

Interreg
Italia-Slovenija



Cofinanziato
dall'Unione europea
Sofinancira
Evropska unija

DATIS



DATIS

**IL TURISMO ACCESSIBILE INIZIA
DA INFORMAZIONI ACCESSIBILI**

**STRUMENTI E BUONE PRATICHE PER OPERATORI TURISTICI
PIÙ ACCOGLIENTI E INCLUSIVI**

Progetto DATIS

Frontiere digitali per il turismo inclusivo:

migliorare l'accessibilità digitale e l'inclusione sociale nel turismo per le persone con disabilità e gli anziani nella regione transfrontaliera Italia-Slovenia

Programma: Interreg VI-A Italia-Slovenia 2021-2027

Il progetto DATIS è cofinanziato dall'Unione Europea nell'ambito del Programma Interreg VI-A Italia-Slovenia.



Beletrina*

Zavod za turizem
Nova Gorica in
Vipavska dolina



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TRIESTE**

Dipartimento di
Scienze Politiche e Sociali



il MOSAICO
CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI



**ZVEZA DRUŠTEV SLEPIH
IN SLABOVIDNIH SLOVENIJE**
1000 Ljubljana, Groharjeva 2

**IO SONO
FRIULI
VENEZIA
GIULIA**



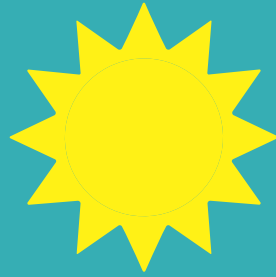


La nuova cultura dell'accoglienza

**INFORMAZIONI DI QUALITÀ,
SERVIZI PIÙ FRUIBILI,
ESPERIENZE PIÙ INCLUSIVE.**

Sempre più persone scelgono destinazioni, strutture ed esperienze turistiche attraverso strumenti digitali. Per questo accessibilità, chiarezza delle informazioni e qualità della comunicazione sono diventate parte integrante dell'esperienza turistica.

Il Progetto DATIS attraverso ricerca, analisi, formazione e strumenti pratici ha affrontato il tema dell'accessibilità digitale, comunicativa e fisica nelle esperienze turistiche nel territorio e ne ha tratto una serie di riflessioni e considerazioni utili per gli operatori del settore turistico ai fini di un miglioramento della propria offerta.



ACCESSIBILITY



L'obiettivo di questo strumento

Questa brochure nasce per offrire agli operatori turistici indicazioni semplici e concrete per migliorare accessibilità, comunicazione e accoglienza nella propria struttura come conclusione dell'esperienza di ricerca e analisi del progetto Datis. Non una guida tecnica, ma un primo orientamento pratico per rendere le informazioni più chiare, i servizi più comprensibili e l'accoglienza turistica più inclusiva per tutti.



La ricerca

**Comprendere i bisogni reali
anche delle persone
con disabilità.**

Per costruire un turismo più accessibile, DATIS è partito dalle esperienze delle persone. La ricerca ha analizzato abitudini di viaggio, bisogni, difficoltà e modalità di accesso alle informazioni turistiche nell'area transfrontaliera tra Italia e Slovenia. Un percorso sviluppato insieme a persone con differenti disabilità, organizzazioni e operatori del territorio.





I numeri della ricerca transfrontaliera



Utenti coinvolti



- » PERSONE CIECHE E IPOVEDENTI
- » PERSONE SORDE E IPOACUSICHE
- » PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIE
- » PERSONE CON DISABILITÀ COGNITIVE
- » PERSONE ANZIANE
- » UTENTI CON LIMITAZIONI TEMPORANEE

Capire il viaggiatore per accoglierlo meglio

Sempre più persone scelgono online.

Per molte persone con disabilità il viaggio rappresenta un'importante occasione di autonomia, benessere e partecipazione. Viaggiare significa uscire dalla routine quotidiana, vivere nuove esperienze, condividere tempo con familiari e amici, scoprire luoghi diversi e sentirsi parte di una comunità. Comprendere le motivazioni che guidano queste scelte aiuta gli operatori turistici a costruire esperienze più accoglienti, accessibili e in grado di rispondere a bisogni reali. A partire dal proprio sito web.

