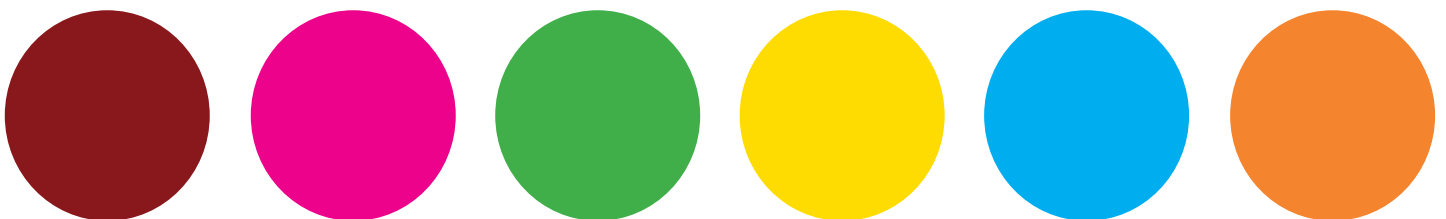
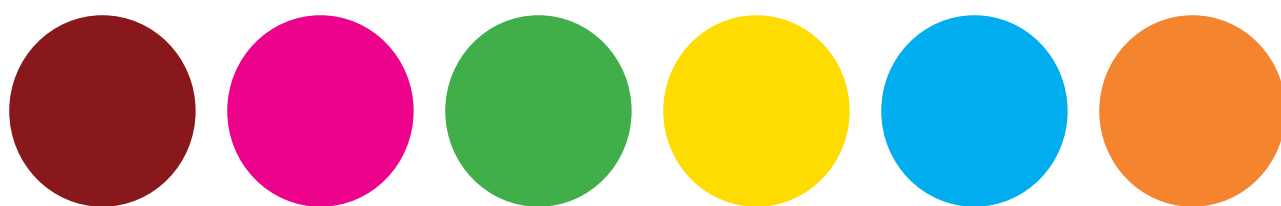


A G R I A B L E



TURISMO E AGRICOLTURA PER TUTTI

A G R I A B L E



TURISMO E AGRICOLTURA PER TUTTI

Modello di struttura accogliente e inclusiva

Partners di progetto



In collaborazione con



Testi a cura di:

IsITT Istituto Italiano Turismo per Tutti – Eugenia Monzeglio

CPD Consulta per le Persone in Difficoltà – Nadia Bravo

Hanno collaborato:

Coldiretti Torino – Stefania Fumagalli, Elisa D’Amore, Roberto Grassi

IsITT Istituto Italiano Turismo per Tutti – Chiara Elia

Bluebook srl – Noemi Marchionatti e Monica Pomerio

Engim Piemonte – Monica Di Martino

Coldiretti Piemonte – Mariachiara Bellino

UE.COOP – Vittorio Marabotto e Martina Sabbadini

CPD Consulta per le Persone in Difficoltà – Giovanni Ferrero

Le aziende agrituristiche di Terranostra–Agriturismo Campagna Amica – Savina Bosisia, Elena Gariglio e Cristina Zamparini

Si ringraziano le aziende agrituristiche di Terranostra–Agriturismo Campagna Amica che hanno partecipato alla sperimentazione.

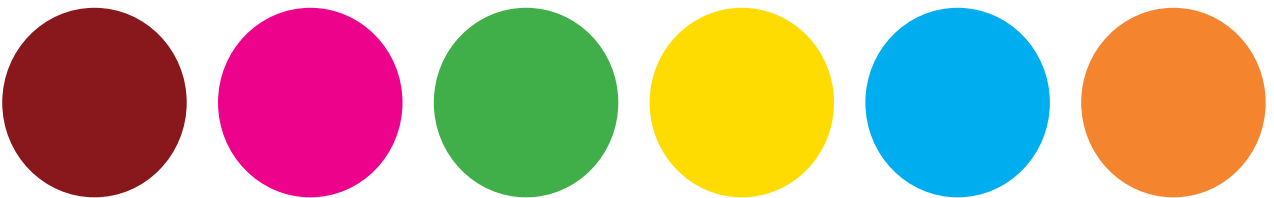
Si ringrazia il Consiglio Regionale di Terranostra e il Consiglio di Terranostra Torino

Per informazioni e contatti: stefania.fumagalli@coldiretti.it;

mariachiara.bellino@coldiretti.it; robertograssi2@coldiretti.it;

segreteria@isitt.it

La scelta di font, interlinea e margini risponde alla volontà di redigere un testo con caratteristiche di alta leggibilità e facile fruizione per tutti.



AGRIABLE nasce nell'ambito del progetto strategico sull'agricoltura sociale di Coldiretti Torino, con l'obiettivo di rivedere gli agriturismi della rete di Campagna Amica, in una logica di innovazione sociale e accessibilità. Grazie al finanziamento del bando regionale della Regione Piemonte per la diffusione della cultura di parità nel settore turistico POR FSE 2007/2013, Asse II Occupabilità, Ob. Sp. f), Att. 18. Bando regionale per la diffusione della cultura di parità per tutti nel settore turistico (toglierei viene detto anche sopra), in attuazione dell'Azione 4 della D.G.R. n.102- 3009 del 28/11/2011 e s.m.i., e alle competenze del partenariato: IsITT - Istituto Italiano per il Turismo per Tutti, ENGIM Piemonte e Bluebook srl, è stato possibile sperimentare azioni di co-progettazione innovativa rivolta agli agriturismi di Campagna Amica e alle cooperative di UECOOP presenti sui territori piemontesi. Il percorso progettuale è stato poi sviluppato e valorizzato in senso più ampio, attraverso il contributo e il coinvolgimento di Coldiretti, UECOOP e Terranostra Piemonte, che, oltre a portare importanti riflessioni, hanno potuto

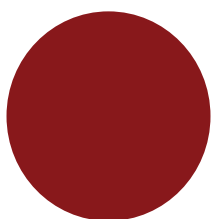
trasferire i contenuti e le attività del progetto AGRIABLE, anche ad alcuni agriturismi di Campagna Amica delle altre province piemontesi.

Il valore aggiunto della condivisione e della co-progettazione ha permesso una visione di ampio respiro sul concetto dell'accessibilità. L'operatore, alla luce della propria predisposizione e sensibilità, ma anche in considerazione delle caratteristiche aziendali, prende coscienza delle proprie potenzialità e dei percorsi imprenditoriali nuovi o rinnovati da intraprendere.

Attraverso la progettualità di AGRIABLE, declinata in azioni di formazione, di inclusione lavorativa, di promozione dei valori e di servizi nell'ottica della piena accessibilità, le aziende agrituristiche di Terranostra – Agriturismo di Campagna Amica e le cooperative di UECOOP del Piemonte hanno un importante potenziale di crescita da sviluppare, sul piano sociale, turistico e imprenditoriale.

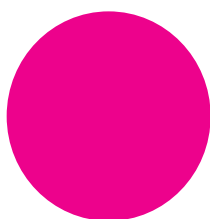
Accessibilità per tutti dunque: grazie alla sinergia dei territori l'obiettivo può diventare realtà.

Indice



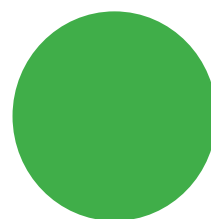
Pagina 10

Premessa



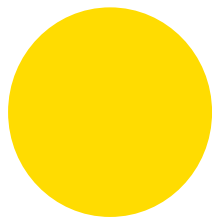
Pagina 12

Accoglienza
in tutto e
per tutti



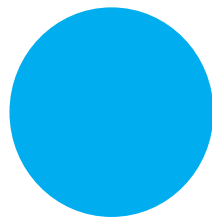
Pagina 14

Gli aspetti
statici
dell'accoglienza:
principi di
accessibilità e
fruibilità per
tutti



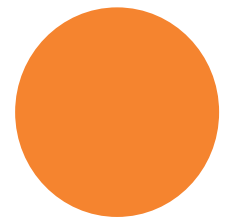
Pagina 37

Gli aspetti
dinamici
dell'accoglienza:
principi di
accoglienza for
all



Pagina 40

Il ruolo della
comunicazione
nell'accoglienza:
principi di
comunicazione
inclusiva



Pagina 45

Il decalogo
dell'agriturismo
for all

Bibliografia 47

Premessa

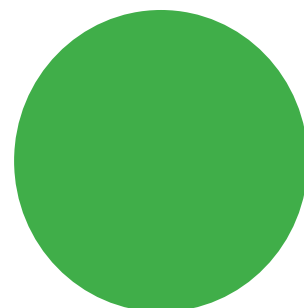
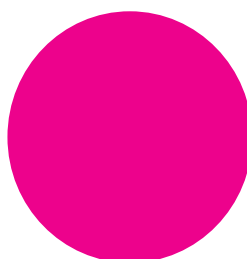
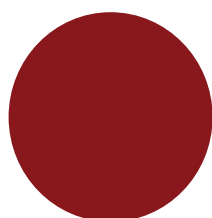
Il turismo, inteso nella sua accezione più ampia e nobile, è ormai un caposaldo della vita di tutte le persone. Viaggiare, divertirsi, scoprire nuovi luoghi ma anche e soprattutto nuove persone, nuove esperienze, nuove immagini di sé e del mondo ... è un aspetto fondamentale per la crescita e il benessere di tutte le persone. Il viaggio inteso come possibilità di sperimentare e sviluppare nuove esperienze è, sempre più, un diritto irrinunciabile nella società moderna. Su queste basi si è progressivamente sviluppato il turismo accessibile evolvendosi in turismo per tutti.

Modi diversi di muoversi, comunicare e orientarsi non modificano le motivazioni e le aspettative dei viaggiatori con disabilità. Su questo principio, semplice ma non banale, si fonda l'approccio corretto al turismo per tutti capace di mettere al centro del sistema turistico il visitatore nella sua accezione più ampia e complessa: bambino, anziano, persona con disabilità o con esigenze specifiche, persone con cultura, lingua e usanze differenti.

Questa è la base culturale che ogni operatore dovrebbe avere per affrontare il turismo per tutti in maniera moderna, consapevole ed efficace. Superare il preconcetto che turismo per tutti significhi solo "turismo per disabili o turismo di serie B" è fondamentale per intraprendere un percorso che veda nel miglioramento dell'accessibilità e della fruibilità per tutti un elemento di qualità del proprio operato e un modo per ampliare il proprio sguardo in un'ottica che miri alla progressiva e continua soddisfazione del cliente. Investire oggi nel turismo per tutti significa intraprendere un percorso di crescita e miglioramento che, partendo dalle esigenze espresse dai turisti con disabilità, mira allo sviluppo di un sistema turistico più attento, inclusivo e consapevole, creando un prodotto sempre più diversificato, modulabile e adattabile alle specifiche esigenze.

Una sfida impegnativa, certo, ma probabilmente l'unica strada possibile per garantire a tutti, senza discriminazioni di sorta, la possibilità di realizzare un'esperienza turistica davvero piacevole e soddisfacente.

Considerato che le strutture agrituristiche rivestono un ruolo strategico nella filiera turistica sia per quanto riguarda la qualità dell'accoglienza sia in termini di offerta e proposte alternative al turismo di massa è fondamentale che gli operatori si sappiano confrontare con le esigenze dei "nuovi" viaggiatori sia per rispondere alla **domanda sempre più crescente**

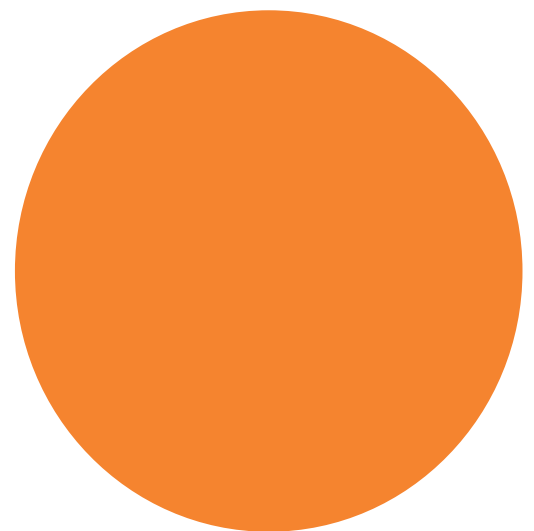
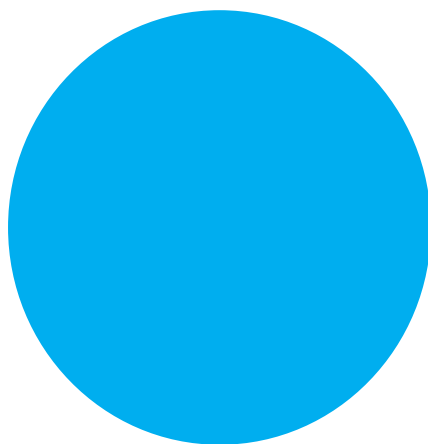
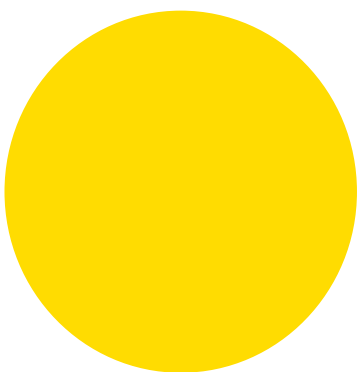


di questo target sia per contribuire ad uno sviluppo economico più equo e inclusivo del nostro paese.

