

MANUALE TOURISM4ALL

WP3_ activity 3.1._activity deliverable 3.1.1

Manuale di inquadramento per un linguaggio
comune sul Turismo Accessibile

(15/11/2019)

PRESENTAZIONE

Negli ultimi decenni, da quando il turismo si è imposto come un bisogno primario in ambito sociale, si sente sempre più spesso parlare di turismo accessibile o *“turismo per tutti”* come insieme di servizi e strutture che consentono a persone con bisogni particolari di trascorrere una vacanza appagante, senza ostacoli, in piena autonomia e con dignità.

Finanziato dal Programma Interreg V A Italia Croatia 2014-2020, il progetto Tourism4all si pone l’obiettivo di sviluppare e promuovere un network transfrontaliero delle destinazioni turistiche accessibili, relativamente al patrimonio naturalistico e culturale dei territori coinvolti promuovendo l’inclusione sociale attraverso la condivisione di metodologie e buone pratiche. Gli interventi saranno pertanto focalizzati nelle seguenti linee di azione: itinerari naturalistici, città d’arte culturali e spiagge.

La partnership del progetto, costituita da 7 partners italiani e 6 croati, presenta istituzioni di alto profilo: Municipalità, Gruppi di Azione Locale, Amministrazioni Regionali, Cooperative, Agenzie del Turismo e Università, le quali coprono un’area adriatica che va dal Friuli Venezia Giulia alla Puglia, per la parte italiana, e da Buje a Spalato, per la parte croata.

Molte regioni in Italia hanno identificato il turismo accessibile come una delle strategie prioritarie per lo sviluppo in continua crescita del mercato turistico, ma il più delle volte con un approccio "locale" e spesso diversificato. Si evidenzia pertanto una necessità di condivisione di un quadro comune di riferimento: dalla formazione degli operatori turistici ai modelli e metodi di azione.

Il progetto consentirà al partenariato italiano e croato di capitalizzare le esperienze nel tentativo di armonizzare le politiche per lo sviluppo e la promozione dell’accessibilità in ambito turistico attraverso il trasferimento delle conoscenze e la condivisione di best practice.

Il progetto pertanto si candida a divenire strumento per la strutturazione di una governance multi-territoriale a lungo termine dedicata alla gestione delle strategie di accessibilità turistica locale coinvolgendo istituzioni e fornitori privati di servizi turistici.

Il progetto si articola in 3 fasi:

1. analisi delle best practice e condivisione di soluzioni e metodologie per migliorare l'accessibilità del patrimonio naturalistico e/o culturale a finalità turistica attraverso una prima indagine dei fabbisogni formativi degli operatori turistici a cui seguiranno sessioni formative in loco rivolte ad operatori turistici e culturali;
2. progetti pilota di miglioramento dell'accessibilità del patrimonio naturalistico e/o culturale a finalità turistica;
3. programma promozionale rappresentato da un catalogo per i tour operator dell'area transfrontaliera italo-croata contenente un'offerta integrata di una rete di destinazioni turistiche accessibili oggetto degli interventi pilota realizzati dai diversi partner: ciascuna destinazione sarà pubblicizzata con brand dedicato con lo scopo di attrarre sia il turismo transfrontaliero che quello internazionale.

Questo Manuale si inserisce nella prima fase di condivisione di un metodo di lavoro, glossario, strumenti per un agire comune rispetto agli obiettivi del progetto Tourism4All.

INDICE

Cos'è il Turismo Accessibile.....	4
Il mercato del Turismo Accessibile.....	5
Il linguaggio.....	5
Cambiamento di paradigma dall'accessibilità all'Ospitalità Accessibile.....	6
Cambiamento di paradigma informazioni oggettive e attendibili.....	7
Le barriere architettoniche – cosa sono e come si superano.....	9
Accessibilità del Web.....	10
Universal Design – un unico linguaggio per strutture, servizi ed organizzazione.....	11
I 7 principi dello Universal Design.....	12
Spunti di approfondimento – Bibliografia.....	15
Glossario per il “Tourism for all “ o Turismo per tutti.....	17

Cos'è il Turismo Accessibile

Oggi emerge **forte una domanda di innovazione dell'offerta turistica** che non trascuri più le nicchie di mercato, anche se **il turismo accessibile** non si può definire una nicchia, ma **una domanda assolutamente trasversale a tutti i prodotti turistici**. Il comune denominatore che deve permeare in una **offerta innovativa** è la Qualità.