La ricerca DATIS mostra come la qualità delle informazioni disponibili online influenza direttamente la scelta di una struttura o di una destinazione. Contenuti poco chiari o difficili da utilizzare possono interrompere il percorso ancora prima della prenotazione.



Dietro ogni prenotazione c'è una persona

Perché viaggiano



73%

viaggia più volte all'anno

56%

considera viaggi e vacanze molto importanti per la qualità della vita

72%

afferma che viaggiare migliora benessere mentale e fisico

Come viaggiano



93%

non viaggia mai da solo

58%

viaggia con i propri familiari

51%

viaggia con 1-2 persone

Come scelgono



64%

sceglie la destinazione in base alla qualità delle informazioni

33%

rinuncia se non trova informazioni adeguate

43%

torna nella stessa struttura dopo un'esperienza positiva



I 3 livelli dell'accessibilità



Accessibilità è autonomia.

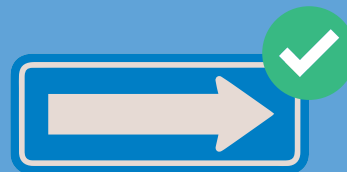
Per costruire un'esperienza davvero inclusiva, accessibilità digitale, comunicativa e fisica devono lavorare insieme. Sapere prima di partire se un luogo è accessibile, comprendere le informazioni e poter utilizzare i servizi in modo indipendente rende il turismo più inclusivo, affidabile e accogliente.





Accessibilità digitale

Siti web, prenotazioni online, video, mappe e contenuti compatibili con differenti dispositivi e tecnologie assistive per permettere a chiunque di usufruire delle informazioni in modo chiaro ed esaustivo.



Accessibilità fisica

Informazioni dettagliate e affidabili su ingressi, percorsi, servizi, segnaletica chiara ed evidente, disponibilità di spazi devono essere descritte in modo semplice e trasparente, anche su più formati utenti diversi.



Accessibilità comunicativa

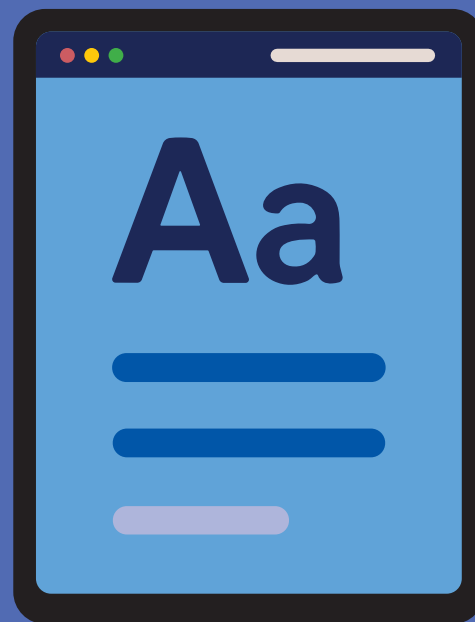
Informazioni chiare, linguaggio comprensibile, sottotitoli, comunicazione inclusiva e personale preparato a relazionarsi con utenti diversi.

Il 90% riceve un trattamento equo e rispettoso dal personale turistico ma solo il 17% ritiene il personale turistico sempre adeguatamente formato per assistere le persone con la disabilità.

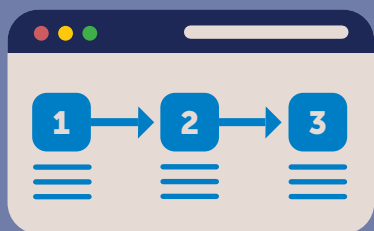
I 4 principi fondamentali

Accessibilità significa chiarezza.

Non basta scrivere molto, anzi non serve. Bisogna farlo con criterio e selezionando le informazioni, rendendole chiare a tutte le varie tipologie di utenti che possono usufruirne, per aiutarli nella scelta.

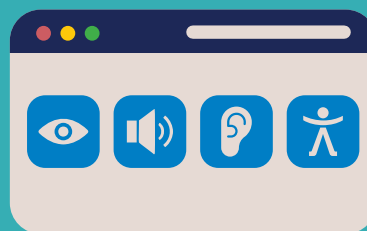


L'informazione deve essere:



Comprensibile

Informazioni, istruzioni e processi di prenotazione devono essere chiari e prevedibili.



