


Pronti ad accogliere tutti



Il turismo accessibile è un passo avanti nel processo di inclusione sociale. Ma è anche un'importante opportunità di business. Ecco come rispondere ai bisogni dei clienti più "speciali"

◆◆ Guadalupe Cuccia, foto © Scandic Hotels

Quando fino a pochi anni fa si parlava di turismo accessibile il concetto si limitava col tradursi in qualche intervento in ottemperanza alle norme (comunque non prescrittive). Gli spazi comuni e i bagni, nei casi più virtuosi, venivano adattati a forza alle necessità di chi ha problemi di deambulazione e questo bastava a placare le coscienze e, il più delle volte, a dare alle strutture turistiche un aspetto "sanitario" poco attraente. Ma oggi il panorama è cambiato: hotel, tour operator e viaggiatori guardano al rispetto delle necessità di tutti come ad una opportunità e non più come a un limite. Anche lo stesso concetto di turismo accessibile ha allargato i suoi confini includendo i bisogni "speciali" più diversi: da quelli delle famiglie con figli piccoli a quelli di chi soffre di patologie come il diabete che condizionano le abitudini quotidiane, da quelli degli anziani e dei celiaci a quelli delle persone con limitazioni sensoriali (ciechi e sordi) e di chi ha problemi di mobilità ridotta. Insomma più che una nicchia, la popolazione a cui si rivolge il turismo ac-



cessibile rappresenta una fetta importante dell'utenza, rilevante innanzi tutto dal punto di vista etico, dell'inclusione sociale e dei diritti, ma anche (e in maniera non indifferente) da quello economico. Sarebbero 130 milioni di persone in Europa per un fatturato pronto a crescere dal 24% al 44% (a seconda del grado di implementazione) entro il 2020, in base a una stima di GfK e dell'Unione Europea di un paio di anni fa.

«Il turismo accessibile conviene a tutti», ci ha spiegato Roberto Vitali, CEO e Fondatore Village for all - V4A®, Marchio

La sfida delle strutture turistiche non deve essere solo quella di eliminare barriere architettoniche e limiti, ma quella di aprirsi progressivamente a una forma di accoglienza universale e possibilmente invisibile





Tutti dovrebbero poter fruire dei diversi ambienti di un hotel nel modo semplice, comodo, sicuro e gradevole possibile

Qualità Internazionale Ospitalità Accessibile. «Favorire l'accessibilità del proprio albergo significa migliorare le "performance strutturali", significa passare dai vincoli, dal rispetto delle norme, alle opportunità e all'attenzione ai bisogni degli ospiti. Fare turismo accessibile non significa abbattere il proprio albergo per ricostruirlo "a norma leggi barriere architettoniche" tutt'altro. Significa concentrarsi sull'ospite e sui suoi bisogni. La realizzazione di interventi e di servizi mirati a soddisfare le esigenze espresse dai clienti non deve avere connotazioni estetiche di carattere ospedaliero e può invece rispettare i canoni dell'universal design. Troppo spesso si riduce tutto all'esistenza di un bagno "accessibile" o di una passerella che attraversa la spiaggia, ma dobbiamo ricordarci che serve ben di più per soddi-

sfare bisogni così complessi, bisogna dedicare attenzione ai particolari, conoscere le esigenze dei propri clienti, occorre saper sviluppare nuove proposte e nuovi servizi che sappiano andare nella direzione di una qualità più lungimirante e una visione più olistica».

Accessibilità trasparente

Oggi dunque la sfida delle strutture turistiche non deve essere solo quella di eliminare barriere architettoniche e limiti, ma quella di aprirsi progressivamente a una forma di accoglienza universale e possibilmente invisibile. Sia che si tratti di un nuovo progetto o di un hotel già esistente questo è un obiettivo raggiungibile, sostenibile e vantaggioso. Camminare, salire le scale, afferrare oggetti, sollevare pesi, vedere, sentire, percepire sono



tutti elementi che contribuiscono, in ultima istanza, alla progettazione e alla realizzazione di edifici ed oggetti che rispondano ai bisogni di tutti. Gli architetti, i progettisti, gli enti pubblici e tutti gli individui coinvolti nella costruzione e nella ristrutturazione delle strutture turistiche devono considerare gli aspetti legati alla funzionalità per offrire a tutti la possibilità di fruire di questi ambienti nel modo più semplice, comodo, sicuro e gradevole possibile. Alcuni interventi possono essere apparentemente banali, ma sono in grado di favorire le performance strutturali dell'hotel: se si elimina una soglia, quelle che di solito troviamo sulle porte, non solo sarà più facile la mobilità per una persona che utilizza una sedia a rotelle, ma toglieremo la probabilità che anche un bambino piccolo inciampi, così

LA RECEPTION PER TUTTI

La reception è il primo luogo di contatto ed è importante che la struttura e tutto lo staff sappiano rispondere ai bisogni del maggior numero di ospiti.

Percorsi, rampe e collegamenti

- I percorsi: pavimentazione compatta e senza ostacoli, evitare le soglie (se pur a norma); larghezza minima 90 cm, meglio se 120 cm.
- Le rampe: non superare il 5% di pendenza.
- Il collegamento con l'entrata: preferibilmente coperto e, per facilitare la mobilità delle persone cieche o ipovedenti, distinguibile anche al tatto plantare, utilizzando diversi materiali a pavimento.

La Hall

- Deve essere facilmente individuabile e ben segnalata; un'eventuale entrata secondaria "accessibile" deve essere segnalata fin dall'entrata principale.