Il **Turismo Accessibile** è passato in questi anni da intuizione di pochi pionieri a **business** riconosciuto dal mercato. Parliamo, prima di tutto, di turismo attento ai **bisogni di tutti**, quindi con **una qualità dell'offerta molto alta**. E' indispensabile *saper rispondere ai bisogni di persone con disabilità, di coloro che non vedono o non sentono, che hanno difficoltà cognitive, senza dimenticare che l'innalzamento dell'età media dei cittadini Europei*, porterà al **34% la popolazione Over65** entro il 2030. Avere più di 65 anni non significa certo avere una disabilità, ma è sicuramente necessaria una **maggiore attenzione alla qualità** degli **ambienti**, degli **spazi**, dei **servizi** che vengono forniti all'interno delle strutture, che siano ricettive, culturali, balneari o naturalistiche.

Turismo Accessibile significa quindi saper coniugare le ragioni dell'impresa turistica con la capacità di saper rispondere ad una **domanda di "ospitalità"** che richiede **attenzioni, dialogo, conoscenze tecniche**. Erroneamente si tende ad accomunare il Turismo Accessibile alla sola disabilità delle persone, ricavandone quindi una visione quasi medico/ospedaliera di questo tipo di turismo. Nulla è più sbagliato!

Turismo Accessibile significa: stesso prezzo, stesso luogo, più turisti!

Il mercato del Turismo Accessibile

Il mercato del Turismo Accessibile è costituito da **127 milioni di clienti in Europa¹, 54 milioni in America, 43 milioni in Brasile, 34 milioni in Medio Oriente**; sono clienti che si muovono con una **frequenza alta**, per **periodi più lunghi**, soprattutto nella **bassa stagione**, spendendo più della media dei turisti. Non si giustifica quindi la mancanza di attenzione da parte degli imprenditori turistici verso un target che potrebbe essere così proficuo, se non *con l'impatto distorto che il tema della accessibilità*, intesa come *abbattimento delle barriere architettoniche*, ha avuto sulle norme tecniche legate all'edilizia. Troppo spesso si è portati a pensare che il rispetto della "norma tecnica" sia sufficiente a rispondere alle richieste di questo mercato.

Bisogna invece distinguere tra il rispetto della norma e l'offerta di una **Ospitalità Accessibile**.

Il linguaggio

Nel turismo Accessibile è necessario utilizzare un linguaggio corretto, rispettoso delle persone attraverso una comunicazione efficace e priva di pregiudizi.

Negli anni purtroppo abbiamo visto utilizzare i termini più astrusi per definire le persone con disabilità e tutte sempre con una intrinseca connotazione negativa.

¹ Fonte ENAT www.accessibletourism.org

Parole da NON usare:

- handicappato
- diversamente abile
- ritardato
- mongoloide
- invalido
- subnormale
- cerebroleso
- menomato
- storpio
- persona normale (riferendosi a chi non ha disabilità)

E' corretto utilizzare **persona con disabilità**. La disabilità è una condizione, ma dobbiamo sempre concentrare **l'attenzione sulla persona** e NON sulla sua disabilità.

Cambiamento di paradigma | dall'accessibilità all'Ospitalità Accessibile

Anche per questo è necessario **abbandonare il concetto di turismo accessibile**, legato oggi al rispetto delle norme sulle barriere architettoniche, per entrare in **quello più ampio e meno ghettizzante dell'Ospitalità Accessibile**. Trasformando l'obbligo dell'Accessibilità, in un **centro di profitto, l'Ospitalità Accessibile**.

