



RIVIERA DEL BRENTA  
• INCLUSIVA •



oltre   
il muro

**FRM**

Fondazione  
Riviera  
Miranese



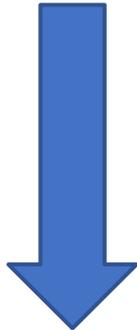
# WEBINAR SUL TURISMO ACCESSIBILE

## MODULO SPECIFICO

### GUIDE TURISTICHE

**Relatori: Beatrice Valentini; Alessandro Trovato; Maria Claudia Crivellaro**

# PREPARARE UN TOUR GUIDATO INCLUSIVO



Raccogliere informazioni sui visitatori



Verificare l'accessibilità dei luoghi



## PANORAMICA DEI VISITATORI

Quante persone ci sono nel gruppo?	
C'è un leader nel gruppo con cui posso comunicare direttamente?	
Che età ci sono nel gruppo?	
C'è qualcuno che ha delle esigenze specifiche o problemi di salute?	
Ci sono solo alcuni visitatori con esigenze specifiche oppure è l'intero gruppo che ha dei tipi di esigenze specifiche di accesso?	
Si conoscono l'uno con l'altro o è un gruppo di "estranei"? Ci sono dei viaggiatori solitari?	
Nel caso di gruppi misti con una o due persone con esigenze specifiche, gli altri visitatori sanno che c'è una persona con esigenze specifiche di accesso nel gruppo?	
Quanti assistenti (se ci sono) accompagnano il gruppo?	
Quali esperienze pregresse di visite guidate/visite museali ha il gruppo? Sono abituati o è qualcosa di nuovo per loro?	
Quali aspettative hanno dalla visita guidata che devono essere soddisfatte?	



# Oltre alle informazioni generali sui luoghi che visiterai, dovresti sapere:

- Dov'è il punto d'incontro? C'è abbastanza spazio per l'intero gruppo? Ci sono barriere all'accesso?
- Qual è il percorso esatto del tour? Quali sono le distanze tra i luoghi? Ci sono barriere di accesso sul percorso o all'ingresso?
- Dove e quanto spesso sono organizzate soste di riposo? Le pause sono adatte a tutti?
- Sono disponibili servizi igienici pubblici? Sono accessibili?
- Quali sono le condizioni di accesso di luoghi e strutture? Ci sono barriere nei luoghi che intendiamo visitare?
- Quanto costano i biglietti d'ingresso per le diverse strutture? Ci sono sconti o ingressi gratuiti per alcuni gruppi (persone con disabilità e assistenti, anziani, bambini)?
- Quali sono le procedure di evacuazione e di emergenza?
- C'è un ospedale e / o una farmacia vicino alla sede della visita?
- Esistono servizi di noleggio o di riparazione che possono fornire assistenza per la mobilità (ad es. sedie a ruote) o apparecchi sensoriali vicino o presso la sede?
- Qual è la durata prevista del tour?



# VERIFICARE L'ACCESSIBILITA'



## VISITATORI CON DISABILITA' MOTORIA

verificate che tipo di disabilità motoria hanno e i possibili dispositivi che utilizzano (es: sedia a ruote, deambulatore, bastone)	
Verificate le condizioni di accessibilità dell'itinerario pianificato (percorsi, strutture)	
Verificate se ci sono possibilità per sedersi e riposare lungo l'itinerario	
Verificate se ci sono bagni accessibili lungo l'itinerario	
Ricalcolate il percorso per permettere di avere più tempo (un passo più lento del solito)	
La maggior parte delle persone utilizza una sedia a ruote? Portate una sedia portatile	



