

# COME SVILUPPARE UN'OFFERTA TURISTICA VERAMENTE ACCESSIBILE E SODDISFARE LA DOMANDA



ACCESS IT

## 1. DI COSA TRATTA QUESTA LINEA GUIDA?

Questa linea guida è un kit di strumenti di supporto alle imprese per intraprendere un approccio strategico allo sviluppo di servizi e prodotti turistici accessibili e di informazioni sull'accessibilità.

Il „viaggio del visitatore“, come descritto nel Topic 1, può essere utilizzato per identificare i punti critici della catena dei servizi in cui le barriere all'accesso possono tipicamente verificarsi

In ogni fase è importante identificare i requisiti specifici di accessibilità dei clienti, in base alle loro esigenze e preferenze, in modo da ridurre al minimo le barriere di accesso e fornire servizi turistici di alta qualità. È quindi evidente che tutti i manager e il personale che sono impiegati in un ruolo di servizio in qualsiasi parte del „viaggio del visitatore“ devono avere conoscenze, abilità e competenze adeguate per offrire tali servizi a tutti i visitatori.

La progettazione dei servizi deve seguire il cosiddetto approccio „Universal Design“, che è stato sviluppato negli Stati Uniti negli anni ,90.

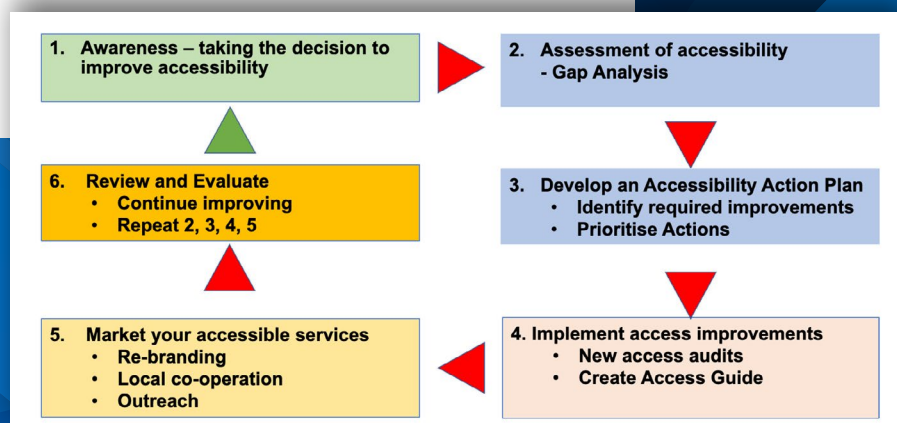
## 2. CHI PUÒ BENEFICIARE DI QUESTA LINEA GUIDA?

La linea guida è indirizzata a:

- Proprietari di piccole e medie imprese (PMI), ad esempio servizi di alloggio, ristorazione.
- Manager di PMI private o di imprese turistiche pubbliche, compresi i manager delle attrazioni turistiche (ad esempio musei, gallerie).
- Personale di prima linea.
- Facilitatori e formatori.
- Responsabili politici e decisionali.

## 3. COME PROMUOVERE L'ACCESSIBILITÀ DEL TUO BUSINESS?

Lo sviluppo di un'offerta turistica accessibile segue 6 passi chiave, come mostrato nella Figura 1.