In questo contesto il “modello” proposto non vuole essere un prototipo da riproporre e riprodurre in modo acritico e spersonalizzato, ma piuttosto uno strumento per riflettere e sviluppare una nuova cultura dell'accoglienza for all, che sappia guardare con la giusta attenzione al particolare, al dettaglio e all'insieme, consapevole che ogni piccolo elemento contribuisce all'efficacia e alla qualità del tutto.

Questo è ciò che propone l'agriturismo per tutti, una nuova lettura della struttura agrituristica partendo dai bisogni, dalle aspettative e dalle esigenze del cliente, che è poi il vero e indiscusso destinatario di qualsiasi realtà pensata e realizzata per l'esperienza turistica.

Si vuole proporre un “modello” che sappia indirizzare verso strutture agrituristiche sempre più attente, adeguate e adattabili alle diverse esigenze dei clienti in un'ottica che mira alla qualità a 360°.



Accoglienza in tutto e per tutti

L'accoglienza è la sostanza dell'esperienza turistica: oggi si viaggia sempre più alla ricerca di storie, emozioni e relazioni, nella consapevolezza che "i luoghi sono fatti di persone".

La ricerca di un ambiente accogliente, piacevole, confortevole e confortante è un elemento che risulta sempre più significativo per il turista moderno.

La tendenza a prestare molta attenzione al tipo di accoglienza della struttura e della destinazione è un aspetto sempre più significativo per tutti i viaggiatori, cercare realtà che siano quanto più possibile in sintonia con aspettative, esigenze e disponibilità economiche è un aspetto cruciale, anche e soprattutto per i viaggiatori con esigenze specifiche.

Le strutture agrituristiche nascono con una forte valenza di ospitalità e relazione diretta con il cliente: l'atmosfera familiare, il coinvolgimento dell'ospite nelle attività dell'azienda, i ritmi e i tempi della campagna favoriscono lo sviluppo di un'esperienza turistica più autentica e appagante. Per agriturismo per tutti si intende, quindi, una struttura accogliente, ovviamente senza barriere architettoniche ma soprattutto priva di quelle barriere culturali che possono compromettere il senso autentico dell'attenzione e del soddisfacimento dei clienti.

"Accogliere" vuol dire mettersi in gioco e in questo significa esprimere una sfumatura ulteriore rispetto al supremo buon costume dell'ospitalità - che appunto può essere anche solo un buon costume.

Chi accoglie rende partecipe di qualcosa di proprio, si offre, si spalanca verso l'altro diventando un tutt'uno con lui.

Accogliere significa impegnarsi per mettere l'ospite a proprio agio, per fargli vivere più compiutamente l'esperienza di soggiorno, "fargli venire voglia di tornare" e renderlo "ambasciatore" presso gli amici e conoscenti dei valori e dei pregi della destinazione.

La sensazione di vivere in un'atmosfera accogliente e ospitale è una cifra emozionale risultante da un insieme di percezioni che vanno dalla positiva considerazione estetica dell'ambiente esterno (bellezza del paesaggio, cura degli spazi e delle strutture, pulizia dei luoghi, assenza di fonti rumorose, ecc) alla sperimentazione di un confortevole ambiente sociale e relazionale, caratterizzato dalla cortesia, dall'armonia e dalla disponibilità.

La base culturale per un buon sistema di accoglienza è quella di attribuire al turista o al visitatore lo status di ospite gradito.

Come affermava José Seydoux (L'accoglienza al centro della politica del turismo, in Politica del turismo, Anno IV n°2 1987) l'accoglienza è fatta di aspetti statici (dati dalle strutture e dalla loro organizzazione) e dinamici (basati sulle persone) che concorrono, entrambi, alla costruzione dell'immagine, positiva o negativa, che l'ospite si costruisce della struttura e al suo livello di soddisfazione complessiva.

L'accoglienza è fatta quindi di aspetti materiali e immateriali: averne consapevolezza è il primo passo per attivare soluzioni e strategie di accoglienza efficaci.

La buona accoglienza, infatti, non è solo una questione di procedure da imparare o normative da rispettare. D'altro canto un'accoglienza professionale ma asettica risulta fredda e impersonale e non contribuisce alla piena soddisfazione dell'ospite, che in genere considera la costruzione di conoscenze e relazioni un aspetto rilevante per il suo "trovarsi bene" in una struttura turistica.

La buona accoglienza si fonda sulla centralità della persona nella sua individualità, sul riconoscimento e la soddisfazione di esigenze diverse e diversificate e sulla capacità di rendere l'ospite protagonista della propria vacanza. In altre parole non ci può essere accoglienza senza attenzione e relazione con il cliente. Nel caso degli ospiti con esigenze specifiche non serve un'accoglienza "speciale", un trattamento particolare o un'assistenza costante ma serve un'accoglienza di qualità, consapevole e attenta alle esigenze, capace di adattare e personalizzare l'offerta.

Il segreto di una struttura accogliente per tutti, dunque, è la capacità di individuare le necessità dei possibili ospiti e mediarle con le aspettative in modo professionale e attento, entrando in empatia con il visitatore e conquistando la sua fiducia. Risulta quindi fondamentale imparare a conoscere e considerare le esigenze degli ospiti per prepararsi e attrezzarsi in modo adeguato. Molto spesso, infatti, è proprio la mancata educazione al riconoscimento delle esigenze a determinare incomprensioni, situazioni di imbarazzo o di disagio.

Operare e impegnarsi per realizzare un'accoglienza for all significa intraprendere un percorso di progressivo e costante miglioramento di tutti gli aspetti della struttura, vuol dire sviluppare un nuovo sguardo rispetto alla propria offerta e considerare il tema della piena fruibilità per tutti un elemento imprescindibile di ogni scelta, strutturale, logistica e organizzativa affinché tutti gli ospiti, senza discriminazioni di sorta, possano realmente sentirsi invitati e protagonisti di un'esperienza unica all'interno dell'agriturismo.

Gli aspetti statici dell'accoglienza: principi di accessibilità e fruibilità per tutti

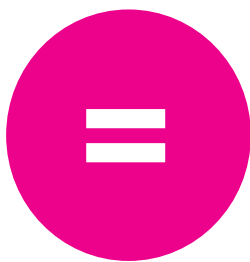
Da questa riflessione nasce la volontà di porre l'attenzione sul tema dell'accessibilità delle strutture agrituristiche, un'accessibilità che non sia solo conforme o rispettosa della legge, ma un'accessibilità che sappia essere funzionale, efficiente, comoda e soprattutto di qualità.

Polo di riferimento internazionale è costituito dallo Universal Design, attraverso i suoi principi e le linee guida, richiamato espressamente nella Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, adottata il 13 dicembre 2006 dall'assemblea generale ONU, firmata e ratificata dallo Stato italiano nel 2009.

Lo scopo della Convenzione sui diritti delle persone con disabilità è rendere esigibili tutti i diritti umani e tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, mettendo in atto le necessarie e doverose azioni per promuovere, proteggere e assicurare il pieno ed eguale godimento di tali diritti.

La firma e la ratifica della Convenzione ONU vincolano gli stati a osservare e mettere in pratica quanto predisposto dalla Convenzione, tra cui l'impegno a promuovere e intraprendere la ricerca e lo sviluppo di beni, servizi, apparecchiature e attrezzature progettati universalmente e a incoraggiare la progettazione universale (Universal Design) nell'elaborazione degli standard e delle linee guida. Quando la Convenzione ONU parla di Universal Design, implicitamente ne adotta i sette principi e richiede che gli stati firmatari e ratificatori li applichino nella progettazione universale e inclusiva.

I 7 principi e le conseguenti linee guida dello Universal Design, elaborati da "The Center for Universal Design", North Carolina State University, sono i seguenti, a cui è stato aggiunto un ottavo principio elaborato in ambito europeo dall'ECA (ECA 2003, European Concept for Accessibility. Design for All in progress dalla teoria alla pratica, 2003 EuCAN).

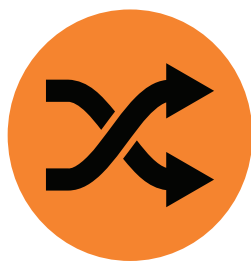


Principio 1: uso equo non discriminatorio

Il prodotto deve poter essere usato da persone con differenti capacità e possibilità.

Linee guida:

- consentire le stesse modalità di uso per tutti, ove possibile, equivalenti dove non lo è
- evitare l'isolamento di alcuni utenti
- realizzare condizioni di privacy, sicurezza e benessere ugualmente valide per tutti gli utenti
- rendere il prodotto attraente per ogni utente



Principio 2: flessibilità d'uso

Il prodotto deve adattarsi al più ampio spettro di abilità e di preferenze individuali.

Linee guida:

- permettere di scegliere le modalità di uso
- prevedere l'uso da parte di utenti destrorsi e mancini
- facilitare l'accuratezza e la precisione nell'attività dell'utente
- prevedere l'adattabilità dell'utilizzo ai modi e ai tempi di diversi utilizzatori



Principio 3: uso semplice ed intuitivo

L'uso del prodotto deve essere facile da comprendere, indipendentemente dall'esperienza, dalle conoscenze, dalle abilità linguistiche, dalle capacità cognitive o dal livello di concentrazione dell'utente.

Linee guida:

- eliminare la complessità non necessaria
- essere coerente con le aspettative e le capacità intuitive dell'utente
- soddisfare un'ampia gamma di abilità fisiche e culturali
- ordinare le informazioni in relazione con la loro importanza
- fornire suggerimenti e conferme durante e dopo lo svolgimento dell'attività



Principio 4: informazioni efficaci e inclusive

Il prodotto deve comunicare le informazioni effettivamente necessarie all'utente, indipendentemente dalle condizioni dell'ambiente o dalle capacità sensoriali dell'utente, deve avere capacità di comunicatività ambientale.

Linee guida:

- usare differenti modalità (visive, acustiche, tattili etc.) per presentare le informazioni essenziali
- prevedere un adeguato contrasto tra l'informazione essenziale e il contesto
- rendere comprensibili le informazioni essenziali
- differenziare gli elementi sulla base di ciò che devono descrivere
- garantire la compatibilità tra i vari dispositivi utilizzati da persone con differenti limitazioni sensoriali



Principio 5: tolleranza per gli errori

Il progetto deve minimizzare i rischi e le conseguenze negative di azioni accidentali o involontarie, deve essere affidabile e deve poter essere utilizzato con tranquillità e sicurezza.

Linee guida:

- organizzare gli elementi per minimizzare i rischi e gli errori: gli elementi più utilizzati devono essere i più accessibili; eliminare, isolare o proteggere gli elementi di pericolo
- prevedere sistemi di avviso per evitare rischi ed errori
- fornire soluzioni e attrezzature di sicurezza
- disincentivare azioni imprudenti in attività che richiedono attenzione

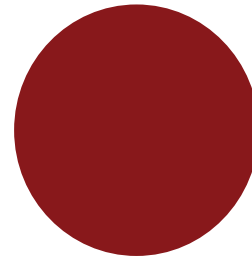


Principio 6: minimo sforzo fisico

L'utilizzazione deve essere efficace, confortevole e richiedere il minimo sforzo.

Linee guida:

- permettere agli utenti di mantenere posture corrette
- utilizzare ragionevoli sforzi operativi
- ridurre al minimo le operazioni ripetitive
- ridurre al minimo gli sforzi fisici considerevoli



Principio 7: massima accessibilità spaziale

Devono essere previsti spazi e misure appropriati per il raggiungimento, la presa, la manipolazione e l'uso sicuro indipendentemente dalle dimensioni del corpo dell'utente, dalla sua posizione e dalla sua capacità di movimento.

