibility at destination
- 37%** Inaccuracy of information about accessibility at destination
- 46%** Lack of skilled customer service
- 37%** Challenge with physical environment at destination
- 33%** Knowledge about specialised providers at destination
- 28%** Indoor navigation in transit



- Inaccessibilità degli spazi (elementi architettonici)
- Mancanza informazioni sull'accessibilità
- Inaccuratezza delle informazioni sull'accessibilità
- Mancanza di formazione del personale



In stretta relazione con gli obiettivi di questo progetto

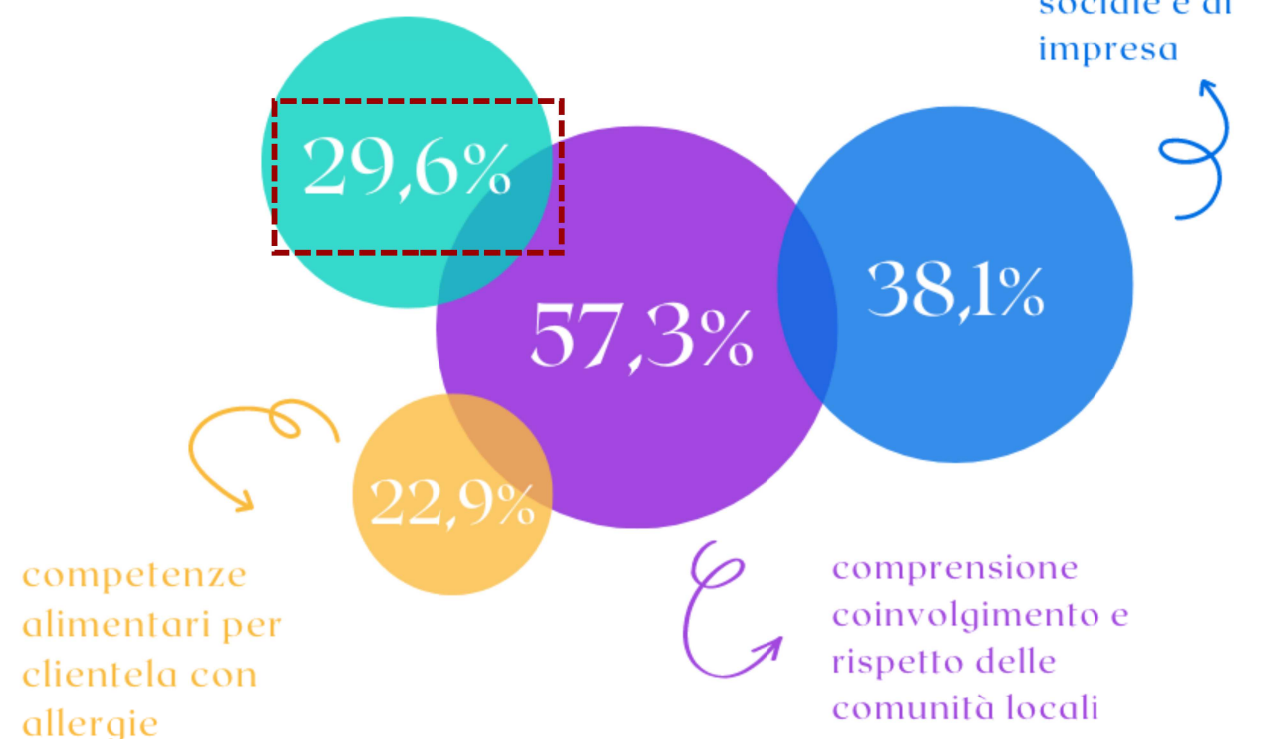
LE ASSUNZIONI TURISTICHE E LE **COMPETENZE** in tema di **ACCESSIBILITA'**

LE NUOVE COMPETENZE SOCIALI NECESSARIE PER LAVORARE OGGI NEL TURISMO: COSA DOMANDANO LE IMPRESE



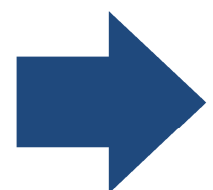
competenze in
materia di
accessibilità

responsabilità
sociale e di
impresa



**DIFFICOLTÀ
REPERIMENTO 42,1%**

ASSUNZIONI CON RICHIESTA ELEVATA DI COMPETENZE SOCIALI **332 MILA**



CENTRALITA' DELLA FORMAZIONE PERMANENTE PER IMPRESE E LAVORATORI

grazie

LE FONTI UTILIZZATE:

I contenuti presentati nei fumetti sono tratti dal lavoro: «Voyage of discovery», Amadeus.

I dati utilizzati, ove non diversamente specificato, sono tratti da:

- Osservatorio sull'economia del turismo delle Camere di commercio, Isnart
- «Presentazione Excelsior per stati generali del turismo», Isnart e Unioncamere nazionale
- «Osservatorio turistico dell'Emilia-Romagna, Regione Emilia-Romagna e Unioncamere Emilia-Romagna
- Rilevazione Isnart ai turisti, motivazione di viaggio; Isnart
- «Conoscere il mondo della disabilità», Istat;
- «Voyage of discovery», Amadeus;
- «Research for TRAN Committee - Transport and tourism for persons with disabilities and persons with reduced mobility», EU, Directorate General for Internal Policies of the Union;
- «Libro bianco sul turismo per tutti in Italia; Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- «L'accoglienza del futuro, unica ed accessibile», Presentazione di R. Vitali nell'ambito del progetto di sostegno al turismo del Fondo di Perequazione



WelcomeEverybody
Emilia Romagna



Ministero per le disabilità

Regione Emilia-Romagna

VISIT EMILIA ROMAGNA



WelcomeEverybody

Emilia Romagna

Gli strumenti del progetto

di Leris Fantini



Prodotto creato nell'ambito del progetto In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me, realizzato con il contributo della Presidenza del Consiglio dei ministri - Ministro per le disabilità

Una premessa

- La «fotografia» dei servizi e degli ambienti **non sostituisce** la relazione diretta (consolidata nel tempo) fra il consumatore (turista) e il produttore di servizi (operatore turistico);
- Non sostituisce ma **sostiene l'importanza** del «passa parola» fra la clientela come valore aggiunto nella comunicazione positiva;
- Infine, si vuole coniugare le ragioni dell'impresa turistica con la capacità di saper rispondere ad una domanda di “ospitalità” che richiede **attenzioni, dialogo, conoscenze tecniche**.

Il questionario



Welcome Everybody è lo slogan del progetto "In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me", approvato e cofinanziato dall'Ufficio per le Politiche in Favore delle Persone con Disabilità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che intende promuovere il turismo accessibile, favorendo la capacità delle località coinvolte di accogliere le esigenze di tutti i turisti.