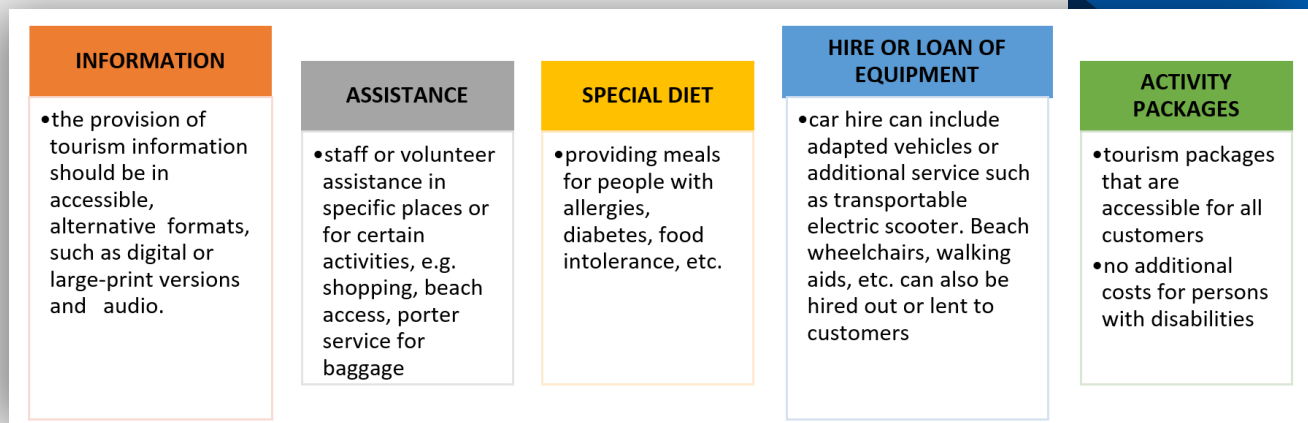


**Figura 1.**  
Sei passi nello sviluppo di servizi turistici accessibili



Quando si pianificano i miglioramenti dell'accesso, oltre alle misure di accesso fisico, le aziende dovrebbero considerare il miglioramento della qualità di ogni singolo servizio.

Alcuni esempi di servizi accessibili sono riportati nella Figura 2.



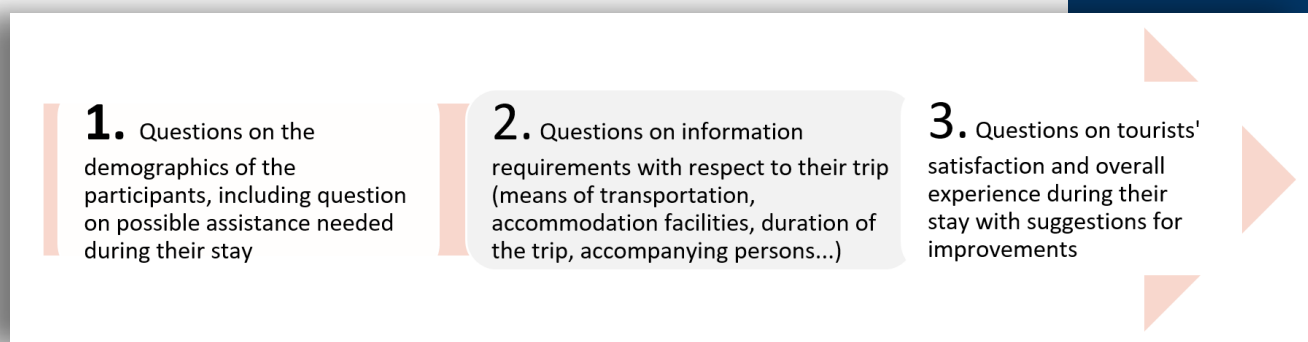
**Figura 2.**  
Esempi di fornitura di servizi accessibili

Per lo sviluppo del **piano d'azione per l'accessibilità dell'azienda**, le imprese dovrebbero fare riferimento alle principali priorità affrontate nelle linee guida di ACCESS IT ai punti 1, 2, 4 e 5, che - insieme forniscono informazioni dettagliate su come fornire servizi turistici accessibili.

#### 4. MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

In relazione al punto 6 delle azioni delineate in questa linea guida, **Riesaminare e valutare**, lo scopo del monitoraggio della qualità del servizio attraverso il feedback dei visitatori è quello di identificare sia i punti buoni che quelli cattivi che possono indicare come i servizi possono essere ulteriormente migliorati o sviluppati.

Le imprese possono utilizzare diversi mezzi per raccogliere informazioni dai clienti, i metodi principali sono le indagini sui clienti e lo „screening” dei siti dei social media e dei siti web di recensioni in cui sono presenti le imprese turistiche, come TripAdvisor.



**Figure 3.**  
The three parts of a monitoring questionnaire

Il questionario può essere distribuito in ogni attività/attrazione/servizio/luogo di alloggio. Ai turisti con disabilità può essere offerta assistenza nella compilazione del modulo, se necessario. In alternativa, i visitatori possono ricevere un questionario per e-mail, in modo da poterlo compilare una volta tornati a casa.