

# Metodo per il Monitoraggio della fruibilità di strutture e servizi delle aree protette

## GUIDA PER I RILEVATORI



# **Metodo per il Monitoraggio della fruibilità di strutture e servizi delle aree protette**

**GUIDA PER I RILEVATORI**

**QUADRATI & RETTANGOLI**

quaderni tecnici dei Parchi del Lazio



REGIONE LAZIO

ASSESSORATO AMBIENTE E COOPERAZIONE TRA I POPOLI

**Assessore**

*Filiberto Zaratti*

**Direttore Dipartimento Territorio**

*Raniero de Filippis*

**Direttore Ambiente e Cooperazione tra i Popoli**

*Giovanna Bargagna*

**Dirigente Area Conservazione Natura**

*Claudio Cattena*



ARP - AGENZIA REGIONALE PARCHI

**Direttore**

*Vito Consoli*

**Dirigente Settore Pianificazione**

*Silvia Monica Montinaro*

**Coordinamento editoriale e redazionale**

*Erica Peroni*



**Testi**

Lorenzo Foti - Federazione tra le Associazioni Nazionali dei Disabili  
(FAND - Comitato regionale del Lazio)



Fabrizio Mezzalana - Federazione Italiana per il Superamento dell'handicap (FISH)

**Grafica**

Enrico Piacentini

**Stampa**

Fabreschi srl

*Edizioni ARP - Agenzia Regionale Parchi*

*Via del Pescaccio, 96/98 - 00166 Roma*

*© Copyright 2009*

***www.parchilazio.it;***

***e-mail: parcoaccogliente@parchilazio.it***

**Finito di stampare nel mese di marzo 2009**

**ISBN 978-88-95213-16-3**

**“Accessibile? ...Naturalmente!”** è un progetto finanziato con fondi APQ7  
3° Accordo di Programma Quadro “Aree sensibili: parchi e riserve”

# Sommario

Introduzione .....	4
<b>Il metodo di rilevamento delle condizioni di fruibilità di strutture e servizi delle aree protette .....</b>	<b>5</b>
Cosa è	
A cosa serve	
Cosa censisce	
<b>Gli strumenti di rilevazione .....</b>	<b>6</b>
<b>Istruzioni per l'uso .....</b>	<b>7</b>
La struttura	
Le schede in dettaglio	
Descrizione singole schede	
<b>La sintesi sul soddisfacimento dei bisogni .....</b>	<b>20</b>
<b>Il database per la raccolta e gestione dei dati .....</b>	<b>28</b>

## Introduzione

Questo metodo di monitoraggio non può essere inteso come uno strumento indipendente dal più ampio contesto del progetto “Accessibile? ...Naturalmente!”.

La sua struttura e le sue caratteristiche intrinseche derivano al contrario dalla profonda connessione ed interdipendenza con le diverse attività del progetto “Accessibile? ... Naturalmente!” che ha la finalità di attuare principi della Carta di Norcia (2003) attraverso un approccio inclusivo ed universale ai temi della diversità e della fruizione delle aree naturali.

Il metodo di monitoraggio è dunque da inquadrare nelle attività previste dal progetto:

- il documento tecnico “Il Parco Accogliente”: una linea guida per la realizzazione degli interventi, e per avere dei riferimenti nel valutare i parametri per definire il grado di fruibilità dei servizi e delle strutture di un’area protetta;
- i seminari introduttivi: un primo livello di approccio alla progettazione inclusiva per arrivare ad un linguaggio comune descrivendo il quadro concettuale di riferimento per la definizione della disabilità (secondo l’ICF), e l’approccio progettuale adatto ad includere in modo sostanziale le persone con disabilità nella fruizione delle aree protette;
- il corso di formazione per Rilevatori delle condizioni di fruibilità di strutture e servizi delle aree protette realizzato nel 2007;
- la campagna di rilevazione effettuata in via sperimentale a cavallo dell’estate 2007, e la successiva prosecuzione del monitoraggio;
- il programma formativo realizzato nel 2008.

Tutti questi strumenti insieme consentiranno alle aree protette, con un percorso graduale, ma profondo, di arrivare ad una progettualità basata non tanto su soluzioni tecniche precostituite, quanto sulla conoscenza delle esigenze dei fruitori, comprese le persone con disabilità, e di un metodo di progettazione che consentirà una maggiore autonomia nel tempo.

Il metodo di monitoraggio si inserisce in questa fase con questi obiettivi:

1. aumentare la consapevolezza da parte delle aree protette riguardo alle esigenze delle persone con disabilità nella fruizione di un’area protetta, e di conseguenza riguardo al grado di fruibilità delle proprie strutture e servizi;
2. costituire una base dati di supporto alla programmazione di interventi per il miglioramento dell’accoglienza della propria area protetta;
3. effettuare una raccolta di dati da restituire come informazioni turistiche ai visitatori.