Linee guida:

- definire con precisione le aree di visibilità degli elementi per gli utenti, sia in piedi sia seduti
- rendere confortevole il raggiungimento di tutti i componenti a ogni utente, seduto o in posizione eretta
- prevedere l'adattabilità a diverse altezze per gli elementi di manovra e di interfaccia
- prevedere spazi adeguati per l'uso di attrezzature di ausilio o di aiuto del personale di assistenza

Principio 8: neutralità formale

L'aspetto del prodotto e quindi lo studio della soluzione formale non deve essere riferibile a prodotti specifici o specialistici destinati a persone con disabilità. L'aspetto del prodotto diviene espressione concreta dell'atteggiamento progettuale di inclusione.

Linee guida:

- non avere caratteristiche di tipo medico-ospedaliero o comunque segnalanti le limitazioni funzionali delle persone
- essere esteticamente valido per essere accettato e accolto da qualsiasi utente
- avere caratteristiche materiche e formali adeguate all'ambiente e al contesto culturale e naturali in cui è inserito

I principi dello Universal Design dovrebbero diventare, sempre più, i capisaldi della progettazione e in particolare della progettazione di strutture turistiche, per loro natura aperte alla fruizione di un pubblico che deve essere considerato il più ampio e diversificato possibile.

Il principio di base è quello di pensare, pianificare e realizzare ambienti accessibili, sicuri e confortevoli.

Per tendere a strutture efficaci, anche dal punto di vista della buona fruibilità, è bene ricordare che:

- l'accessibilità va considerata e affrontata sin dalle prime fasi della progettazione (nuovo, recupero, rinnovo, adeguamento ecc.) per non dover ricorrere in seguito a soluzioni di ripiego di dubbio valore estetico o ad ausili e attrezzature dedicati a fasce ristrette di persone con disabilità
- l'accessibilità è strettamente legata ad una corretta organizzazione e gestione degli spazi e dei servizi e queste due attività devono essere strettamente collegate per poter ottenere dei risultati concreti
- la semplice applicazione della normativa distaccata da una consapevolezza delle esigenze reali della clientela, con o senza disabilità, può non essere sufficiente a garantire la qualità dei servizi di accoglienza.

In altre parole l'accessibilità dovrebbe diventare un nuovo criterio progettuale universale, una cultura del vivere associato, un concetto destinato a integrarsi in tutti gli aspetti della vita quotidiana in modo spontaneo ed efficace, migliorando la vita di tutti, semplificando le interazioni, favorendo le prestazioni e le possibilità di comunicare, muoversi e interagire con gli altri e con l'ambiente.

In estrema sintesi una struttura agrituristica, per esser "realmente" accessibile e fruibile deve garantire a tutti gli ospiti, indipendentemente dalle specifiche esigenze e/o disabilità (motoria, sensoriale, intellettiva, psichica ma anche esigenze derivanti da intolleranze alimentari e da allergie, da patologie croniche, dall'età ecc.) la possibilità di:

- effettuare il percorso di avvicinamento;
- parcheggiare senza lunghi percorsi;
- entrare;
- accedere a informazioni;
- muoversi ovvero spostarsi nei percorsi verticali e orizzontali:
 - superamento agevolato dislivelli;
 - superamento agevolato lunghe distanze;
 - orientarsi;
- usare spazi e servizi comuni con particolare riferimento alle attività e alle iniziative proposte dalla realtà;
- accedere e usare camera e servizio igienico, ivi compresi arredi e attrezzature e l'eventuale balcone;
- disporre di qualche minimo "ausilio";
- uscire velocemente e in sicurezza dalla camera e dall'edificio;
- poter avere una certa "personalizzazione" del servizio;
- disporre di personale "preparato" sull'accoglienza for all.

L'accessibilità va quindi intesa come condivisione e scambio di conoscenze in un quadro di modelli culturali che danno per scontate l'uguale dignità delle persone e le pari opportunità per tutti.

Il passo successivo, proposto di seguito, è quello di fornire indicazioni per l'organizzazione degli spazi e delle attività di un agriturismo in un'ottica universale e inclusiva.

Si tratta di una sorta di checklist rispetto alla quale vengono proposti consigli e riflessioni per mettere in atto scelte e comportamenti più consapevoli rispetto al tema, nella convinzione che la buona accessibilità è fatta anche e soprattutto di dettagli, particolari e accorgimenti.

Informazioni

- il materiale promozionale e di informazione deve essere disponibile attraverso più media o canali di comunicazioni (a partire dal sito web), in diversi formati (cartaceo, digitale, eventualmente file audio MP3 etc.) e con modalità alternative (Braille, stampa a grandi caratteri etc.)
- il materiale su sito web deve essere scaricabile in più formati elettronici, fruibile tramite computer secondo le modalità preferenziali del lettore o tramite le diverse tecnologie assistive
- utile può essere disporre di una mappa semplificata del complesso dell'agriturismo in modo da poter essere adatta alla stampa in rilievo mediante adeguata fotocopiatrice e carta termosensibile
- gli elementi connessi all'accessibilità degli spazi e delle attività dell'agriturismo vanno chiaramente indicati: compresi gli eventuali elementi di barriera e/o difficoltà o la mancanza di taluni servizi di supporto
- il materiale stampato e quello scaricabile dal sito web devono avere caratteristiche di alta leggibilità e comprensibilità

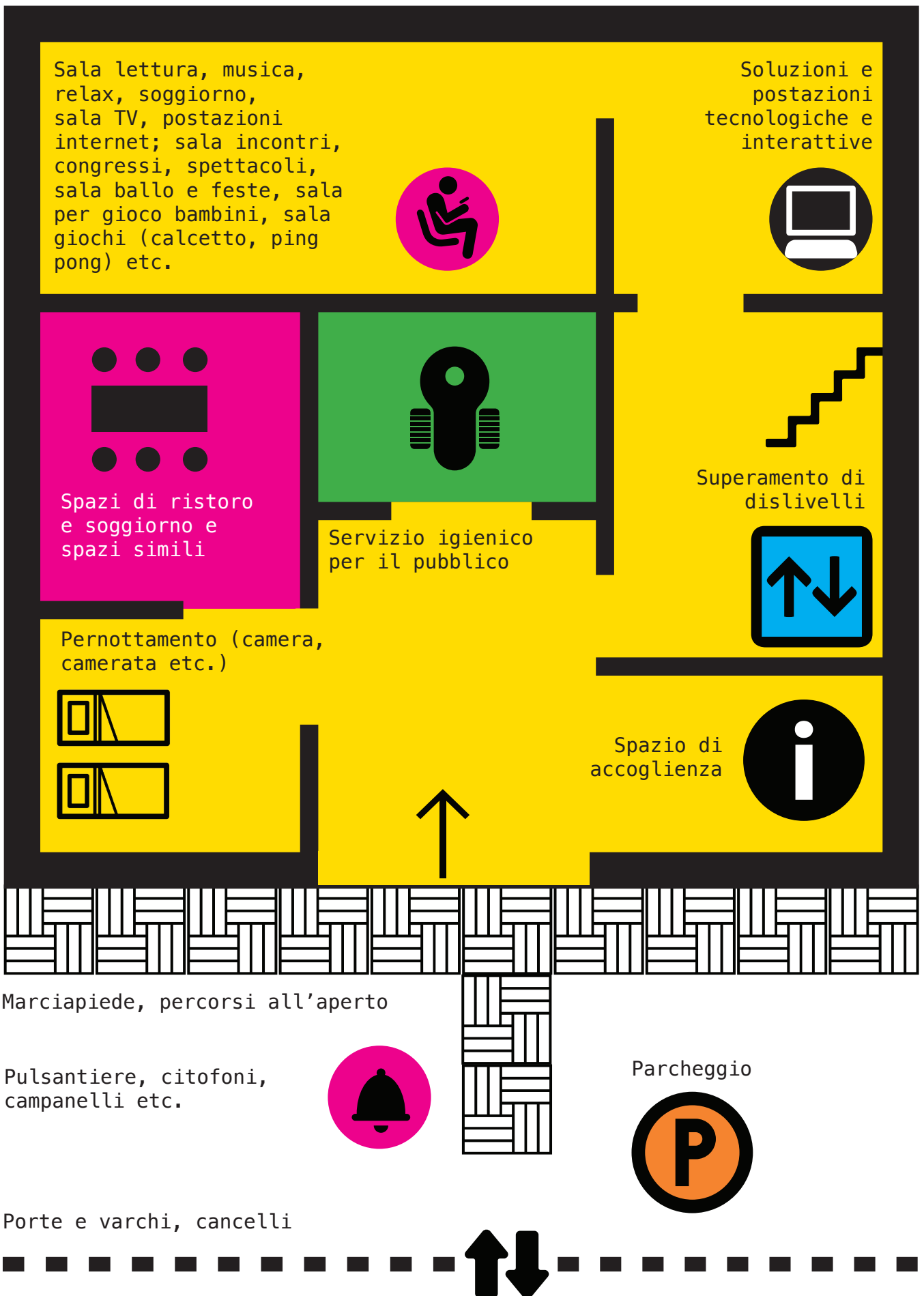
Comunicazione dell'accessibilità

- indicare quali sono le principali modalità di raggiungimento dell'agriturismo: mezzi di trasporto pubblico accessibili, possibilità di mezzi accessibili con conducente etc.
- se possibile, prevedere un servizio di navetta accessibile al luogo, specie se non ci sono mezzi di trasporto pubblico accessibile
- evidenziare con il simbolo internazionale di accessibilità luoghi, spazi, attività, servizi accessibili, eventualmente con i diversi pittogrammi che simboleggiano l'accessibilità per diverse esigenze
- usare cartellonistica, adesivi, segnalazioni etc., contenenti messaggi accoglienti e invitanti, adottando un linguaggio che valorizza le persone nella società, senza distinzione di sesso, età, razza o disabilità (es. "Questo è un luogo amico dei bambini", "Gli animali sono ben graditi", "Benvenuto al cane-guida", "Everyone's Invited", etc.)
- evitare qualunque tipo di messaggi, indicazioni, avvisi che possano essere discriminanti o concepiti come offensivi

Emergenza e sicurezza

- proteggere in modo adeguato tutto quanto contiene cavi e fili e tutti gli elementi assimilabili a sottoservizi. L'elemento di copertura e protezione non deve ostacolare il passaggio e non costituire fonte di caduta: privo di parti spigolose, stondato, con dislivelli risolti con piani inclinati
- disporre di procedure di emergenza con specifiche indicazioni per la sicurezza delle persone con disabilità, anziani, bambini e la loro evacuazione, organizzando un percorso di esodo accessibile
- disporre di allarmi uditivi e visivi
- rendere facilmente riconoscibili gli elementi connessi alla sicurezza in situazioni di emergenza, ricordando che ci sono elementi che intuitivamente suggeriscono la via di fuga e l'idea di libertà/sicurezza (luce, verde, alberi, spazi aperti e soleggiati etc.)

