

# COME VALUTARE L'ACCESSIBILITÀ DI UN PRODOTTO/SERVIZIO TURISTICO



## 1. DI COSA TRATTA QUESTA LINEA GUIDA?

Questa linea guida riassume le pratiche per tutti i fornitori di servizi turistici su come valutare l'accessibilità della loro offerta (edifici, strutture e servizi) per ogni elemento della catena di fornitura durante l'intero viaggio del visitatore, al fine di fornire informazioni obiettive e aggiornate a tutti i clienti, comprese le persone con disabilità e/o altri requisiti di accesso specifici. Questo può aiutare i visitatori a fare una scelta informata in base alle loro esigenze personali, a pianificare il loro viaggio e a sperimentare una serie di servizi accessibili durante tutto il loro viaggio.

## 2. CHI PUÒ BENEFICIARE DI QUESTA LINEA GUIDA?

Tutti gli operatori turistici, dalle autorità locali alle piccole imprese (PMI), trarranno beneficio dall'imparare a valutare l'accessibilità dei loro edifici e servizi e a presentare queste informazioni ai visitatori con specifiche esigenze di accesso. Questo li aiuterà: ad aumentare il bacino di potenziali visitatori e la fedeltà dei clienti esistenti e anche a capire meglio le esigenze dei loro clienti e a migliorare l'accessibilità della loro offerta. Tutti i visitatori e specialmente quelli con specifiche esigenze di accesso ne trarranno anche beneficio, essendo in grado di fare scelte ben informate.

## 3. COME VALUTARE L'ACCESSIBILITÀ DELLA VOSTRA STRUTTURA E DEI VOSTRI SERVIZI?

L'obiettivo è quello di fornire informazioni obiettive, affidabili e aggiornate sull'accessibilità dei luoghi e/o dei servizi per i visitatori con disabilità e/o altri requisiti di accesso specifici.

Le imprese devono pianificare un Access Audit per verificare l'accessibilità delle loro strutture e servizi. Questo permetterà loro di monitorare e migliorare la loro accessibilità. Gli Access Audit mirano a verificare l'accessibilità in termini di avvicinamento, ingresso e utilizzo dell'ambiente o della struttura per lo scopo previsto. Possono variare a seconda del tipo e delle dimensioni dell'azienda, della gamma di strutture e servizi offerti e delle risorse disponibili, il che può determinare se scegliere un consulente esterno per l'accesso o effettuare delle „autovalutazioni“.

Le verifiche dell'accessibilità sono effettuate secondo liste di controllo, che indicano cosa misurare e descrivere, coprendo i diversi punti di contatto del viaggio del visitatore.

I risultati delle valutazioni di accessibilità dovrebbero essere presentati in una Dichiarazione/Guida sull'accesso. Un **Access Statement/Guide** completo include informazioni sulle politiche di accesso del locale, l'accesso fisico, la formazione del personale e i servizi accessibili.



## 4. ESEMPI E PIATTAFORME PER SVILUPPARE UNA DICHIARAZIONE DI ACCESSO/GUIDA

Le organizzazioni turistiche nazionali come VisitEngland e VisitScotland forniscono liste di controllo che possono essere utilizzate per la verifica.

Il Pantou Access Statement è un altro modello ampiamente utilizzato in Europa, con una serie di **domande per fare una verifica** „autovalutativa” dell’accesso di un edificio o di un locale di qualsiasi tipo e dei servizi accessibili forniti <https://pantou.org/access-statement>.

Seguendo il percorso del visitatore, le principali aree di valutazione sono mostrate nel seguente diagramma (figura 1)



**Figura 1. Panoramica del viaggio del visitatore, i passi che possono essere coinvolti e i „punti di contatto” del servizio che dovrebbero essere valutati in termini di accessibilità per tutti i visitatori.**