Ospitalità Accessibile per creare un **prodotto turistico attento** alla fruibilità dei servizi da offrire, prestando attenzione al fatto che tutti possano essere **protagonisti attivi della propria vacanza** e che vi sia una "capacità di Ospitare" che **non sia più solo cordialità e**

disponibilità del personale (cit. Fonte Indagine CARE 2004), ma si esprima con una vera e propria **capacità di problem-solvig** e di **competenze professionali** nell'affrontare **le richieste di questi target**, trovando **risposte adeguate** e **servizi adatti**, garantendo così una **Accessibilità Trasparente**.

Basta “bagni per disabili” con estetica sanitaria che poco hanno a che fare con il mondo dell’Hospitality. **Oggi ci sono le condizioni**, con le giuste **competenze** e con gli **ausili adeguati**, per realizzare **ambienti che rispettino il design, l’estetica e la funzionalità**, soddisfacendo i bisogni che alcuni clienti possono esprimere e che oggi vengono completamente ignorati.

[Cambiamento di paradigma | Informazioni oggettive e attendibili](#)

L’accessibilità è sempre stata riassunta con l’utilizzo del logotipo dell’omino in carrozzina ma è necessario avere ben chiaro che la carrozzina è uno strumento di autonomia, un ausilio; può essere paragonabile agli occhiali: tante persone li portano e anche se possono sembrare simili tra loro, ognuno avrà la propria gradazione o centro focale, in base al difetto visivo su cui si deve intervenire e quindi **non sono tutti uguali**, come non sono tutte uguali le persone che utilizzano la carrozzina.

Si capisce bene, facendo questo ragionamento, che non possiamo ridurre tutto ad uno standard, ad un logo, quando si parla di accessibilità!

E non solo, ma ogni persona, intesa come essere pensante, nonostante per muoversi abbia bisogno di ausili o abbia altre esigenze specifiche,

conserva comunque capacità personali, risorse fisiche, culturali, propensioni e stimoli strettamente personali e non standardizzabili. Per soddisfare le esigenze di questi turisti possiamo agire in un solo modo: **fornire informazioni certe** in modo da mettere ognuno nella condizione di **decidere in tutta autonomia la qualità della propria vacanza**. Misure, come larghezze, lunghezze, pendenze, spazi, che non devono essere influenzate da valutazioni personali e dichiarazioni generiche quali: accessibile, parzialmente accessibile e tantomeno non accessibile!

Non esiste l'accessibilità per tutti e non esiste un modello univoco di accessibilità.

Bisogna quindi **passare dalle disabilità ai bisogni**. Questa è *la vera innovazione culturale* che occorre fare per potersi avvicinare in modo professionale al turismo accessibile.

Questo approccio risulterà essere completamente neutrale rispetto alle eventuali disabilità che le persone possono avere, consentendo loro, indipendentemente dai bisogni, di poter fare una scelta informata.

Vediamo quali sono i vantaggi che un simile approccio consente di avere:

- **La decisione** della scelta viene rimessa **in capo alla persona**, diventando così esso stesso protagonista della scelta
- **La struttura** turistica **non avrà una connotazione** di carattere ospedaliero ma conserverà per tutti il proprio appeal turistico.

- **Non sarà la struttura turistica a classificarsi** come adatta per una categoria, ma sarà scelta dal cliente che vedrà nella struttura la soddisfazione alle proprie esigenze, indipendentemente dalle proprie disabilità.
- **Nessun malinteso** rispetto alla interpretazione del significato “*adatto per disabili*”
- **Potremo essere scelti da turisti di qualsiasi Paese o Cultura.**

Le barriere architettoniche – cosa sono e come si superano

Viene definita **barriera architettonica** qualunque elemento costruttivo che impedisca, limiti o renda difficoltosi gli spostamenti o la fruizione di servizi da parte di persone con disabilità. Da questo consegue che un elemento che non costituisca barriera architettonica per un individuo può invece essere di ostacolo per un altro; si capisce quindi che il concetto di barriera viene percepito in maniera diversa da ogni individuo. Il bisogno di garantire al maggior numero di persone il diritto alla libertà di movimento, ha portato alla ricerca di parametri comuni. Il passo più importante è stato fatto a livello normativo andando a individuare quali elementi costruttivi siano da considerarsi barriera architettonica.