Punti di attenzione per checklist: spazi al chiuso



Parccheggio

- prevedere un numero adeguato di parcheggi accessibili e riservati a persone con disabilità, segnalati a terra e con cartello verticale (con il simbolo unificato europeo C.U.D.E.)
- verificare le dimensioni del parcheggio accessibile, compresa la lunghezza; fare attenzione alla pavimentazioni e alle eventuali pendenze
- preferibile disporre di parcheggio accessibile anche per veicoli, di grandi dimensioni, tipo minibus o furgoni attrezzati
- collocare i posti auto riservati a persone con disabilità nei pressi dell'ingresso dell'edificio e dell'area dell'agriturismo
- nel caso in cui i posti auto non siano demarcati a terra (e quindi non lo sia anche quello riservato), perché ciò potrebbe essere elemento di "disturbo visivo" per un equilibrato inserimento anche di tipo paesaggistico nell'ambiente rurale, è necessario che venga prevista un'attività di controllo dell'area a parcheggio, accertandosi della possibilità di parcheggio, possibilmente nelle vicinanze, per i veicoli di persone con disabilità
- se l'area a parcheggio è priva di delimitazione dei posti auto e sprovvista della segnaletica di parcheggio accessibile, occorre prevedere delimitazioni provvisorie almeno per i posti auto accessibili e relativa segnaletica mobile
- in presenza di dislivello con gradino tra area a parcheggio e marciapiede, occorre predisporre una rampa rimovibile nei pressi del parcheggio riservato a persone con disabilità
- i parcheggi accessibili devono assolutamente essere in piano, privi di pendenze, con pavimentazione sufficientemente liscia e priva di risalti, asperità, affossamenti, giunti ampi. Da escludere ghiaia, erba, terra battuta non compattata, grigliati, cubetti con fughe ampie molto incassate e non ben sigillate e rivestimenti simili, perché impediscono il movimento autonomo e fluido e richiedono spesso l'aiuto di un'altra persona. In presenza di pavimentazioni di cui sopra, si potrebbe stendere una passatoia dal posto auto al percorso accessibile
- percorsi pedonali fruibili (dimensione, tipo di fondo, distanza dal parcheggio) dal parcheggio all'entrata nell'edificio

Porte e varchi, cancelli

- l'ingresso sia all'area dell'agriturismo sia all'edificio/i dovrebbe essere unico e uguale per tutti
- qualora l'ingresso principale non sia accessibile, indicare chiaramente dov'è l'ingresso accessibile e quale è il percorso per raggiungerlo
- se l'ingresso all'edificio o l'accesso al sito dell'agriturismo è preceduto da dislivello costituito da gradino o gradini, occorre contemplare anche un'altra possibilità di superamento del dislivello mediante elementi (anche removibili) come rampe, piattaforma elevatrice, traslo-elevatore etc. È sempre preferibile adottare una soluzione stabile, che integri in modo valido anche sotto il profilo estetico gradini e piano inclinato/elevatore
- evitare porte girevoli e tornelli. Se ci sono, occorre siano a ritorno

ritardato e di misure adeguate per uso da carrozzine, passeggini, ingombri vari

- privilegiare porte con apertura automatica, specie per porte di ingresso o in alternativa porte che si aprono facilmente
- in caso di porte a scorrimento orizzontale fare attenzione alla manovrabilità del sistema di apertura
- cancelli automatici scorrevoli o a battente devono disporre di temporizzazione adeguata e sensori di arresto

Marciapiede, percorsi all'aperto

- considerare la larghezza, la lunghezza, il fondo del percorso, la presenza di eventuali ostacoli, che possono notevolmente restringere il percorso o costituire fonte di urti per ipovedenti, non vedenti
- la larghezza deve essere tale da permettere il passaggio di persone in carrozzina e di una persona a fianco, di passeggini gemellari, di non vedente con uso del bastone in modalità pendolare o con accompagnatore. Un buon accorgimento per favorire la deambulazione autonoma di ciechi che usano il bastone-guida, è quella di avere una delimitazione laterale del percorso con un elemento avvertibile al tatto plantare
- preferibile evitare, per le persone in carrozzina, i rivestimenti del piano di percorribilità che presentano risalti, affossamenti, materiale "sciolto", giunti larghi e profondi e che non permettono né lo scorrimento delle ruote della carrozzina né un'agevole percorribilità per chi usa ausili o ha problemi di fragilità e di affaticamento
- importante che tutti i percorsi siano privi di sconnessioni, buche e avvallamenti e che le rampe inclinate, di raccordo tra i diversi livelli, siano realizzate in materiali antiscivolo con pendenze adeguate (si consiglia non superiori al 5-6% per garantire la buona autonomia del visitatore in carrozzina) e con lunghezze contenute. Quando sia estremamente difficoltoso o impossibile (per mancanza di spazio) realizzare la pendenza sopra indicata, occorre comunque non superare l'8%
- in presenza di sconnessioni o fondo "inadeguato" (es. erba, grigliati a maglie larghe, ghiaietto, terreno affondante etc.), quando ci siano da superare avvallamenti oppure quando non si possa calpestare la pavimentazione esistente (si pensi a pavimentazioni antiche, da proteggere), occorre ricorrere a soluzioni provvisorie, tipo passatoie, passerelle o rivestimenti provvisori, da fissare bene al suolo. Qualora la soluzione sia realizzata con tavole di legno, occorre disporre le tavole lungo il senso di marcia della carrozzina, per rendere più agevole la percorribilità e contenendo i disagi per chi procede con la carrozzina
- prevedere lungo i percorsi la presenza di sedute (meglio se di diverse tipologie con e senza braccioli e di diverse altezze: ad es. con appoggio ischiatico) per la sosta, il riposo, l'attesa
- controllare che arredi, anche temporanei, non costituiscano ostacoli o una riduzione significativa dei percorsi e che non ci siano elementi sporgenti, possibile fonte di urto per persone disattente, non vedenti

- utile, soprattutto per grandi spazi, predisporre ausili per la mobilità facilitata come: elettroscooter, carrozzine, easyglider, club car etc.

Superamento di dislivelli (rampe e scale)

- dislivelli possono essere presenti nei percorsi (all'aperto e al chiuso), all'ingresso dell'agriturismo, nei diversi edifici, all'interno dei locali etc. Occorre prevedere la possibilità di un loro superamento ai fini dell'accessibilità
- in presenza di dislivelli contenuti si può ricorrere a: rampe mobili, piattaforme elevatrici, gradino-rampa e soluzioni analoghe, anche rimovibili e "montate" al bisogno (es. piattaforma a pantografo, piattaforma elevatrice porta carrozzine con movimento verticale e avanzamento in orizzontale)
- evitare la presenza di microgradini o del gradino residuo
- indispensabile la visibilità degli elementi di collegamento verticale (no al gradino isolato, sporgente)
- rampe: pavimentazione antisdrucciolo, protezione laterale, fermapiede, mancorrenti, ripiani di sosta, lunghezze contenute con ripiani orizzontali di riposo, pendenza preferibilmente non superiore al 5-6% per un uso autonomo, parti in curva non in pendenza
- scale: fare attenzione alla loro segnalazione, al contenuto sviluppo di ciascuna rampa di scale, a un buon rapporto pedata/alzata, alla visibilità e differenziazione tra pedata ealzata, alla presenza di mancorrenti, all'uso di materiali antiscivolo, a buona illuminazione
- per manifestazioni temporanee presenti nell'agriturismo si può ricorrere all'uso di soluzioni alternative: ascensore "da cantiere" con presenza dell'operatore

Superamento di dislivelli (ascensori, piattaforme elevatrici o elevatori)

- nel caso in cui si debba inserire un elemento per il superamento di dislivelli evitare assolutamente il servoscala a pedana o a poltroncina, per dare la preferenza a piattaforme elevatrici o elevatori
- oltre alla cabina, anche gli spazi di arrivo al piano devono avere dimensioni sufficienti alle manovre di una persona in carrozzina e occorre controllare che i pulsanti di chiamata siano ben posizionati per la loro raggiungibilità da persone in carrozzina, da persone con problemi di mobilità agli arti superiori etc. e siano di agevole leggibilità
- fare attenzione al posizionamento della porta, specie se la cabina ha più porte di accesso, e alla raggiungibilità del sistema di chiamata dell'ascensore
- privilegiare ascensori, elevatori con indicazione vocale del piano, utile per il pubblico non vedente e un segnale visivo di arresto o pericolo
- preferire pulsantiere orizzontali più comode per persone in carrozzina

Servizio igienico per il pubblico

- se si ricorre a un servizio igienico di tipo chimico, specie negli spazi all'aperto o laddove non sia possibile intervenire in modo definitivo, occorre

che sia accessibile e posizionato in zona totalmente raggiungibile da persone in carrozzina

- la pulizia dei servizi igienici è fondamentale per tutti, ma risulta indispensabile per le persone non vedenti, per adulti che accudiscono neonati, per le persone para o tetraplegiche (ma non solo queste!) per facilità di contrarre infezioni
- prevedere la presenza di fasciatoio, o simile, per il cambio dei neonati: verificare che il fasciatoio o struttura analoga (tavolino) non abbia elementi, come barre orizzontali nella parte bassa, che rendono difficoltoso o non agevole l'accostamento e il conseguente utilizzo da parte del genitore in carrozzina

Per l'accessibilità del servizio igienico occorre considerare:

- apertura porta (verificare la luce netta di apertura!) verso l'esterno, con maniglie facili da usare, (preferibile anche maniglione interno di ritorno) oppure porte a scorrimento orizzontale con agevole manovrabilità del sistema di apertura
- il lavabo non deve essere a colonna e deve consentire un agevole accostamento frontale per persone in carrozzina. In presenza di rubinetto a pedale prevedere anche erogazione acqua manuale o con fotocellula
- specchio in posizione "bassa" o facilmente abbassabile. Qualora per scelte "formali" ciò non sia possibile, occorre prevedere altro specchio a parete di ampie dimensioni
- vaso, di tipo "normale", ma preferibilmente sospeso, di altezza non eccessiva, con coprivaso con taglio anteriore per igiene. Prevedere sempre erogatori copritavoletta di agevole uso o vasi autopulenti. Eventuale doccetta-bidet a fianco del vaso o sistemi automatici di igiene personale. Possibilità, per persone in carrozzina, di accostamento al vaso di tipo laterale o latero-frontale. Almeno un sostegno per il trasferimento al vaso: per problemi di ingombro e di manutenzione è preferibile che il sostegno sia fisso a parete (dalla parte opposta al lato del vaso in cui c'è lo spazio libero per l'affiancamento). Altri elementi di sostegno, come i maniglioni a ventosa, possono essere utili come elementi aggiuntivi (rispetto ai sostegni fissi) per andare incontro a specifiche esigenze e possono essere inseriti solo al bisogno. È comunque assolutamente indispensabile che i maniglioni a ventosa siano di ottima qualità e dotati di indicatore di sicurezza
- curare la disposizione degli accessori, la loro altezza da terra, la loro forma e modalità d'uso per la loro raggiungibilità da persone in carrozzina e per una intuitiva usabilità per tutti. Porta carta igienica, sciacquone, cordino per allarme (deve giungere quasi a terra!), copri-tavoletta, portasapone, asciugamani manuale o elettrico, contenitore porta-rifiuti (se a pedale controllare che sia possibile apertura manuale), porta asciugamani devono essere collocati a un'altezza da terra contenuta e in posizione raggiungibile senza contorsionismi da persone in carrozzina e da coloro che abbiano una mobilità limitata
- controllare con attenzione la possibilità di manovrare per una persona in carrozzina, con eventuale presenza del proprio assistente

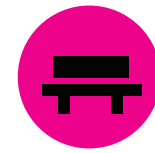
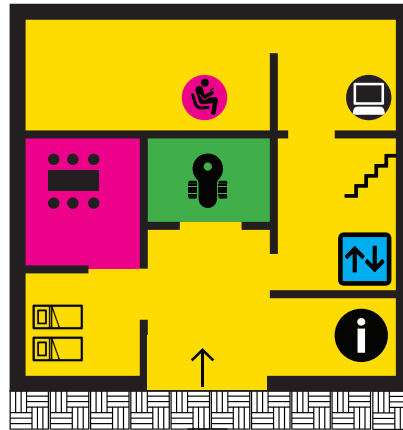
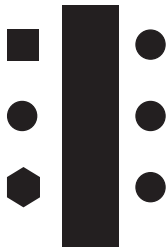
- normalità d'immagine: scegliere sanitari gradevoli e possibilmente nella produzione "per tutti" e non specifica "per disabili"; evitare vasi troppo alti
- per favorire le persone con forti problematiche visive può essere utile disporre di una schematica planimetria con indicazione dei sanitari (affissa sulla porta dei servizi igienici) per far capire, mediante il tatto palmare, il loro reciproco posizionamento attraverso, ad esempio, il disegno in rilievo, parole in rilievo e a grandi caratteri, in Braille (nero o trasparente)
- un adeguato contrasto cromatico, tra pavimento, parete, sanitari può aiutare ad identificare meglio sanitari e attrezzature del bagno per le persone ipovedenti, con problemi di visione o con difficoltà di discriminazione dei colori. Utile può essere inserire, lungo le pareti, una fascia continua di colore contrastante ad altezza degli occhi di una persona in piedi o all'altezza di 90-100 cm da terra: linea guida direzionale e di immediata identificazione della forma e dimensione dell'ambiente

Punti di attenzione per checklist: spazi all'aperto

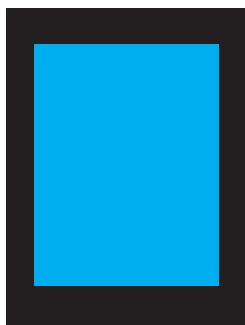
Punti di ristoro all'aperto



Gazebo, dehor, chioschi, capanni, yurta, tende etc.