# 1. IL METODO DI RILEVAMENTO DELLE CONDIZIONI DI FRUIBILITÀ DI STRUTTURE E SERVIZI DELLE AREE PROTETTE

## **Cosa è**

È una metodologia di monitoraggio che raccoglie informazioni significative per comprendere il livello di qualità dell'accoglienza delle aree protette.

## **A cosa serve**

Il metodo consente di conoscere e pianificare il miglioramento dell'accoglienza (in termini di accessibilità, fruizione e quindi inclusione) delle aree protette.

Secondariamente le informazioni raccolte possono essere rese disponibili ai potenziali fruitori in modo da pianificare al meglio le loro visite e/o attività nelle aree protette.

## **Cosa censisce**

La metodologia di monitoraggio censisce:

- strutture e servizi di pertinenza delle aree protette.
- livelli di conoscenza specifici (in termini di formazione) del personale delle aree protette.
- tipologie, modalità e forme delle informazioni che le aree protette scambiano con i visitatori ed altre tipologie di fruitori
- strutture e servizi territoriali
- facilitatori (intesi come quei fattori ambientali che consentono lo svolgimento di un'attività anche in presenza di una limitazione funzionale)

Il metodo è stato concepito prevedendo la possibilità di ampliare nel tempo l'universo della rilevazione attraverso la realizzazione di nuove tipologie di schede/argomenti.

## 2. GLI STRUMENTI DI RILEVAZIONE

Il metodo è stato concepito per essere utilizzato dal personale delle aree protette appositamente formato, con l'aiuto di questo manuale e con gli strumenti normalmente disponibili presso le aree protette, o comunque facilmente reperibili.

Di seguito una descrizione sintetica degli strumenti utili per la misura ed il rilevamento dei dati.

- ✓ Contametri per lunghe distanze, percorsi esterni, ecc. Il contametri è uno strumento per la misurazione delle distanze, costituito da un nastro graduato montato su un apposito carrello. In alternativa si possono contare i propri passi dopo aver verificato la distanza percorsa per un passo, oppure nel caso di sentieri si può misurare la lunghezza se disponibile in formato vettoriale georeferenziato.
- ✓ Metro flessibile (da 2 a 5 mt) per misure medio-piccole sia in interno che in esterno.
- ✓ Cartellina rigida per fogli formato A4
- ✓ Le schede di rilievo in formato cartaceo (prima di effettuare il rilievo, si consiglia di preparare i pacchetti di schede da predisporre in base alla struttura da rilevare)
- ✓ Penne e matite
- ✓ Macchina fotografica digitale
- ✓ Computer con collegamento a internet (per l'utilizzo del database)

## 3. ISTRUZIONI PER L'USO

### 3.1. LA STRUTTURA

Lo strumento di rilevazione completo è costituito da:

- questionario di rilevazione costituito da n. 27 schede
- manuale per la realizzazione della campagna di rilevazione e per la formazione dei rilevatori

Il questionario costituisce il supporto mediante il quale raccogliere tutte le informazioni per consentire la valutazione delle condizioni di accoglienza delle strutture aree protette.

Il questionario di rilevazione è costituito da 5 tipi di schede:

1) SCHEDE ANAGRAFICA (AP)

Rappresenta la scheda di presentazione della struttura rilevata; in essa sono contenute tutte le informazioni di carattere generale.

2) SCHEDE TIPOLOGICHE (T)

Tali schede contengono le informazioni caratteristiche delle differenti tipologie di struttura da rilevare (ad esempio sentiero, struttura ricettiva, struttura espositiva, ecc.).

3) SCHEDE SPAZI FUNZIONALI (F-A)

Tali schede contengono tutte le informazioni riguardanti gli spazi funzionali relativi alle singole tipologie di struttura rilevate (ad esempio: parcheggio, ingresso, percorsi interni, servizi igienici, ecc.)

4) SCHEDE FORMAZIONE (P)

Tali schede contengono le informazioni relative alla formazione degli operatori.

5) SCHEDE SERVIZI / RISORSE (S)

In queste schede sono presenti le informazioni relative ai servizi erogati nelle aree protette e alle risorse territoriali in esse presenti (ad esempio: ospedale, farmacia, etc.).

Tutte le schede del questionario sono costituite da alcuni elementi caratteristici che consentiranno la descrizione ottimale dell'area protetta rilevata.

Questi elementi sono:

- Campi precompilati
- Spazi liberi "Note"

In generale, l'area protetta dovrà essere descritta utilizzando il più possibile i campi precompilati predisposti.

