

INDICATORI I Allegato F

SEZIONE	AMBITO	CRITERIO	N. INDICATORE	INDICATORE	RISPOSTA
A - Gestione Accessibilità	A.1 - Responsabilità nella gestione della destinazione	A.1.1 - Istituzione di un gruppo di lavoro per il turismo accessibile, composto da rappresentanti del settore pubblico e privato e della società civile, per affrontare le questioni socioeconomiche, culturali e ambientali del turismo legate all'accessibilità. Designazione di un responsabile o di un team per l'accessibilità nella destinazione	A.1.1.1	La Destinazione ha istituito un gruppo di lavoro multidisciplinare per lo sviluppo dell'accessibilità e relativi ruoli?	si/no/in fase di implementazione
		A.1.2 - La Destinazione si dota di un documento formale che racchiude le motivazioni, intenzioni e impegni che si vuole assumere in materia di Ospitalità Accessibile. Tale documentazione deve essere resa pubblica	A.1.2.1	La Destinazione possiede un documento formale e condiviso che descrive l'impegno sull'accessibilità?	si/no/in fase di implementazione
	A.2 - Strategia e piano d'azione	A.2.1 - Esistenza di una strategia per lo sviluppo turistico accessibile a livello di destinazione con obiettivi e attività concordate di vigilanza, controllo dello sviluppo e valutazione. Tale documentazione deve essere resa pubblica	A.2.1.1	La Destinazione possiede un documento formale dove sono promosse azioni finalizzate alla non discriminazione e all'inclusione sociale di persone con disabilità?	si/no/in fase di implementazione
		A.2.2 - La destinazione deve dotarsi di un Sistema di analisi e programmazione urbanistico, il PEBA - Piano Eliminazione delle Barriere Architettoniche. Tale documentazione deve avere una versione meno tecnica che possa essere leggibile dal pubblico	A.2.2.1	È stato realizzato il PEBA della Destinazione?	si/no/in fase di sviluppo
			A.2.2.2	Quale percentuale è stata attuata?	numero (%)
	A.3 - Monitoraggio e reporting	A.3.1 - Rilevazione, attraverso la compilazione di questionari da parte di tutta la filiera turistica, e raccolta di informazioni rilevate da altri sistemi in uso dalla Destinazione, di informazioni sull'accessibilità; conseguente immissione dei risultati in una Data-Platform Tale documentazione deve essere resa pubblica	A.3.1.1	Quanti sono gli uffici di informazione turistica in totale?	numero
			A.3.1.2	Quanti di questi sono accessibili?	numero (%)
			A.3.1.3	Quanti posti auto sono disponibili nella Destinazione?	numero
			A.3.1.4	Quanti di questi sono quelli generici riservati ai possessori di contrassegno CUDE?	numero (%)
			A.3.1.5	Quanti di questi sono dedicati alle donne in gravidanza, neomamme o famiglie con bambini piccoli?	numero (%)

A - Gestione Accessibilità		A.3.1.6	Di quanti mezzi pubblici (tram e autobus) dispone la destinazione?	numero	
		A.3.1.7	Quanti sono quelli attrezzati con rampe per l'accesso e annuncio vocale sul totale?	numero (%)	
		A.3.1.8	Quante sono le fermate dei mezzi pubblici nella destinazione?	numero	
		A.3.1.9	Quante di queste sono attrezzate con copertura e panchine ed accessibili?	numero (%)	
		A.3.1.10	Quanti sono i taxi, o le licenze di taxisti, attivi sulla Destinazione?	numero	
		A.3.1.11	Quanti di questi sono taxi attrezzati con pedana per il trasporto di sedie a ruote?	numero (%)	
	A.4 - Coinvolgimento delle aziende e Promozione degli standard di accessibilità	A.4.1 - Informare gli operatori delle strutture della filiera turistica sui marchi presenti sul mercato sul turismo accessibile, promuovendo la collaborazione con associazioni ed esperti in materia. Eventuale assistenza e incentivazione per l'ottenimento degli stessi	A.4.1.1	La Destinazione informa ciclicamente le imprese della filiera turistica in merito a marchi sull'accessibilità	si/no/in fase di sviluppo
		A.4.2 - Informazione per gli operatori della filiera turistica attraverso la realizzazione di linee guida sul tema dell'accessibilità turistica	A.4.2.1	La Destinazione realizza Linee guida rivolte alla filiera turistica per formare e informare sul tema dell'accessibilità turistica	si/no/in fase di sviluppo
	A.5 - Partecipazione e feedback dei residenti	A.5.1 - Realizzazione di un sistema di rilevamento della soddisfazione della popolazione in merito alle attività e alla pianificazione intrapresa sul turismo accessibile; comprese le associazioni di persone con disabilità presenti nel territorio.	A.5.1.1	La Destinazione raccoglie periodicamente feedback dei residenti per comprendere la loro percezione del territorio sui temi del turismo accessibile e dell'accessibilità dei servizi	si/no/in fase di sviluppo
		A.5.2 - Realizzazione di eventi pubblici per sensibilizzare il territorio sui temi dell'accessibilità turistica	A.5.2.1	La Destinazione organizza eventi di sensibilizzazione per i cittadini sul tema del turismo accessibile	si/no/in fase di sviluppo
	A.6 - Partecipazione e feedback dei turisti	A.6.1 - Realizzazione di sondaggi periodici ai visitatori sul tema della qualità e dell'accessibilità (customer satisfaction)	A.6.1.1	La Destinazione utilizza sistemi di customer satisfaction per la soddisfazione del turista	si/no/in fase di sviluppo
A.6.1.2			In questi sistemi di customer satisfaction sono presenti domande inerenti alla soddisfazione del turista in merito all'accessibilità del territorio e dei servizi offerti	si/no/in fase di sviluppo	
B - Accessibilità Socioeconomica	B.1 - Valutazione del contributo economico del	B.1.1 - Andamento delle richieste, pernottamenti, durata del	B.1.1.1	Quante richieste di informazioni arrivano agli uffici turistici della Destinazione	numero

