



Ministero per le disabilità

Regione Emilia-Romagna

VISIT EMILIA ROMAGNA



WelcomeEverybody

Emilia Romagna

Gli strumenti del progetto

di *Leris Fantini*



Prodotto creato nell'ambito del progetto In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me, realizzato con il contributo della Presidenza del Consiglio dei ministri - Ministro per le disabilità

Una premessa

- La «fotografia» dei servizi e degli ambienti **non sostituisce** la relazione diretta (consolidata nel tempo) fra il consumatore (turista) e il produttore di servizi (operatore turistico);
- Non sostituisce ma **sostiene l'importanza** del «passa parola» fra la clientela come valore aggiunto nella comunicazione positiva;
- Infine, si vuole coniugare le ragioni dell'impresa turistica con la capacità di saper rispondere ad una domanda di “ospitalità” che richiede **attenzioni, dialogo, conoscenze tecniche**.

Il questionario



Welcome Everybody è lo slogan del progetto "In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me", approvato e cofinanziato dall'Ufficio per le Politiche in Favore delle Persone con Disabilità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che intende promuovere il turismo accessibile, favorendo la capacità delle località coinvolte di accogliere le esigenze di tutti i turisti.

Il progetto prevede, in estrema sintesi, le seguenti azioni:

- Rilevazione e raccolta di informazioni sulle caratteristiche delle strutture turistiche e dei servizi offerti, tramite la somministrazione di un questionario online.
- Formazione diretta agli imprenditori del turismo e in particolare al personale deputato alla ricezione, per sensibilizzare e preparare all'accoglienza.
- Interventi specifici in alcuni Comuni (installazione/realizzazione di nuovi ausili, strumenti, attrezzature, servizi per l'accessibilità).
- Attivazione di tirocini per giovani con disabilità presso imprese o enti locali.

[Leggi tutto](#)

Scegli il tipo di struttura ?



[Partner ed altri soggetti coinvolti](#)

Powered by **gies**

- I.A.T.
- Struttura ricettiva
- Villaggio turistico
- Museo / Biblioteca
- Ristorazione
- Stabilimento balneare
- ...

Il questionario

- Anagrafica della struttura e sua collocazione
- Servizi offerti dalla struttura
- Struttura ricettiva
- Parcheggio
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Entrata
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Reception, Biglietteria, Atrio, Guardaroba
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Ascensore
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Rampa
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Scale
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Altre sale presenti nella struttura
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Camera/e Rilevata/e
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Appartamenti
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Bagno / Servizio Igienico
(indicazioni di dettaglio duplicabili)

Anagrafica della struttura e sua collocazione

Servizi offerti dalla struttura

Struttura ricettiva

...

DATI COMUNI PER TUTTE
LE STRUTTURE

Il questionario

- Anagrafica della struttura e sua collocazione
- Servizi offerti dalla struttura
- Struttura ricettiva
- Parcheggio
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Entrata
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Reception, Biglietteria, Atrio, Guardaroba
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Ascensore
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Rampa
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Scale
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Altre sale presenti nella struttura
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Camera/e Rilevata/e
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Appartamenti
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Bagno / Servizio Igienico
(indicazioni di dettaglio duplicabili)

Parcheggio

Entrata

Atrio, Reception

Collegamenti verticali

AMBIENTE SPECIFICO DELLA
STRUTTURA PRESA IN ESAME

Il questionario

- Anagrafica della struttura e sua collocazione
- Servizi offerti dalla struttura
- Struttura ricettiva
- Parcheggio
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Entrata
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Reception, Biglietteria, Atrio, Guardaroba
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Ascensore
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Rampa
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Collegamenti verticali: Scale
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Altre sale presenti nella struttura
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Camera/e Rilevata/e
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Appartamenti
(indicazioni di dettaglio duplicabili)
- Bagno / Servizio Igienico
(indicazioni di dettaglio duplicabili)