Esempi classici di barriera architettonica sono: scalini, porte strette, pendenze eccessive, spazi ridotti. Esistono innumerevoli casi di barriere meno evidenti, come parapetti "pieni", che impediscono la visibilità a una persona in carrozzina o di bassa statura; i banconi dei bar troppo alti, sentieri di ghiaia o con fondo dissestato. Nel caso di persone cieche possono rappresentare casi di barriera architettonica anche

semafori privi di segnalatore acustico o oggetti sporgenti collocati sui percorsi.

Parliamo anche di ostacoli e impedimenti, di forma temporanea o permanente, che impediscono all'utente di fruire in piena sicurezza di tutta quella serie di funzioni, attrezzature e servizi, che lo spazio creato dall'uomo dovrebbe garantire a tutti. In tal senso accanto alle barriere fisiche e percettive si apre il mondo delle barriere comunicative, ovvero di tutti i segnali che l'ambiente genera nei confronti dei propri fruitori.

Accessibilità del Web

Affrontando l'argomento barriere architettoniche non possiamo dimenticare le barriere informatiche e tecnologiche che sempre più hanno preso vita nel web, dove le persone con disabilità, della vista, della mobilità, ecc... hanno difficoltà a navigare in autonomia.

In questo momento storico il web è sicuramente il primo media di comunicazione, per questo è importante poter raggiungere con le nostre comunicazioni tutte le persone, ma questo non è possibile se il nostro sito internet non è accessibile.

Cosa significa avere un sito internet accessibile? Migliorare la User Experience degli utenti, aumentare il numero di persone coinvolte, senza dimenticare che il 40% dei criteri di accessibilità riguardano anche l'ottimizzazione per i motori di ricerca. Per maggiori dettagli consigliamo gli Standard internazionali di riferimento WCAG 2.1 – WAI e W3C, linee guida per l'accessibilità dei contenuti web applicabili a dispositivi desktop, laptop, tablet e mobili.

Che aspetto avrà un sito internet accessibile? Un sito accessibile non è brutto, aspetto grafico e accessibilità non sono argomenti collegati.

Chi può dire se un sito è accessibile? Un esperto di accessibilità, un utente con disabilità.

Universal Design – un unico linguaggio per strutture, servizi ed organizzazione

Per molti anni parlare di accessibilità significava puntare l'attenzione sulle persone con disabilità motoria che utilizzano una carrozzina per la loro mobilità.

In questi anni le associazioni delle persone con disabilità hanno allargato la discussione sulla esigibilità dei diritti anche ad ambiti come l'abitazione, i trasporti, la comunicazione, il turismo e la comunicazione attraverso un linguaggio di facile comprensione.

L'invecchiamento della popolazione e la libera circolazione hanno permesso l'allargamento ad un concetto più ampio che potremmo sintetizzare in "per tutti – for all".

Questo concetto è diffuso con diversi nomi "Universal Design", "Design for all", "Inclusive Design". A noi piace parlare di **Universal Design** perché questo concetto è declinato in 7 semplici regole che danno immediatamente la percezione della semplicità con cui si possono affrontare argomenti complessi.

I 7 principi dello Universal Design

Principio 1: Uso equo

Descrizione / Il progetto è utilizzabile e commerciale per persone con differenti abilità

Linee guida:

- Prevedere stessi mezzi di uso per tutti gli utilizzatori: identici ove possibile, equivalenti dove non lo è
- Evitare l'isolamento o la stigmatizzazione di ogni utilizzatore
- I provvedimenti per la privacy, la sicurezza e l'incolumità dovrebbero essere disponibili in modo equo per tutti gli utilizzatori
- Rendere il design attraente per tutti gli utilizzatori

Principio 2: Uso flessibile

Descrizione / Il progetto si adatta ad un'ampia gamma di preferenze e di abilità individuali

