



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU, CRÈDITU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

PR SARDEGNA FESR 2021-2027

Priorità di investimento - P5

“Sardegna più sociale e inclusiva”

Obiettivo Specifico - Os4.vi

“Rafforzare il ruolo della cultura e del turismo sostenibile nello sviluppo economico, nell'inclusione sociale e nell'innovazione sociale”

Azione 5.6.1

“Progetti di innovazione sociale per la cultura e il turismo inclusivi”

LINEE GUIDA PER IL TURISMO INCLUSIVO



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

Sommario

1. INTRODUZIONE	1
1.1 Definizione di turismo inclusivo	1
1.2 Concetti chiave	2
1.3 Dimensioni	3
1.4 Obiettivi	3
1.5 Destinatari	4
1.6 Riferimenti normativi	4
2. PRINCIPI GENERALI	7
2.1 Relazione persona e contesto	7
2.2 Barriere e design for all	8
2.3 Fruibilità ed esperienza utente	9
2.4 Catena di accessibilità	10
2.5 Principi fondamentali dell'accessibilità web	11
3. DESTINAZIONI TURISTICHE INCLUSIVE	11
3.1 La Catena dei Servizi Turistici (Tourist Service Chain)	11
3.2 I Livelli della Catena dei Servizi Turistici	12
4. STRATEGIE DI IMPLEMENTAZIONE	13
4.1 L'importanza della valutazione	13
4.2 Programmare gli interventi	14
5. TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI	14
5.1 Interventi Fisici e Strutturali	14
5.2 Segnaletica e Cartellonistica Inclusiva	15
5.3 Acquisto di dispositivi e ausili tecnologici	16
5.4 Digitalizzazione e tecnologie interattive	17
5.5 Specificità relative alla fruizione digitale del turismo inclusivo	18
5.6 Formazione del personale e sensibilizzazione	19
5.7 Attività e Programmi Educativi Inclusivi	20



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

All. A

1. INTRODUZIONE

1.1 Definizione di turismo inclusivo

Il turismo costituisce un diritto fondamentale e un elemento imprescindibile per il benessere e la qualità della vita delle persone. Tuttavia, l'accesso pieno ed equo alle opportunità turistiche e ricreative può risultare ostacolato da barriere ambientali, organizzative e comunicative che interagiscono con le caratteristiche individuali, limitando la partecipazione di molte persone, in particolare di coloro che presentano condizioni di salute associate a limitazioni funzionali o che si trovano in particolari fasi del ciclo di vita, come la terza età.

Il concetto di "Turismo Inclusivo" si fonda sull'obiettivo di garantire a tutte le persone — indipendentemente dalle capacità motorie, sensoriali, cognitive o comunicative — la possibilità di vivere l'esperienza turistica in condizioni di autonomia, sicurezza e pari opportunità, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando la diversità. In questa prospettiva, il riconoscimento e il rispetto della pluralità delle identità, degli orientamenti e delle espressioni personali, comprese quelle legate all'identità di genere e all'orientamento sessuale, rappresentano un elemento essenziale per la costruzione di un'offerta turistica realmente inclusiva e rispettosa dei diritti umani.

In Europa si stima la presenza di circa 40 milioni di persone che convivono con una disabilità, a cui si aggiunge una popolazione anziana in costante crescita: un segmento significativo di cittadini e viaggiatori, portatori di diritti e portatori di esigenze che il sistema turistico deve saper accogliere in modo competente e inclusivo. La stessa attenzione va riconosciuta a tutte le persone che, per motivi legati alla propria condizione personale o sociale, possono essere esposte a discriminazioni, stereotipi o esclusione nei contesti turistici.

La promozione del Turismo Inclusivo rappresenta una leva strategica per favorire uno sviluppo economico sostenibile e responsabile, capace di ampliare le opportunità di partecipazione e di rafforzare il valore sociale ed economico dell'ospitalità. L'ampliamento della base di visitatori, la destagionalizzazione dei flussi turistici e l'aumento della durata media dei soggiorni sono solo alcuni dei benefici che possono derivare da un'offerta accessibile e di qualità. Investire nell'inclusione consente di intercettare nuovi segmenti di mercato — come famiglie, persone anziane, viaggiatori con esigenze specifiche — e di consolidare la reputazione della Sardegna come destinazione internazionale accogliente, innovativa e responsabile. Promuovere l'accessibilità significa quindi generare valore economico diffuso e sostenibile, rafforzando la competitività del territorio nel lungo periodo.

L'adozione dei principi del "Design for All" — inteso come la progettazione di ambienti, servizi e prodotti fruibili dalla più ampia varietà di persone possibile — contribuisce a elevare la qualità complessiva dell'offerta turistica regionale, con benefici estesi all'intera comunità.

Le presenti Linee Guida si ispirano, inoltre, ai principi della Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF) dell'Organizzazione Mondiale della



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

Sanità, che interpreta la disabilità come il risultato dell'interazione tra le condizioni di salute e i fattori ambientali e personali. In questo quadro, si fa riferimento anche alla norma internazionale UNE-ISO 21902:2021, che fornisce indicazioni operative per promuovere un turismo accessibile, sostenibile e di qualità, rivolto a tutti.

1.2 Concetti chiave

- **Universal Design.** Progettare esperienze turistiche, ambienti, prodotti e servizi che siano fruibili dal maggior numero possibile di persone, senza necessità di adattamenti o ausili speciali. Applicato al turismo inclusivo, questo principio implica la progettazione di strutture ricettive, percorsi, allestimenti, strumenti informativi e risorse digitali che siano intrinsecamente accessibili, favorendo un'accoglienza equa, dignitosa e confortevole per tutti.
- **Accessibilità.** Rimozione delle barriere fisiche, sensoriali, cognitive e comunicative che ostacolano o limitano l'accesso e la fruizione delle esperienze turistiche. Nel turismo inclusivo, l'accessibilità non si rivolge solo alle persone con disabilità, ma anche ad anziani, famiglie con bambini, persone con esigenze temporanee o difficoltà linguistiche, promuovendo un'accoglienza aperta, equa e universale.
- **Inclusione.** Creare un ambiente turistico accogliente, rispettoso delle diversità e in cui ogni persona – indipendentemente da età, origine o limitazione funzionale – si senta valorizzata e coinvolta. L'inclusione va oltre l'accessibilità, promuovendo la partecipazione attiva e il protagonismo di tutti i viaggiatori.
- **Partecipazione culturale.** Garantire a tutte le persone il diritto di accedere e contribuire alla vita culturale durante l'esperienza turistica, in linea con quanto stabilito dall'articolo 27 della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e dalla Convenzione UNESCO sulla diversità culturale (2005).
- **Mediazione culturale.** Insieme di strategie, linguaggi e strumenti che favoriscono la comprensione e il coinvolgimento attivo dei diversi pubblici nel contesto turistico. È essenziale per rendere il patrimonio e le esperienze turistiche realmente accessibili, comprensibili e significative per tutti.
- **Design for All.** Approccio progettuale che integra fin dall'inizio i principi dell'accessibilità e dell'Universal Design, al fine di offrire esperienze turistiche fruibili, inclusive e di qualità per il maggior numero possibile di persone, senza esclusioni.
- **Diversità culturale.** Riconoscimento, valorizzazione e rispetto delle differenze culturali come risorsa chiave per un turismo più aperto, sostenibile e inclusivo, capace di accogliere e celebrare le pluralità identitarie.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