L'utilizzo degli spazi liberi "Note" dovrà essere effettuato ogni qual volta sia opportuno illustrare più chiaramente le caratteristiche della struttura e si ritenga pertanto necessario ricorrere a descrizioni discorsive.

Attraverso i cinque tipi di schede appena descritte è allora possibile effettuare un rilevamento delle strut-



ture e più in generale di tutta l'area protetta. La struttura modulare del metodo di rilevazione permette al rilevatore di organizzare le schede nel modo che ritiene di volta in volta più appropriato. In generale è però da considerare che l'obiettivo del monitoraggio è quello di analizzare l'accessibilità e la fruibilità delle strutture e dei servizi dell'AP da un punto di vista funzionale invece che solamente fisico.

Questo si traduce con il fatto che è in generale consigliabile organizzare gerarchicamente le schede per "obiettivi" e non per "edifici".

Ad esempio, se in un edificio è presente l'ufficio tecnico, è consigliabile organizzare le schede funzionali "ingressi", "passaggi interni", etc. nell'ottica di chi deve usufruire del servizio. Le schede funzionali saranno allora collegate alla scheda tipologica che rappresenta l'ufficio tecnico.

Altra possibilità sarebbe stata quella organizzare le schede in modo tale da ottenere una buona descrizione dell'edificio da un punto di vista architettonico. Ad esempio questo avrebbe potuto significare elencare tutti gli elementi descritti dalle schede funzionali ("ingressi", "passaggi interni", etc.) in modo disgiunto dalle altre schede.

Questa seconda possibilità permette di fotografare meglio la struttura fisica, ma è sconsigliata perché poi solo con molta difficoltà sarà possibile comprendere l'accessibilità delle funzioni in questa svolta.

## 3.2. LE SCHEDE IN DETTAGLIO

### 1) SCHEDE ANAGRAFICA

Si compone delle seguenti sezioni:

- Informazioni identificative
- Orari
- Referente accoglienza dell'intera AP
- Elenco di tutte le schede compilate per ogni struttura

### 2) SCHEDE TIPOLOGICHE:

Sono di 10 tipi diversi:

- T1 – Strutture istituzionali / didattiche
- T2 – Sala servizi
- T3 – Ristorazione
- T4 – Struttura ricettiva
- T5 – Struttura espositiva
- T6 – Sentiero
- T7 – Capanno
- T8 – Punto Panoramico
- T9 – Area attrezzata
- T10 – Giardino botanico

Corrispondenza tra il nome della scheda e il tipo di struttura a cui si riferisce:

<b>NOME DELLA SCHEDE</b>	<b>TIPOLOGIE DI STRUTTURE RILEVABILI CON TALE SCHEDE</b>
T1 – Strutture istituzionali / didattiche	Sede legale, sede operativa, sede distaccata, punto informativo, centro studi, centro visite, centro educazione ambientale.
T2 – Sala servizi	Sala convegni, riunioni, d'attesa, multimediale, espositiva, ristorante, TV, Biblioteca, laboratorio, aula didattica.
T3 – Ristorazione	Ristorante, agriturismo, trattoria.
T4 – Struttura ricettiva	Ecoalbergo, albergo, bed & breakfast, agriturismo, ostello, foresteria, appartamenti.
T5 – Struttura espositiva	Museo
T6 – Sentiero	Sentiero escursionistico, sentiero natura, ippovia, percorso ciclo-pedonale.
T7 – Capanno	Capanno
T8 – Punto panoramico	Punto panoramico
T9 – Area attrezzata	Area attrezzata
T10 – Giardino botanico	Giardino botanico

3) SCHEDE SPAZI FUNZIONALI:

---

Sono di 11 tipi diversi:

- F1 – Parcheggio
- F2 – Entrata
- F3 – Percorso interno
- F4 – Reception
- F5 – WC
- F6 – Camera
- F7 – Spogliatoio
- A1 – Ascensore
- A2 – Servoscala
- A3 – Scala
- A4 – Rampa

4) SCHEDE FORMAZIONE:

---

Scheda unica: P1 – Personale

3) SCHEDE SERVIZI / RISORSE:

---

Sono di 4 tipi diversi:

- S1 – Servizi AP
- S2 – Facilitatore
- S3 – Risorsa territoriale
- S4 – Mezzi di informazione

### 3.3 DESCRIZIONE SINGOLE SCHEDE

Il presente capitolo traccia una descrizione degli aspetti più importanti che occorre conoscere per la compilazione di ogni tipo di scheda facente parte del questionario.