## VISITATORI CON DISABILITA' VISIVE

Ci sono ostacoli sospesi o sporgenti?	
Ci sono percorsi tattili e segnalazioni a pavimento / avvisi di pericolo?	
Stimate tempi più lenti per la visita	
Provate a trovare i percorsi più facili e più diretti	
Verificate prima della visita la presenza di ostacoli per la mobilità	
Verificate se ci sono oggetti che possono essere toccati o strumenti tattili – chi li gestisce, e se sono raggiungibili / accessibili	
Indossate vestiti molto colorati (per aiutare il contatto con persone con vista ridotta)	
C'è un cane guida? Accertatevi che venga accettato ovunque (come dovrebbe essere per legge)	
Prevedete fermate per i turisti e per un cane guida	



## VISITATORI CON DISABILITA' UDITIVE

Pianificate tempi più lenti per farvi capire

Controllate il percorso per vedere se ci sono spazi che sono ben illuminati per parlare ai turisti

Se le persone sono parzialmente sorde, verificate la disponibilità di cuffie

Verificate se c'è un circuito a induzione disponibile in alcuni luoghi (es: nelle aree per la reception e alla cassa del negozio del museo) e ricordate agli ospiti di utilizzarlo

Verificate se all'interno del gruppo c'è un interprete di lingua dei segni



## VISITATORI CON DISABILITA' COGNITIVE / DIFFICOLTA' DI APPRENDIMENTO

Adattate i tempi	
Programmate pause più lunghe	
Pianificate un percorso che sia facile da seguire	
Verificate quale tecnica di comunicazione è migliore per il gruppo (chiedete agli assistenti o alle persone responsabili)	
Verificate se i turisti sono in grado di leggere	
Verificate se è possibile fare domande al gruppo	
Verificate se ci sono cose che possono essere toccate o odorate	
Preparate un opuscolo con pittogrammi, simboli e disegni	
Usate formati a caratteri ingranditi	



## **VISITATORI ANZIANI / ALTRI**

**Verificate se ci sono persone anziane**

**Verificate se ci sono infanti o bambini molto piccoli**

**Verificate quali sono le esigenze delle persone anziane o dei genitori o assistenti dei bambini piccoli**

**Adattate il percorso di visita all'età dei partecipanti**

**Adattate il contenuto delle vostre spiegazioni all'età dei partecipanti**

# SCARICA L'APP. WILLEASY

Esigenza comune

willeASY  
CERCA, PROVA, VA?!

# VISITA IL SITO “RIVIERA DEL BRENTA INCLUSIVA”

## ESEMPIO DI TESTO

### LA RIVIERA DEL BRENTA

LA RIVIERA DEL BRENTA SI TROVA TRA LE DUE BELLISSIME CITTA' DI VENEZIA E PADOVA. SI CHIAMA RIVIERA DEL BRENTA PERCHE' E' ATTRAVERSATA DAL FIUME NAVIGLIO DEL BRENTA. QUI SONO PASSATI MOLTI UOMINI IMPORTANTI COME CASANOVA, GALILEO, D'ANNUNZIO, NAPOLEONE, GOLDONI E GOETHE. IL TERRITORIO E' FAMOSO PER IL CIBO, IL PAESAGGIO NATURALE E PER LE VILLE VENETE COSTRUITE TRA IL 1500 E IL 1700, DIPINTE DA PERSONAGGI FAMOSI COME IL TIEPOLO E IL CANALETTO.

## ESEMPIO DI PECS



MANGIARE E  
DORMIRE

SCOPRI DI PIÙ

## PLUGIN

Close

Font Resize

A-

A+

Readable Font

Clear cookies

Images Greyscale

Invert Colors



## IN AEREO

[STORIA SOCIALE AEROPORTO PDF >](#)

### AEROPORTO INTERNAZIONALE MARCO POLO DI TESSERA

SI TROVA A 7 KM DA MESTRE E A CIRCA 30 KM DA MIRA.

DALL'AEROPORTO DI VENEZIA PUOI ANDARE ALLA STAZIONE FERROVIARIA DI VENEZIA-MESTRE E DA QUI ARRIVI IN RIVIERA DEL BRENTA CON LA LINEA VENEZIA-PADOVA CHE FERMA NELLE STAZIONI DI MESTRE, VIGONZA-PIANIGA, DOLO, MIRA-MIRANO.