Linee guida:

- Prevedere la scelta nei metodi di utilizzo
- Aiutare l'accesso e l'uso della mano destra e sinistra
- Facilitare l'accuratezza e la precisione dell'utilizzatore
- Prevedere adattabilità nel passo dell'utilizzatore

Principio 3: Uso semplice e intuitivo

Descrizione / L'uso del progetto è facile da capire indifferentemente dalle esigenze dell'utilizzatore, dalla conoscenza, dal linguaggio o dal livello corrente di concentrazione

Linee Guida

- Eliminare la complessità non necessaria
- Essere compatibile con le aspettative e l'intuizione dell'utilizzatore
- Prevedere un'ampia gamma di abilità di lingua e di cultura
- Disporre le informazioni in modo congruo con la loro importanza
- Fornire efficaci suggerimenti e feedback durante e dopo il lavoro di completamento

Principio 4: Percettibilità delle informazioni

Descrizione / Il progetto comunica le necessarie ed effettive informazioni all'utilizzatore, in modo indifferente rispetto alle condizioni dell'ambiente o alle capacità sensoriali dell'utilizzatore.

Linee guida

- Uso di differenti modalità (pittoriche, verbali, tattili) per una presentazione ridondante dell'informazione essenziale
- Prevedere un adeguato contrasto tra l'informazione essenziale e il suo intorno
- Massimizzare la leggibilità dell'informazione essenziale
- Differenziare gli elementi nei modi che possono essere descritti (ad esempio rendere facile dare informazioni o disposizioni)
- Prevedere compatibilità con una varietà di tecniche o strumenti usati da persone con limitazioni sensoriali

Principio 5: Tolleranza all'errore

Descrizione / Il progetto minimizza i rischi e le conseguenze negative o accidentali o le azioni non volute

Linee guida

- Organizzare gli elementi per minimizzare i rischi e gli errori: gli elementi più utilizzati, i più accessibili; eliminati, isolati o schermati gli elementi di pericolo
- Prevedere sistemi di avvertimento per pericoli o errori
- Prevedere caratteristiche che mettano in salvo dall'insuccesso
- Disincentivare azioni inconsapevoli nei compiti che richiedono vigilanza

Principio 6: Contenimento dello sforzo fisico

Descrizione / Il progetto può essere usato in modo efficace e comodo con la fatica minima

Linee guida

- Permettere all'utilizzatore di mantenere una posizione del corpo neutrale
- Uso ragionevole della forza per l'azionamento
- Minimizzare azioni ripetitive
- Minimizzare lo sforzo fisico prolungato

Principio 7: Misure e spazi per l'avvicinamento e l'uso

Descrizione / Appropriate dimensioni e spazi sono previsti per l'avvicinamento, per la accessibilità, la manovrabilità e l'uso sicuro indipendentemente dalla statura, dalla postura e dalla mobilità dell'utilizzatore.

Linee guida

- Prevedere una chiara visuale degli elementi importanti per ogni utilizzatore seduto o in posizione eretta
- Rendere confortevole il raggiungimento di tutti i componenti ad ogni utilizzatore seduto o in posizione eretta
- Prevedere variazioni nella mano e nella misura della presa
- Prevedere adeguato spazio per l'uso di sistemi di ausilio o di assistenza personale

Spunti di approfondimento – Bibliografia

- A. Laura, A. Petrangeli (2003), "Viaggiare si può – Turismo e persone disabili", De Agostini, collana Altriviaggi.
- CERPA Italia Onlus (2002), "Lo stato dell'accessibilità nel settore dell'accoglienza alberghiera";
- Presidenza del Consiglio dei Ministri (1998), "Qualità nell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali";
- ERVET Emilia-Romagna Valorizzazione Economica territorio Spa (2007), "Linee guida per la progettazione di abitazioni per anziani";
- L. Fantini (2002), "Superare le barriere architettoniche migliorando il comfort e la sicurezza" Maggioli Editore, Ravenna;
- Associazione SiPuò, AIAS Milano Onlus (2005), "Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni di accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico";
- Manifesto per la promozione del turismo accessibile – scritto dal Comitato per la promozione del turismo accessibile presso il Ministro del Turismo - 2009 http://bit.ly/V4A_Manifesto