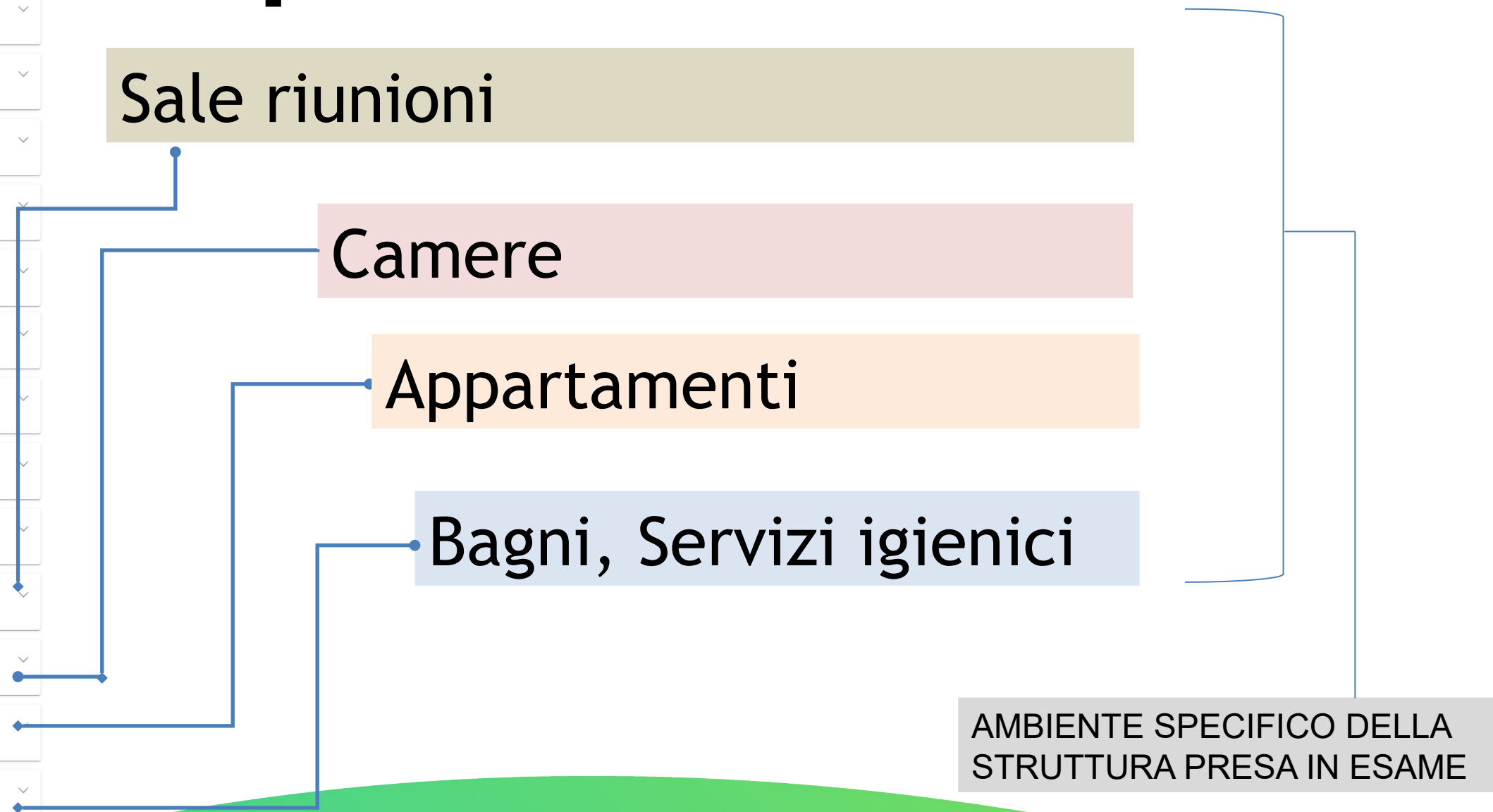
Sale riunioni

Camere

Appartamenti

Bagni, Servizi igienici

AMBIENTE SPECIFICO DELLA
STRUTTURA PRESA IN ESAME



Il questionario

Si utilizzano solo le sezioni specifiche per la tipologia di attività

Anagrafica della struttura e sua collocazione	▼
Servizi offerti dalla struttura	▼
Struttura ricettiva	▼
Parcheggio <small>(Indicazioni di dettaglio duplicabili)</small>	▼
Reception, Biglietteria, Atrio, Guardaroba <small>(Indicazioni di dettaglio duplicabili)</small>	▼
Collegamenti verticali: Rampa <small>(Indicazioni di dettaglio duplicabili)</small>	▼
Bagno / Servizio Igienico <small>(Indicazioni di dettaglio duplicabili)</small>	▼



solo ciò che è
a disposizione
del cliente



WelcomeEverybody
Emilia Romagna

Servizi offerti dalla struttura

Servizi su richiesta offerti al turista ?

- Servizio di babysitting
- Servizio di sollievo familiare (rivolto a persone anziane) ?
- Servizio di sollievo familiare (rivolto a persone con problemi psichici) ?
- Servizio di animazione rivolto a bambini/e o a persone anziane
- Servizio di accompagnamento per persone non vedenti ?
- Servizio infermieristico
- Servizio per il benessere animale (cani guida per ciechi) ?
- Servizio per il benessere animale (animali da compagnia) ?
- Servizio di concierge ?

Servizi per la mobilità della persona ?