[VAI AL SITO DELL'AEROPORTO](#)

### AEROPORTO CANOVA DI TREVISO

SI TROVA A CIRCA 40 KM DA MIRA.

PER RAGGIUNGERE LA CITTÀ DESIDERATA GUARDA GLI ORARI DI TRENI E AUTOBUS

[VAI AL SITO DELL'AEROPORTO](#)





## IN TRENO

[STORIA SOCIALE TRENO >](#)

### LE STAZIONI PRINCIPALI PIÙ VICINE ALLA RIVIERA DEL BRENTA SONO:

Stazione Santa Lucia di Venezia ,Stazione di Venezia Mestre ,Stazione di Treviso Centrale, Stazione di Padova

NELLA RIVIERA SONO PRESENTI 10 PICCOLE STAZIONI CHE SI TROVANO SUI PERCORSI DI DUE LINEE FERROVIARIE:

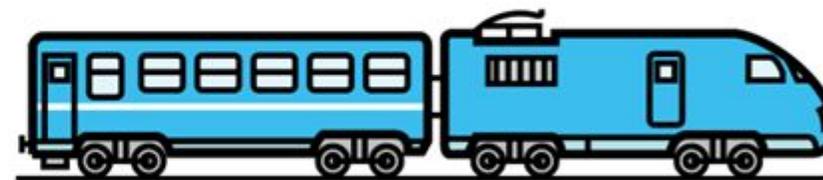
#### LINEA MILANO – VENEZIA:

STAZIONI FFSS DI PADOVA, PONTE DI BRENTA, VIGONZA PIANIGA, DOLO, MIRA MIRANO, MESTRE.

#### LINEA VENEZIA – ADRIA:

STAZIONI DI MESTRE, ORIAGO, MIRA BUSE, CASELLO 11, CAMPAGNA LUPIA, CASELLO 8, BOJON, CAMPOLONGO MAGGIORE.

[VAI AL SITO DI TRENITALIA](#)



## RISTORANTI E BAR DELLA RIVIERA



### CI VOLEVA

**Indirizzo:** Piazza guglielmo marconi, 5, 30032

Fiesso d'Artico (VE)

**Telefono:** +39 3463095415

ATTIVITA' CERTIFICATA DISABILITY FRIENDLY

[VAI AL SITO](#)



### BAR ART CAFFÉ

**Indirizzo:** via Roma, 60/62, 30010

Campolongo Maggiore (VE)

**Telefono:** +39 3894822734

ATTIVITA' CERTIFICATA DISABILITY FRIENDLY

[VAI AL SITO](#)



## HOTEL DELLA RIVIERA



### HOTEL RISTORANTE VILLA GOETZEN

**Indirizzo:** via G. Matteotti, 2/C, 30031

Dolo (VE)

**Telefono:** +39 041 5102300

ATTIVITA' CERTIFICATA DISABILITY FRIENDLY

[VAI AL SITO](#)



## NEGOZI DI ABBIGLIAMENTO



### ENERGY MAGLIE E MODA

**Indirizzo:** quartiere Copernico, 2/c, 30010

Campolongo Maggiore (VE)

**Telefono:** +39 3881735959

LINK DISABILITY FRIENDLY

[VAI AL SITO](#)

## CALZATURE



### DOMORI

**Indirizzo:** Via Matteotti, 19, 30031

Dolo (VE)

**Telefono:** +39 041 413931

LINK DISABILITY FRIENDLY

[VAI AL SITO](#)



**FRM**

Fondazione  
Riviera  
Miranese



## ATTIVITÀ ACCESSIBILI

IN QUESTA SEZIONE TROVATE TUTTE LE ATTIVITÀ ACCESSIBILI CHE SI POSSONO FARE IN RIVIERA DEL BRENTA.