1.3 Dimensioni

La fruizione inclusiva dell'offerta turistica si articola in diverse dimensioni:

- Accessibilità fisica. Abbattimento delle barriere architettoniche (rampe, ascensori, percorsi tattili, ecc.).
- Accessibilità sensoriale. Fornitura di informazioni e supporti accessibili a persone con disabilità visive (audio descrizioni, mappe tattili, riproduzioni in rilievo, Braille), uditive (sottotitoli, trascrizioni, Lingua dei Segni Italiana - LIS), e con altre disabilità sensoriali.
- Accessibilità cognitiva. Semplificazione del linguaggio, utilizzo di supporti visivi, creazione di percorsi di visita tematici e personalizzati, utilizzo di tecnologie assistive per l'apprendimento.
- Web Accessibility. Creazione di siti web, applicazioni mobili e risorse digitali accessibili, in conformità con le linee guida internazionali (WCAG) e la normativa italiana (Legge Stanca).
- Accessibilità economica. Riduzione o eliminazione dei costi di accesso per fasce di popolazione svantaggiate.
- Accessibilità culturale e sociale. Promozione di attività e progetti che coinvolgano attivamente diversi gruppi sociali e culturali, valorizzando le diverse prospettive e narrazioni.

1.4 Obiettivi

L'obiettivo di queste linee guida è quello di fornire un supporto, in termini di normativa, contenuti ed esempi, ai potenziali beneficiari che si candideranno a realizzare Progetti di partecipazione turistica innovativi e inclusivi, finanziati nell'ambito dell'Azione 5.6.1 "Progetti di innovazione sociale per la cultura e il turismo inclusivi" del PR Sardegna FESR, al fine di sostenere l'efficacia, l'inclusività e l'accessibilità universale dei servizi di turistici che si andranno a finanziare.

La Regione Sardegna, infatti, intende promuovere un turismo inclusivo che consenta a tutte le persone di fruire equamente e in modo partecipativo del patrimonio culturale e turistico che la contraddistingue.

Si vuole sostenere la creazione di un'esperienza unica che riconosca il diritto universale all'accesso alla cultura e al turismo, considerandoli elementi fondamentali per l'integrazione sociale, il benessere collettivo e lo sviluppo personale, andando a stimolare la rimozione delle barriere fisiche, sensoriali e cognitive, culturali e sociali, digitali, economiche, linguistiche, geografiche, temporali, religiose e di genere, adottando soluzioni innovative di *design* universale per migliorare l'accessibilità comunicativa, facilitando l'inclusione di tutti, indipendentemente dalle loro necessità.

Gli spazi turistici e culturali devono essere progettati per garantire percorsi sicuri, infrastrutture adeguate e supporti accessibili, con una comunicazione chiara e comprensibile per ogni tipo di visitatore. L'integrazione di tecnologie assistive e soluzioni digitali potenzia le opportunità



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

di fruizione, anche a distanza. È essenziale formare il personale per un'accoglienza inclusiva e promuovere la partecipazione attiva, coinvolgendo le persone nella co-progettazione delle esperienze turistiche e culturali.

1.5 Destinatari

Le linee guida si propongono come strumento di supporto per i futuri bandi regionali, con l'obiettivo di sviluppare un modello di turismo inclusivo. Le linee guida per il turismo inclusivo della Regione Sardegna si rivolgono quindi a una molteplicità di soggetti pubblici e privati coinvolti nella gestione del patrimonio culturale e turistico. L'ambito di applicazione comprende le strutture ricettive, i ristoranti, le spiagge, i cinema, i teatri, le sale concerti, gli auditorium, con l'intento di promuovere un'offerta turistica che rispetti i principi di accessibilità e inclusività per ogni tipo di visitatore. L'iniziativa si estende anche a sviluppatori web, content creator e fornitori di servizi e tecnologie per l'accessibilità, con l'obiettivo di garantire una fruizione ottimale dei contenuti digitali. Inoltre, i responsabili della Transizione Digitale sono destinatari di queste linee guida, con l'intento di favorire l'adozione di soluzioni innovative che contribuiscano a un turismo inclusivo, migliorando l'accessibilità e l'integrazione delle tecnologie digitali nel settore turistico.

1.6 Riferimenti normativi

L'Unione europea è ancorata ai valori di uguaglianza, equità sociale, libertà, democrazia e diritti umani. La principale azione realizzata dall'Unione per il riconoscimento dei diritti delle persone con disabilità è l'adozione nel 2006 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (UNCPRD o Convenzione), ratificata dall'Italia con la legge 18 del 2009, che ha segnato una svolta nella definizione degli standard minimi per i diritti delle persone con disabilità e che l'UE e i suoi Stati membri contribuiscono nel corso degli anni alla sua attuazione con diverse strategie.

La Convenzione ONU sui diritti delle Persone con Disabilità ha segnato il definitivo passaggio da una visione delle persone con disabilità "come malate e minorate" ad una visione della condizione di disabilità basata sul rispetto dei diritti umani, tesa a valorizzare le diversità umane –di genere, di orientamento sessuale, di cultura, di lingua, di condizione psico-fisica e così via – e a considerare la condizione di disabilità non come derivante da qualità soggettive delle persone, bensì dalla relazione tra le caratteristiche delle persone e le modalità attraverso le quali la società organizza l'accesso ed il godimento di diritti, beni e servizi.

L'articolo 9 relativo all'accessibilità della convenzione UNCPRD prevede che "al fine di consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli ambiti della vita, gli Stati parte devono prendere misure appropriate per assicurare alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti od offerti al pubblico, sia nelle aree urbane che nelle aree rurali”.

Per ciò che concerne l'accessibilità si segnalano:

- **Normativa Internazionale:**
 - Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità (CRPD) (ratificata dall'Italia con Legge 3 marzo 2009, n. 18).
 - ISO 21902:2021 Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations
 - Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 (e successive versioni) del World Wide Web Consortium (W3C) – Web Accessibility Initiative (WAI).
 - EN 301 549 "Requisiti di accessibilità per prodotti e servizi ICT" (recepisce la norma WCAG).
- **Normativa Europea:**
 - Direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici.
 - Direttiva (UE) 2019/882 (European Accessibility Act - EAA) sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (in fase di recepimento).
- **Normativa Italiana:**
 - Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca) "Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici" e successive modifiche e integrazioni.
 - Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106 (recepimento della Direttiva (UE) 2016/2102).
 - Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici (aggiornate periodicamente).
 - Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), d.lgs 82/2005.
 - Decreto del Presidente della Repubblica 503 del 1996, articolo 12
 - Decreto Ministeriale 14 giugno 1989, n. 236
 - Legge 9 gennaio 1989, n. 13.