In alcune schede, lì dove potrebbe essere necessario, sono presenti delle note che guidano il rilevatore alla rilevazione dei dati e alla compilazione delle specifiche voci.

Per la corretta interpretazione del questionario, il rilevatore deve aver ben presente la seguente definizione dei concetti di ACCESSIBILITÀ e FRUIBILITÀ, riferiti ad ambienti e spazi:

per ambienti ACCESSIBILI si intendono quegli spazi specificamente progettati e attrezzati per ospitare le persone disabili, ovvero caratterizzati dalla presenza di spazi sufficienti per la mobilità interna e di bagni accessibili e dotati di tutte le attrezzature necessarie per l'utilizzo in modo autonomo da parte del cliente disabile.

Per ambienti FRUIBILI si intendono quegli spazi che non sono specificamente progettati e attrezzati per clienti disabili, ma che, per le caratteristiche di raggiungibilità, per dimensioni interne, per le dimensioni del bagno in dotazione, per il tipo di arredi ed attrezzature possono essere comunque utilizzati da clienti disabili.

A seguire si riporta una descrizione dettagliata di ogni scheda e delle relative modalità di compilazione.

#### 3.3.1. SCHEDA ANAGRAFICA

---

Si compone delle seguenti sezioni:

##### **Informazioni identificative**

Contiene i dati che identificano l'area protetta: nome, tipologia, indirizzo, recapiti, orari, ecc.

##### **Informazioni sull'accoglienza**

Individua le lingue parlate e le caratteristiche del referente per l'accoglienza relative al suo profilo professionale e ai suoi recapiti.

Il referente per l'accoglienza è una figura che può essere assimilata a quella del responsabile della sicurezza: va individuata all'interno dell'area protetta, ed ha funzioni di coordinamento per quanto riguarda le attività che hanno a che vedere con l'accoglienza.

Queste sono le sue caratteristiche principali:

1. conosce - direttamente o indirettamente - ed è in grado di dare indicazioni - direttamente o indirettamente - sullo stato dell'accessibilità delle strutture e dei servizi dell'area protetta. Per esempio è in grado di indicare il grado di accessibilità di un centro visite o per conoscenza diretta, o consultando il database, o rivolgendosi a chi nell'area protetta è stato formato per la rilevazione dell'accessibilità delle strutture e servizi.
2. partecipa in maniera attiva - direttamente o indirettamente - alla pianificazione di interventi volti all'incremento della qualità dell'accoglienza (strutture e servizi). Per esempio è in grado di indicare che caratteristiche deve avere una struttura (un capanno, un sentiero, un'area di sosta...) o un servizio (un sito web, una pubblicazione, una visita guidata...) affinché siano rispettate le norme sull'accessibilità e gli standard sulla progettazione inclusiva, oppure può semplicemente indicare le norme di riferimento e le pubblicazioni/fonti da cui attingere.

### **Elenco di tutte le schede compilate per ogni struttura**

Questa parte serve per fare il quadro completo di quali e quante schede sono state compilate dal rilevatore in relazione alla struttura in questione.

Va compilata dopo che tutte le schede sono state ultimate ed ha una funzione di controllo.

### **3.3.2. SCHEDE TIPOLOGICHE**

---

Sono di 10 tipi diversi e ne viene data di seguito una breve descrizione.

Per compilare alcune parti delle schede, il rilevatore dovrà intervistare direttamente il responsabile o il personale della struttura rilevata, chiedendo conferma della presenza dei dispositivi tecnici elencati.

Si tratta ad esempio dei seguenti punti:

- Sistemi di sicurezza e dispositivi di allarme
- Percorsi attrezzati con particolari ausili (la differenziazione tattile, le piastrelle guida, la differenziazione cromatica, gli infrarossi, i segnali elettromagnetici, i segnali acustici, il corrimano)

A ognuna di questo tipo di schede andranno associate le schede funzionali relative ad esempio all'entrata, al parcheggio, etc.

Per quanto riguarda i servizi igienici rilevare, mediante l'apposita scheda, il bagno accessibile o, nel caso questo non sia presente, quello meglio fruibile.

A seguire si riporta una descrizione analitica per ogni scheda.

#### **T1 – Strutture istituzionali / didattiche**

La presente scheda va utilizzata per rilevare strutture quali:

- Sede legale
- Sede operativa
- Sede distaccata
- Centro visite / Casa del Parco
- Punto informativo
- Centro studi
- Centro educazione ambientale

In queste schede devono essere indicati i dati relativi all'ubicazione, ai recapiti e agli orari della struttura. Vanno poi inserite alcune informazioni relative al responsabile della struttura e alla modalità e agli spazi nei quali vengono svolti i servizi all'interno della struttura stessa.