Il progetto prevede, in estrema sintesi, le seguenti azioni:

- Rilevazione e raccolta di informazioni sulle caratteristiche delle strutture turistiche e dei servizi offerti, tramite la somministrazione di un questionario online.
- Formazione diretta agli imprenditori del turismo e in particolare al personale deputato alla ricezione, per sensibilizzare e preparare all'accoglienza.
- Interventi specifici in alcuni Comuni (installazione/realizzazione di nuovi ausili, strumenti, attrezzature, servizi per l'accessibilità).
- Attivazione di tirocini per giovani con disabilità presso imprese o enti locali.

[Leggi tutto](#)

Scegli il tipo di struttura ?



[Partner ed altri soggetti coinvolti](#)

Powered by **gies**

- I.A.T.
- Struttura ricettiva
- Villaggio turistico
- Museo / Biblioteca
- Ristorazione
- Stabilimento balneare
- ...

Il questionario

- Anagrafica della struttura e sua collocazione
- Servizi offerti dalla struttura
- Struttura ricettiva
- Parcheggio
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Entrata
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Reception, Biglietteria, Atrio, Guardaroba
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Ascensore
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Rampa
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Scale
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Altre sale presenti nella struttura
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Camera/e Rilevata/e
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Appartamenti
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Bagno / Servizio Igienico
(indicazioni di dettaglio duplicabili)

Anagrafica della struttura e sua collocazione

Servizi offerti dalla struttura

Struttura ricettiva

...

DATI COMUNI PER TUTTE
LE STRUTTURE

Il questionario

- Anagrafica della struttura e sua collocazione
- Servizi offerti dalla struttura
- Struttura ricettiva
- Parcheggio
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Entrata
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Reception, Biglietteria, Atrio, Guardaroba
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Ascensore
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Rampa
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Scale
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Altre sale presenti nella struttura
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Camera/e Rilevata/e
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Appartamenti
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Bagno / Servizio Igienico
(indicazioni di dettaglio duplicabili)

Parcheggio

Entrata

Atrio, Reception

Collegamenti verticali

AMBIENTE SPECIFICO DELLA
STRUTTURA PRESA IN ESAME

Il questionario

Sale riunioni

Camere

Appartamenti

Bagni, Servizi igienici

AMBIENTE SPECIFICO DELLA
STRUTTURA PRESA IN ESAME

- Anagrafica della struttura e sua collocazione
- Servizi offerti dalla struttura
- Struttura ricettiva
- Parcheggio
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Entrata
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Reception, Biglietteria, Atrio, Guardaroba
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Ascensore
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Rampa
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Scale
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Altre sale presenti nella struttura
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Camera/e Rilevata/e
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Appartamenti
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Bagno / Servizio Igienico
(indicazioni di dettaglio duplicabili)

Il questionario

Si utilizzano solo le sezioni specifiche per la tipologia di attività

Anagrafica della struttura e sua collocazione	▼
Servizi offerti dalla struttura	▼
Struttura ricettiva	▼
Parcheggio <small>(Indicazioni di dettaglio duplicabili)</small>	▼
Reception, Biglietteria, Atrio, Guardaroba <small>(Indicazioni di dettaglio duplicabili)</small>	▼
Collegamenti verticali: Rampa <small>(Indicazioni di dettaglio duplicabili)</small>	▼
Bagno / Servizio Igienico <small>(Indicazioni di dettaglio duplicabili)</small>	▼



solo ciò che è
a disposizione
del cliente



WelcomeEverybody
Emilia Romagna

Servizi offerti dalla struttura

Servizi su richiesta offerti al turista ?

- Servizio di babysitting
- Servizio di sollievo familiare (rivolto a persone anziane) ?
- Servizio di sollievo familiare (rivolto a persone con problemi psichici) ?
- Servizio di animazione rivolto a bambini/e o a persone anziane
- Servizio di accompagnamento per persone non vedenti ?
- Servizio infermieristico
- Servizio per il benessere animale (cani guida per ciechi) ?
- Servizio per il benessere animale (animali da compagnia) ?
- Servizio di concierge ?

Servizi per la mobilità della persona ?

- I mezzi messi a disposizione della struttura per la mobilità interna/esterna ?
- Carrozzina manuale ?
- Carrozzina elettronica ?
- Bicicletta
- Ciclomotore
- Elettroscooter ?
- Propulsori a batteria per carrozzine ?
- Triciclo per adulti ?
- Handbike ?
- Triciclo con pedana per carico carrozzina ?
- Servizio navetta
- Servizio di ricarica batteria per carrozzine elettroniche, scooter e monopattini in locale preposto ?
- Noleggio auto
- Colonnine per la ricarica di auto elettriche
- Montascale ?
- Monopattini

Il questionario

Si indica solo quello che si ha

Servizi su richiesta offerti al turista ?

- Servizio di babysitting
- Servizio di sollievo familiare (rivolto a persone anziane) ?
- Servizio di sollievo familiare (rivolto a persone con problemi psichici) ?
- Servizio di animazione rivolto a bambini/e o a persone anziane
- Servizio di accompagnamento per persone non vedenti ?
- Servizio infermieristico
- Servizio per il benessere animale (cani guida per ciechi) ?

Il questionario

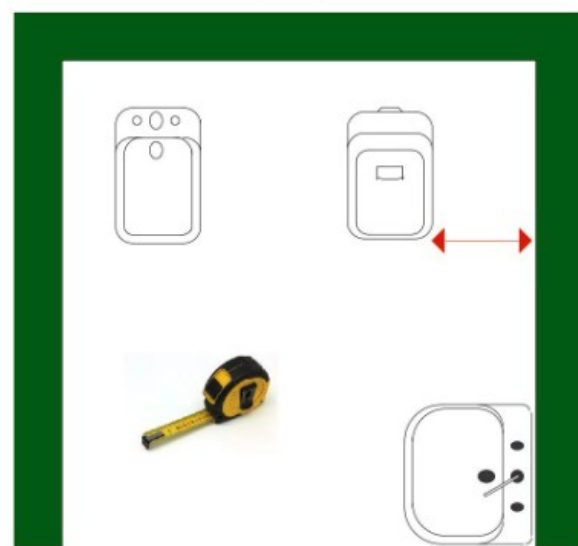
Note e immagini di supporto



Informazioni aggiuntive

La destra e la sinistra sono da intendersi durante l'utilizzo del sanitario, ossia da seduto sul WC.