Per quanto concerne l'inclusione e, in particolare, la non discriminazione legata al genere, occorre segnalare che in ambito ONU, è stato approvato il Codice Globale di etica del turismo (parità di genere), e le linee guida UNWTO che favoriscono inclusione, anche se non sono state ricomprese norme specifiche per garantire i diritti LGBTQI+:

- *Gender Mainstreaming Guidelines* (settore pubblico turistico)
- *Gender-Inclusive Strategy for Tourism Businesses* (settore privato)

A livello di Unione Europea, la base giuridica di riferimento per la promozione della parità di genere e non discriminazione può essere riferita a:



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

- Il Trattato sul Funzionamento dell'UE che con l'articolo 19 autorizza misure per combattere le discriminazioni basate sull'orientamento sessuale.
- L'articolo 21 e 23 della Carta dei Diritti Fondamentali dell'UE, che vieta espressamente la discriminazione basata sull'orientamento sessuale.
- La Direttiva 2000/78/CE ("Quadro generale") che dal 2000 proibisce la discriminazione nei luoghi di lavoro, inclusi orientamento sessuale e identità di genere.
- La Gender Equality Strategy 2020-2025 che mira a costruire un'Europa garante della parità di genere, e comprende un'integrazione di genere finalizzata a un migliore inserimento della prospettiva di genere in tutte le politiche e nelle iniziative più importanti dell'Unione.
- La Strategia LGBTIQ 2020–2025 che dichiara la zona UE "libera da discriminazioni LGBTIQI".

Per quanto riguarda l'Italia, i riferimenti normativi più importanti sono:

- Il Codice delle pari opportunità (Dlgs 198/2006) che ha come obiettivo principale quello di garantire la parità di trattamento e di opportunità tra uomini e donne in tutti i settori, compresi il lavoro e la retribuzione.
- La Strategia nazionale per la parità di genere 2021-2026, che si ispira alla Gender Equality Strategy 2020-2025 dell'Unione europea
- Il Sistema della certificazione della parità di genere, introdotta dalla Legge Gribaudo (legge 162/2021), come un sistema volontario con il quale le aziende che vogliono dimostrare il proprio impegno per l'uguaglianza di genere sul lavoro.

Nell'ambito di tale perimetrazione normativa, il settore turistico si è mosso in modo strategico attraverso protocolli certificati, adesioni di enti nazionali (ENIT) e collaborazioni tra associazioni e istituzioni regionali (es. Emilia-Romagna). Questi strumenti offrono un percorso certificato verso un turismo realmente inclusivo, garantendo formazione, controlli, riconoscimento e visibilità internazionale.

Il Protocollo QueerVadis (Sonders & Beach + AITGL + RINA) è il primo protocollo internazionale validato da RINA per strutture ricettive, agenzie, compagnie e destinazioni turistiche che intendono creare una reale accoglienza inclusiva per persone LGBTQI+ e prevede:

- Formazione obbligatoria per il personale.
- Audit annuale e rilascio o rinnovo del certificato "QueerVadis Certified". Adozione di linee guida su comunicazione, marketing, gestione delle molestie e inclusione tra i dipendenti.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

- La Regione Emilia-Romagna ha avviato, a partire dal febbraio 2025, un progetto regionale in collaborazione con Sonders & Beach e AITGL, offrendo formazione, sensibilizzazione e rilascio del bollino arcobaleno tramite QueerVadis.

Dal 2021, l'Agenzia Nazionale del Turismo (ENIT) aderisce al Protocollo Diversity & Inclusion di Sonders & Beach + AITGL, validato da RINA. Questo include politiche di diversity management, producendo contenuti promozionali su piattaforme internazionali come QueerVadis.com, con segnalazione di destinazioni italiane LGBTQ-friendly.

La collaborazione tra Arcigay e AITGL ha prodotto lo sviluppo di un protocollo per formare operatori turistici, strutture e enti locali, con l'obiettivo di diffondere la cultura del rispetto e dell'inclusione.

Tra le best practice internazionali e UE si segnalano:

- L'International LGBTQ+ Travel Association (IGLTA), un'associazione globale operativa dal 1983 che certifica operatori del settore e promuove linee guida per l'accoglienza LGBTQI+.
- L'European LGBTQ+ Tourism Alliance (ELTA) che guida le certificazioni e gli audit *annuali* per operatori e destinazioni, con il supporto RINA, come previsto dal pledge europeo siglato nel 2023.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1 Relazione persona e contesto

La Convenzione ONU sui diritti delle Persone con Disabilità (2006) ha da tempo segnato il definitivo passaggio da una visione delle persone con disabilità "come malate e minorate" ad una visione della condizione di disabilità non come derivante da qualità soggettive delle persone, bensì dalla relazione tra le caratteristiche delle persone e le modalità attraverso le quali la società organizza l'accesso ed il godimento di diritti, beni e servizi.

Questo passaggio epocale, coerente con la Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF), sottolinea l'importanza di analizzare la disabilità facendo riferimento ai molteplici aspetti che la denotano come esperienza umana universale, che tutti possono vivere nel corso della loro esistenza.

La disabilità, infatti, non è solo deficit, mancanza a livello organico o psichico, ma è una condizione che va oltre la limitazione, che supera barriere mentali ed architettoniche. Essa rappresenta una condizione universale, e in quanto tale non è applicabile esclusivamente alle persone che non vedono, non sentono o che si trovano su una carrozzina. La disabilità va quindi intesa come la relazione tra una condizione di salute e un ambiente sfavorevole.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

ICF è l'acronimo di Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (International Classification of Functioning, Disability and Health), strumento standard internazionale approvato dall'Assemblea Mondiale della Sanità per la descrizione della salute e della disabilità in settori diversi tra i quali anche la scuola. Il cardine dell'ICF è il concetto di funzionamento all'interno della società che rivede il senso della condizione di disabilità, non limitandola più solo alle caratteristiche della persona che ha una diagnosi di disabilità, ma che riconosce la disabilità come condizione determinata anche da fattori contestuali, per esempio ostacoli o barriere di tipo diverso che limitano la piena espressione delle potenzialità di un individuo.