#### **T2 – Sala servizi**

La presente scheda va utilizzata per rilevare strutture quali:

- Sala generica
- Sala riunioni
- Sala convegni
- Sala d'attesa
- Sala multimediale
- Sala espositiva
- Biblioteca

- Sala ristorante
- Sala TV
- Laboratorio
- Aula didattica

In queste schede devono essere indicati i dati relativi all'ubicazione, ai recapiti e agli orari della struttura. Vanno poi inserite alcune informazioni relative al responsabile della struttura e alla modalità e agli spazi nei quali vengono svolti i servizi all'interno della struttura stessa.

### **T3 – Ristorazione**

La presente scheda va utilizzata per rilevare strutture quali:

- Ristorante
- Agriturismo
- Trattoria

In queste schede devono essere indicati i dati relativi all'ubicazione, ai recapiti e agli orari della struttura. Vanno completate poi una serie di voci relative alla presenza di menu pensati in particolare per alcune categorie di utenti (bambini, celiaci, etc.). Infine nella scheda sono presenti voci relative al servizio.

Per ogni struttura rilevare il bagno di riferimento con apposita scheda WC\_Bagno. Rilevare il bagno accessibile. Nel caso non sia presente, rilevare il bagno meglio fruibile.

### **T4 – Struttura ricettiva**

La presente scheda va utilizzata per rilevare strutture quali:

- Ecoalbergo
- Albergo
- Bed & breakfast
- Agriturismo
- Ostello
- Foresteria
- Appartamenti

In queste schede devono essere indicati i dati relativi all'ubicazione, ai recapiti e agli orari della struttura. Vanno completate poi una serie di voci relative alla presenza di menu pensati in particolare per alcune categorie di utenti (bambini, celiaci, etc.). Infine nella scheda sono presenti voci relative al servizio.

Se si vuole dare rilevanza autonoma al ristorante presente all'interno di una di queste strutture utilizzare l'apposita scheda T3 – Ristorazione.

Compilare le schede relative ai servizi igienici e alle camere associati alla struttura.

### **T5 – Struttura espositiva**

La presente scheda va utilizzata per rilevare strutture quali:

- Museo

In queste schede devono essere indicati i dati relativi all'ubicazione, ai recapiti e agli orari della struttura. Devono inoltre essere indicati se esistono degli speciali facilitatori per permettere a tutti di entrare in contatto con il contenuto (es. modelli tridimensionali per lettura tattile).

### **T6 - Sentiero**

Questa scheda è specifica per la descrizione dei sentieri. Al suo interno vanno inserite informazioni che riguardano la tipologia di sentiero, le caratteristiche fisiche (pendenza, lunghezza, etc.), il tipo di fondo, la manutenzione e la presenza di altre strutture (tavoli pic-nic, servizi igienici, etc.) lungo il percorso.

### **T7 - Capanno**

Questa scheda è specifica per la descrizione dei capanni. Le informazioni da inserire in questa scheda riguardano l'ubicazione del capanno, la sua manutenzione e la possibilità di movimento al suo interno mediante una sedia a ruote.

### **T8 – Punto panoramico**

Questa scheda è specifica per la descrizione dei punti panoramici. Le informazioni da inserire in questa scheda riguardano l'ubicazione del punto panoramico, la sua manutenzione, la presenza di barriere di protezione e il tipo di fondo.

### **T9 – Area attrezzata**

Questa scheda è specifica per la descrizione delle aree attrezzate. Le informazioni da inserire in questa scheda riguardano l'ubicazione dell'area, la sua manutenzione e il tipo di fondo. Infine sono presenti una serie di domande relative alle strutture che si trovano nell'area quali ad esempio tavoli, barbecue, etc.

### **T10 – Giardino botanico**

Questa scheda è specifica per la descrizione dei giardini botanici. Le informazioni da inserire in questa scheda riguardano l'ubicazione del giardino, gli orari e le caratteristiche dei percorsi.

## **3.3.3. SCHEDE SPAZI FUNZIONALI**

---

Le schede sugli Spazi Funzionali sono di 7 tipi diversi.

Va indicata inoltre l'eventuale presenza di facilitazioni per l'orientamento di persone non vedenti o ipovedenti, come ad esempio: percorsi tattili, guide cromatiche, ecc.

Analizziamo in dettaglio le singole schede:

### **F1 - Parcheggio**

La scheda prevede la possibile presenza di parcheggio:

- riservato a persone disabili
- riservato ai dipendenti
- pubblico
- garage o autorimessa.

Se la struttura possiede diversi tipi di parcheggio, si deve compilare una scheda Parcheggio per ognuna delle tipologie di parcheggio presenti a servizio della struttura censita.