CULTURA



NATURA



SPORT



EVENTI



DIVERTIMENTO



VILLA WIDMANN REZZONICO FOSCARI E' UNA TIPICA VILLA VENETA DAL GRANDE FASCINO, OLTRE A ESSERE IL PUNTO DI INFORMAZIONI TURISTICHE DI TUTTA LA TERRAFERMA VENEZIANA .



## INFORMAZIONI UTILI



**ORARI:**

APERTA DA MARTEDÌ A  
DOMENICA

DALLE 10.30 ALLE 16.30



PDF: SCARICA IL PDF  
CON LA STORIA  
SOCIALE PER VISITARE  
VILLA WIDMANN

DOWNLOAD

# ALTRI STRUMENTI DIGITALI UTILI

VEASYT TOUR → Guida multimediale che offre contenuti turistico-culturali del territorio del Veneto in modalità testuale, audio e video in LIS.

SMART TOURISM GUIDE → Offre guide multilingue di diverse città Italiane ed Europee, realizzate da persone con sindrome di down e con disabilità cognitiva. Le guide sono pensate per tutti e presentano numerose immagini e un linguaggio “Easy to read”.

# Suggerimenti generali per rendere un tour adatto a tutti i tipi di clienti:

- Scegli percorsi accessibili per tutti.
- Informati in anticipo sulle barriere.
- Rispetta i tempi del gruppo.
- I partecipanti con disabilità di solito non viaggiano da soli, sono spesso accompagnati da un accompagnatore (generalmente un membro della famiglia). Non aver paura di chiedere aiuto ai caregiver del gruppo per aiutarti.
- Chiedi sempre a una persona con disabilità come puoi aiutare - non dare per scontato che tu lo sappia fare meglio.
- Non aver paura di chiedere ai clienti con esigenze specifiche ulteriori informazioni sulle loro capacità.
- Fornisci informazioni chiare e comprensibili in formati accessibili e utilizzabili adatti a diversi tipi di clienti: linguaggio dei segni, linguaggio semplice, formato audio, dimensioni dei caratteri, codice Braille, formato di facile lettura ecc.
- Se le barriere non sono grandi e possono essere superate con un po' di aiuto, offrilo, ma solo se la persona vuole, ad es. accompagnare una sedia a ruote per superare un gradino. Rispetta la volontà del turista se non vuole essere aiutato.
- Individua anticipatamente le procedure e i percorsi di evacuazione

# Modelli di feedback

## Due domande fondamentali:

- 1) Cosa è stato fatto bene nel soddisfare le esigenze di accessibilità dei clienti?
- 2) Cosa potrebbe essere fatto meglio per soddisfare le loro esigenze di accessibilità?



-1. Quanto è stata amichevole e comunicativa la guida turistica durante la visita?

-NON MOLTO AMICHEVOLE 1 2 3 4 5 MOLTO AMICHEVOLE

-2. Quanto ti sei sentito a tuo agio con la guida turistica?

-NON MOLTO 1 2 3 4 5 MOLTO

-3. L'itinerario era adatto a te?

-NON MOLTO ADATTO 1 2 3 4 5 MOLTO ADATTO

4. La guida turistica ha risposto flessibilmente alle tue esigenze?

-NON MOLTO 1 2 3 4 5 MOLTO

-5. Quanto sono state prese in considerazione le tue esigenze specifiche (livello di linguaggio, capacità di concentrazione, tecniche di comunicazione adatte)?

-NON MOLTO 1 2 3 4 5 MOLTO

-6. Quanto conosceva le caratteristiche e i servizi di accessibilità del luogo la guida turistica? (rampe, ascensori, corrimano, parcheggi, bagni, oggetti tattili)

-NON MOLTO 1 2 3 4 5 MOLTO

-7. Cosa ha fatto particolarmente bene la guida turistica per soddisfare le tue esigenze personali?

-8. Cosa potrebbe fare la guida turistica per migliorare la tua esperienza rispetto alle tue esigenze personali?

-Grazie per il tuo Feedback.

# COME GUIDARE UN TURISTA CON ESIGENZE SPECIFICHE

**Relatore: Mariaclaudia Crivellaro**

Let's  
Recap

Quali sono le priorità del visitatore?