Spazi all'aperto per sedersi, per riposare



Palestra, Spa/centro benessere, solarium, piscina



Paratie, schermi di osservazione fauna e avifauna, altane di osservazione, capanni di osservazione



Laboratori sensoriali



Contenitori di vario tipo, espositori, staggere, distributori per esposizione e erogazione prodotti, bacheche etc.; punti vendita prodotti



Spazio di accoglienza

- se sono presenti arredi di vario genere, tavoli, scrivanie etc, disporli in modo che ci sia una distanza minima tra gli arredi che consenta il passaggio anche a persone in carrozzina, con passeggini
- un bancone di ricevimento con una parte più bassa permette la fruizione da parte di una persona in carrozzina, di bambini e di persone di bassa statura, di persone con problema ad articolare gli arti o amputati etc. Non basta però avere una parte del bancone ribassato, deve essere effettivamente fruibile (possibilità di avvicinamento effettivo al bancone; la parte ribassata deve essere libera da materiale in esposizione, suppellettili etc.)
- importanti una buona illuminazione (per permettere alla persona sorda o con difficoltà uditive di poter leggere dalle labbra del suo interlocutore) e una protezione dai rumori di fondo
- la parete alle spalle di chi dà informazioni non deve presentare finestre (per evitare l'abbagliamento o l'effetto silhouette)
- utile la disponibilità di carta e matita in funzione di assistenza alla comunicazione e di un computer ad uso (controllato) dei visitatori (specie per favorire sordi, afasici o con difficoltà di espressione verbale)
- una passatoia che conduca al bancone, può essere utile sia come linea guida per ipovedenti e non vedenti sia per coprire una pavimentazione inadeguata
- passatoie, zerbini, strisce di materiale podo-tattile devono essere ben incassati e ben aderenti alla pavimentazione sottostante. Il materiale di passatoie e zerbini non deve "trattenere" il piede, le ruote di una carrozzina
- pavimentazioni non scivolose e non riflettenti per evitare false percezioni con pericolo di caduta
- nelle zone di frequente passaggio, evitare tappeti o moquette
- disponibilità di rappresentazione grafica schematica (mappa, planimetria, modello) in modalità visivo-tattile della dislocazione degli elementi fondamentali presenti nell'agriturismo per agevolare la riconoscibilità degli spazi e l'orientamento di tutti i visitatori e in particolare dei non vedenti
- eventuale disponibilità di telefoni compatibili con le protesi acustiche o amplificati con diverse soluzioni tecnologiche (telefono a testo, servizio telefonico "ponte"); telefono con fax, computer con programma di trascrizione simultanea di voci in parole
- eventuale presenza di sistemi tecnologici che facilitano l'ascolto da parte di persone sorde o ipoudenti con protesi acustiche o ausilio auricolare (sistema ad infrarosso modulato o sistema ad induzione magnetica)

Spazi di ristoro e soggiorno e spazi simili

Spazi di ristoro all'aperto

- qualsiasi spazio, che sia utilizzabile dai visitatori, dai turisti, dai clienti deve essere fruibile anche da persone con disabilità, almeno in una porzione significativa dello stesso spazio nella quale si svolgano le stesse attività e si prestino gli stessi servizi presenti anche in parti non accessibili

- l'organizzazione spaziale deve permettere la movimentazione agevole e autonoma di tutti i visitatori, comprese le persone in carrozzina
- gli ambienti, se rialzati, devono essere dotati di apposite rampe inclinate mentre gli elementi d'arredo devono essere scelti e ubicati in modo da garantirne l'utilizzo agevole e autonomo da parte dei visitatori con esigenze specifiche
- se è presente un bancone deve avere una parte ribassata
- proposte culinarie, vanno scelte anche con attenzione a esigenze dietetiche per persone con intolleranze, allergie, con regimi alimentari specifici o con precise scelte alimentari
- segnalare gli ingredienti dei piatti su menù o con apposite etichette; menù leggibili con macro-caratteri, con testo e disegni, menù vocali etc.
- in presenza di buffet, prevedere anche alcuni tavoli e sedute da riservare a persone che hanno bisogno di mangiare da seduti con appoggio dei cibi su un tavolo: persone in carrozzina, non vedenti, persone amputate, persone con ausili, anziani fragili e offrire anche servizio al tavolo per chi ne ha necessità (persone in carrozzina, non vedenti, anziani)
- sempre in presenza di buffet, il piano, su cui si espongono i cibi, deve poter essere raggiunto e usato anche da persone in carrozzina, di bassa statura, con limitata possibilità di estensione degli arti etc., occorre valutare bene la forma, l'altezza, la profondità. Sul piano di esposizione dei cibi, organizzare in sequenza logica i cibi presenti: da quelli caratterizzati come antipasti, ai cosiddetti primi, ai secondi, al dolce, alla frutta
- disporre anche di stoviglie con buone caratteristiche di resistenza e stabilità (es.: piatti "a conchetta" agevolano bambini, persone non vedenti, persone con limitata motricità) di cannuce per bere per persone che hanno limitata mobilità degli arti superiori; contrasti cromatici tra stoviglie e piano di appoggio
- se possibile, disporre di tavoli e di sedie di forme e dimensioni diverse
- lo spazio per il consumo pasti all'aperto deve prevedere anche zona in ombra o dotata di elementi per l'ombreggiatura
- tavoli e panche, le zone per il barbecue e la cottura all'aperto, i lavabi e piani di appoggio devono consentire l'accostamento e la fruizione a persone in carrozzina
- se tavoli, panche, barbecue etc. sono situati su un basamento rialzato, oltre al gradino ci deve essere apposito piano inclinato

Sala lettura, musica, relax, soggiorno, sala TV, postazioni internet;

sala incontri, congressi, spettacoli, sala ballo e feste, sala per gioco bambini, sala giochi (calcetto, ping pong) etc.

- almeno una porzione significativa degli spazi in cui si svolgono le elencate attività (o analoghe attività) deve essere accessibile e nei luoghi accessibili si devono svolgere le stesse attività e prestare gli stessi servizi presenti in parti non accessibili

- prevedere spazi liberi o facilmente liberabili che siano accessibili a persone in carrozzina o con ausili; è preferibile che tali posti accessibili non siano concentrati e che siano vicini a vie d'esodo accessibili o a luoghi sicuri statici
- nelle sale per incontri, convegni, spettacoli i posti riservati a persone con esigenze specifiche (in carrozzina, sordi) devono essere facilmente raggiungibili e riconoscibili, comodi e realizzati in modo da garantire il godimento e la partecipazione attiva all'evento (buona visibilità, buona acustica etc.)
- eventuale palco, camerini e spogliatoi, devono essere accessibili. Se il palco è sopraelevato rispetto alla platea, deve essere raggiungibile mediante rampa o traslo-elevatore o piattaforma elevatrice mobile (a pantografo, con azionamento idraulico o altro)
- in caso di rifacimento o adeguamento impiantistico, si può pensare di inserire (nelle sale per incontri, spettacoli) sistemi tecnologici per facilitare l'ascolto da parte di ipoudenti con protesi acustiche (sistemi a infrarosso, a induzione magnetica). Il sistema a induzione si può installare anche temporaneamente, per permettere migliori livelli di comprensione uditiva a persone con forti problemi uditivi che usano protesi acustiche e per persone con alti livelli di ipoacusia
- pedana vibrante per musica, ballo
- distributore di palloncini per seguire attraverso le vibrazioni spettacoli musicali e attività di ballo

Palestra, Spa/centro benessere, solarium, piscina

- almeno una porzione significativa deve essere accessibile e nei luoghi accessibili si devono svolgere le stesse attività e prestare gli stessi servizi presenti anche in parti non accessibili
- in presenza di piscina: prevedere sollevatore (fisso, mobile) o sistema equivalente (carrozzina da piscina) per la discesa in acqua
- verificare che siano fruibili anche gli spazi accessori come spogliatoi, docce, servizi igienici

Laboratori sensoriali;

Laboratori di produzione e trasformazione prodotti locali; laboratori di artigianato, laboratori di fai-da-te, di riuso materiali; laboratori di riproposizione di vecchie tecniche di lavorazione etc.

- almeno una porzione significativa degli spazi destinati a laboratori deve essere accessibile anche a persone in carrozzina e nei luoghi accessibili si devono svolgere le stesse attività e prestare gli stessi servizi presenti anche in parti non accessibili
- sviluppare laboratori ed esperienze gustative e olfattive (specie in eventi con prevalente interesse eno-gastronomico) in un'ottica inclusiva per il pubblico non vedente e stimolante e suggestiva per tutti
- i laboratori tematici, sia per adulti sia per bambini, devono aver le caratteristiche di essere per molteplici sensi e di essere fruibili attivamente da parte di persone con differenti esigenze e disabilità

Pernottamento (camera, camerata etc.)

- a seconda dei tipi di camera (singola, a due letti componibili, matrimoniale, camerata con più posti letto etc.) sarebbe opportuno disporre di camere accessibili, almeno una per tipo con relativo servizio igienico accessibile
- le stesse caratteristiche di valenza estetica, oltre che di comfort e di piacevolezza, degli altri spazi di pernottamento, devono essere garantite nelle camere accessibili; è preferibile non avere solo arredi "fissi" per poter eventualmente togliere qualche elemento e, al bisogno, aggiungere altri componenti di arredo oppure ausili e attrezzature specifiche
- l'accessibilità a persone con disabilità si raggiunge con un'attenta organizzazione: spazio per mobilità di persona in carrozzina nella camera e attorno al letto con possibilità di raggiungere e usare gli arredi, gli infissi, i serramenti e di azionare i sistemi di comando; letto agevole da usare (sconsigliato il letto con giro-letto totale), con idonea altezza da terra per consentire i trasferimenti, preferibile letto con spazio libero sotto-letto
- il relativo servizio igienico (privato della camera o in comune a più camere) deve avere caratteristiche di accessibilità senza essere connotato come servizio ospedaliero, per disabili: oltre a vaso e lavabo (per le caratteristiche di accessibilità si veda quanto sopra detto per il servizio igienico comune accessibile), doccia o vasca, preferibile disporre anche di bidet. Il piatto doccia deve essere a filo pavimento, antisdrucciolo, con seggiolino ribaltabile o sedia/carrozzina spostabile da doccia. Il soffione della doccia deve essere posizionato in basso, raggiungibile da persona in carrozzina. Deve essere garantito l'accostamento laterale alla doccia da parte di una persona in carrozzina
- in caso di vasca, occorre disporre di un sollevatore da vasca o di analogo elemento per consentire l'immersione e l'emersione

Contenitori di vario tipo, espositori, staggere, distributori per esposizione e erogazione prodotti, bacheche etc.; punti vendita prodotti

- devono essere pensati e realizzati per consentire la buona visibilità e raggiungibilità anche a persone in carrozzina, di bassa statura, ai bambini etc. e devono essere utilizzabili da chi ha problemi sensoriali, qualunque sia la soluzione scelta (espositore a terra, a soffitto, a parete; sospeso, appeso, appoggiato etc.)
- da escludere soluzioni espositive rialzate (es. stand, pedane, piattaforme etc.), se non dotate di apposite rampe oltre il gradino/i
- soluzioni con spazio vuoto sottostante sono utili per consentire l'accostamento agevole dei visitatori in carrozzina e per permettere a non vedenti di avvicinarsi bene per poter toccare quanto esposto (se ciò è consentito). Occorre verificare che l'elemento con spazio libero sottostante sia intercettato dal bastone-guida per evitare urti
- importante una corretta localizzazione per non costituire intralcio e fonte di pericolo per non vedenti o ipovedenti

Soluzioni e postazioni tecnologiche e interattive

- bene evitare soluzioni esclusivamente touch screen inutilizzabili dalle persone non vedenti, mentre si consigliano soluzioni che affiancano il testo scritto alla lettura vocale
- nel caso di postazioni internet è consigliato impostare, opportunamente segnalate, alcune postazioni con soluzioni ad alta leggibilità/testo ingrandito per persone anziane e/o ipovedenti, con sintesi vocale, tastiera in rilievo, tastiera in Braille
- indispensabile considerare la possibilità di accesso, di accostamento e di utilizzo delle postazioni da parte di persone in carrozzina

Pulsantiere, citofoni, campanelli etc.