Se il parcheggio dispone di collegamenti verticali (ascensore, servoscala, rampa, scale) si deve compilare per ognuno di essi la relativa Scheda A\_Collegamento Verticale

### **F2 - Entrata**

Per Entrata si intende l'area che immediatamente precede e segue l'accesso alla struttura, inclusi tutti gli elementi di collegamento orizzontale e verticale (gradini, scale, rampe, servoscala, porta ecc.).

Se in una struttura esistono diversi tipi di Entrata (principale, secondaria, riservata ai disabili ecc.), si dovrà rilevarli ognuno con una specifica scheda Entrata.

Se l'entrata è dotata di rampa, servoscala o ascensore, si dovrà compilare anche la relativa scheda A\_Collegamenti verticali.

### **F3 – Percorsi interni**

La scheda mira a identificare tutti i problemi e gli ostacoli per la mobilità all'interno della struttura.

I campi "DA" e "A" servono per delimitare i singoli tratti di percorso interno. Ad esempio: DA reception A ascensore; DA ascensore A camera, e via dicendo.

In "Tipo di ostacolo" devono essere segnalati tutti i possibili problemi per la mobilità interna alla struttura, come ad esempio: passaggi obbligati di larghezza inferiore a 70 cm, gradini, rampe, vetrine sospese e/o estintori appesi a oltre 60 cm da terra, eccetera.

*Nota: la presenza di rampe va segnalata nel campo "Tipo di ostacolo", con anche l'indicazione della pendenza rilevata. Si dovrà inoltre compilare l'apposita scheda "A - collegamenti verticali – rampa".*

### **F4 - Ricezione**

Il rilevatore deve fare attenzione alla presenza di un possibile "passaggio più stretto", ovvero del più stretto tra gli eventuali passaggi obbligati di larghezza inferiore ai 70 cm.

In una biglietteria, possono esserne un esempio le transenne guida-persone fisse a pavimento, mentre le transenne mobili non sono da rilevare.

Occorre verificare sempre l'eventuale esistenza di percorsi alternativi di larghezza superiore a 70 cm. In tal caso il "passaggio più stretto" non deve essere rilevato, in quanto non è "obbligato".

### **F5 - WC**

La presente scheda va usata per rilevare i Servizi Igienici.

Essi possono essere:

- interni alla camera di una struttura ricettiva
- a disposizione di sale convegni, sala ristorante, eccetera all'interno di una struttura ricettiva, oppure bagni in comune al piano delle camere rilevate in una struttura ricettiva.
- a disposizione del pubblico che fruisce di una struttura (museo, ristorante, bar, eccetera)

Possono essere:

- per uomini
- per donne
- per persone disabili
- unici

Nella scheda si distinguono 3 tipi di ambiente:

- Antibagno
- Bagno
- Servizio igienico

Per Bagno si intende un ambiente con: tazza WC, bidet, doccia e/o vasca, lavabo.

Per Servizio Igienico si intende un ambiente con tazza WC ed eventuale lavamani.

Per Antibagno si intende un ambiente generalmente dotato di lavabo, che precede il Bagno o Servizio Igienico.

Tipo e numero di bagni da rilevare:

Per una Struttura Ricettiva:

- rilevare il bagno interno alla camera censita o comunque il bagno in uso alla camera quando non è interno ad essa



- anche se la camera è dotata di bagno interno, rilevare comunque il bagno al piano, ma solo se accessibile
- rilevare eventuali bagni delle sale presenti nella struttura (ad esempio il bagno del ristorante, della sala convegni, della palestra ecc). Rilevare il bagno accessibile se presente, altrimenti rilevare il bagno meglio fruibile.

Per altre tipologie di struttura:

rilevare il bagno accessibile se presente, altrimenti rilevare il bagno meglio fruibile.

### **F6 - Camera**

Questa scheda va utilizzata e inserita nel questionario solo quando si rilevano le camere di una struttura ricettiva.

Per la compilazione della scheda, il rilevatore dovrà fare riferimento alla seguente definizione:

Per camere accessibili si intendono quelle camere particolarmente attrezzate per ospitare le persone disabili (presenza di spazi sufficienti per la mobilità interna, bagno interno accessibile e dotato di tutte le attrezzature necessarie per l'utilizzo in modo autonomo da parte del cliente disabile).

Per camere fruibili si intendono quelle camere che non sono particolarmente attrezzate per clienti disabili, ma che, per le caratteristiche di raggiungibilità, per dimensioni interne, per le dimensioni del bagno interno, per il tipo di arredi ed attrezzature possono essere utilizzate da clienti disabili.

Criteri per la scelta delle camere da rilevare:

Per ogni struttura ricettiva si dovranno rilevare almeno 2 camere.