2.2 Barriere e design for all

Le barriere fisiche comprendono ostacoli strutturali che impediscono il movimento, come scale senza alternative accessibili, percorsi sconnessi o arredi mal posizionati. Le barriere sensoriali riguardano la difficoltà di percepire informazioni visive o sonore, come l'assenza di segnaletica tattile, sottotitoli o sistemi di amplificazione. Le barriere cognitive ostacolano la comprensione e l'orientamento, influenzando in particolare persone con difficoltà di apprendimento o neuro divergenze, come l'autismo o i disturbi dell'attenzione, che possono avere bisogno di informazioni semplificate, prevedibilità negli ambienti e supporti visivi per una migliore esperienza.

Accessibilità

L'accessibilità è la caratteristica di un dispositivo, di un servizio, di una risorsa o di un ambiente d'essere fruibile con facilità da una qualsiasi tipologia d'utente. Quindi un luogo o un servizio è accessibile se chiunque, anche in presenza di limitazioni temporanee o permanenti, può viverlo e usarlo al meglio. Per accessibilità fisica di una struttura si intende la possibilità per chiunque di raggiungere, entrare, fruire degli ambienti in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia. Le barriere architettoniche rappresentano impedimenti alla piena accessibilità dal punto di vista della sicurezza.

È opportuno sottolineare che spesso il termine “barriera architettonica” viene frainteso e interpretato nel senso limitativo e semplicistico dell'ostacolo fisico, e che già nella legge 13/89 e nel relativo regolamento di attuazione D.M. 236/89, il significato del termine è stato notevolmente ampliato giungendo a definire le “barriere architettoniche” come:

- gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea;
- gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature o componenti;



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

- la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi.

Da sottolineare, anche, il riferimento nella definizione normativa alle "attrezzature o componenti": gli interventi per il superamento delle barriere architettoniche non devono limitarsi agli ostacoli architettonici, ma vanno presi in considerazione anche gli arredi e qualsiasi altro componente o attrezzatura indispensabile per la fruibilità degli ambienti.

Disegno Universale

È la metodologia progettuale attraverso la quale ambienti, processi, beni, prodotti, servizi, oggetti, strumenti, programmi, dispositivi o strumenti sono concepiti fin dall'inizio, ove possibile, in modo da poter essere utilizzati da tutte le persone, nella misura più ampia possibile, senza bisogno di adattamenti o di una progettazione specializzata. La "progettazione universale" o "progettazione per tutte le persone" non esclude i prodotti di assistenza per gruppi particolari di persone con disabilità, ove necessario.

L'Universal Design (UD) amplia il tradizionale concetto di accessibilità, integrandolo con quello di fruibilità, un costrutto che enfatizza la dimensione della partecipazione e che non fa riferimento a una popolazione specifica ma all'insieme allargato dei potenziali utilizzatori. Facilità, equità e flessibilità d'uso, contenimento dello sforzo fisico e dei rischi, tolleranza dell'errore, misure e spazi per l'avvicinamento e l'uso, sono alcuni dei principi che dovrebbero guidare la progettazione, evitando la standardizzazione (che risulta essere per molti una barriera) così come le soluzioni iper-specialistiche, parziali, costose e non sempre efficaci (Caprino, 2022).

2.3 Fruibilità ed esperienza utente

Altri aspetti rilevanti nell'ambito della fruizione inclusiva sono quelli della fruibilità (usability) e dell'esperienza utente (user experience, UX). Non è sufficiente, infatti, che un sito web, un'applicazione mobile, un percorso museale o un qualsiasi altro servizio turistico siano accessibili dal punto di vista tecnico (conformi agli standard di accessibilità); è fondamentale che siano anche facilmente utilizzabili e che offrano un'esperienza positiva a tutti gli utenti, compresi quelli con disabilità, anziani, bambini, persone con scarsa familiarità con le tecnologie o con la lingua e la cultura locale.

La fruibilità si riferisce alla facilità d'uso e all'efficienza di un sistema. Un sito web, un'applicazione o un percorso espositivo fruibili sono quelli che permettono agli utenti di raggiungere i propri obiettivi in modo rapido, semplice e intuitivo, senza incontrare ostacoli o frustrazioni. La fruibilità si basa su principi di *design* centrato sull'utente, che tengono conto delle diverse esigenze e abilità degli utenti.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

L'esperienza utente, invece, è un concetto più ampio, che comprende tutti gli aspetti dell'interazione di un utente con un prodotto, un servizio o un ambiente. Riguarda le emozioni, le percezioni, le aspettative e le soddisfazioni dell'utente prima, durante e dopo l'interazione. Un'esperienza utente positiva è quella che è significativa, coinvolgente, gratificante e memorabile.

Nel contesto delle destinazioni turistiche, una buona fruibilità ed esperienza utente sono essenziali per garantire una reale inclusione. Non basta, ad esempio, che un sito web sia tecnicamente accessibile a uno screen reader; è necessario che le informazioni siano organizzate in modo logico, che il linguaggio sia chiaro e comprensibile, che la navigazione sia intuitiva, che i contenuti siano interessanti e coinvolgenti, e che l'esperienza complessiva sia piacevole e stimolante *per tutti*.

Per raggiungere questo obiettivo, è necessario:

- Progettare per la diversità: tenere conto delle diverse esigenze e abilità degli utenti fin dalle prime fasi della progettazione. Utilizzare i principi del *design inclusivo* e dell'*universal design*.
- Coinvolgere gli utenti: testare i prototipi e le soluzioni con utenti reali, compresi utenti con disabilità, per raccogliere feedback e identificare problemi di fruibilità.
- Semplificare: evitare la complessità inutile. Utilizzare un linguaggio chiaro, una struttura logica, interfacce intuitive.
- Fornire alternative: offrire diverse modalità di fruizione dei contenuti (testo, audio, video, immagini, ecc.) per adattarsi alle diverse esigenze e preferenze degli utenti.
- Personalizzare: ove possibile, consentire agli utenti di personalizzare l'esperienza in base alle proprie esigenze (es. dimensioni del testo, contrasto, velocità di riproduzione).
- Valutare e migliorare: monitorare costantemente la fruibilità e l'esperienza utente, raccogliendo feedback e dati di utilizzo, e apportare le necessarie modifiche e miglioramenti.

2.4 Catena di accessibilità

La catena della mobilità accessibile si basa sulla necessità di pensare all'accessibilità in modo trasversale e con una prospettiva origine-destinazione, concepita come una sequenza di collegamenti/azioni che devono essere accessibili per garantire l'accessibilità dell'intera catena. Questa idea può essere adattata a progetti di diversa portata. In termini di pianificazione e progettazione urbana, come espresso nel grafico sottostante, significa che in una città qualsiasi persona, indipendentemente dalle sue limitazioni funzionali, dovrebbe essere in grado di lasciare la propria casa, muoversi per strade, viali, piazze e parchi, accedere ai trasporti pubblici e all'interno degli edifici in modo sicuro e accessibile, con la massima autonomia possibile fino a raggiungere la destinazione finale.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

Quando pensiamo al pedone su questo percorso, dobbiamo considerare la sua diversità, poiché le esigenze di mobilità cambiano in base a diversi parametri (fisici, sensoriali, cognitivi). Pertanto, ciò che è più importante per una persona in un attraversamento pedonale (la rampa) può essere irrilevante per un'altra che ha bisogno di indicazioni o informazioni specifiche, in base alle sue condizioni o limitazioni funzionali.