- posizionare tutti i dispositivi di chiamata e di emergenza, opportunamente segnalati, in luoghi facilmente visibili e raggiungibili, posti ad altezza utile e comoda per i visitatori in carrozzina e per persone con limitazione di mobilità e di estensione degli arti superiori
- dispositivi di chiamata come il citofono dovrebbero essere presenti in modalità sia video sia audio, preferibilmente, con tastiera per facilitare persone sorde o con difficoltà uditive

Paratie, schermi di osservazione fauna e avifauna, altane di osservazione, capanni di osservazione

- ingresso e postazioni accessibili a persona seduta e/o in carrozzina, in presenza di gradini, disporre anche di piano inclinato
- feritoie per osservazione ad altezze differenziate

Gazebo, dehor, chioschi, capanni, yurta, tende etc.

- se sono rialzati e se l'ingresso in essi è preceduto da gradino/i, devono essere dotati di apposite rampe inclinate, mentre gli elementi d'arredo (tavoli, panche, sedute, letti etc.) devono essere scelti e ubicati in modo da garantirne l'utilizzo agevole e autonomo da parte di persone con esigenze specifiche

Altri spazi all'aperto:

giardino; gioco bambini; campi per attività ludico-sportive (tennis; calcetto, calcio, tiro con l'arco etc.);stalle/recinti per animali da cortile, per altri animali; area per attività con cavalli, maneggio, stalla/recinto/campi di lavoro con cavalli, paddock, tondino, selleria etc.; stagno; laghetto; area pesca; orto, coltivazione piante e ortaggi; piante officinali; vigneto, frutteto, area alveari etc.

- almeno una porzione significativa degli spazi all'aperto in cui si svolgono le elencate attività (o analoghe attività) deve essere accessibile e nei luoghi accessibili si devono svolgere le stesse attività e prestare gli stessi servizi presenti in parti non accessibili

- in caso di osservazione e partecipazione “passiva” alle attività: possibilità di avvicinamento e di stazionamento in sicurezza, di comoda visione anche da persone in carrozzina, con problemi motori o legati alla percezione o di tipo relazionale
- in caso di partecipazione “attiva” o parzialmente tale: possibilità di arrivare, muoversi, spostarsi e svolgere l’attività specifica:
 - verificare i percorsi e loro caratteristiche di fruibilità (larghezza, pendenza, lunghezza, fondo del percorso) eventualmente individuandone uno alternativo più agevolmente fruibile
 - sopraelevare alcuni elementi (vasche o aiuole per coltivazioni di ortaggi, di fiori, piante aromatiche etc., per gioco con acqua, terra, sabbia, sassi) per agevolare l’attività di chi non può inchinarsi/sedersi a terra; controllare la possibilità di accostamento e di possibilità di effettuare l’attività
 - disporre di attrezzi normali e agevolati etc.
 - superamento dei dislivelli con modalità alternative al gradino/i
 - passatoie, assi di legno da appoggiare a terra per superare avvallamenti per rendere più regolare un terreno sconnesso o affondante o scivoloso
- in presenza di attrezzature per il gioco, optare per quelle più facilmente utilizzabili anche da bambini con disabilità
- fontanelle per bere: possibilmente scegliere quelle con erogatore ad altezze differenziate, sono disponibili fontanelle per bere a diversa altezza e con conchetta per permettere ai cani di bere.

Spazio all’aperto per spettacoli

- vale quanto detto per gli spazi al chiuso dove si possono svolgere incontri, dibattiti, spettacoli
- in presenza di manifestazioni in luoghi con gradinate o spalti, verificare la possibilità di raggiungere almeno una zona, con presenza di postazioni accessibili che consentano la buona visione dello spettacolo, tenendo conto anche delle “abituale” modalità di comportamento degli spettatori

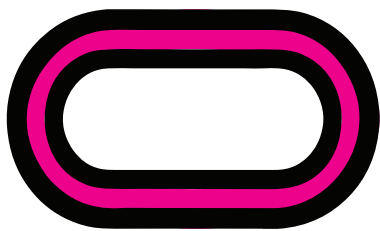
Spazio all’aperto per sedersi, riposare

- prevedere la presenza di sedute per la sosta e il riposo o per ammirare/osservare il panorama, o anche solo per una “osservazione passiva”
- talune sedute possono essere “non convenzionali” (esempio: balle di fieno, tronchi di albero)
- è preferibile che le sedute siano di differenti tipi, con e senza braccioli, di diverse altezze, di diverse larghezze, con schienale e senza, che permettano differenti posizioni e diverse attività (leggere, osservare, sdraiarsi, prendere il sole)
- utili, come parziali sedute, i cosiddetti appoggi ischiatici, che sono sedute alte che permettono di scaricare il peso del corpo senza sedersi completamente

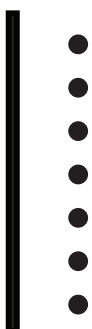
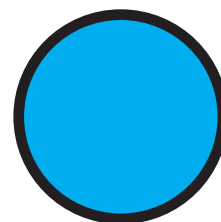
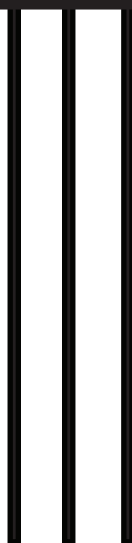
Percorsi ginnici all'aperto, percorso vita, percorso per barefooting; percorso sensoriale (odoroso, tattile, uditivo etc.); escursioni, passeggiate, gite in bici etc.

- per le caratteristiche dei percorsi al fine dell'accessibilità vale quanto detto sopra per marciapiedi e percorsi all'aperto
- per percorsi lunghi, in pendenza, con fondo non agevole da percorrere è opportuno disporre mancorrenti lungo il percorso, con funzione di appoggio e di "linea guida direzionale"
- sopraelevare, almeno parzialmente alcuni elementi come vasche o aiuole con coltivazioni aromatiche, profumate per agevolare l'attività di chi non può inchinarsi e abbassarsi a terra
- può essere significativo dotarsi di alcuni veicoli e ausili per agevolare la mobilità, per poter permettere a chi ha difficoltà di movimento autonomo, a chi si stanca e si affatica, di poter comunque spostarsi. Possono essere a trazione meccanica, elettrica, manuale, animale (trainati da asini, cavalli): joelette, randoline, yummi, cingo, buggy bike, quad, sulky, triciclo elettrico, easyglider, biciclette anche con seggiolini o rimorchi per bambini, biciclette "manuali" per persone in carrozzina tipo handbike, riscio, tandem
- mappe e piante, cartelli esplicativi realizzati in modalità visiva e tattile
- modelli di elementi significativi, esplorabili con vista e tatto, e riproduzioni di elementi significativi con eventuale ricorso a tecnologie avanzate (modelli tridimensionali realizzati con scansioni 3D, sui quali si installano dei sensori in specifici punti per ascoltare l'audiodescrizione con collegamento con un'audioguida, con cellulare, con tablet)

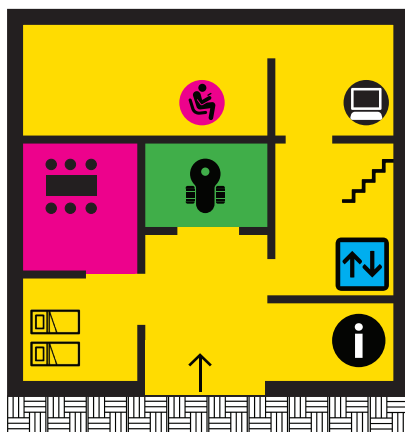
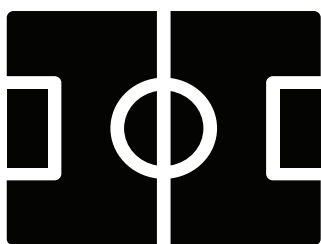
Punti di attenzione per checklist: spazi all'aperto

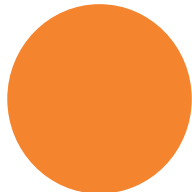
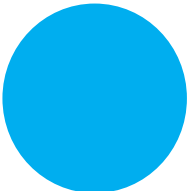
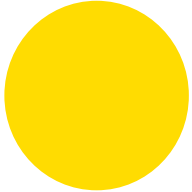
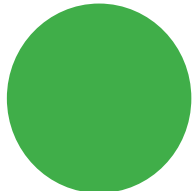
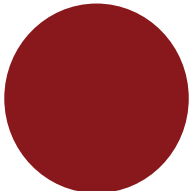


Percorsi



Spazi all'aperto per spettacoli





Gli aspetti dinamici dell'accoglienza: principi di accoglienza for all

L'eliminazione delle "barriere culturali" è fondamentale per la realizzazione di un sistema "realmente accogliente", capace di rispondere alle esigenze dei visitatori e fondato su atteggiamenti più consapevoli e corretti nei confronti degli ospiti con disabilità.

Molto spesso, infatti, pregiudizi, paure, sguardi e luoghi comuni sulla disabilità possono rendere difficoltoso, impacciato o poco soddisfacente l'approccio e la relazione con gli ospiti con esigenze specifiche. Lo stereotipo della persona con disabilità come visitatore di serie B emerge ancora, anche se con minor frequenza rispetto al passato, dall'uso di espressioni rivelatrici: "naturalmente anche loro hanno il diritto di divertirsi", "qui da noi vengono spesso dei disabili, poverini", "beh certo a noi non importa, non è mica colpa loro" (si veda A. Laura e A. Petrangeli, 2003).

Queste considerazioni, per quanto velate e non discriminanti nelle intenzioni, risultano poco piacevoli e soprattutto non trasmettono messaggi di accoglienza e ospitalità. In generale, infatti, è bene ricordare il peso della cosiddetta *unveiling aversive discrimination* che quasi sempre non si manifesta con episodi eclatanti e visibili, ma attraverso il linguaggio del corpo, attraverso i pensieri, attraverso parole, battute, insofferenza: gesti, postura, sguardo, tono di voce etc. sono elementi altamente rivelatori di tale atteggiamento.

In generale nella relazione con persone con disabilità è sempre opportuno focalizzare l'attenzione sulle specifiche esigenze connesse alle possibilità di fruizione piuttosto che sulle condizioni o le cause della disabilità: ovvero si deve guardare la persona, non la sua limitazione o le sue difficoltà.

In questo contesto è utile ricordare alcune raccomandazioni suggerite proprio dalle persone con disabilità:

- non considerare persona con disabilità solo la persona in carrozzina;
- dare il diritto alle persone con disabilità di essere quanto più possibile autonome e indipendenti;
- considerare le esigenze e i desideri di ciascuna persona.

I rapporti interpersonali con una persona con disabilità sono fortemente condizionati dalle esperienze personali di ognuno e dal livello culturale. Non ci sono regole precise e definite da seguire, l'esperienza maturata e una buona preparazione aiutano ad affrontare tali rapporti con sempre maggiore serenità e spontaneità.

In linea generale, la relazione con persone con disabilità presuppone gli stessi principi che sono alla base della relazione con qualsiasi altro ospite, quindi il rispetto, la disponibilità all'ascolto, la cortesia e la gentilezza sono senz'altro elementi imprescindibili per una comunicazione efficace.

Assumere quindi un atteggiamento naturale è la cosa migliore.

In generale è necessario:

- non avere pregiudizi legati all'aspetto dell'ospite con disabilità
- rivolgersi direttamente alla persona, non al suo eventuale accompagnatore,
- identificare, con l'aiuto della persona stessa, quali sono le esigenze personali, lasciando tempo sufficiente per esprimere ciò che desidera;
- offrire il proprio aiuto
- aiutare eventualmente con discrezione e seguendo le modalità e i suggerimenti dati dalla persona disabile
- reperire e dare informazioni accurate sulle caratteristiche di accessibilità della struttura e dei suoi servizi
- essere preparati ad affrontare situazioni di emergenza e, nel caso si verificano, dedicare la dovuta attenzione agli ospiti con disabilità.

In estrema sintesi è bene ricordare che il visitatore con disabilità non è diverso dagli altri clienti: è a tutti gli effetti un ospite che va trattato con rispetto e dignità.

L'operatore non deve realizzare un'accoglienza "speciale" ma semplicemente sviluppare maggiori capacità nell'instaurare un rapporto rispettoso e cordiale: la spontaneità unita a sincere disponibilità e gentilezza fanno sentire il visitatore accolto nel migliore dei modi.

Come detto l'accoglienza è fatta di gesti, parole e atteggiamenti ... di seguito proponiamo 7 aspetti fondamentali dell'accoglienza e altrettante piccole riflessioni per migliorare l'approccio e la relazione con gli ospiti con disabilità.

Affabilità: piacevolezza di modi, cortesia nel parlare e trattare.

Focalizzare l'attenzione sulla persona e non sull'aspetto, sugli ausili o sulla disabilità.