Immagine esplicativa:

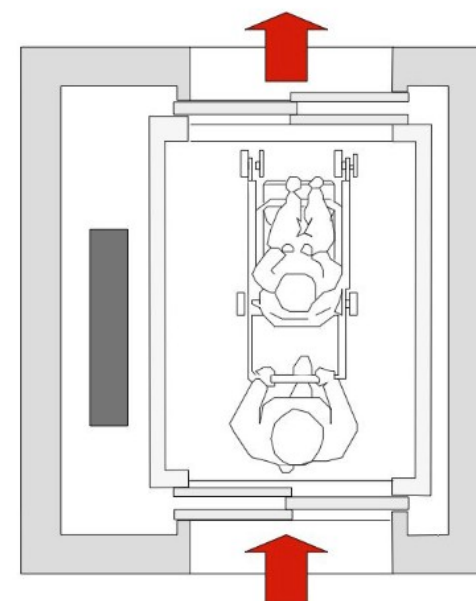


SPAZIO LIBERO LATO DESTRO

Ok

Informazioni aggiuntive

Immagine esplicativa:



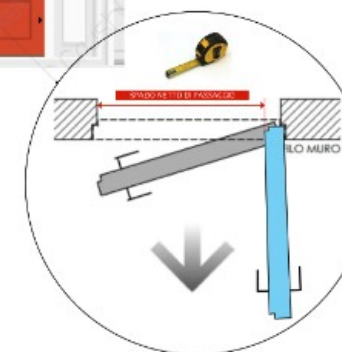
SECONDA PORTA FRONTALE

Ok

Informazioni aggiuntive

referito alla luce netta di ingresso

Immagine esplicativa:



Ok

Il questionario

Servizi per la mobilità della persona 

I mezzi messi a disposizione dalla struttura per la mobilità interna/esterna 

Carrozzina manuale 

Carrozzina elettronica 

Bicicletta

Ciclomotore

Elettroscooter 

Propulsori a batteria per carrozzine 

Triciclo per adulti 

Non sempre i servizi sono previsti all'interno di una struttura

Non è una carenza anzi

La nostra domanda vuole fornire stimoli di riflessione per coloro che con lungimiranza vorranno nel futuro investire in nuove opportunità per attrarre nuove fasce di mercato turistico



WelcomeEverybody
Emilia Romagna

...e perché no!



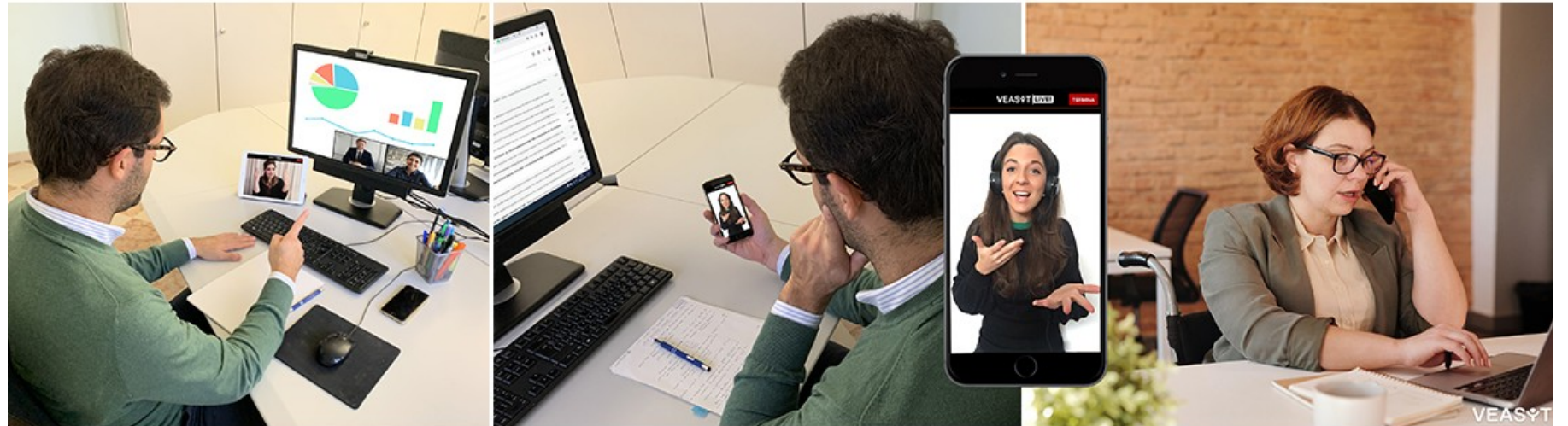
Jolly
Hotel



WelcomeEverybody
Emilia Romagna



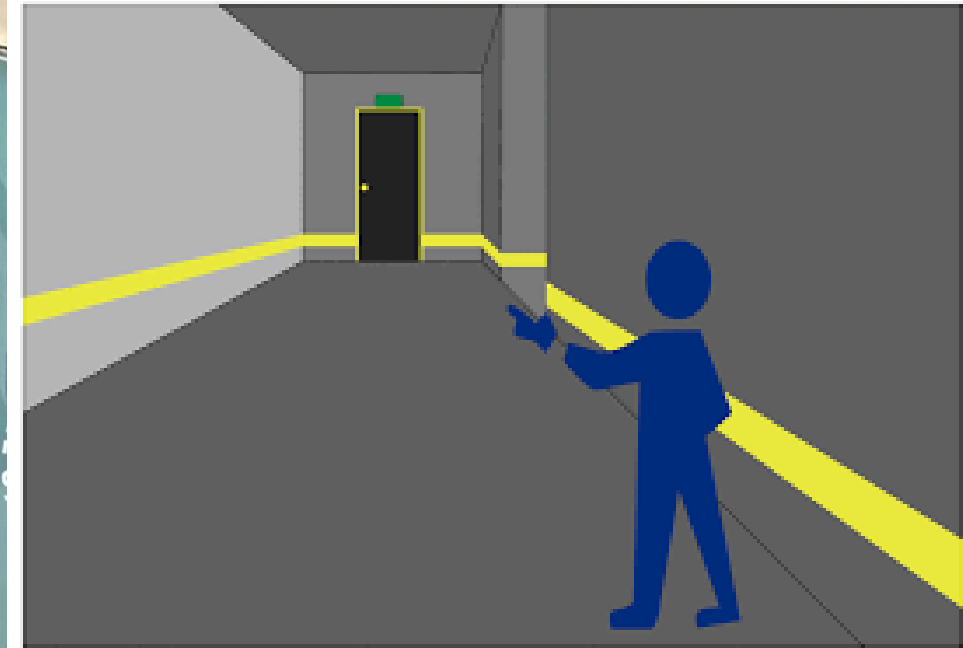
...e perché no!