Questa prospettiva di diversità funzionale rende necessaria una prospettiva di accessibilità integrale e una "progettazione universale" o "per tutti", senza la quale l'accessibilità non ha senso.

2.5 Principi fondamentali dell'accessibilità web

L'accessibilità web si basa su quattro principi fondamentali, definiti dalle WCAG (e ripresi dalle Linee Guida AgID):

1. Percepibile (Perceivable): le informazioni e i componenti dell'interfaccia utente devono essere presentati agli utenti in modi che essi possano percepire.
2. Utilizzabile (Operable): i componenti dell'interfaccia utente e la navigazione devono essere utilizzabili.
3. Comprensibile (*Understandable*): Le informazioni e il funzionamento dell'interfaccia utente devono essere comprensibili.
4. Robusto (*Robust*): I contenuti devono essere abbastanza solidi da poter essere interpretati in modo affidabile da una vasta gamma di programmi utente, comprese le tecnologie assistive.

3. DESTINAZIONI TURISTICHE INCLUSIVE

3.1 La Catena dei Servizi Turistici (Tourist Service Chain)

Una destinazione turistica può essere concettualmente definita come un sistema integrato di attrazioni e servizi, ovvero un insieme di risorse e offerte che motivano il turista a scegliere di intraprendere un percorso di visita e soggiorno in un determinato luogo. Sebbene la disponibilità di risorse naturali, storiche o architettoniche rappresenti un punto di partenza fondamentale, non è sufficiente a garantire il successo di una destinazione. La chiave per l'affermazione di un territorio come destinazione turistica di successo risiede nella capacità di trasformare tali risorse in un vantaggio competitivo, utilizzando strategie mirate in grado di rispondere ai bisogni sempre più complessi e diversificati della domanda turistica.

Il concetto di "Tourist Service Chain", definito dalla letteratura di marketing turistico e riconosciuto da istituzioni come l'Organizzazione Mondiale del Turismo (UNWTO), fornisce una rappresentazione utile per comprendere come i diversi elementi di una destinazione si combinino per creare una proposta turistica competitiva. La catena dei servizi turistici evidenzia non solo i vari prodotti e servizi che compongono l'offerta turistica, ma anche le relazioni complementari e interdipendenti tra essi, che contribuiscono a migliorare l'esperienza

11



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

complessiva del visitatore. Affinché una destinazione turistica possa attrarre e fidelizzare i visitatori, è fondamentale che essa offra un sistema integrato di servizi. Questi comprendono, oltre alle risorse naturali e culturali (come paesaggi e monumenti), anche strutture ricettive di qualità, servizi di ristorazione, attività ricreative, sportive e culturali, nonché supporti logistici che soddisfano le esigenze specifiche dei diversi segmenti di mercato. La combinazione e la gestione coordinata di questi servizi, come suggerito nella "Tourist Service Chain", diventa essenziale per offrire un'esperienza turistica completa e soddisfacente.

La catena si compone di diverse fasi che coprono l'intero percorso del turista, dalla pianificazione del viaggio alla permanenza nella destinazione, fino al ritorno a casa. Ogni "anello" della catena rappresenta un servizio o prodotto specifico, come ad esempio le informazioni turistiche, i trasporti, le strutture ricettive, i ristoranti, le attrazioni culturali e naturali, e le attività ricreative. Tuttavia, non è solo l'offerta di ciascuno di questi servizi a determinare il successo di una destinazione, ma piuttosto la loro capacità di interagire in modo sinergico e complementare. Per esempio, una destinazione che offre un'esperienza turistica ottimale non si limita ad avere un sito di interesse naturale, ma deve essere in grado di offrire anche servizi di trasporto efficienti, strutture ricettive comode, attività culturali e ricreative ben organizzate e, infine, un'adeguata assistenza al turista durante tutta la sua esperienza.

In questo quadro, l'accessibilità e l'inclusività assumono un ruolo centrale: rendere ogni anello della catena turistica fruibile da parte di tutte le persone – indipendentemente da età, condizione fisica, sensoriale o cognitiva – significa non solo rispettare i diritti fondamentali, ma anche ampliare la base dei potenziali fruitori. Un approccio inclusivo consente di intercettare la domanda di un turismo sempre più attento ai valori dell'equità e della partecipazione, trasformando l'accessibilità in un fattore di qualità e competitività.

3.2 I Livelli della Catena dei Servizi Turistici

La Tourist Service Chain si compone di diversi livelli, ognuno dei quali rappresenta una fase specifica nell'esperienza turistica e contribuisce al risultato complessivo percepito dal visitatore. Questi livelli sono strettamente interconnessi e ciascuno gioca un ruolo fondamentale nell'assicurare che l'esperienza del turista sia fluida, soddisfacente e senza interruzioni.

I principali livelli della catena sono i seguenti:

1. **Pre-arrivo e pianificazione:** Questo primo livello comprende tutti i servizi che supportano la pianificazione e la decisione del turista prima del viaggio. Tra questi si trovano la promozione della destinazione, la ricerca di informazioni online, la prenotazione di alloggi e trasporti, e la consulenza turistica. È essenziale che le informazioni siano facilmente accessibili e che le opzioni siano ben presentate, affinché il turista possa scegliere in modo consapevole e informato.
2. **Arrivo e accoglienza:** Una volta che il turista è arrivato a destinazione, il livello di accoglienza diventa cruciale. I servizi di trasporto, la segnaletica chiara, la disponibilità



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

di informazioni turistiche locali e la qualità dell'accoglienza nelle strutture ricettive contribuiscono a creare una prima impressione positiva. L'efficienza dei servizi di trasporto (come aeroporti, stazioni e trasporti locali) e la disponibilità di personale qualificato sono essenziali per una transizione senza stress.

3. **Soggiorno e fruizione dei servizi:** Durante il soggiorno, i turisti interagiscono con una serie di servizi, tra cui le strutture ricettive, i ristoranti, le attrazioni turistiche e le attività ricreative. Questo livello rappresenta la fase in cui si svolge la maggior parte dell'esperienza turistica. La qualità dei servizi offerti, la loro varietà e la coerenza tra le aspettative e le esperienze effettive sono determinanti per il successo della destinazione. Un ambiente accogliente e la disponibilità di attività coinvolgenti possono garantire che il turista si senta soddisfatto e desideri prolungare il soggiorno.
4. **Post-soggiorno e fidelizzazione:** Il livello finale riguarda il periodo successivo alla partenza del turista. Qui, la qualità del servizio non finisce con il soggiorno, ma continua attraverso il follow-up, la raccolta di feedback, la gestione della reputazione online e l'invio di offerte future. La fidelizzazione dei visitatori può essere favorita da un buon sistema di comunicazione post-soggiorno, come l'invio di newsletter, offerte speciali o inviti a eventi futuri. La creazione di una comunità di "ambasciatori" della destinazione, che condividono le loro esperienze positive, è un elemento chiave per il marketing di ritorno.

