

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.

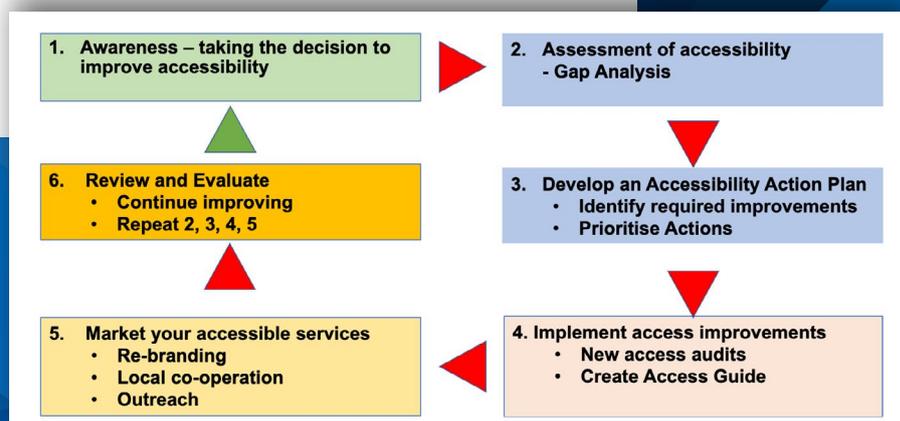


Figura 1.
Sei passi nello sviluppo di servizi turistici accessibili



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.

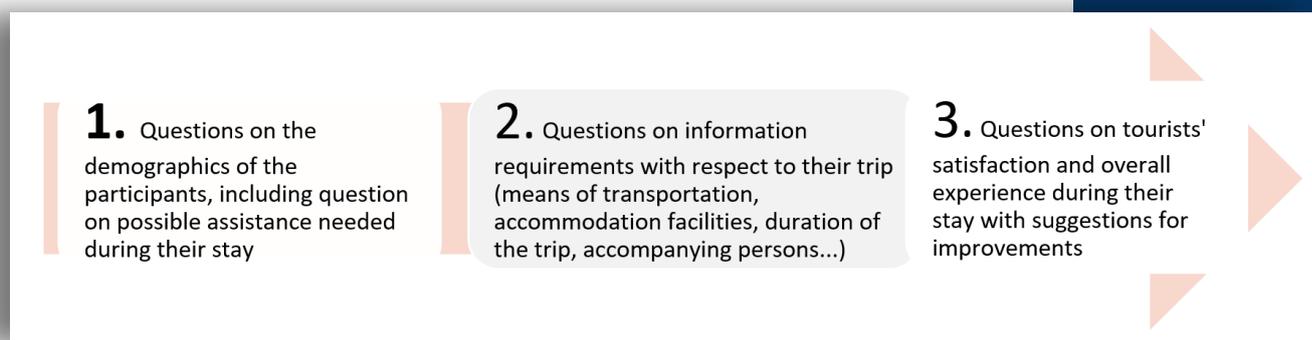


Figure 3.
The three parts of a monitoring questionnaire

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.