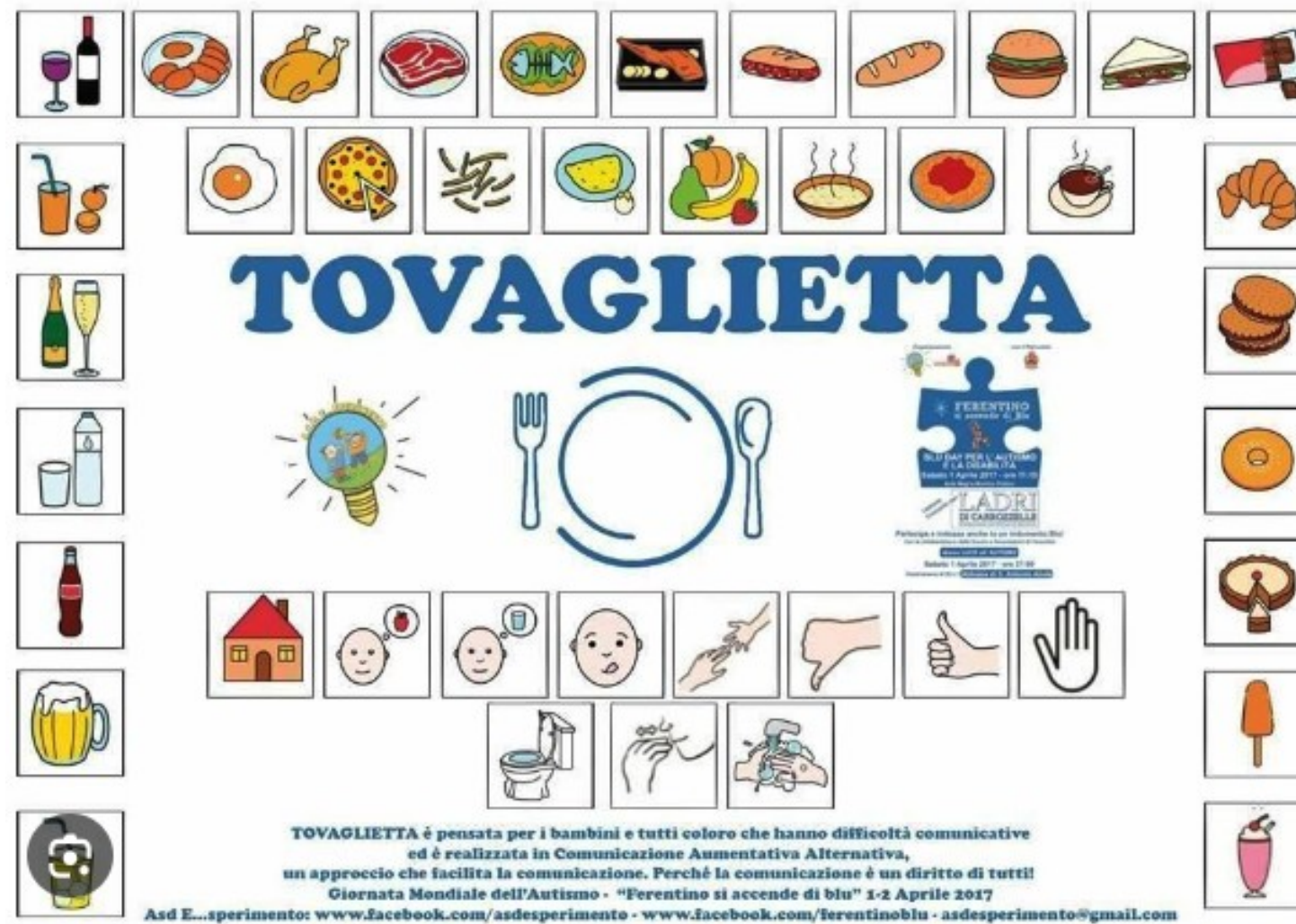


WelcomeEverybody
Emilia Romagna




...e perché no!



...e perché no!



TOVAGLIETTA

TOVAGLIETTA è pensata per i bambini e tutti coloro che hanno difficoltà comunicative ed è realizzata in Comunicazione Aumentativa Alternativa, un approccio che facilita la comunicazione. Perché la comunicazione è un diritto di tutti!
 Giornata Mondiale dell'Autismo - "Ferentino si accende di blu" 1-2 Aprile 2017
 Asd E...sperimento: www.facebook.com/asdesperimento - www.facebook.com/ferentinoblu - asdesperimento@gmail.com

Primi Piatti

CARNE	
Pasticcio di lasagne al forno	€ 7,50
Bis della casa	€ 8,50
Tagliatelle al ragù o al pomodoro	€ 7,50
Tortellini al ragù o al pomodoro	€ 8,00
Gnocchi al ragù o al pomodoro	€ 7,50
Ravioli rosè	€ 7,50
Tagliatelle ai funghi	€ 7,50
Strozzapreti salsiccia e radicchio	€ 7,50
Strozzapreti pasticcati	€ 7,50
Tris Spingarda	€ 9,30
Tortellini panna, prosciutto e funghi	€ 8,90
Gnocchi ai quattro formaggi	€ 8,90
Spaghetti alla carbonara	€ 7,90
Penne all'arrabiata	€ 6,90
Spaghetti o penne al ragù	€ 6,90
Cappelletti in brodo	€ 8,50
Minestra in brodo di verdura	€ 6,90
Passatelli asciutti ai porcini	€ 6,90
Tagliatelle ai funghi porcini	€ 9,50
Ravioli	



Formazione e coaching

ARGOMENTI	APPROFONDIMENTI	MODALITA'
Turismo inclusivo e le opportunità di un mercato in crescita		In presenza Webinar Pillole
Chi è il mio cliente?		Webinar
Strumenti e servizi a supporto	Ambiente e servizi	Webinar
Io ho e quindi sono		Webinar
Accoglienza e comunicazione		Webinar
Focus sui clienti con problemi motori	Le varie sfaccettature	Webinar Pillole
Focus sui clienti con problemi cognitivo-relazionali		Webinar Pillole
Focus sui clienti con problemi sensoriali	Non vedenti, ipovedenti, sordi	Webinar Pillole



Formazione e coaching

ARGOMENTI	APPROFONDIMENTI	MODALITA'
Focus sui clienti con problemi non visibili		Webinar Pillole
Sicurezza e gestione dell'emergenza		Webinar Pillole
Buone pratiche di ospitalità		Webinar
Come compilare il questionario	IAT	Webinar
	Strutture ricettive	Webinar
	Strutture ristorative	Webinar
	Villaggi e campeggi	Webinar
	Musei / biblioteche	Webinar
	Stabilimenti balneari	Webinar
Criteri di validazione		Webinar



Supporto tecnico

(compilazione del questionario)

HELP-DESK



dal lunedì al venerdì
ore 10:00 - 12:00



 **00-000000**

- Una persona guiderà l'operatore all'interpretazione delle richieste previste all'interno del questionario o fornire suggerimenti per l'organizzazione dei dati.
- E' possibile contattare o anticipare la richiesta verso l'helpdesk attraverso il servizio WhatsApp.