Ogni livello della catena deve essere attentamente progettato e gestito per garantire un'esperienza coerente e senza interruzioni. L'interazione tra questi livelli determina la qualità complessiva dell'esperienza turistica e contribuisce a costruire una destinazione competitiva e attraente per i visitatori.

4. STRATEGIE DI IMPLEMENTAZIONE

4.1 L'importanza della valutazione

Per garantire l'efficacia degli interventi in materia di accessibilità e inclusione, è fondamentale partire da una chiara definizione degli obiettivi e da un'attenta analisi del contesto. La valutazione iniziale non deve limitarsi a un censimento delle barriere, ma deve restituire una visione complessiva delle condizioni di accessibilità fisica, sensoriale, cognitiva e relazionale dell'offerta turistica.

Tale valutazione deve essere parte integrante del processo decisionale e vincolante rispetto all'assegnazione dei finanziamenti, affinché l'acquisto di ausili e dispositivi non resti un'azione isolata, ma sia inserito in un disegno più ampio, coerente e programmato. In questo senso, strumenti come il PEBA – Piano per l'Eliminazione delle Barriere Architettoniche – rappresentano un riferimento essenziale: non solo permettono di identificare e mappare le criticità, ma favoriscono una pianificazione strategica, multilivello e a lungo termine, in grado di affrontare in modo sistemico le diverse dimensioni dell'accessibilità.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

4.2 Programmare gli interventi

Una volta definite le criticità e gli obiettivi, è necessario programmare gli interventi secondo una logica di priorità e sostenibilità. Il superamento delle barriere deve avvenire attraverso una pianificazione strutturata, che preveda un cronoprogramma operativo realistico e condiviso tra gli attori coinvolti. È opportuno agire per gradi, partendo dagli interventi a maggiore impatto in termini di accessibilità e inclusione, per poi estendere gradualmente le azioni a tutto il sistema turistico e culturale. Tale approccio consente di ottimizzare le risorse, misurare i risultati lungo il percorso e adattare la strategia in base ai feedback ricevuti.

La manutenzione e l'aggiornamento costante delle soluzioni adottate sono elementi chiave per garantire nel tempo la funzionalità e la qualità dell'accessibilità, evitando che gli sforzi iniziali si disperdano.

5. TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

La tipologia degli interventi riguarda le azioni necessarie per rendere l'esperienza turistica accessibile e inclusiva lungo l'intera catena dei servizi turistici. Questi interventi si articolano in diverse categorie, ciascuna pensata per rispondere a specifiche esigenze di accessibilità fisica, sensoriale, comunicativa, tecnologica e relazionale, con l'obiettivo di garantire una fruizione autonoma, sicura e dignitosa per tutte le persone, indipendentemente da età, condizioni di salute, abilità, background culturale o esigenze specifiche.

5.1 Interventi Fisici e Strutturali

La modifica degli spazi per migliorare l'accessibilità architettonica è fondamentale per garantire una fruizione ottimale e inclusiva. La realizzazione di interventi fisici e strutturali, infatti, non deve essere finalizzata esclusivamente alla rimozione delle barriere architettoniche, ma deve consentire anche di migliorare la qualità complessiva degli spazi, rendendoli più fruibili e sicuri per tutti. Ciò include l'adeguamento delle infrastrutture esistenti, l'inserimento di soluzioni innovative e dispositivi che favoriscono l'accesso, creando ambienti più accoglienti e funzionali.

Rientrano in questa categoria le azioni per eliminare barriere architettoniche, migliorare la continuità dei percorsi, garantire accessi facilitati a edifici, attrazioni, strutture ricettive e servizi igienici, ma anche la creazione di spazi di decompressione e aree protette per persone con fragilità cognitive.

Le soluzioni devono rispondere in modo trasversale alle esigenze di persone con disabilità motorie, anziani, famiglie con bambini, accompagnatori con animali guida e persone con condizioni di salute temporanee. È inoltre essenziale che questi interventi siano coerenti e integrati tra loro, affinché ogni passaggio – dal trasporto all'accoglienza, fino alla fruizione delle attività – sia agevolato e privo di interruzioni o dislivelli nell'esperienza.

Alcuni esempi di interventi possono essere:



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

- Eliminazione delle barriere architettoniche agli ingressi e all'interno degli edifici (rampe, ascensori, montascale, corrimano);
- Adeguamento di percorsi interni ed esterni per garantire mobilità sicura (inserimento di pavimentazioni tattili, superfici antiscivolo, aree di sosta);
- Miglioramento dell'accessibilità ai servizi igienici e alle aree di ristoro;
- Creazione di aree di decompressione per persone con fragilità cognitive
- Installazione di panchine con schienale e braccioli lungo i percorsi
- Spazi baby-friendly (fasciatoi, aree gioco sicure)
- Accessi facilitati per animali guida (ingressi dedicati, punti acqua)

Struttura	Esempi di Intervento
Strutture Ricettive	Rampe, ascensori, bagni accessibili, percorsi tattili, stanze inclusive
Ristoranti	Tavoli con altezza regolabile, servizi igienici accessibili, percorsi ampi
Spiagge	Passerelle fino all'acqua, spogliatoi accessibili, sedie galleggianti
Cinema e Teatri	Posti riservati per sedie a rotelle, toilette accessibili, ingressi facilitati
Auditorium	Vie di fuga accessibili, zone riservate, scale con corrimano, servizi igienici adeguati

5.2 Segnaletica e Cartellonistica Inclusiva

Con il termine wayfinding si indica l'ambito di ricerca che identifica i modi con cui le persone si orientano all'interno dello spazio fisico allo scopo di spostarsi da un luogo a un altro, in relazione ai meccanismi di percezione sensoriale dell'ambiente e alle condizioni qualitative dell'ambiente che le circonda. Gli edifici complessi, infatti, inducono gli utenti a mettere in atto e comprendere strategie di wayfinding che comportano un elevato livello di stress cognitivo e di impegno psicofisico nella fase di decisione e di azione per svolgere il movimento, soprattutto in quegli scenari in cui non c'è molto tempo a disposizione per prendere e portare a termine tali decisioni.