In fase di scelta si deve dare la precedenza alle camere accessibili, secondo il seguente schema:

- nel caso di strutture ricettive che posseggono più camere accessibili identiche tra loro, rilevarne una ed indicare nelle note il numero complessivo, specificando chiaramente che sono identiche a quella rilevata.
- nel caso di più camere accessibili differenti tra di loro, rilevarne una per ogni tipologia (rilevare almeno 2 tipologie di camera; la scelta di rilevarne 3 o più è rimessa al committente delle rilevazioni)
- nel caso di una sola camera accessibile, rilevare quella e inoltre rilevare la camera meglio fruibile da un cliente disabile
- nel caso di assenza di camere accessibili, rilevare le 2 camere meglio fruibili da un cliente disabile.

Per quanto riguarda la sezione sulle caratteristiche delle eventuali camere ipo/anallergiche, il rilevatore dovrà chiedere conferma direttamente al personale della struttura della presenza o meno dei requisiti indicati.

### **F7 - Spogliatoio**

Questa scheda va utilizzata per rilevare la presenza di uno spogliatoio. Attraverso la compilazione di questa scheda il rilevatore ottiene una descrizione degli spazi interni dello spogliatoio e della loro fruibilità.

## **A\_ collegamenti verticali**

I “collegamenti verticali” sono quegli elementi che collegano i diversi livelli o piani di una struttura.

Nel presente questionario sono identificati 4 tipi di collegamenti verticali.

- Ascensore
- Rampa
- Scale
- Servoscala

Ciascuno di essi va rilevato con un'apposita scheda.

Di seguito si analizzano singolarmente le 4 schede:

### **A1 - Ascensore**

Il rilevatore dovrà fare attenzione a segnalare tutti i piani collegati dall'ascensore e quelli che eventualmente non ne sono serviti.

Dovrà accertare se l'uso dell'ascensore è libero o se invece serve una chiave di servizio, e in questo caso dovrà segnalare le modalità per il suo utilizzo.

Se in una struttura vengono rilevati 2 o più ascensori, si dovrà compilare un'apposita scheda A\_Ascensore per ognuno di essi.

### **A2 - Servoscala**

Per Servoscala si intende un'apparecchiatura costituita da un mezzo di carico opportunamente attrezzato per il trasporto di persone con ridotta o impedita capacità motoria, marciante lungo il lato di una scala o di un piano inclinato e che si sposta, azionato da un motore elettrico, nei due sensi di marcia vincolato a una guida.

I servoscala si distinguono nelle seguenti categorie:

- pedana servoscala: per il trasporto di persona in piedi;
- sedile servoscala: per il trasporto di persona seduta;
- pedana servoscala a sedile ribaltabile: per il trasporto di persona in piedi o seduta;
- piattaforma servoscala a piattaforma ribaltabile: per il trasporto di persona su sedia a ruote;
- piattaforma servoscala a piattaforma e sedile ribaltabile: per il trasporto di persona su sedia a ruote o persona seduta.

I servoscala sono consentiti in via alternativa ad ascensori e preferibilmente, per superare differenze di quota non superiori a m 4.

(definizione tratta da Decreto Ministeriale - Ministero dei Lavori Pubblici 14 giugno 1989, n. 236)

Quando si rileva un servoscala, si deve sempre segnalare quali spazi della struttura sono collegati da esso.

Si deve accertare se l'uso del servoscala è libero o se invece serve una chiave di servizio, e in questo caso si dovrà segnalare le modalità per il suo utilizzo.

Se in una struttura vengono rilevati 2 o più servoscala, si dovrà compilare un'apposita scheda A\_Servoscala per ognuno di essi.

### A3 – Scala

Le scale vanno sempre rilevate, anche se sono presenti altri tipi di collegamento verticale per superarle (ascensore, rampa, servoscala).

La scheda chiede di rilevare quante “Rampe di scale” sono presenti nella struttura, dove per “Rampa di scale” si intende ogni gruppo di gradini consecutivi.

Il dato sui “Gradini totali” si ottiene sommando i gradini della varie Rampe di scale rilevate.

Si deve segnalare quali livelli o piani della struttura sono collegati tramite la scala rilevata.

### A4 - Rampa

Per Rampa si intende un elemento architettonico atto a consentire, in alternativa ad un ascensore o servoscala, il superamento di un dislivello a persone con ridotta o impedita capacità motoria. E' generalmente costituito da un percorso o piano inclinato, che può essere realizzato in materiali diversi.