- I mezzi messi a disposizione della struttura per la mobilità interna/esterna ?
- Carrozzina manuale ?
- Carrozzina elettronica ?
- Bicicletta
- Ciclomotore
- Elettroscooter ?
- Propulsori a batteria per carrozzine ?
- Triciclo per adulti ?
- Handbike ?
- Triciclo con pedana per carico carrozzina ?
- Servizio navetta
- Servizio di ricarica batteria per carrozzine elettroniche, scooter e monopattini in locale preposto ?
- Noleggio auto
- Colonnine per la ricarica di auto elettriche
- Montascale ?
- Monopattini

Il questionario

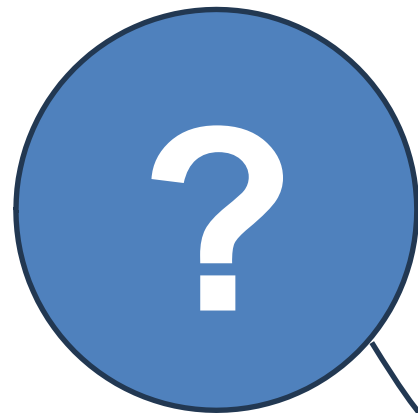
Si indica solo quello che si ha

Servizi su richiesta offerti al turista ?

- Servizio di babysitting
- Servizio di sollievo familiare (rivolto a persone anziane) ?
- Servizio di sollievo familiare (rivolto a persone con problemi psichici) ?
- Servizio di animazione rivolto a bambini/e o a persone anziane
- Servizio di accompagnamento per persone non vedenti ?
- Servizio infermieristico
- Servizio per il benessere animale (cani guida per ciechi) ?

Il questionario

Note e immagini di supporto



Informazioni aggiuntive

La destra e la sinistra sono da intendersi durante l'utilizzo del sanitario, ossia da seduto sul WC.

Immagine esplicativa:

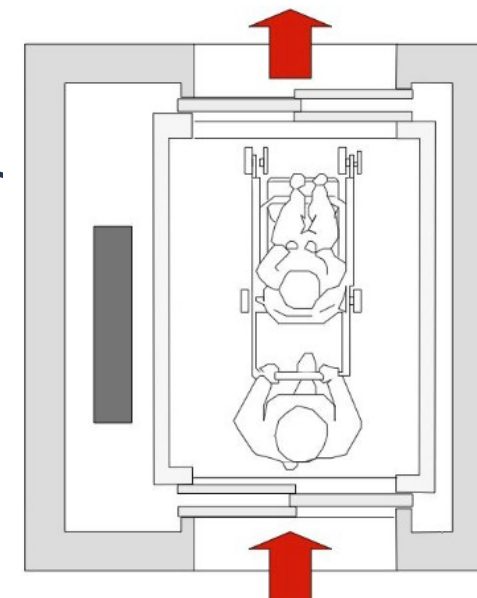


SPAZIO LIBERO LATO DESTRO

Ok

Informazioni aggiuntive

Immagine esplicativa:



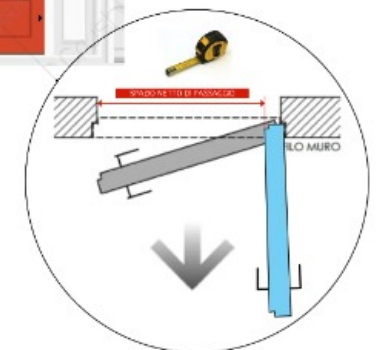
SECONDA PORTA FRONTALE

Ok

Informazioni aggiuntive

referito alla luce netta di ingresso

Immagine esplicativa:



Ok

Il questionario

Servizi per la mobilità della persona [?](#)

I mezzi messi a disposizione dalla struttura per la mobilità interna/esterna [?](#)

Carrozzina manuale [?](#)

Carrozzina elettronica [?](#)

Bicicletta

Ciclomotore

Elettroscooter [?](#)

Propulsori a batteria per carrozzine [?](#)

Triciclo per adulti [?](#)

Non sempre i servizi sono previsti all'interno di una struttura

Non è una carenza anzi

La nostra domanda vuole fornire stimoli di riflessione per coloro che con lungimiranza vorranno nel futuro investire in nuove opportunità per attrarre nuove fasce di mercato turistico



WelcomeEverybody
Emilia Romagna

...e perché no!