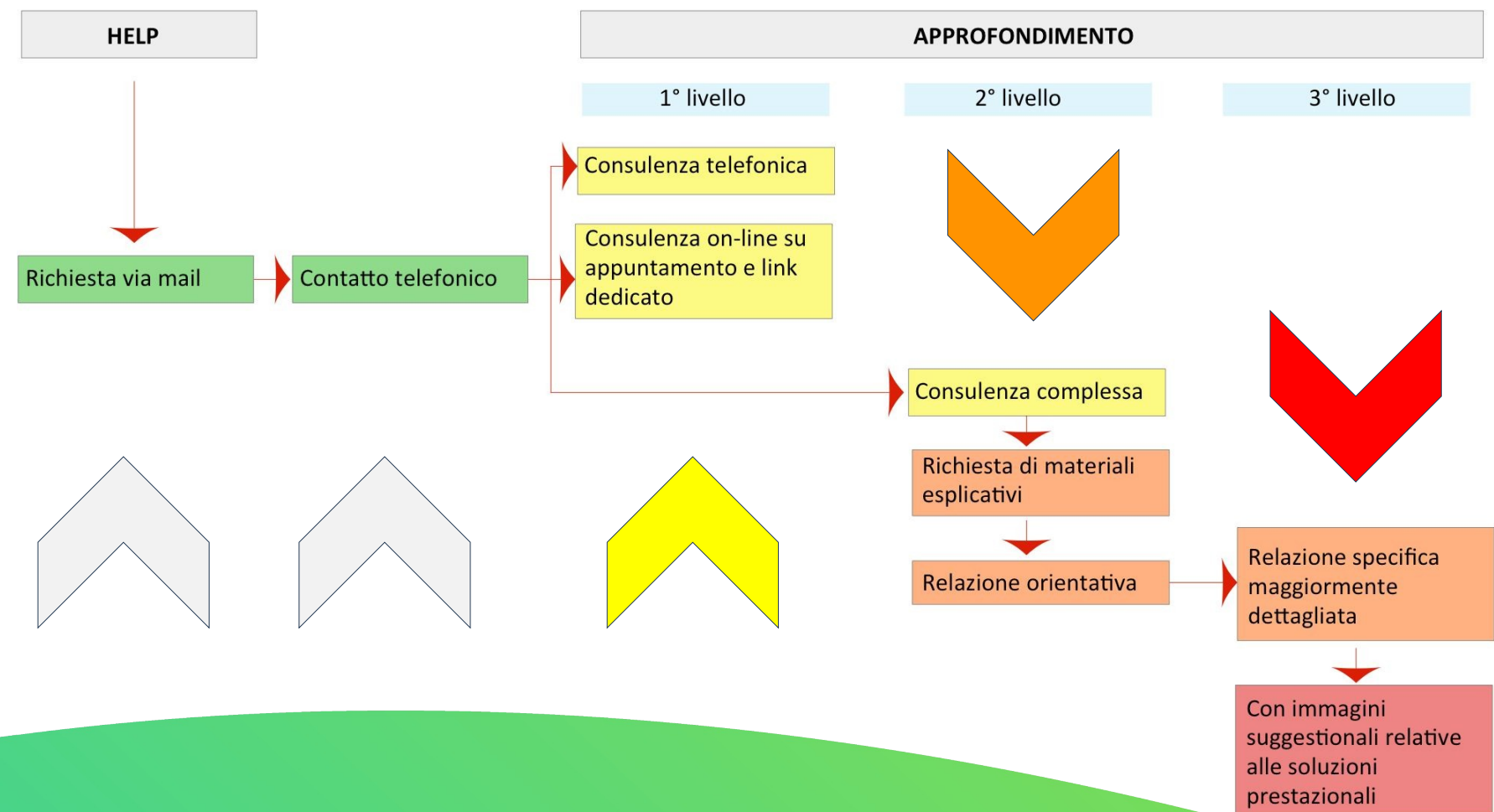
Supporto tecnico

(supporto tecnico per il miglioramento delle performance della struttura tramite audit a richiesta)

HELP-DESK

consulenze@criba-er.it



Supporto tecnico

(supporto tecnico per il miglioramento delle performance della struttura tramite audit a richiesta)

HELP-DESK

dal 30 di ottobre 2023
al 31 marzo 2024



consulenze@criba-er.it

- Con la richiesta di contatto, l'operatore viene contattato nell'arco di 48 ore per comprendere l'oggetto della richiesta.
- Con il primo contatto telefonico (**1° livello**) si valuta se la richiesta viene evasa o se necessita di un 'ulteriore approfondimento attraverso una consulenza via web, oppure se necessario un approfondimento di **2° livello**;
- in questo caso l'operatore deve fornire ulteriori dati e materiali cartografici o foto che meglio illustrano il quesito.
- In questo caso e, secondo le necessità pervenute, l'Help-desk risponderà entro 5 gg., oltre i 5 gg. se la consulenza rientra nel **3° livello**.
- L'efficacia dell'affiancamento consulenziale è strettamente legata alla documentazione di supporto, fornita dall'operatore turistico.

La validazione

Ai fini della migliore messa a punto del sistema informativo, le verifiche **a campione** potranno estendersi oltre la conclusione del progetto (8/9/2024) anche se esaurita la fase di sperimentazione.

Al completamento della fase di perfezionamento delle funzionalità del sistema, la fase di verifica e controllo si esaurirà.



NO! alla ridondanza dei dati

ESEMPIO

Turista con allergie	Turista in avanzato stato di gravidanza	Turista con bambini	Turista con passeggino	Turista basso di statura	Turista obeso	Turista anziano, claudicante o amputato	Turista cardiopatico	Turista sordo	Turista ipovedente o cieco	Turista esito da polio o con tutori	Turista con disturbi all'equilibrio	Turista con difficoltà cognitive, alterazione dello spettro autistico	Turista in carrozzina con accompagnatore	Turista paraplegico	Turista epileptico e terapeptico	Turista con scooter elettrico
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