Dal punto di vista dell'utente, inoltre, è necessario aggiungere come le limitazioni cognitive, funzionali e culturali di ogni soggetto (oltre al proprio trascorso esperienziale), possano determinare una deficienza nella comprensione dei sistemi di identificazione delle vie d'uscita, della definizione di mappe cognitive e, soprattutto, del rischio connesso con le situazioni di emergenza sfavorendo ulteriormente le prestazioni di wayfinding. La segnaletica e la cartellonistica inclusiva sono quindi strumenti essenziali per orientare i visitatori in modo chiaro e comprensibile. La cartellonistica deve prevedere simboli standardizzati, testi chiari e



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

leggibili, traduzioni in più lingue, braille e comunicazione aumentativa alternativa (CAA), oltre a supporti digitali come QR code collegati a contenuti audio o video. È importante considerare anche indicazioni per spazi dedicati a famiglie, percorsi sensoriali, esigenze alimentari (es. allergie, intolleranze o restrizioni etico-religiose) e servizi LGBTQI+ friendly.

Possono essere citati a titolo di esempio:

- Installazione di segnaletica chiara e leggibile con caratteri ad alto contrasto e Braille
- Creazione di mappe tattili e percorsi multisensoriali
- QR code e beacon per informazioni audio e digitali geolocalizzate
- Pannelli informativi con linguaggio Easy-to-Read e pittogrammi
- Cartellonistica con pittogrammi comprensibili (CAA)
- Informazioni multilingue
- QR code per accedere a contenuti audio o video in lingua e LIS
- Segnaletica per indicare spazi LGBTQI+ friendly, aree per famiglie, aree religiose
- Pannelli informativi su allergeni e restrizioni alimentari etiche
- Segnali visivi e tattili per evacuazione e sicurezza

Struttura	Esempi di Intervento
Strutture Ricettive	Cartelli in braille, pittogrammi universali, mappe tattili
Ristoranti	Menu con pittogrammi, icone allergeni, info su cibi religiosi/etici
Spiagge	Cartellonistica ad alto contrasto, indicazioni tattili per percorsi e servizi
Cinema e Teatri	Indicazioni visive e tattili, percorsi segnalati per persone con disabilità visiva
Auditorium	Pannelli con simboli accessibili, percorsi segnalati per vie di fuga

5.3 Acquisto di dispositivi e ausili tecnologici

L'acquisto di dispositivi e ausili tecnologici è fondamentale per favorire una fruizione più accessibile e personalizzata. Questi strumenti, come audioguide, dispositivi per la lettura aumentativa o tecnologie per la traduzione in tempo reale, migliorano l'esperienza turistica per persone con diverse esigenze.

- Sistemi di amplificazione e induzione magnetica per persone con disabilità uditiva
- Audioguide accessibili con opzioni di descrizione dettagliata e LIS
- Riproduzioni tattili di opere e modelli 3D per persone con disabilità visiva
- Strumenti di supporto alla mobilità (carrozzine, bastoni elettronici, dispositivi GPS)



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

Nella scelta dei dispositivi bisognerà verificare che sia utilizzato un linguaggio chiaro e semplice; che siano fornite istruzioni chiare e concise; che si evitino ambiguità e termini tecnici non necessari; che si rendano prevedibili la presentazione e il layout delle pagine e che si assistano gli utenti in caso di errori.

Struttura	Esempi di Intervento
Strutture Ricettive	Sollevatori, tastiere ingrandite, dispositivi di comunicazione alternativa
Ristoranti	Tablet con sintesi vocale per ordinazioni, penne digitali
Spiagge	Sedie galleggianti, sollevatori mobili, dispositivi GPS per orientamento
Cinema e Teatri	Audioguide, sottotitolazione in tempo reale, cuffie vibroacustiche
Auditorium	Loop magnetici, sistemi di traduzione LIS, cuffie multisensoriali

5.4 Digitalizzazione e tecnologie interattive

La digitalizzazione e l'uso di tecnologie interattive offrono nuove modalità di fruizione turistica, ampliando l'accessibilità alle informazioni, ai servizi e ai luoghi anche a distanza. L'impiego di piattaforme digitali, app, QR code, mappe sensibili e strumenti immersivi può rendere l'esperienza turistica più coinvolgente e personalizzata, favorendo l'inclusione di persone con disabilità, esigenze specifiche o fragilità temporanee e strutturali:

- App mobile con funzionalità di accessibilità (navigazione assistita, audiodescrizioni, sottotitoli)
- Siti web conformi agli standard di accessibilità (WCAG)
- App inclusive per la pianificazione dell'esperienza turistica
- Totem interattivi accessibili (voce, braille, altezze regolabili)
- Realtà aumentata per visite guidate multisensoriali
- Visite virtuali per chi non può accedere fisicamente ai luoghi
- Guide digitali che personalizzano i percorsi in base al profilo utente
- Traduttori vocali per migliorare la comunicazione multilingue
- Sistemi di prenotazione accessibili con filtri per esigenze specifiche

Occorre assicurare una vasta gamma di programmi utente:

- Utilizzare di codice HTML valido e standard
- Garantire la compatibilità con diverse tecnologie assistive (*screen reader*, *screen magnifier*, *software* di riconoscimento vocale, etc.)



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

- Massimizzare la compatibilità con i programmi utente attuali e futuri.

Per quanto attiene alla navigazione:

- Rendere tutte le funzionalità accessibili da tastiera.
- Fornire agli utenti tempo sufficiente per leggere e utilizzare i contenuti.
- Evitare contenuti che possano causare crisi epilettiche (es. lampeggiamenti eccessivi).
- Fornire meccanismi per aiutare gli utenti a navigare, trovare contenuti e determinare dove si trovano.
- Rendere prevedibile il funzionamento.

Sull'interfaccia utente:

- Fornire alternative testuali per i contenuti non testuali (immagini, audio, video).
- Utilizzare un contrasto sufficiente tra testo e sfondo.
- Non utilizzare il solo colore come mezzo per veicolare informazioni.
- Fornire didascalie e trascrizioni per i contenuti multimediali.
- Rendere i contenuti adattabili, senza perdita di informazione.

Struttura	Esempi di Intervento
Strutture Ricettive	App di check-in accessibile, display interattivi in reception
Ristoranti	Menu digitali interattivi con filtri per allergeni o diete
Spiagge	App con info accessibilità, prenotazione sedie da mare inclusive
Cinema e Teatri	Prenotazione online con opzioni accessibilità, realtà aumentata per ambienti
Auditorium	Tour virtuali, app con guida immersiva, accesso facilitato tramite QR code

5.5 Specificità relative alla fruizione digitale del turismo inclusivo

Oltre ai principi generali dell'accessibilità *web*, è importante considerare alcune peculiarità che riguardano il modo digitale di fruire delle destinazioni turistiche inclusive.