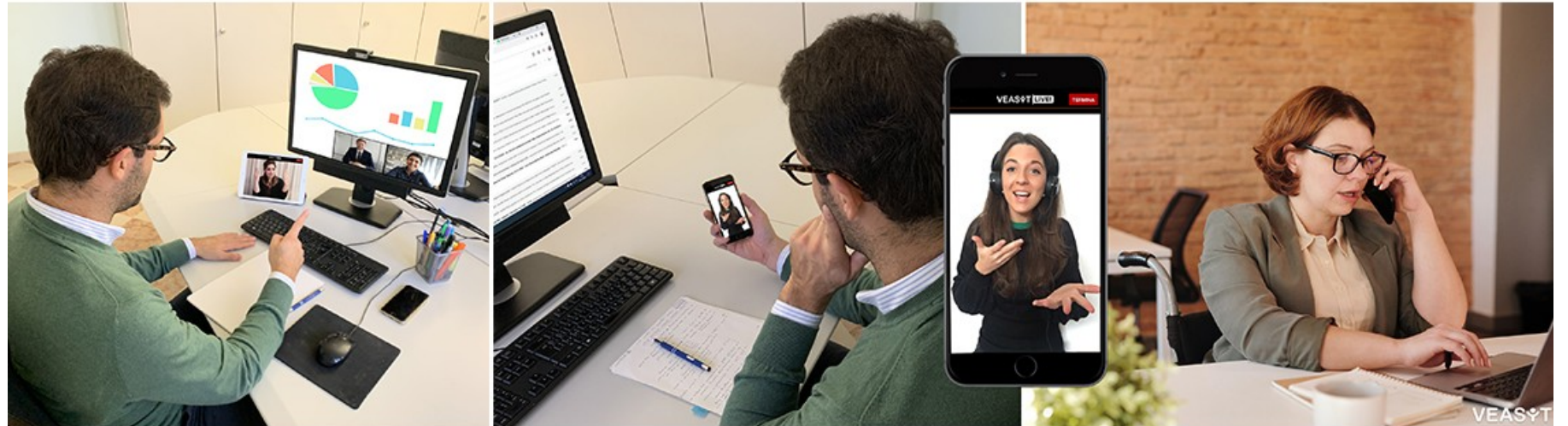
Jolly
Hotel



WelcomeEverybody
Emilia Romagna