SERVIZI OFFERTI ALL'OSPITE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
E' presente una sala TV/intrattenimento/lettura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Sono presenti camere insonorizzate				4									13				
Sono presenti giochi di intrattenimento per bambini/e			3														
E' presente una stanza di decompressione emotiva di persone temporaneamente in crisi													13				
E' presente nell'area comune o bagno uno spazio attrezzato con fasciatoio				4													
E' presente un bagno famiglia attrezzato con sanitari per bambini/e			3														
L'organizzazione è disponibile nell'allestire una camera, rivolta a famiglie con parenti affetti da crisi epilettiche, appartenenti allo spettro autistico, ecc.													13				
L'organizzazione è disposta a personalizzare la porta di ingresso della camera con immagini evocative che facilitino il riconoscimento della stessa			3										13				
La struttura allestisce su richiesta il frigobar della camera in modo personalizzato e nel rispetto delle esigenze alimentari dell'ospite	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
E' presente una sveglia luminosa e/o a vibrazione e/o dispositivi per la comunicazione con le persone sorde									9								
L'organizzazione concorda e mantiene per l'ospite lo stesso tavolo per la colazione e i pasti principali			3	4						10			13	14	15	16	17
Viene offerto ai cani guida per non vedenti accessori/servizi essenziali per l'animale										10							
Si permette l'accesso anche ad altri cani da assistenza, oltre ai cani guida per persone con disabilità visiva							7			10	11	12	13				

Mettere a disposizione del turista **SOLO** i dati che servono: a ciascuno le informazioni che servono per decidere la prenotazione della vacanza



WelcomeEverybody
Emilia Romagna



Adobe Stock | #15080008

SERVIZI OFFERTI ALL'OSPITE

Turista con allergie	Turista con bambini
E' presente una sala TV/intrattenimento/lettura	E' presente una sala TV/intrattenimento/lettura
	Sono presenti giochi di intrattenimento per bambini/e
	L'organizzazione è disposta a personalizzare la porta di ingresso della camera con immagini evocative che facilitino il riconoscimento della stessa
La struttura allestisce su richiesta il frigobar della camera in modo personalizzato e nel rispetto delle esigenze alimentari dell'ospite	La struttura allestisce su richiesta il frigobar della camera in modo personalizzato e nel rispetto delle esigenze alimentari dell'ospite
	L'organizzazione concorda e mantiene per l'ospite lo stesso tavolo per la colazione e i pasti principali

CONFRONTIAMO DUE ESIGENZE DIVERSE



Informazione oggettiva e l'importanza dei dati





FIADDA

ASSOCIAZIONE PER I DIRITTI DELLE PERSONE SORDE E FAMIGLIE

 EMILIA ROMAGNA



WelcomeEverybody

Emilia Romagna



Ministero per le disabilità

Regione Emilia-Romagna

VISIT EMILIA ROMAGNA



WelcomeEverybody

Emilia Romagna

La campagna di comunicazione Welcome Everybody

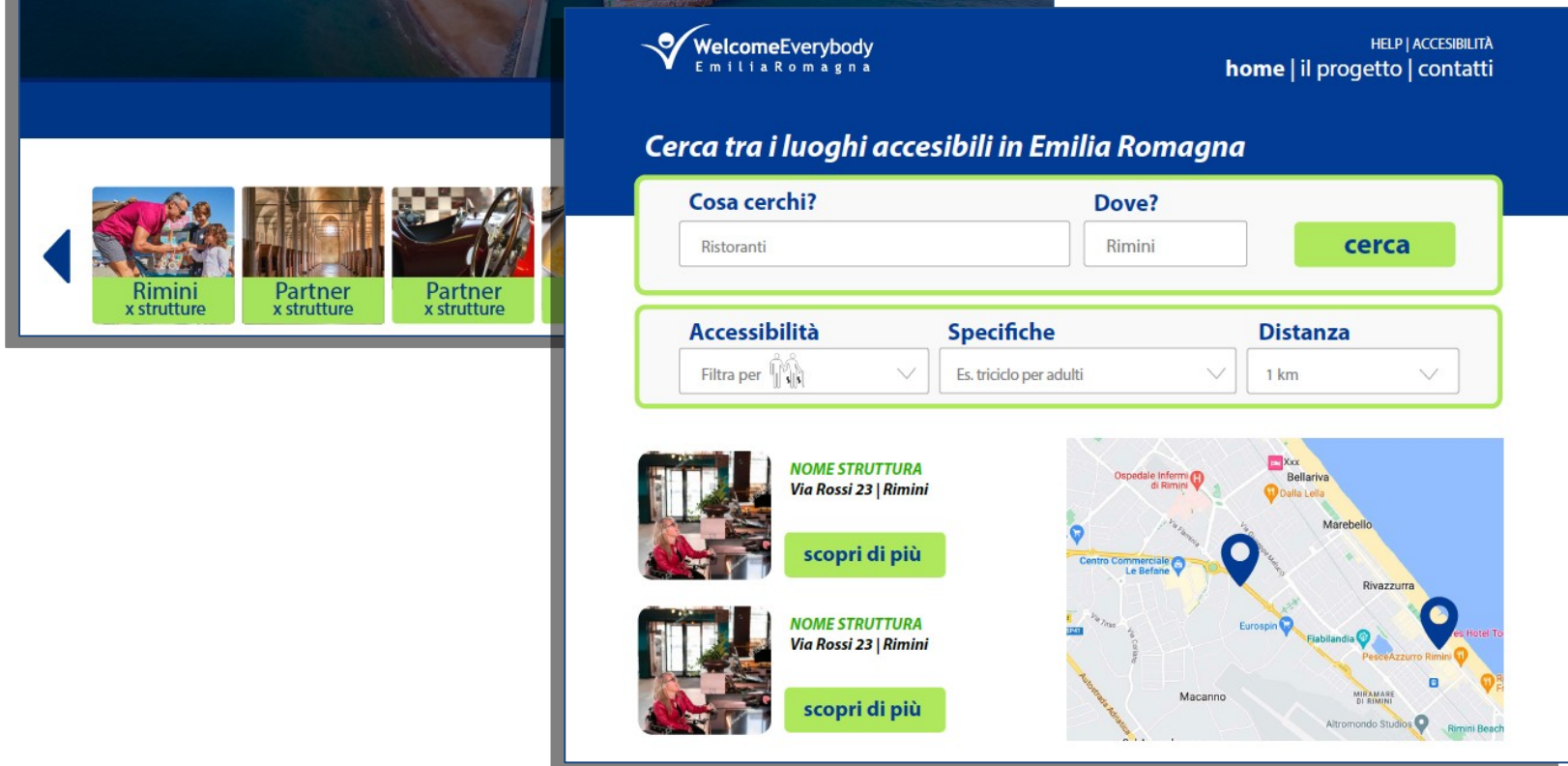
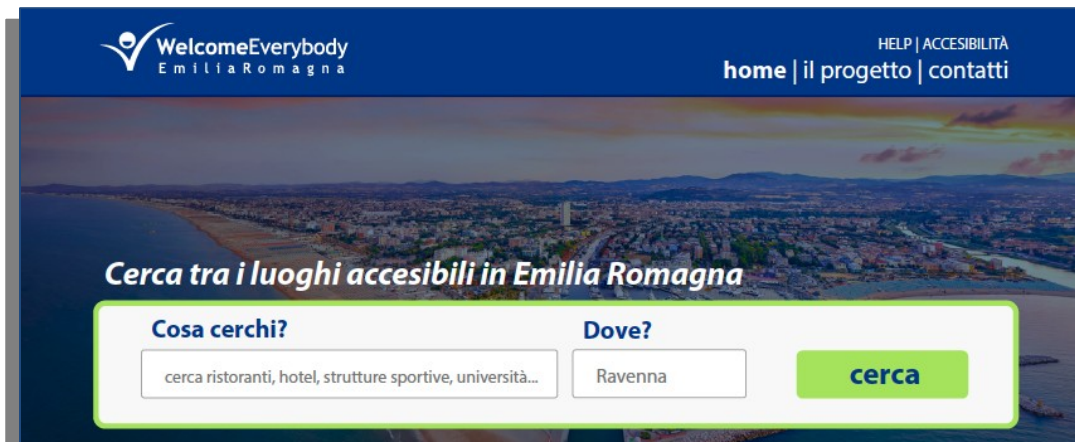
Chiara Astolfi
Direttore Destinazione Romagna