Trattare i clienti con esigenze specifiche in funzione della loro età, personalità e cultura a prescindere dalla loro disabilità.

Nel caso si verificano momenti o situazioni di imbarazzo, non bisogna preoccuparsi troppo, è una reazione naturale, l'importante è ricercare la calma e proseguire evitando lo smarrimento e il panico.

Ascolto: capacità di prestare attenzione, dare retta.

L'ascolto attivo è fondamentale nella relazione con i clienti con esigenze specifiche: un ascolto efficace è in grado di percepire, registrare e valutare i messaggi non verbali e rispondere di conseguenza. Attenzione e pazienza sono indispensabili per creare sintonia e favorire l'interscambio armonioso tra le parti. Per un ascolto efficace è bene cercare spazi tranquilli e un buon contatto visivo e soprattutto evitare la fretta, la presunzione di conoscere già le richieste, la presenza di pregiudizi, l'agitazione e il disinteresse.

Attenzione: atto gentile e riguardoso.

È bene rispondere e parlare direttamente con il visitatore con disabilità anziché rivolgersi esclusivamente agli accompagnatori o familiari.

È bene ricordare che il linguaggio verbale non è l'unico canale di comunicazione: quello non verbale, che coinvolge postura, respiro, gestualità, mimica facciale è particolarmente importante nell'accoglienza degli ospiti con disabilità.

Cortesìa: esprimere gentilezza e garbo nei modi, nei gesti e nel linguaggio.

È importante ciò che si dice ma anche come lo si dice. Il linguaggio deve adattarsi all'ospite evitando sigle, abbreviazioni, codici e intercalari dialettali ricordando che la semplicità è la base di ogni comunicazione efficace.

È bene evitare espressioni ormai superate che possono risultare sgradevoli (es. diversamente abili, portatori di handicap) utilizzando invece termini come visitatore con esigenze specifiche, turista con disabilità, persona in carrozzina, cliente non vedente, ospite sordo ecc.

La relazione con gli ospiti con disabilità può richiedere tempi più lunghi del solito: è bene non spazientirsi.

Disponibilità: atteggiamento aperto e gentile.

Offrire aiuto è un atto di gentilezza e attenzione ma è sempre bene "chiedere prima di intervenire" per non interferire con la legittima ricerca di autonomia del visitatore. Se è gradito il nostro intervento è bene farsi spiegare dal cliente il modo più idoneo per essere d'aiuto: eviteremo di compiere azioni che possano contrariarlo (es. maneggiare la carrozzina in modo scorretto, accompagnare una persona non vedente in maniera poco efficace).

Empatia: capacità di percepire sentimenti e bisogni negli altri.

È necessario abbattere i pregiudizi che spesso identificano le persone con disabilità solo come soggetti bisognosi di aiuto e compassione, o, nei casi più negativi come intrusi che condizionano la qualità dell'evento. È fondamentale considerare le esigenze dei clienti con disabilità non come un "problema da risolvere", una scocciatura, un peso o una preoccupazione per cui ci sentiamo inadeguati ma come richieste cui prestare il massimo ascolto, la giusta attenzione e tutto l'impegno per soddisfarle nel migliore dei modi.

Flessibilità: capacità nel sapersi adattare a contesti e situazioni diverse.

È importante fare tesoro dell'esperienza maturata nel tempo con i clienti con disabilità ma lo è altrettanto non standardizzare troppo il proprio comportamento, per essere sempre pronti a modificare atteggiamento e soluzioni in funzione delle specifiche esigenze dell'ospite. Informarsi, quando possibile, già in fase di prenotazione sulle esigenze del cliente consente di ridurre al minimo possibili disagi, imprevisti e contrattempi.

Il ruolo della comunicazione nell'accoglienza: principi di comunicazione inclusiva

La comunicazione è un elemento cruciale e strategico del comparto turistico. Comunicare è un fatto imprescindibile per tutti coloro che si impegnano nell'accoglienza turistica.

Comunicare bene è il primo passo per un'accoglienza di qualità.

La comunicazione è uno degli elementi cardine su cui si fonda la relazione operatore-visitatore e attraverso la quale si trasmettono i messaggi della struttura.

Il tipo di comunicazione adottata costituisce spesso la base rispetto alla quale si sviluppa l'esperienza e la conoscenza dell'ospite e rappresenta uno degli elementi che contribuiscono, in modo significativo, alla percezione del visitatore rispetto alla qualità dell'accoglienza ricevuta, elemento che spesso influisce sul grado di soddisfazione e sulla volontà a ritornare.

Una buona comunicazione è sempre un ottimo biglietto da visita che, nel caso degli ospiti con disabilità, diventa un elemento imprescindibile perché solo attraverso una comunicazione efficace: chiara, completa, aggiornata e affidabile il cliente potrà valutare e decidere se la struttura risponde alle proprie esigenze e aspettative.

In generale la comunicazione turistica avviene sempre su molteplici canali comunicativi: quello verbale-fonatorio, quello mimico-gestuale, quello visivo-grafico. Tutti si possono esplicitare sia nella fase di organizzazione/ condivisione del viaggio (pre e post soggiorno) sia durante la permanenza in loco.

In generale nella relazione con gli ospiti con esigenze specifiche è bene ricordare che nella comunicazione non verbale, che coinvolge il respiro, le posture, i movimenti e i gesti, gli occhi giocano un ruolo preminente.

Il contatto visivo è il più potente mezzo di comunicazione che l'essere umano possiede. Un buon contatto visivo con l'interlocutore è un beneficio per la comunicazione, in quanto trasmette ad esso una sensazione di sicurezza e interesse.

Lo sguardo è però un'offerta di intimità che può causare sia interesse che imbarazzo, sia piacere che rifiuto. Di ciò si deve avere consapevolezza e assumersene la responsabilità.

Altro elemento strategico è ricordarsi che la semplicità del linguaggio è alla base di ogni comunicazione efficace. Evitare l'uso di sigle, abbreviazioni, codici e intercalari dialettali aiuta la comprensione delle informazioni. Per quanto riguarda il momento del colloquio diretto con persone con disabilità è bene avere alcune piccole accortezze nel linguaggio evitando espressioni che possono risultare sgradevoli e che, attualmente, non sono eticamente accettabili quali ad esempio i termini "handicappato", "invalido" "diversamente abile" "diversabile" "portatore di handicap" "costretto in carrozzina".

È preferibile usare altri termini come "persona con disabilità" (così dice la Convenzione ONU del 2006 dei diritti delle persone con disabilità), con

“esigenze specifiche” o con “particolari esigenze”, oppure “persona a mobilità ridotta” o in ogni caso PERSONA.

Durante una comunicazione efficace è importante rimuovere gli ostacoli, anche fisici, che rendono poco spontanei o possono limitare la comunicabilità. Usare la propria spontaneità e naturalezza, mettendo in campo la propria personalità e il proprio entusiasmo, sono sempre carte vincenti.

Entrare in comunicazione e in relazione con il nostro ospite vuol dire instaurare un rapporto di ascolto attivo che porta alla conoscenza del nostro cliente, calibrandoci su di lui.

L’ascolto ha un’importanza fondamentale nella comunicazione, spesso costituisce la metà del dialogo. Un ascolto efficace è autentico e soprattutto accogliente. Per stabilire un ascolto efficace non bisogna avere fretta di arrivare alle conclusioni, bisogna essere disposti a cambiare il proprio punto di vista e disporsi a “vedere le cose” con la prospettiva dell’interlocutore, essendo disposto a esplorare mondi possibili. Ascoltare e approfondire le esigenze del cliente, già in fase di prenotazione, è un elemento strategico per migliorare l’accoglienza prevedendo, ove possibile o necessario, soluzioni o adattamenti ad hoc.

I principali ostacoli all’ascolto, che solitamente determinano difficoltà di comunicazione con gli ospiti con disabilità, sono la fretta, la presunzione, la presenza di pregiudizi, l’agitazione e il disinteresse.

Gestire con consapevolezza e responsabilità questi aspetti è un elemento fondamentale per realizzare un’accoglienza for all.

Alcune raccomandazioni per una comunicazione efficace:

- non pre-giudicare, non giudicare
- non pre-classificare
- non aggredire
- mettersi al pari, immedesimarsi
- ascoltare, ascoltare e ascoltare
- cogliere ed esaltare i punti positivi
- essere tolleranti e aperti al cambiamento, accettare le opinioni degli altri
- concedere tempo all’interlocutore
- non dare niente per scontato

Come detto, però, la comunicazione comprende anche tutto ciò che viene trasmesso e trasferito attraverso la comunicazione testuale che, per un agriturismo for all, deve necessariamente essere una comunicazione accessibile e inclusiva, sia in termini di strumenti sia di modalità.

In generale si definisce come comunicazione inclusiva un’attività che mira a realizzare prodotti che rispondano ai principi dell’accessibilità delle informazioni ovvero della leggibilità e comprensibilità.

Tali prodotti devono essere configurati in modo tale da poter veicolare efficacemente le informazioni a tutti, prestando particolare attenzione alle

esigenze delle persone con difficoltà intellettive e sensoriali, siano essi anziani, ipovedenti o non vedenti, sordi.

Con leggibilità dell'informazione si intende la condizione per cui un testo scritto o un'immagine sono semplici da leggere e da individuare dal punto di vista grafico, con comprensibilità dell'informazione si intende la condizione per cui un'informazione è facile da comprendere dal punto di vista concettuale e linguistico.

La sfida dell'accessibilità dell'informazione si gioca dunque sia sul piano linguistico e dei contenuti, sia sul piano grafico relativo alle modalità di comunicazione utilizzate, ovvero simboli, caratteri e colori.

Senza entrare nel merito approfondito della questione si propongono, di seguito, alcune semplici indicazioni e attenzioni che possono contribuire a rendere più inclusiva la comunicazione della struttura agrituristica.

Comunicazione inclusiva

- **per la leggibilità del testo considerare: tipo, dimensioni e caratteristiche del font, rapporto dimensione testo/distanza di lettura, contrasto tra testo e fondo, contrasto cromatico, interferenza con lo sfondo.** Ricorrere a font "ad alta leggibilità" (es. ProFont, Biancoenero, EasyReading etc.), quanto più possibile lineari e semplici, con contrasti cromatici efficaci e corpo del testo di dimensione sufficiente a consentire la lettura anche a persone ipovedenti o anziane. Attenzione alla scelta dei colori (specie se il colore è usato in funzione comunicativa)
- per la comprensibilità del testo: ricorrere a un "italiano facile", ovvero a una semplificazione linguistica per una comunicazione accessibile, curando la logica e coerente organizzazione del testo per agevolare sordi profondi, persone con difficoltà cognitive, persone di altre lingue o con difficoltà linguistiche
- **per la comprensibilità del testo: privilegiare soluzioni con utilizzo di simboli e illustrazioni,** con testo e icona affiancate/integrate per facilitare la comunicazione con il pubblico straniero e con persone con difficoltà cognitive, intellettive e relazionali
- in caso di materiale prevalentemente orientato a un pubblico infantile, realizzare del materiale utilizzando le tecniche di comunicazione aumentativa alternativa (CAA)



Cartelli di indicazione direzionale o di designazione di luoghi e attività (es: bottega, maneggio, sentiero-natura etc.)

- privilegiare soluzioni con testo e icona affiancate e/o integrate che facilitano la comunicazione con il pubblico straniero e con persone con difficoltà cognitive e relazionali
- curare i contrasti cromatici tra testo e fondo per agevolare la lettura, in particolare dei visitatori ipovedenti
- privilegiare un tipo di carattere semplice e “pulito”
- mappe e segnaletica semplificate/agevolate sono utili anche per bambini, per persone sorde e per persone con difficoltà di comprensione, di orientamento e con difficoltà di tipo psico-cognitivo
- importante anche la posizione della segnaletica, posta ad altezze comode e leggibili anche da bambini e visitatori in carrozzina, e realizzata in modo da non costituire ostacolo o pericolo per i visitatori, in particolare per non vedenti (fare attenzione a cartelli sporgenti da parete e con andamento divergente, non intercettabili dal bastone-guida)
- gli elementi della segnaletica devono poter essere visti ad almeno 10 m di distanza e anche in movimento

Didascalie per esposizione prodotti, mostre, esibizioni di vario tipo

- fondamentale l'uso di font quanto più possibile lineari e “puliti” con contrasti cromatici efficaci e corpo del testo di dimensione sufficiente a consentire la lettura anche a persone ipovedenti o anziane
- le didascalie e qualsiasi contributo testuale devono essere posizionati in luoghi raggiungibili e ad altezze comode anche per persone in carrozzina
- nel caso di produzione di materiali specifici (es. cataloghi, dépliant, menù, materiale illustrativo di vario tipo): considerare i parametri della buona leggibilità e, se possibile, realizzare alcune copie in caratteri ingranditi per ipovedenti e anziani ed eventualmente in Braille per non vedenti

Il decalogo dell'agriturismo for all

1

Il rispetto e il soddisfacimento attento e partecipe delle differenti esigenze della pluralità delle persone.