## RICEVERE INFORMAZIONI

- Prima della visita guidata
- Dedicare alle proprie specifiche esigenze
- Chiare, affidabili e aggiornate



<b>ESIGENZE</b>	<b>ACCESSIBILITÀ DEGLI SPAZI</b>
<b>MOTORIE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Accessibilità percorsi (attenzione ai marciapiedi, alla pavimentazione, agli scivoli)</li> <li>● Accessibilità ambienti (ingresso, mobilità interna, WC)</li> <li>● Segnaletica d'orientamento accessibile ed efficace</li> </ul>
<b>VISIVE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Orientarsi nello spazio</li> <li>● Evitare pericoli</li> <li>● Luce adeguata (spazi luminosi ma non abbaglianti)</li> <li>● Spazio poco rumoroso, poco affollato</li> <li>● Segnaletica di orientamento accessibile ed efficace</li> </ul>
<b>UDITIVE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Spazio poco rumoroso, poco affollato</li> <li>● Spazio luminoso per leggere il labbiale</li> <li>● Segnaletica di orientamento accessibile ed efficace</li> </ul>
<b>INTELLETTIVE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Spazio poco rumoroso, poco affollato</li> <li>● Luci e colori rilassanti</li> <li>● Segnaletica di orientamento accessibile ed efficace</li> </ul>
<b>ALIMENTARI - AMBIENTALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ambienti anallergici</li> </ul>

<b>ESIGENZE</b>	<b>FRUIBILITÀ ESPERIENZE</b>
<b>MOTORIE</b>	Esperienze fruibili da chi ha problemi MOTORI <ul style="list-style-type: none"> <li>● altezza quadri, touch screen, pannelli info</li> <li>● percorsi non stancanti</li> </ul>
<b>VISIVE</b>	Esperienze VISIVE fruibili dagli IPOVEDENTI Esperienze che valorizzano i sensi alternativi alla VISTA <ul style="list-style-type: none"> <li>● esperienze uditive (Video con sonoro)</li> <li>● esplorazione tattile</li> <li>● esperienze olfattive e gustative</li> </ul>
<b>UDITIVE</b>	Esperienze UDITIVE fruibili dagli IPOUDENTI Esperienze che valorizzano i sensi alternativi all'UDITO: <ul style="list-style-type: none"> <li>● esperienze visive (video con sottotitoli)</li> <li>● esperienze olfattive, gustative e tattili</li> </ul>
<b>INTELLETTIVE</b>	Esperienze fruibili da chi ha problemi cognitivi e relazionali linguaggio chiaro - testi easy to read <ul style="list-style-type: none"> <li>● comunicazione inclusiva</li> <li>● contesto non stressante</li> </ul>
<b>ALIMENTARI - AMBIENTALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● menu per esigenze specifiche (es. celiaci, vegani...)</li> <li>● personale in grado di fornire indicazioni sugli alimenti</li> </ul>

ESIGENZE	QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA
MOTORIE	
VISIVE	<p>1. Sapersi <b>relazionare</b> col cliente → Come posso essere d'aiuto?</p> <p>2. Strutture che offrono <b>SERVIZI</b> adeguati alle esigenze del cliente</p> <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● noleggio ausili</li> <li>● supporto gestione cane guida</li> <li>● fornitura audio-guide o video-guide</li> <li>● Chat - video chat LIS - sottotitolazione - induzione magnetica</li> </ul>
UDITIVE	
INTELLETTIVE	
ALIMENTARI - AMBIENTALI	

## Bibliografia:

Elevator. Formazione sul turismo accessibile - relazione, 2018.

Elevator. La guida turistica per tutti - Manuale per la guida di persone con esigenze specifiche, 2018.

Elevator. Guida al turismo accessibile, 2018.

Valentini B., *Turismo e Tecnologie accessibili: il caso studio del progetto Disability Friendly*, 2020.