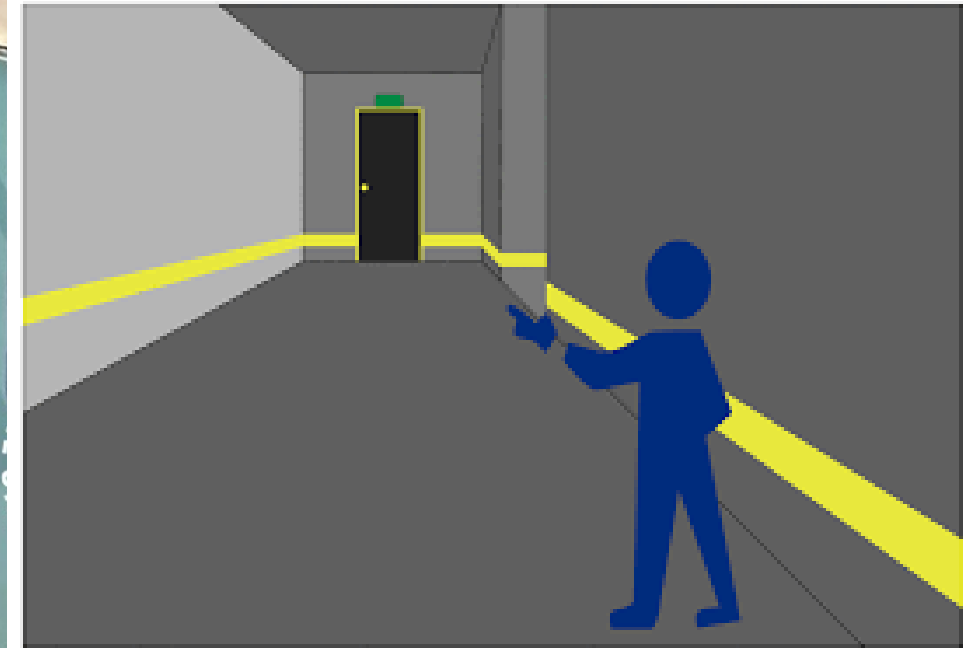
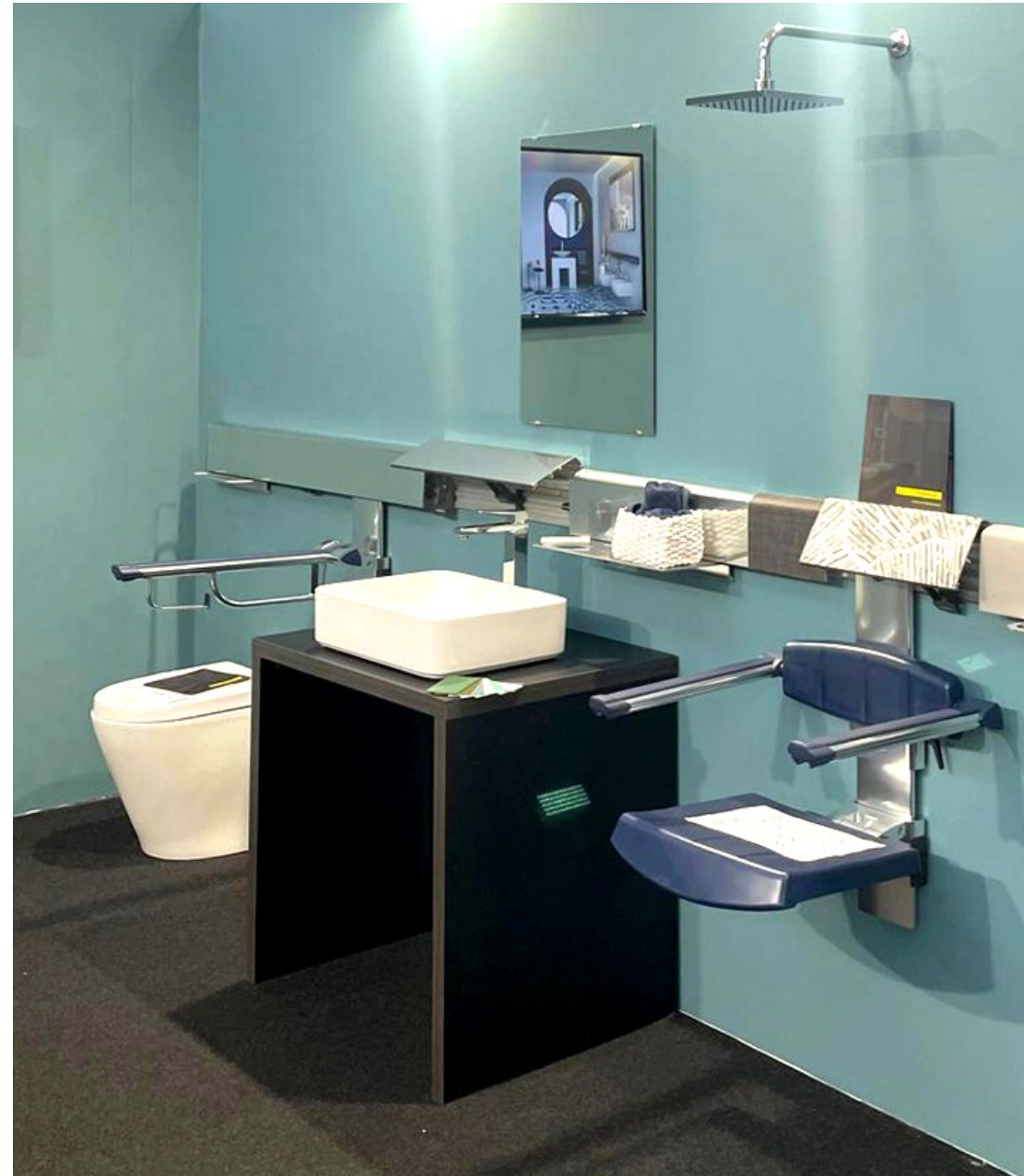
...e perché no!