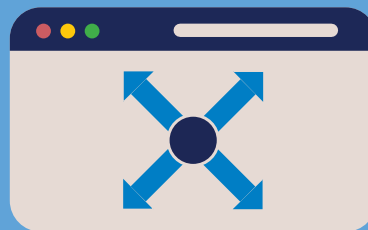
Percepibile

Le informazioni devono essere disponibili in modalità che gli utenti possano vedere, ascoltare o comunque percepire.



Utilizzabile

Siti web, servizi e spazi devono poter essere utilizzati concretamente da utenti diversi.



Compatibile

I contenuti digitali devono funzionare con tecnologie assistive, dispositivi e browser differenti.

Buone pratiche online

**Buone pratiche per un turismo
più accessibile.**

Migliorare accessibilità e comunicazione non significa necessariamente affrontare interventi complessi. Spesso piccoli accorgimenti possono aiutare più persone a comprendere le informazioni, orientarsi meglio e vivere l'esperienza turistica con maggiore autonomia.



1.

Utilizzare testi semplici e chiari

Frase brevi e informazioni ben organizzate aiutano tutti gli utenti a orientarsi più facilmente.

2.

Inserire sottotitoli nei video

Frase brevi e informazioni ben organizzate aiutano tutti gli utenti a orientarsi più facilmente.

6.

Migliorare la leggibilità a contrasto

Testi troppo piccoli o con poco contrasto possono risultare difficili da leggere, soprattutto da smartphone.

1

6

3

5



2



3.

Descrivere nel dettaglio immagini e contenuti

Brevi descrizioni aiutano persone cieche o ipovedenti a comprendere meglio contenuti e servizi proposti.

5.

Semplificare moduli e prenotazioni

Procedure intuitive riducono difficoltà, errori e abbandoni.

4.

Integrare funzioni di navigabilità anche senza mouse

Per rendere i contenuti accessibili anche ad utenti con difficoltà motorie.

4

Buone pratiche online e onsite

**Informazioni più accessibili,
esperienza migliore.**

Per molte persone la possibilità di scegliere una struttura o prenotare un'esperienza dipende dalla chiarezza delle informazioni disponibili online.

Comunicare meglio significa aiutare gli utenti a sentirsi più sicuri, informati e accolti già prima della partenza.



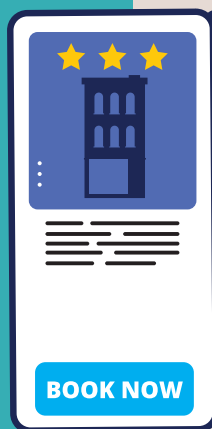
1. Comunicare eventuali limitazioni

Descrivere con chiarezza eventuali barriere o difficoltà aiuta gli utenti a organizzarsi meglio e crea maggiore fiducia.

2. Fornire info pratiche utili

Parcheggi, percorsi, ascensori, servizi igienici e modalità di accesso dovrebbero essere semplici da trovare e comprendere.

Nella struttura e nei servizi:



3. Facilitare il contatto diretto
Contatti chiari e facilmente reperibili aiutano gli utenti a chiedere informazioni specifiche prima della prenotazione.

5. Accessibilità significa qualità dell'accoglienza

Un'esperienza più semplice, chiara e comprensibile migliora il servizio per tutti gli ospiti e amplia le possibilità di accesso all'offerta turistica.

4. Rendere l'esperienza più prevedibile

Sapere cosa aspettarsi riduce incertezza e difficoltà per molti utenti con esigenze differenti.

Accessibilità significa accogliere meglio

Oggi accessibilità, chiarezza delle informazioni e qualità della comunicazione influenzano sempre di più la scelta di una struttura o di una destinazione turistica.

Migliorare l'esperienza degli utenti significa rendere il turismo più inclusivo, ma anche più affidabile, competitivo e contemporaneo. Molti interventi possono essere introdotti in modo semplice e progressivo. Perché un'esperienza più accessibile migliora l'accoglienza per tutti.



PROJECT OF DIGITAL INCLUSION
AND ACCESSIBILITY IN TOURISM

**Un turismo più accessibile
è un turismo migliore.**

**Per le persone.
Per i territori. Per il futuro
del settore turistico.**