Ausili per i dislivelli

- Piattaforme elevatrici e servoscala devono seguire percorsi, devono essere riparati ed avere un efficiente sistema di chiamata.

La porta di ingresso

- È consigliabile del tipo scorrevole e automatico con apertura con fotocellula puntata per agevolare il passaggio di persone in carrozzina e bambini.
- La larghezza minima della porta non deve essere inferiore a 85 cm, meglio se di almeno 1 metro.

All'interno dell'Hotel

- Il percorso per raggiungere la reception deve essere riconoscibile - percorsi tattili, pavimentazioni differenziate.
- Evitare, dove possibile, la collocazione di elementi di arredo che possano costituire ostacolo all'avvicinamento o all'utilizzo di alcune aree.

Il banco della reception

- Nei punti di contatto con gli ospiti è necessario curare con attenzione l'illuminazione per evitare abbagli o scarsa illuminazione e aiutare le persone ipovedenti e sorde, facilitando la lettura del labiale.
- Prevedere una zona ribassata del banco (non superiore ai 90 cm e vuota nello spazio sottostante per almeno 70 cm ed una profondità non inferiore a 60 cm) al fine di favorire l'avvicinamento di chi utilizza una carrozzina, persone basse o bambini.
- Tenere sempre a portata di mano, e in vista, un trasmettitore ad induzione magnetica portatile, per favorire la comunicazione con i clienti dotati di protesi acustica con bobina T.

L'ascensore

- Gli ascensori devono avere dimensioni non inferiori a 110x140 cm. Si consiglia di installare un sistema di avviso vocale e visivo per aiutare chi ha disabilità sensoriali. La pulsantiera, dotata di comandi in braille e icone a rilievo, deve essere raggiungibile anche da chi si trova su una sedia a rotelle.

COME ACCOGLIERE GLI OSPITI CON BISOGNI SPECIALI

Persone sorde o ipoudenti:

- Richiamare l'attenzione del proprio interlocutore con un cenno della mano o, eventualmente, con un leggero tocco
- Presentarsi e notificare la propria funzione
- Parlare lentamente restando di fronte all'interlocutore in posizione ben visibile
- Utilizzare tutto il materiale informativo disponibile (mappe e programmi)
- Per le comunicazioni di servizio offrire la possibilità di inviare comunicazioni via sms, Whatsapp o via email.

Persone cieche e ipovedenti

- In presenza di un accompagnatore è preferibile rivolgersi comunque alla persona cieca
- Evitare i comportamenti caritatevoli o eccessivamente protezionistici mantenendo lo stesso atteggiamento che avete con tutti gli altri ospiti, presentandovi con il vostro nome ed esplicitando il ruolo che ricoprite in azienda
- Avvisare sempre il vostro interlocutore se doveste assentarvi anche per pochi istanti (ad esempio per fare una fotocopia)
- Se l'ospite ha necessità di essere accompagnato offrite il vostro braccio perché si appoggi al gomito o, in alternativa, alla spalla mettendosi dietro di voi.
- Se possibile, dopo le formalità del check-in, accompagnare l'ospite in un tour di presentazione della struttura e dei suoi servizi, con informazioni chiare e riferimenti spaziali utili alla memorizzazione dei percorsi ed eventuali ostacoli.
- Assicurarsi che il personale non sposti gli effetti personali in camera, rendendone difficile, se non impossibile, la loro individuazione e utilizzo, né la disposizione degli arredi.
- Tutto il personale deve essere informato della presenza di persone cieche o ipovedenti, affinché si ricordino di fornire, se richieste, tutte le spiegazioni che si rendessero necessarie

Persone con difficoltà motorie

- Offrire aiuto per l'accompagnamento ed in genere per il trasporto dei bagagli, adeguando il passo a quello dell'ospite.
- Spingendo una carrozzina, se richiesto, prestate attenzione a tutti gli ostacoli.
- Rispettate sempre i "tempi" del vostro ospite e non siate assillanti nella vostra offerta di aiuto.
- Fornite informazioni, riguardo all'accessibilità, il più possibili oggettive.

A volte piccole accortezze rendono più piacevole e semplice il soggiorno delle persone con esigenze speciali



come una persona anziana, oppure uno semplicemente distratto.

Gli hotel più accessibili

Scandic Hotel

La catena Scandic Hotel è sicuramente la più virtuosa in termini di turismo accessibile. Da anni sta lavorando per migliorare l'accoglienza rivolta a tutti nelle proprie strutture, costruendone nuove già accessibili e investendo molto nella formazione del personale. Tra le soluzioni adottate, stanze dedicate ai portatori di disabilità motorie, trasmettitori a induzione magnetica disponibili alla reception, sveglia e allarme a vibrazione, speciale accoglienza per i cani guida, informazioni disponibili in braille alla reception.

Matera Open City

Si chiama "Open city" il progetto di turismo accessibile e di mobilità integrata promosso dal Consorzio La Città Essenziale di Matera. In vista dell'incremento costante del turismo con caratteristiche ed esigenze specifiche per la Capitale Europea della Cultura 2019, il progetto mira a migliorare la cultura dell'ospitalità e dell'accoglienza e la qualità della vita in Basilicata. Corsi di formazione e un paniere di servizi che distribuirà come Open City. Dal passeggino in affitto all'accompagnamento in una struttura per la dialisi, dalla fornitura di carrozzine alla baby-sitter, i turisti potranno godere di un soggiorno facilitato. Il pacchetto è già disponibile con una piattaforma digitale per le strutture ricettive locali che possono certificare anche l'ospitalità attraverso l'ente terzo Csqa. ■