B - Accessibilità Socioeconomica	turismo accessibile	soggiorno e del fatturato totale in relazione all'anno solare	B.1.1.2	Quante di queste sono fatte da/per persone con esigenze di accessibilità	numero (%)
	B.2 - Qualità del lavoro e adeguate misure di qualificazione	B.2.1 - Organizzazione incentivazione di corsi di formazione per gli operatori della filiera turistica sul tema del turismo accessibile	B.2.1.1	La Destinazione organizza corsi formativi per gli operatori della filiera turistica sul tema dell'accessibilità	si/no/in fase di sviluppo
		B.2.2 - Formazione continua dei dipendenti sui accessibile	B.2.2.1	Il personale tecnico di riferimento è formato e aggiornato sui temi dedicati alle esigenze delle persone con disabilità e la normativa di riferimento	si/no/in fase di sviluppo
			B.2.2.2	Il personale che guida i mezzi, è formato sulla funzionalità della rampa e dei sistemi di annuncio vocale per aiutare le persone con esigenze di accessibilità	si/no/in fase di sviluppo
		B.2.3 - Favorire l'inserimento lavorativo di persone con disabilità	B.2.3.1	La Destinazione si occupa di promuovere l'assunzione di persone con disabilità nel mondo del turismo	si/no/in fase di sviluppo
			B.2.3.2	La Destinazione si occupa di incentivare corsi formativi e qualificanti per il mondo del lavoro di persone con disabilità nel settore turistico	si/no/in fase di sviluppo
	B.3 - Sicurezza e tutela	B.3.1 - Esistenza di informazioni per i turisti su rischi e raccomandazioni relative a un comportamento appropriato e per l'inserimento attivo di eventuali segnalazioni	B.3.1.1	La destinazione informa i turisti su rischi e raccomandazioni relative a un comportamento appropriato e inserimento attivo delle eventuali segnalazioni	si/no/in fase di sviluppo
		B.3.2 - Raccomandazione che nei piani della sicurezza delle diverse imprese della filiera turistica sulle specifiche, sia presente una specifica sezione dedicate alla presa in carico da parte dei responsabili della sicurezza, delle persone con disabilità in caso di pericolo. Inoltre è necessario che sia disponibile per gli ospiti materiale informativo multimediale e multicanale sulle disposizioni di sicurezza.	B.3.2.1	La Destinazione raccomanda la realizzazione di materiale dedicato ai propri dipendenti in merito alla presa in carico di ospiti con disabilità in caso di pericolo	si/no/in fase di sviluppo
		B.3.3 - Esistenza di Servizi sanitari dedicati ai turisti. I Servizi sanitari possono essere un'importante variabile nella scelta di una destinazione di vacanza nel caso di persone con esigenze di accessibilità, ad esempio per coloro che devono fare dialisi.	B.3.3.1	La Destinazione offre servizi sanitari dedicati ai turisti (Ad. Es. Dialisi, pronto soccorso, ecc)	si/no/in fase di sviluppo

C - Accessibilità degli spazi e informazioni	C.1 - Qualità delle informazioni	C.1.1 - La Destinazione, gli uffici turistici e le strutture della filiera turistica hanno il sito internet rispondente alla normativa WCAG 2.1 - W3C - European Disability Act	C.1.1.1	I siti turistici ufficiali della Destinazione hanno il sito internet rispondente alla normativa WCAG 2.1 - W3C - European Disability Act	si/no/in fase di sviluppo
		C.1.1 - La Destinazione, gli uffici turistici e le strutture della filiera turistica hanno il sito internet rispondente alla normativa WCAG 2.1 - W3C - European Disability Act	C.1.1.2	Quanti uffici di informazioni turistica hanno il sito internet rispondente alla normativa WCAG 2.1 - W3C - European Disability Act?	numero (%)
		C.1.3 - La Destinazione, gli uffici turistici e le strutture della filiera turistica devono promuoversi attraverso materiali in formati accessibili e multimodali, così che possano essere consultati da tutti	C.1.3.1	I materiali di promozione realizzati sono in formati accessibili e multimodali	si/no/in fase di sviluppo
		C.1.4 - La Destinazione deve promuovere le strutture che si impegnano sul tema del turismo accessibile, dandone evidenza nel proprio sito e nel materiale informativo realizzato ad hoc	C.1.4.1	La Destinazione da visibilità alle strutture della filiera turistica che si distinguono per il lavoro che svolgono sul turismo accessibile	si/no/in fase di sviluppo