Prodotto creato nell'ambito del progetto In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me, realizzato con il contributo della Presidenza del Consiglio dei ministri – Ministro per le disabilità



WelcomeEverybody
Emilia Romagna



Creazione di un sito web con un flusso costante di informazioni

Portale di ricerca strutture con focus sulle categorie principali di disabilità segnalate da CERPA.

Criteri di ricerca:

1. Tipologia struttura;
2. Località;
3. Tipologia di disabilità e richieste per categoria specifica;
4. Distanza

Campagna B2C di promozione e posizionamento dell'offerta turistica

- Campagna multicanale tramite centro media internazionale definito da APT Servizi
 - **Mercato:** Italia
 - **Target:** campagna di prodotto segmentata in 17 micro target sulla base di ogni categoria di accessibilità.
- Promo-commercializzazione in fiere e workshops

Budget complessivo: € 100.000,00

Grazie!



WelcomeEverybody
Emilia Romagna



Ministro per le disabilità

Regione Emilia-Romagna

VISIT EMILIA ROMAGNA



WelcomeEverybody

Emilia Romagna

Il progetto “In Emilia-Romagna c’è una vacanza per me”

Le azioni sul territorio del Comune di Cervia



OBIETTIVO GENERALE:

promuovere il turismo accessibile, favorendo la capacità delle località coinvolte di attrarre turisti con disabilità e loro familiari



OBIETTIVI SPECIFICI:

- ☀ Incrementare il livello di accessibilità delle destinazioni
- ☀ Qualificare l'accoglienza dei servizi turistici
- ☀ Migliorare l'inclusione socioeconomica delle persone con disabilità
- ☀ Formare e sensibilizzare il personale che opera nell'ambito dei servizi turistici
- ☀ Promuovere il progetto e disseminare i risultati

“In cantiere...”

OBIETTIVO:

- ☀️ sviluppare e promuovere un’ampia rete transfrontaliera di destinazioni turistiche con patrimonio naturale e culturale accessibile, partendo da aree parco passando per aree urbane e cittadine comprese le spiagge, al fine di superare la stagionalità del turismo balneare e promuovere l’inclusione sociale
- ☀️ Il progetto concluso nel 2021, ha sviluppato azioni per migliorare l’accessibilità in dieci aree naturali e siti del patrimonio culturale anche con interventi pilota concreti
- ☀️ Fra le aree pilota Il Parco Naturale di Cervia

<https://www.deltaduemila.net/chi-siamo/cte/cooperazione-2014-2020/tourism4all/>

PARTENARIATO DI T4A

Italia – Regione Molise - Capofila

Italia – Regione Veneto (Dipartimento Turismo)

Italia – ConCentro (Azienda Speciale Camera di Commercio Pordenone)

Italia – IRECOOP (Istituto Regionale per l'Educazione e Studi Cooperativo)

Italia – Delta 2000

Italia – Società Cooperativa Sociale Odòs

Italia – Regione Puglia (Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio)

Croazia – Public Institution Rera SD for Coordination and Development of Split Dalmatia County

Croazia – Comune di Zadar

Croazia – Šibenik Tourist Board

Croazia – Croatian Camping Association

Croazia – Aspira University College of Management and Design

Croazia – Comune di Buje-Buie

Croazia – Brač Local Action Group

L'ATTIVITA' DI ANALISI E SVILUPPO INTERVENTO AL PARCO NATURALE DI CERVIA

1. Sviluppo di un manuale di inquadramento per un linguaggio comune sul Turismo Accessibile → condivisione di un metodo di lavoro, glossario, strumenti per un agire comune rispetto agli obiettivi del progetto Tourism4All
 - Cos'è il Turismo Accessibile
 - Il mercato del Turismo Accessibile
 - Il linguaggio
 - Cambiamento di paradigma: dall'accessibilità all'Ospitalità Accessibile
 - Cambiamento di paradigma: informazioni oggettive e attendibili
 - Le barriere architettoniche - cosa sono e come si superano
 - Accessibilità del Web
 - Universal Design - un unico linguaggio per strutture, servizi ed organizzazione
 - I principi dello Universal Design

L'ATTIVITA' DI ANALISI E SVILUPPO INTERVENTO AL PARCO NATURALE DI CERVIA

2. **progetto pilota** di miglioramento dell'accessibilità del patrimonio naturalistico a finalità turistica → PARCO NATURALE DI CERVIA → Sopralluoghi, analisi, sintesi punti di forza, criticità e proposte per l'accessibilità



ANALISI IN TERMINI DI ACCESSIBILITA'

Materiale promozionale

Punti di forza o elementi presenti che facilitano l'accessibilità	Principali criticità individuate per l'accessibilità
Il materiale promozionale viene distribuito in molti luoghi: punti informativi del territorio, IAT, uffici turistici, biblioteche ed Informa Giovani; lo stesso materiale viene inviato agli stessi uffici che operano a livello regionale	Non ci sono materiali pensati per persone con disabilità visive/cognitive.
Gli interventi proposti per migliorare l'accessibilità	
Realizzare materiali promozionali pensati anche per persone con disabilità visive e/o cognitive. Per esempio scritti con caratteri superiori ai 16 dpi, con contrasto ottico cromatico, in CAA (Comunicazione Alternativa Aumentativa) ed in Braille.	