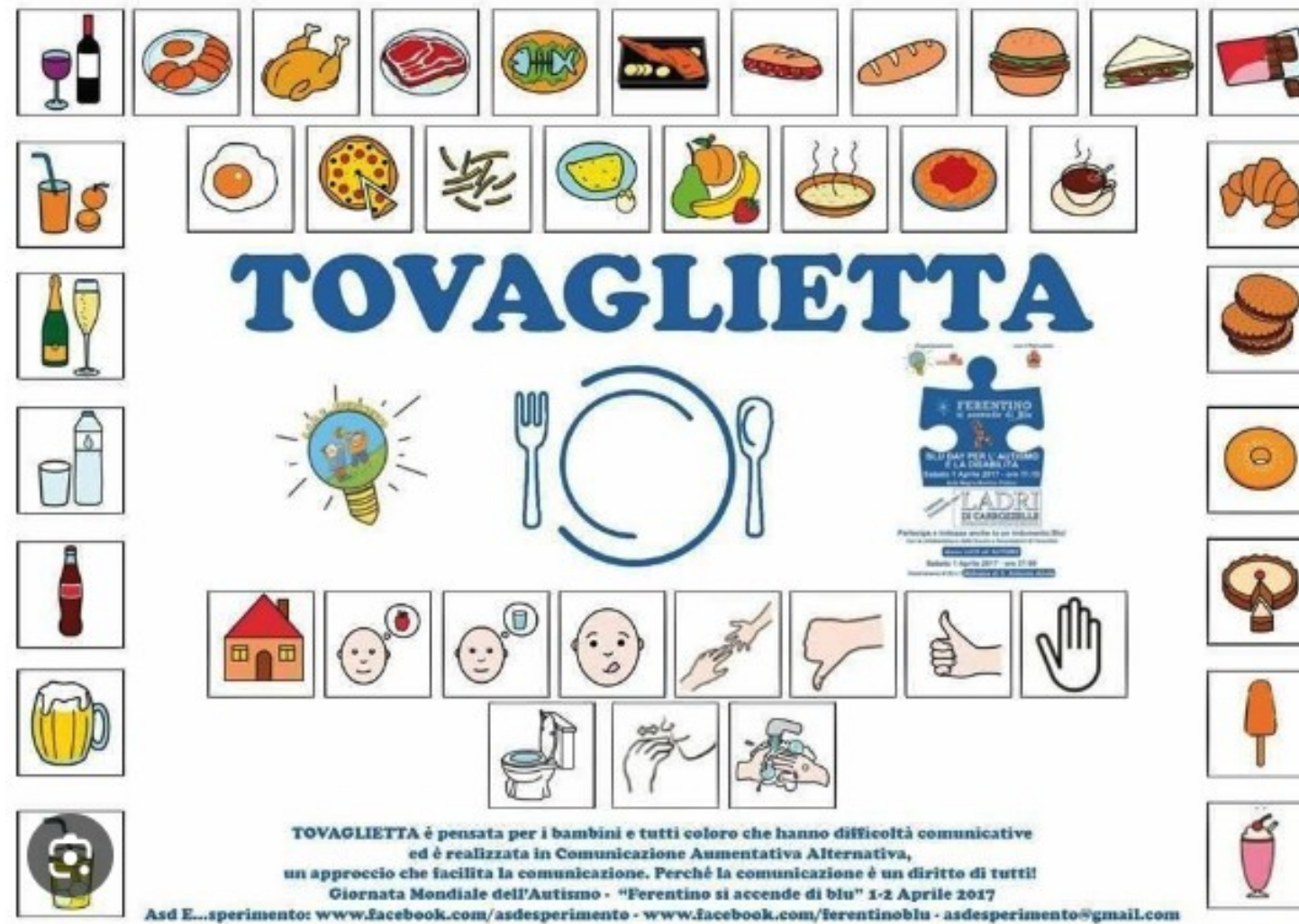


WelcomeEverybody
Emilia Romagna




...e perché no!



...e perché no!



TOVAGLIETTA

TOVAGLIETTA è pensata per i bambini e tutti coloro che hanno difficoltà comunicative ed è realizzata in Comunicazione Aumentativa Alternativa, un approccio che facilita la comunicazione. Perché la comunicazione è un diritto di tutti!
 Giornata Mondiale dell'Autismo - "Ferentino si accende di blu" 1-2 Aprile 2017
 Asd E...sperimento: www.facebook.com/asdesperimento - www.facebook.com/ferentinoblu - asdesperimento@gmail.com

Primi Piatti

CARNE	
Pasticcio di lasagne al forno	€ 7,50
Bis della casa	€ 8,50
Tagliatelle al ragù o al pomodoro	€ 7,50
Tortellini al ragù o al pomodoro	€ 8,00
Gnocchi al ragù o al pomodoro	€ 7,50
Ravioli rosè	€ 7,50
Tagliatelle ai funghi	€ 7,50
Strozzapreti salsiccia e radicchio	€ 7,50
Strozzapreti pasticcati	€ 7,50
Tris Spingarda	€ 9,30
Tortellini panna, prosciutto e funghi	€ 8,90
Gnocchi ai quattro formaggi	€ 8,90
Spaghetti alla carbonara	€ 7,90
Penne all'arrabiata	€ 6,90
Spaghetti o penne al ragù	€ 6,90
Cappelletti in brodo	€ 8,50
Minestra in brodo di verdura	€ 6,90
Passatelli asciutti ai porcini	€ 6,90
Tagliatelle ai funghi porcini	€ 9,50
Ravioli	



Formazione e coaching

ARGOMENTI	APPROFONDIMENTI	MODALITA'
Turismo inclusivo e le opportunità di un mercato in crescita		In presenza Webinar Pillole
Chi è il mio cliente?		Webinar
Strumenti e servizi a supporto	Ambiente e servizi	Webinar
Io ho e quindi sono		Webinar
Accoglienza e comunicazione		Webinar
Focus sui clienti con problemi motori	Le varie sfaccettature	Webinar Pillole
Focus sui clienti con problemi cognitivo-relazionali		Webinar Pillole
Focus sui clienti con problemi sensoriali	Non vedenti, ipovedenti, sordi	Webinar Pillole