Il fruitore dell'esperienza turistica deve essere considerato nella sua accezione più ampia e completa, a favore di un approccio inclusivo che sappia tenere conto delle differenti specifiche esigenze di tutte le persone: famiglie con bambini, persone molto anziane, persone con animali da compagnia etc. persone con difficoltà o con disabilità (fisiche, motorie, sensoriali, comunicative, relazionali, cognitive, psichiche), persone con disabilità complesse, persone con allergie e intolleranze, persone con bisogni dietetici etc.

2

Esperienza turistica, nel contesto rurale, appagante, sostenibile e sana per qualsiasi persona.

Occorre garantire a tutti, indipendentemente dalle particolari esigenze e difficoltà, la possibilità di realizzare, anche tramite specifici accorgimenti e servizi, un'esperienza turistica rurale completa, fatta di soggiorno, visite, attività di vario tipo in condizione di autonomia, benessere, facilità di fruizione e sicurezza, e attuata in un contesto paesaggistico e ambientale autentico, comprendendo anche la partecipazione attiva, qualora sia prevista nell'offerta agrituristica.

3

Le diverse declinazioni dell'accessibilità universale e inclusiva.

La capacità inclusiva dell'offerta agrituristica si realizza in gran parte attraverso la contestuale ed equilibrata presenza di accoglienza e comunicazione attente alla pratica dell'inclusione, di accessibilità architettonica e percettiva, di accesso all'esperienza.



4

Accoglienza attenta e modulabile.

Per raggiungere una piena fruibilità dell'offerta agrituristica sono fondamentali gli aspetti relazionali di accoglienza, di convivialità e di attenzione alle diverse esigenze, in riferimento sia ai servizi di ricettività e di ristoro, sia alle attività di accompagnamento, di intrattenimento e a quelle di natura informativa ed educativa. Di grande importanza è la disponibilità a modificare/modulare le proprie consolidate pratiche di ospitalità per accogliere specifiche e differenziate esigenze e aspettative.



5

Diffusione dell'accessibilità architettonica e percettiva.

È necessario realizzare, anche gradualmente, un'accessibilità spaziale a tutto campo, intesa come possibilità per tutti e per ciascuno di accedere, orientarsi, riconoscere, muoversi in autonomia e utilizzare, in modo paritario, inclusivo, non discriminante ed emarginante, gli spazi e i luoghi, all'aperto e al chiuso, in cui si svolgono le attività dell'agriturismo. L'accessibilità strutturale deve essere conseguita ricorrendo sia a interventi progettuali, tecnologici e gestionali, sia a soluzioni di comunicatività ambientale. L'accessibilità strutturale deve essere declinata tenendo conto delle specificità dei territori e del contesto già costruito, in un'ottica di reciproca soddisfazione e di conciliazione tra le esigenze delle persone e le valenze dell'ambiente rurale.



6

Accesso alle attività e ai servizi.

L'accesso all'esperienza si consegue dando la possibilità a tutti e a ciascuno di partecipare, godere e vivere al meglio l'esperienza agrituristica proposta. È importante promuovere attività e percorsi basati su differenti modalità realizzative, che facciano ricorso alla multi-sensorialità, all'interattività, ad ausili e a supporti tecnologici, ivi compresa la tecnologia "smart", integrati in modo equilibrato.



7

Informazione e comunicazione inclusive. Vanno utilizzate strategie di comunicazione inclusive, efficaci ed esaustive, fondate sull'utilizzo di un linguaggio corretto e diversificato (parlato, scritto, segnato) e di strumenti di comunicazione appropriati, utili a prevenire ogni forma di discriminazione. Attraverso i diversi canali informativi anche gli elementi connessi all'accessibilità devono essere comunicati.



8

Autovalutazione della fruibilità dell'offerta agrituristica attraverso informazioni oggettive. L'informazione sull'accessibilità deve essere completa e precisa (ovvero deve riferirsi alle differenti esigenze), oggettiva, dettagliata, aggiornata, affidabile, attendibile e costantemente aggiornata al fine di permettere a ognuno di conoscere e valutare in autonomia l'offerta agrituristica per poter operare scelte consapevoli.



9

Formazione degli operatori nei confronti del turismo rurale per tutti.

L'assunzione di consapevolezza e il rafforzamento delle competenze costituiscono base indispensabile per attuare un'accoglienza inclusiva e per saper conoscere e mettere in campo indicazioni tecnico-operative ispirate al rispetto delle differenti specifiche esigenze, nella consapevolezza che adeguati facilitatori ambientali contribuiscono a ridurre le limitazioni e a favorire una piena partecipazione. Momenti educativi possono essere attuati mediante diversi percorsi: dalla didattica tradizionale in aula, alla formazione a distanza, alla formazione in situazione, a visite sul campo, a laboratori sul territorio con prove pratiche e simulazioni di difficoltà nella mobilità e nelle capacità sensoriali.



10

Promozione e diffusione delle pratiche dell'agriturismo per tutti.

Occorre incoraggiare, incrementare e far conoscere le buone pratiche dell'agricoltura multifunzionale legata all'aspetto turistico-culturale per tutti e orientata a ridurre e prevenire i fattori di esclusione, di rischio, di nocività e di malessere ambientale, di disuguaglianza, di marginalizzazione nell'accesso e nella fruizione di un turismo sostenibile, responsabile e accessibile per tutti.

Bibliografia

Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, *Eventi per chi? Per tutti. Indicazioni e suggerimenti per realizzare manifestazioni senza barriere*, Turismabile – CPD, Torino, 2011.

Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, *Accoglienza in tutto e per tutti. Suggerimenti, riflessioni e consigli per migliorare l'ospitalità dei turisti con esigenze specifiche*, Turismo Torino e Provincia, Torino, 2012.

Richard Duncan, *Universal design – Clarification of the concept, A report for the Ministry of the Environment, Government of Norway, The Center for the Universal Design, North Carolina State University, March 2007.*

Paolo Felli, Antonio Lauria, Alessandro Bacchetti, *Comunicatività ambientale e pavimentazioni*, Edizioni ETS, Pisa 2004.

Eugenia Monzeglio, *Il quadro normativo italiano nel panorama internazionale: il percorso culturale e normativo dalle barriere alla progettazione inclusiva*, in F. Astrua, M.B. Picco, M. Rella (a cura di) *Universal Design. Un'esperienza didattica e di ricerca*, Atti del corso di perfezionamento Universal Design – *Progettazione multisensoriale e barriere architettoniche* Mario Oreglia, Nuova Riprografica, Torino, 2007.

Eugenia Monzeglio, *Normativa tecnica per l'accessibilità e Progettazione universale inclusiva: disabilità, barriere architettoniche in Progettare per tutti. Dalle barriere architettoniche all'accessibilità*, a cura di Maria Cristina Azzolino, Angela Lacirignola, Aracne, Roma 2011.

Eugenia Monzeglio, *Spazi verdi e spazi all'aperto. Criteri guida per l'accessibilità nell'ottica del Design for All in Design for All – Il progetto per tutti* a cura di Isabella Tiziana Steffan, Maggioli, Rimini, 2012.

Eugenia Monzeglio, *Perché il manifesto dell'accesso alla cultura per tutti? e Accessibilità ai luoghi e agli eventi di interesse culturale in Cities for all: accessibilità e fruibilità nei luoghi di interesse culturale* a cura di Maria Cristina Azzolino, Angela Lacirignola, in corso di stampa nella collana Cultural Heritage di Aracne editrice, Roma 2015.

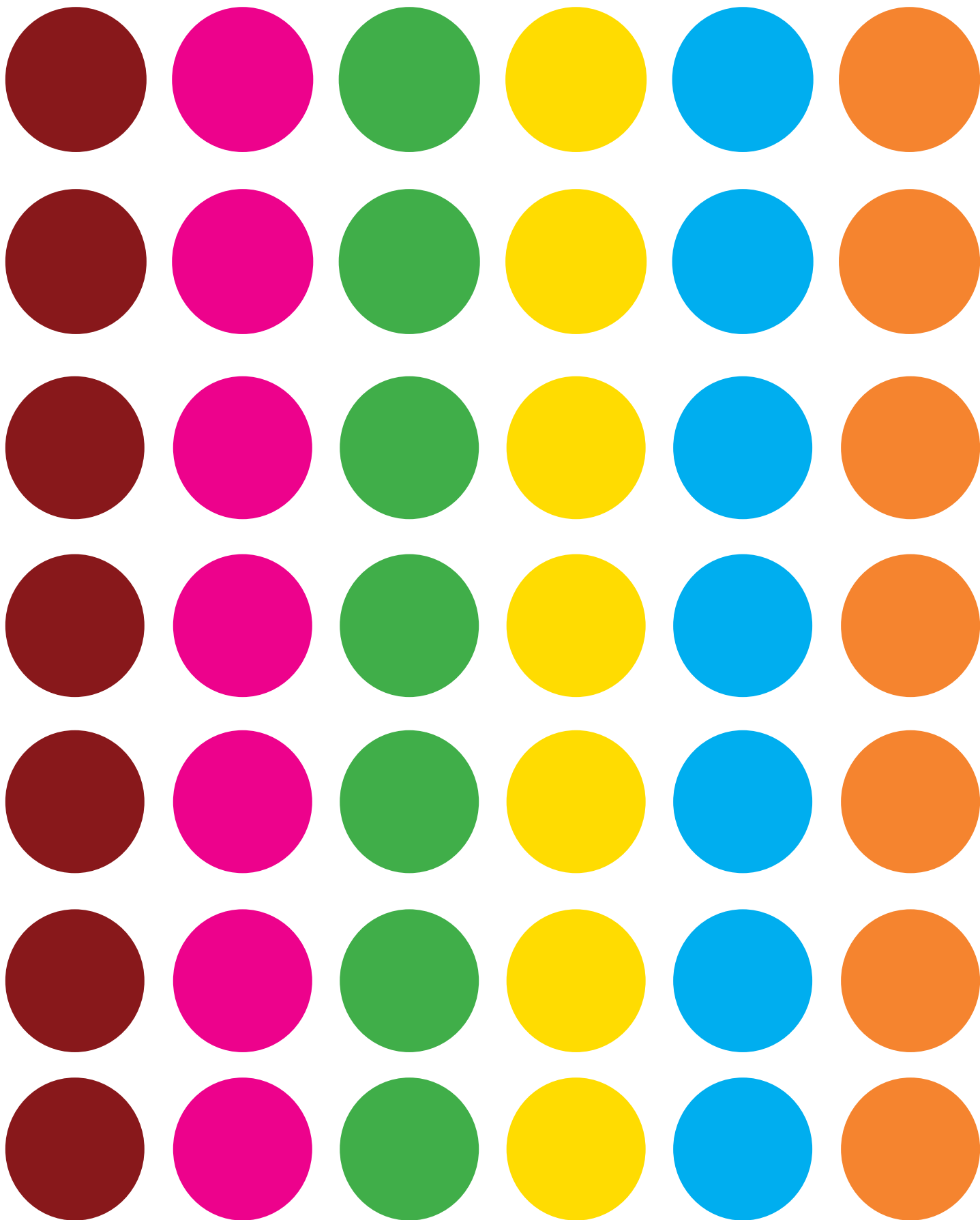
The Norwegian Ministry of the Environment, *Temarapport/Thematic Report – Universell utforming Begrepsavklaring/Universal design Clarification of the concept*, Ministry of the Environment, 2007.

Finito di stampare gennaio 2015

AGRIABLE è finanziato nell'ambito del bando regionale della Regione Piemonte per la diffusione della cultura di parità nel settore turistico.

POR FSE 2007/2013, Asse II Occupabilità, Ob. Sp. f), Att. 18.

Bando regionale per la diffusione della cultura di parità per tutti nel settore turistico, in attuazione dell'Azione 4 della D.G.R. n.102- 3009 del 28/11/2011 e s.m.i.



La presente pubblicazione è stata realizzata con il contributo del POR FSE 2007-2013 della Regione Piemonte