- Libro Bianco sul Turismo Accessibile – Accessibile è meglio – Struttura di missione per il rilancio dell’immagine dell’Italia– 2012
- Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, Assemblea delle Nazioni Unite, dicembre - 2006
- Dichiarazione di Norcia, Convegno internazionale “Il Parco è di tutti. Il mondo anche”, Federparchi – FISH - 2003
- La Carta della città Ospitale, Progetto Europeo Interreg CARE - 2006
- La Carta di Perugia, Consulta Turismo dell’ANCI e con la partecipazione della Direzione Generale Turismo del Ministero delle Attività Produttive - 2003
- La Carta di Rimini, Prima Conferenza Internazionale per il Turismo Sostenibile - giugno 2001
- La Dichiarazione di Madrid, Congresso Europeo sulla disabilità - marzo 2002
- Mind the accessibility gap rethinking accessible tourism in Europe – giugno 2014
- Manual of accessible tourism for all – UNWTO 2019
- Manual of accessible tourism for all – Tools and Best Practice – UNWTO 2019
- Manual of accessible tourism for all – Accessible tourism definition and context – UNWTO 2019

Glossario per il Tourism for all o Turismo per Tutti

Turismo Accessibile

Il “Turismo accessibile” è una definizione che si utilizza per indicare le attività di turismo rivolte a persone con disabilità o bisogni specifici in modo che possano viaggiare, alloggiare e prendere parte ad eventi in condizioni di autonomia, ma anche di sicurezza e comfort.

Non solo disabilità ma anche Over65, famiglie con bambini piccoli e persone con allergie alimentari sono considerati parte di questo mercato.

Accessibilità fisica delle strutture e delle attrezzature

L'accessibilità fisica intesa come possibilità di accedere e di utilizzare le strutture in modo autonomo da parte del turista con bisogni speciali. Per accessibilità fisica di una struttura si intende la possibilità per chiunque di raggiungere, entrare, fruire degli ambienti in condizioni di autonomia e adeguata sicurezza.

Può trattarsi di:

- ostacoli o impedimenti fisici (percorsi pedonali stretti, altezza eccessiva di oggetti, gradini posti in corrispondenza degli accessi);
- barriere percettive (assenza di punti di riferimento, assenza di mappe tattili);
- fonti di disagio (rampe di raccordo non adeguate o con pendenze errate, percorsi sconnessi);
- fonti di pericolo (pavimentazioni sdruciolevoli, porte o vetrate non opportunamente segnalate, presenza di elementi di inciampo);
- cause di affaticamento (rampe troppo lunghe o con eccessiva pendenza, lunghe scale, corrimano non adeguati, fondi poco compatti, presenza di tappeti ecc.

Accessibilità dell'informazione

Oltre alle barriere di tipo architettonico il cliente con bisogni speciali ha bisogno di reperire in autonomia informazioni circa la fruibilità dei servizi. I siti internet devono per

questo essere accessibili applicando le prescrizioni previste dagli standard internazionali WCAG 2.1, linee guida per l'accessibilità dei contenuti web applicabili a dispositivi desktop, laptop, tablet e mobili.

Disabilità fisiche

Le persone con disabilità motorie possono utilizzare una carrozzina (manuale o elettrica), un bastone, altri ausili o camminare con difficoltà. Ci sono anche problematiche motorie che possono provocare difficoltà nel controllare i propri gesti o nella capacità di esprimersi verbalmente;

Le disabilità motorie non alterano le capacità intellettive;

Le distanze che possono essere percorse dipendono dalla capacità delle singole persone: meglio evitare lunghi tragitti, lunghe attese in piedi ed i percorsi con ostacoli.

Quando miglioriamo gli ambienti pensando alle esigenze delle persone con disabilità fisica, aumentiamo la qualità anche per famiglie con passeggini e persone anziani che si muovono con un ausilio, come un bastone o deambulatore.

