

VADEMECUM PER GLI OPERATORI

**OROBIKEANDO ACCESSIBILE
CARTA DEI SERVIZI
PER IL TURISMO ACCESSIBILE
DEI COLLI DI BERGAMO**



Orobikeando Accessibile



Carta dei servizi per il turismo Accessibile dei Colli di Bergamo

Settembre 2024

a cura di Lucia Savino e Massimo Infunti di BikeSquare



PSR
2014 2020

LOMBARDIA
L'INNOVAZIONE
METTE RADICI



**Regione
Lombardia**

La Carta dei Servizi per il turismo accessibile rappresenta un documento che ha l'obiettivo di garantire che le persone con disabilità, le persone con mobilità ridotta, le famiglie e le persone anziane possano fruire di opportunità di viaggio e esperienze adeguate alle proprie possibilità.

Che cos'è e cosa vuole essere

La Carta dei Servizi per il turismo accessibile rappresenta un documento che ha l'obiettivo di garantire che le persone con disabilità, le persone con mobilità ridotta, le famiglie e le persone anziane possano fruire di **opportunità di viaggio e esperienze adeguate alle proprie possibilità**.

La Carta dei Servizi è uno strumento che contiene le linee guida che un territorio stabilisce di voler seguire per creare un ambiente più inclusivo e accogliente.

Uno degli obiettivi che si vuole raggiungere attraverso l'adozione di una Carta dei Servizi per il turismo accessibile è quello di garantire l'accessibilità fisica degli spazi; in realtà questo documento mira anche ad incoraggiare e accompagnare un cambiamento culturale portando consapevolezza nelle aziende e tra gli operatori che saranno portati ad accogliere una clientela diversificata.

La Carta dei Servizi per un turismo accessibile fornisce **informazioni chiare** sulle caratteristiche che dovrebbero avere i servizi offerti, le strutture ricettive, i trasporti e le attrazioni turistiche presenti in una specifica area.

Questi elementi interconnessi tra loro e creati per soddisfare esigenze diverse dovrebbero consentire a tutti i turisti di pianificare il proprio viaggio e le proprie

esperienze in modo più efficiente, riducendo l'incertezza e migliorando la propria qualità della vita.

Le informazioni trasparenti sono essenziali per costruire fiducia tra i turisti e le imprese e per soddisfare le esigenze di chi viaggia.

Il turismo accessibile ed inclusivo promuove la **formazione** del personale nel settore turistico, gli operatori potranno partecipare a workshop e acquisire una nuova consapevolezza e nuove competenze che permetteranno loro di accogliere nel miglior modo possibile tutti i clienti, non solo quelli con disabilità.

La nuova consapevolezza portata dal turismo inclusivo può contribuire anche a creare ambienti di lavoro più sereni e rispettosi che possono a loro volta riflettersi positivamente sui clienti attraverso un servizio più accogliente e umano.

Infine, l'adozione dei principi contenuti nella Carta dei Servizi per il turismo accessibile può portare anche ad impatti economici positivi: si raggiunge un mercato spesso trascurato, le aziende acquisiscono una nuova reputazione e immagine e il territorio viene riconosciuto come una nuova meta interessante perché soddisfa i bisogni di un pubblico sempre più vasto.