Formazione e coaching

ARGOMENTI	APPROFONDIMENTI	MODALITA'
Focus sui clienti con problemi non visibili		Webinar Pillole
Sicurezza e gestione dell'emergenza		Webinar Pillole
Buone pratiche di ospitalità		Webinar
Come compilare il questionario	IAT	Webinar
	Strutture ricettive	Webinar
	Strutture ristorative	Webinar
	Villaggi e campeggi	Webinar
	Musei / biblioteche	Webinar
	Stabilimenti balneari	Webinar
Criteri di validazione		Webinar



Supporto tecnico

(compilazione del questionario)

HELP-DESK



dal lunedì al venerdì
ore 10:00 - 12:00



 **00-000000**

- Una persona guiderà l'operatore all'interpretazione delle richieste previste all'interno del questionario o fornire suggerimenti per l'organizzazione dei dati.
- E' possibile contattare o anticipare la richiesta verso l'helpdesk attraverso il servizio WhatsApp.

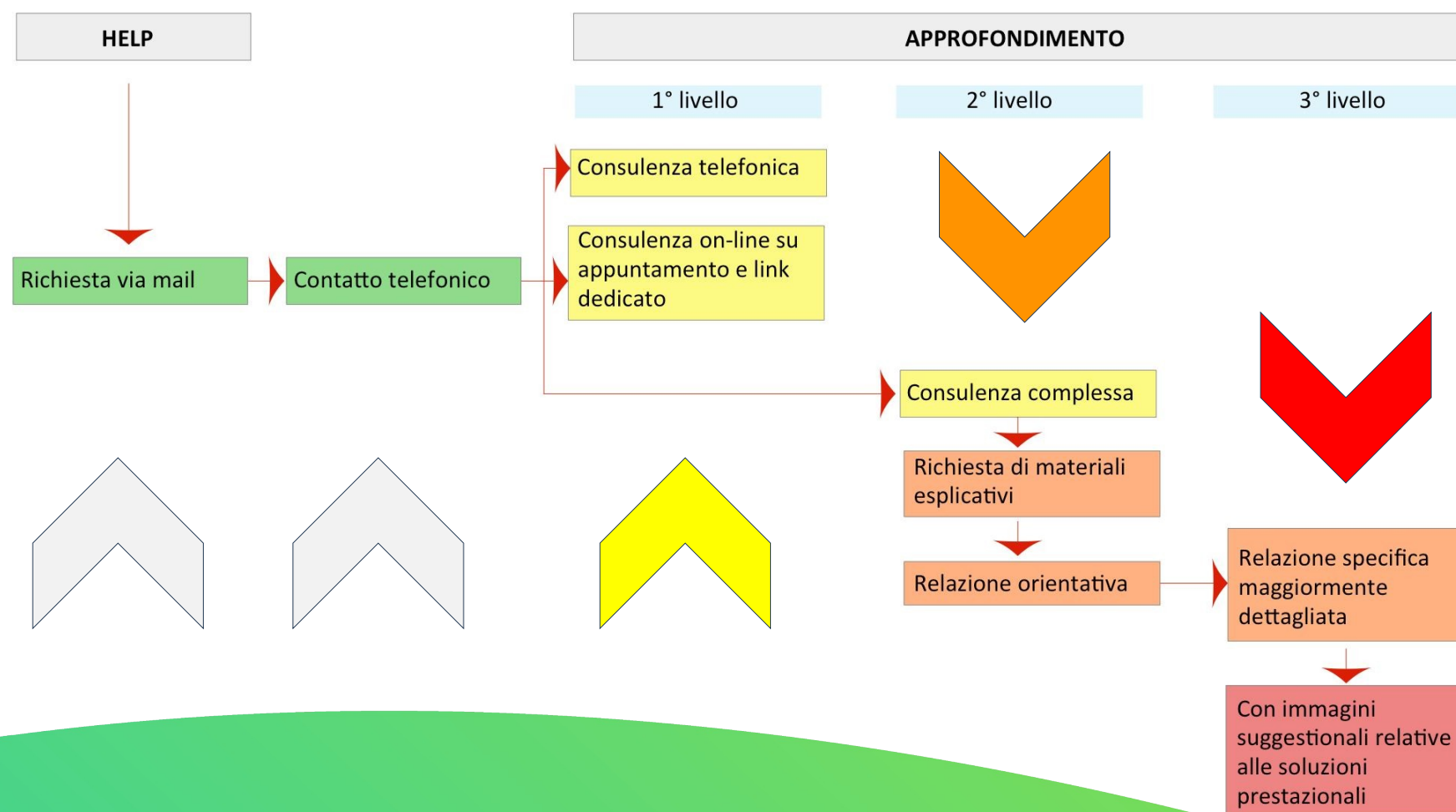
Supporto tecnico

(supporto tecnico per il miglioramento delle performance della struttura tramite audit a richiesta)