- Descrizioni dettagliate e alternative testuali:
 - Fornire descrizioni *dettagliate* e *significative* di immagini, opere d'arte, reperti archeologici, documenti storici, ecc. Le descrizioni devono andare oltre la semplice identificazione dell'oggetto, fornendo informazioni sul contesto, sullo stile, sul significato, ecc.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

- Utilizzare l'attributo "alt" per le immagini in modo appropriato (non limitarsi a ripetere il titolo o la didascalia).
- Considerare l'utilizzo di descrizioni estese (*longdesc* o tecniche ARIA) per contenuti complessi.
- Contenuti multimediali:
 - Fornire didascalie (sottotitoli) sincronizzate per i video e le animazioni.
 - Fornire trascrizioni complete per i contenuti audio e video.
 - Fornire audiodescrizioni per i video, che descrivano le azioni, le scene e gli elementi visivi importanti per la comprensione del contenuto.
 - Assicurarsi che i *player* multimediali siano accessibili da tastiera e compatibili con le tecnologie assistive.
- *Virtual Tour* e ricostruzioni 3D:
 - Garantire che i *virtual tour* e le ricostruzioni 3D siano navigabili da tastiera e con altre tecnologie assistive.
 - Fornire descrizioni testuali alternative per gli elementi interattivi e gli ambienti virtuali.
 - Considerare l'utilizzo di *feedback* audio e tattili per migliorare l'esperienza degli utenti con disabilità visive.
- Documenti Digitali (PDF, ePub, ecc.):
 - Assicurarsi che i documenti digitali siano accessibili, utilizzando formati strutturati (es. PDF/UA, ePub 3) e seguendo le linee guida per la creazione di documenti accessibili.
 - Fornire alternative accessibili per i documenti non accessibili (es. versioni in formato testo, versioni audio).
- Formulare e Interazioni:
 - Assicurarsi che tutti i formulari (es. moduli di contatto, moduli di prenotazione, moduli di ricerca) siano accessibili da tastiera e con le tecnologie assistive.
 - Utilizzare etichette chiare e descrittive per i campi dei moduli.
 - Fornire messaggi di errore chiari e comprensibili.
 - Evitare CAPTCHA non accessibili (preferire alternative come reCAPTCHA v3 o soluzioni basate su logica).

5.6 Formazione del personale e sensibilizzazione

La competenza e la sensibilità del personale sono fondamentali per rendere ogni fase della catena turistica realmente accogliente. È necessario attivare percorsi formativi continuativi per operatori pubblici e privati, con focus su linguaggio inclusivo, accoglienza delle diversità (LGBTQI+, etico-religiose, culturali), gestione di situazioni complesse o emergenze legate alla disabilità, all'età o a stati emotivi.

La formazione deve includere simulazioni pratiche, testimonianze e aggiornamenti normativi, ed essere integrata da momenti di sensibilizzazione per tutta la comunità turistica, anche



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

attraverso campagne informative e azioni di storytelling. Un'accoglienza realmente inclusiva parte dalla relazione umana e dalla consapevolezza del valore delle differenze. Il personale deve essere preparato a comprendere e rispondere in modo competente alle necessità di tutti, promuovendo un ambiente turistico inclusivo:

- Corsi di formazione sull'accoglienza e la comunicazione con persone con disabilità
- Sensibilizzazione del personale e delle guide turistiche sull'importanza dell'accessibilità
- Workshop con associazioni di persone con disabilità per testare e migliorare i servizi offerti
- Creazione di protocolli di emergenza inclusivi
- Corsi sull'uso del linguaggio inclusivo
- Formazione su disabilità visive, uditive, motorie e cognitive
- Workshop per la gestione di esigenze alimentari e religiose
- Simulazioni e role-play per l'accoglienza inclusiva
- Sensibilizzazione sull'identità di genere e inclusività LGBTQI+
- Percorsi di aggiornamento su normative e buone pratiche
- Programmi di accoglienza per famiglie e bambini
- Formazione sull'interazione con persone non verbali

Struttura	Esempi di Intervento
Strutture Ricettive	Formazione sull'accoglienza di clienti con disabilità, LGBTQI+, anziani
Ristoranti	Corsi su allergie e preferenze etico-religiose, comunicazione non verbale
Spiagge	Addestramento bagnini su supporto a disabilità e fragilità cognitive
Cinema e Teatri	Decodifica comportamenti atipici, accoglienza famiglie con bambini
Auditorium	Sensibilizzazione su disabilità invisibili, pronto intervento per emergenze speciali

5.7 Attività e Programmi Educativi Inclusivi

Le attività e i programmi educativi inclusivi sono essenziali per coinvolgere tutti i visitatori nella scoperta e nell'apprendimento delle destinazioni turistiche inclusive. Questi programmi devono essere progettati per rispondere alle diverse esigenze, promuovendo la partecipazione attiva e l'integrazione sociale, e favorendo la valorizzazione di ogni individuo attraverso esperienze formative.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SA PROGRAMMATZIONE, BILANTZU E ASSENTU DE SU TERRITÒRIU
ASSESSORATO DELLA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, CREDITO E ASSETTO DEL TERRITORIO

Centro Regionale di Programmazione

Laboratori sensoriali, percorsi esperienziali, visite guidate inclusive, attività intergenerazionali e proposte per piccoli gruppi possono contribuire a creare ambienti più accoglienti e significativi. Includere proposte che tengano conto delle persone con disabilità cognitive, anziani, bambini, esigenze alimentari o spirituali particolari, rafforza la dimensione partecipativa del turismo. Coinvolgere direttamente i destinatari nella co-progettazione di questi programmi permette di attivare processi realmente trasformativi e di valorizzare ogni visitatore come risorsa attiva della destinazione:

- Organizzazione di visite guidate e laboratori accessibili
- Coinvolgimento delle comunità locali e delle persone con disabilità nella progettazione delle esperienze culturali
- Produzione di materiali didattici inclusivi (video in LIS, testi semplificati, audiolibri)
- Visite guidate in LIS o con interprete e adattamenti cognitivi
- Laboratori multisensoriali per adulti e bambini
- Percorsi didattici legati alle tradizioni alimentari e religiose
- Programmi per l'invecchiamento in salute e l'intergenerazionalità
- Offerte culturali per piccoli gruppi con fragilità
- Eventi accessibili anche online o con sottotitolazione
- Attività inclusive per famiglie miste (bambini, anziani, caregiver)

Struttura	Esempi di Intervento
Strutture Ricettive	Attività guidate multisensoriali, laboratori accessibili per tutte le età
Ristoranti	Esperienze gastronomiche inclusive, cooking class per e con persone con disabilità
Spiagge	Attività ludico-educative per bambini, yoga accessibile, laboratori ambientali
Cinema e Teatri	Introduzione semplificata agli spettacoli, materiali LIS, laboratori teatrali inclusivi
Auditorium	Laboratori musicali per ogni età e abilità, guide sonore per concerti