Pannelli informativi interni

Punti di forza o elementi presenti che facilitano l'accessibilità	Principali criticità individuate per l'accessibilità
All'interno del Parco sono presenti molti pannelli informativi, sia specifici sulla natura che di carattere ludico, su attività che i bambini possono svolgere con i propri genitori. Molto positivo che i visitatori vengano "guidati" a conoscere la natura e a fare attività per sperimentare attraverso "l'act to do"	Non ci sono pannelli pensati per persone con disabilità visive/cognitive.
Gli interventi proposti per migliorare l'accessibilità	
Realizzare materiali promozionali pensati anche per persone con disabilità visive e/o cognitive. Per esempio scritti con caratteri superiori ai 16 dpi, con contrasto ottico cromatico, in CAA (Comunicazione Alternativa Aumentativa) ed in Braille. Valutare anche la realizzazione di una, o più mappe tattili, modello plastici, per orientare i visitatori ed eventualmente da far toccare alle persone cieche.	

ANALISI IN TERMINI DI ACCESSIBILITA'

Raccolta differenziata

Punti di forza o elementi presenti che facilitano l'accessibilità	Principali criticità individuate per l'accessibilità
All'interno del Parco sono presenti aree per la raccolta differenziata dei rifiuti. Sono posizionati ad un'altezza agevole anche per i bambini e le persone in carrozzina	Manca una completa informativa sulla distinzione dei colori dei bidoni e relativo materiale da buttarci
Gli interventi proposti per migliorare l'accessibilità	
Realizzare materiali promozionali pensati anche per persone con disabilità visive e/o cognitive. Per esempio scritti con caratteri superiori ai 16 dpi, con contrasto ottico cromatico, in CAA (Comunicazione Alternativa Aumentativa) ed in Braille.	

Servizi igienici

Punti di forza o elementi presenti che facilitano l'accessibilità	Principali criticità individuate per l'accessibilità
All'interno del Parco sono presenti n. 2 servizi igienici, ed in ognuno è presente un servizio igienico riservato alle persone con disabilità	Vi sono dislivelli che rendono poco agevole l'accessibilità
Gli interventi proposti per migliorare l'accessibilità	
importante tenere conto della normativa ma soprattutto dell'usabilità da parte delle persone con disabilità	

ANALISI IN TERMINI DI ACCESSIBILITA'

Percorso botanico

Punti di forza o elementi presenti che facilitano l'accessibilità	Principali criticità individuate per l'accessibilità
All'interno del Parco è presente un Percorso Botanico ad anello di circa 1 km con pavimentazione compatta e all'ombra	Non ci sono pannelli pensati per persone con disabilità visive/cognitive, oppure altri strumenti di comunicazione
Gli interventi proposti per migliorare l'accessibilità	
Realizzare pannelli anche per persone con disabilità visive e/o cognitive. Per esempio scritti a rilievo, con contrasto ottico cromatico, in CAA (Comunicazione Alternativa Aumentativa) ed in Braille. Valutare anche la realizzazione di una, o più mappe tattili, modello plastici, per orientare i visitatori ed eventualmente da far toccare alle persone cieche. Valutare l'utilizzo dei "beacon", che possono comunicare con il visitatore attraverso il proprio Smartwatch.	

Bar - Ristorante

Punti di forza o elementi presenti che facilitano l'accessibilità	Principali criticità individuate per l'accessibilità
All'interno del Parco è presente un punto ristoro, con bar, ristorante e tavoli da pic-nic. L'accesso è garantito da una rampa e sono disponibili menù per celiaci, vegetariani ed intolleranti	La rampa per accedere all'interno del bar ha una pendenza elevata; le aree pic-nic non sono protette dai raggi del sole; i tavoli da pic-nic non sono pensati per far mangiare comodamente anche le persone in carrozzina; menù per persone con disabilità visive/cognitive
Gli interventi proposti per migliorare l'accessibilità	
Diminuire la pendenza della rampa per accedere al bar: pendenza consigliata 5%; posizionare punti ombra nell'area tavoli pic-nic; installare tavoli da pic-nic con postazioni comode anche per persone in carrozzina; realizzare almeno 1 menù in Braille ed in CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa)	

ANALISI IN TERMINI DI ACCESSIBILITA'

Pavimentazione e varie

Punti di forza o elementi presenti che facilitano l'accessibilità	Principali criticità individuate per l'accessibilità
Il Parco è tutto su un piano e non presenta dislivelli significativi. Presenta una pavimentazione abbastanza compatta con una manutenzione costante nei periodi di apertura	Deve esserci una manutenzione costante e dove ci sono delle sorte di "balaustre" è necessario stare attenti che non si renda difficoltosa la visuale ai pannelli informativi, da risultare troppo distanti per una buona leggibilità
Gli interventi proposti per migliorare l'accessibilità	
Diminuire la pendenza della rampa per accedere ai servizi a pagamento: pendenza consigliata 5%; rendere la pavimentazione il più possibile compatta; far sì che i visitatori possano raggiungere i pannelli informativi in modo agevole	

Formazione del personale

Punti di forza o elementi presenti che facilitano l'accessibilità	Principali criticità individuate per l'accessibilità
All'interno del Parco le persone che lavorano sono formate sotto tanti punti di vista, compreso la sicurezza	Non sono mai stati fatti corsi specifici in merito alle persone con disabilità
Gli interventi proposti per migliorare l'accessibilità	
Realizzare corsi formativi per il personale in materia di: turismo accessibile, mercato delle persone con disabilità, esigenze delle persone con disabilità, soluzioni da metter in atto	

LA PROPOSTA DI INTERVENTO

Acquisto di **mezzi per la mobilità inclusiva** per la fruizione del parco quali bike speciali, mezzi di trasporto interni, ausili per migliorare la fruizione del parco

Realizzazione di percorsi per diversamente abili con particolare attenzione a ciechi ed ipovedenti: realizzazione percorso guida con corda, mappe tattili, implementazione delle informazioni da fruire tramite l'applicazione Immagina Cervia tramite sistema Siri o altro sistema idoneo

- Dotazione dell'**area pic-nic** con **tavoli** idonei all'avvicinamento anche di persone con carrozzina
- Installazione di **appoggi** per ischiatici in **vari punti** del parco
- Percorso **botanico in CAA**

Valore complessivo investimento c.a € 100.000



Grazie



COMUNE
DI CERVIA

Dott.ssa Maria Pia Pagliarusco

***Dirigente Settori
Servizi alla Comunità
Sviluppo della città***



WelcomeEverybody
Emilia Romagna

Prossimi passi

- ☀ Da Ottobre Newsletter con pillole informative, consigli, iniziative
- ☀ Da fine Novembre organizzazione incontri sensibilizzazione e formazione
- ☀ Da dicembre compilazione questionario per la raccolta delle informazioni
- ☀ Da dicembre supporto alla compilazione del questionario
- ☀ Da dicembre consulenza per il miglioramento dell'accoglienza dei servizi e delle strutture



WelcomeEverybody
Emilia Romagna