Disabilità sensoriali

Le disabilità sensoriali coinvolgono generalmente il senso della vista e dell'udito. La compromissione di queste funzioni pone limitazioni alle persone nell'orientamento, nella mobilità e nella comunicazione.

Ipovedenti/Ciechi

La persona cieca percepisce le informazioni aiutandosi con gli altri sensi (tatto, udito, olfatto). Questi elementi contribuiscono a generare una rappresentazione mentale degli ambienti, dei percorsi e delle persone con le quali interloquisce;

Alcune persone cieche utilizzano un bastone bianco o un cane guida per rilevare gli ostacoli e muoversi in autonomia. Il cane guida può entrare in qualunque ambiente (ristorante e camera compresi), non sono previste limitazioni di nessun genere e neanche sovrapprezzi. La legge che regola gli obblighi per i gestori di strutture ricettive prevede anche sanzioni in caso di mancata applicazione delle deroghe di cui sopra;

La persona ipovedente (quindi non cieca ma con forti limitazioni del campo visivo) ha bisogno di avvicinarsi agli oggetti e alle persone per riconoscerli. Una buona illuminazione e contrasti visivi favoriscono la sua autonomia.

Ipoudenti Sordi

I principali sistemi di comunicazione utilizzati da parte delle persone sorde o ipoudenti sono:

- Lettura del labiale e LIS (lingua italiana dei segni). La LIS non è una lingua internazionale ma una modalità di comunicazione che prevede le lingue nazionali, dialetti e “slang”;
- Comunicazione scritta.

Disabilità mentali e psichiche

si tratta di persone che hanno difficoltà di comprensione, comunicazione o decisionali. Una persona con problemi cognitivo-comportamentali ha difficoltà a collocarsi nello spazio e nel tempo. Si muove generalmente con accompagnatori.

Persone con allergie alimentari

Oltre ai regimi alimentari spontanei, come ad esempio il veganismo o per motivazioni culturali, esistono anche diversi gradi di intolleranza e allergia alimentare. Le tipologie più blande possono dare spiacevoli disturbi come bruciore di stomaco e diarrea, mentre quelle più gravi possono portare anche ad uno shock anafilattico. Esistono sul mercato linee di prodotto, distribuite nelle normali catene di vendita e forniture per hotels/ristoranti/bar, che rispettano diversi protocolli come l’assenza di glutine, lattosio, ecc...

Persone con allergie ambientali

Esistono diversi gradi e tipologie di allergia ambientale. Le più blande possono dare spiacevoli disturbi quali eruzioni cutanee e tosse mentre le forme più gravi possono portare anche allo shock anafilattico. Le allergie più comuni sono dovute a:

- acari
- polline
- peli di animale

Ospitalità Accessibile

Significa far sentire ogni Ospite protagonista attivo della propria esperienza turistica e deve essere un obiettivo per tutti coloro che hanno a cuore il benessere e la soddisfazione di tutti i turisti.

Poter offrire **Ospitalità Accessibile** è indice di efficienza e professionalità ma anche di grande attenzione verso la qualità del servizio, anche a fronte di richieste specifiche da parte di Ospiti con disabilità. Significa poter essere altamente competitivi e godere di un vantaggio che consente di distinguervi.

Accessibilità Trasparente

Un prezioso vantaggio competitivo per qualsiasi struttura turistica: apportando **miglioramenti qualitativi per tutti gli Ospiti** che vivono ed interagiscono in essa, **trovando il modo più semplice, comodo e sicuro per svolgere le proprie attività, si ottiene un benessere psicofisico** e si creano occasioni di **socializzazione ed interazione personale**. È estremamente riduttivo pensare alle sole persone con disabilità. Si tratta di includere in questo mercato il più ampio e generico mondo delle esigenze che possono essere rappresentate da persone che non hanno disabilità evidenti: **allergie alimentari** (la più nota è la celiachia), **famiglie con bambini piccoli** o i **senior** e le **disabilità temporanee**.