HELP-DESK

consulenze@criba-er.it



Supporto tecnico

(supporto tecnico per il miglioramento delle performance della struttura tramite audit a richiesta)

HELP-DESK

dal 30 di ottobre 2023
al 31 marzo 2024



consulenze@criba-er.it

- Con la richiesta di contatto, l'operatore viene contattato nell'arco di 48 ore per comprendere l'oggetto della richiesta.
- Con il primo contatto telefonico (**1° livello**) si valuta se la richiesta viene evasa o se necessita di un 'ulteriore approfondimento attraverso una consulenza via web, oppure se necessario un approfondimento di **2° livello**;
- in questo caso l'operatore deve fornire ulteriori dati e materiali cartografici o foto che meglio illustrano il quesito.
- In questo caso e, secondo le necessità pervenute, l'Help-desk risponderà entro 5 gg., oltre i 5 gg. se la consulenza rientra nel **3° livello**.
- L'efficacia dell'affiancamento consulenziale è strettamente legata alla documentazione di supporto, fornita dall'operatore turistico.

La validazione

Ai fini della migliore messa a punto del sistema informativo, le verifiche a **campione** potranno estendersi oltre la conclusione del progetto (8/9/2024) anche se esaurita la fase di sperimentazione.

Al completamento della fase di perfezionamento delle funzionalità del sistema, la fase di verifica e controllo si esaurirà.



NO! alla ridondanza dei dati

ESEMPIO

																	
Turista con allergie	Turista in avanzato stato di gravidanza	Turista con bambini	Turista con passeggino	Turista basso di statura	Turista obeso	Turista anziano, claudicante o amputato	Turista cardiopatico	Turista sordo	Turista ipovedente o cieco	Turista esito da polio o con tutori	Turista con disturbi all'equilibrio	Turista con difficoltà cognitive, alterazione dello spettro autistico	Turista in carrozzina con accompagnatore	Turista paraplegico	Turista emiplegico e terapegico	Turista con scooter elettrico	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	

SERVIZI OFFERTI ALL'OSPITE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
E' presente una sala TV/intrattenimento/lettura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Sono presenti camere insonorizzate				4									13				
Sono presenti giochi di intrattenimento per bambini/e			3														
E' presente una stanza di decompressione emotiva di persone temporaneamente in crisi													13				
E' presente nell'area comune o bagno uno spazio attrezzato con fasciatoio				4													
E' presente un bagno famiglia attrezzato con sanitari per bambini/e			3														
L'organizzazione è disponibile nell'allestire una camera, rivolta a famiglie con parenti affetti da crisi epilettiche, appartenenti allo spettro autistico, ecc.													13				
L'organizzazione è disposta a personalizzare la porta di ingresso della camera con immagini evocative che facilitino il riconoscimento della stessa			3										13				
La struttura allestisce su richiesta il frigobar della camera in modo personalizzato e nel rispetto delle esigenze alimentari dell'ospite	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
E' presente una sveglia luminosa e/o a vibrazione e/o dispositivi per la comunicazione con le persone sorde									9								
L'organizzazione concorda e mantiene per l'ospite lo stesso tavolo per la colazione e i pasti principali			3	4						10			13	14	15	16	17
Viene offerto ai cani guida per non vedenti accessori/servizi essenziali per l'animale										10							
Si permette l'accesso anche ad altri cani da assistenza, oltre ai cani guida per persone con disabilità visiva							7			10	11	12	13				

Mettere a disposizione del turista **SOLO** i dati che servono: a ciascuno le informazioni che servono per decidere la prenotazione della vacanza



WelcomeEverybody
Emilia Romagna



Adobe Stock | #15080008

SERVIZI OFFERTI ALL'OSPITE

Turista con allergie	Turista con bambini
E' presente una sala TV/intrattenimento/lettura	E' presente una sala TV/intrattenimento/lettura
	Sono presenti giochi di intrattenimento per bambini/e
	L'organizzazione è disposta a personalizzare la porta di ingresso della camera con immagini evocative che facilitino il riconoscimento della stessa
La struttura allestisce su richiesta il frigobar della camera in modo personalizzato e nel rispetto delle esigenze alimentari dell'ospite	La struttura allestisce su richiesta il frigobar della camera in modo personalizzato e nel rispetto delle esigenze alimentari dell'ospite
	L'organizzazione concorda e mantiene per l'ospite lo stesso tavolo per la colazione e i pasti principali

CONFRONTIAMO DUE ESIGENZE DIVERSE

Informazione oggettiva e l'importanza dei dati





FIADDA

ASSOCIAZIONE PER I DIRITTI DELLE PERSONE SORDE E FAMIGLIE

 EMILIA ROMAGNA



WelcomeEverybody

Emilia Romagna