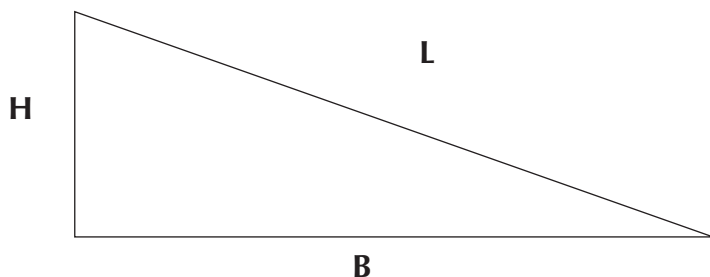
Per una persona con disabilità motoria, il dato più significativo di una rampa è costituito dalla sua pendenza espressa in percentuale.

Da tale dato può infatti dipendere la capacità o meno di affrontare la rampa stessa in autonomia o con aiuto.

La pendenza percentuale (P) si calcola dividendo il dislivello o altezza della rampa (H) per la sua base di sviluppo (B) e moltiplicando tale rapporto per 100.

Per fare il calcolo, le misure vanno espresse in centimetri.

Si riporta di seguito un semplice schema grafico:



In formula:

$$P = (H / B) \times 100$$

Qualora non si riuscisse a misurare la base di sviluppo (B) della rampa, allora al posto di tale dato si dovrà misurare la lunghezza (L) della rampa e si userà la seguente formula approssimata:

$$P = (H / L) \times 100$$

Si raccomanda al rilevatore la massima precisione nella fase di rilevazione delle misure, in quanto un errore di pochi centimetri può in certi casi influire molto sul risultato del calcolo della pendenza.

Quando si rileva una rampa, si deve sempre segnalare quali spazi della struttura sono collegati tramite la rampa rilevata.

Se in una struttura vengono rilevate 2 o più rampe, si dovrà compilare un'apposita scheda A\_Rampa per ognuno di esse.

### 3.3.4. SCHEDE FORMAZIONE

---

#### **P1 - Personale**

La scheda personale va compilata per ognuno degli operatori dell'area protetta. Al suo interno vanno inseriti, oltre ai recapiti della persona, i corsi che questa ha seguito in modo da delinearne meglio il profilo.

### 3.3.5. SCHEDE SERVIZI / RISORSE

---

#### **S1 – Servizi AP**

In questa scheda vanno inserite le informazioni riguardanti i servizi erogati dall'area protetta. In particolare devono essere indicati il tipo di servizio, l'ubicazione, i recapiti e il referente.

#### **S2 – Facilitatori**

In questa scheda vanno inserite le informazioni riguardanti eventuali facilitatori presenti. Devono essere indicati il tipo facilitatore, l'ubicazione e il referente.

#### **S3 – Risorsa territoriale**

Questa scheda va compilata per ognuna delle risorse territoriali presenti nell'area protetta. Con risorsa territoriale si intende quella struttura presente all'interno dell'area protetta, ma con gestione completamente autonoma da essa. Questa scheda può essere applicata a strutture quali ad esempio ospedali, farmacie, officine, ufficio informazioni, ristoranti, etc.

In questa scheda sono riportate solo le informazioni generali sulla struttura.

#### **S4 – Mezzi di Informazione**

Questa scheda va compilata in ogni occasione in cui la comunicazione è uno degli aspetti importanti della risorsa o del servizio descritto. Può essere necessario allora compilare questa scheda per i musei, per i pannelli informativi nei centri visite, per il materiale didattico, etc.

La scheda si riferisce principalmente a quegli aspetti tecnici che rendono fruibili i supporti comunicativi più diffusi quali il cartaceo e il web. Nella scheda va inoltre segnalata la presenza di eventuali supporti alternativi.

## 4. LA SINTESI SUL SODDISFACIMENTO DEI BISOGNI

La metodologia di monitoraggio prevede la presenza di strumenti di supporto alla valutazione del livello di accoglienza rilevato. Questo risulta particolarmente determinante per pianificare interventi e miglioramenti e, secondariamente, per trasmettere un primo livello di informazione sintetica ai potenziali utenti.

Il tipo di valutazione si basa sull'individuazione di 8 tipologie di utenza, sulla determinazione di tre livelli di soddisfacimento dei bisogni e sulla definizione di alcuni parametri indicati come necessari per l'attribuzione della classe di soddisfacimento.

L'operazione di sintesi potrà essere realizzata a vari livelli dello svolgimento della campagna di monitoraggio. Una prima valutazione potrà essere espressa dal rilevatore della singola struttura/elemento funzionale/servizio direttamente nel corso della rilevazione.

Successivamente è necessario comparare le informazioni raccolte sulle schede di rilevazione con i valori di riferimento che, nel seguito di questo capitolo, definiscono le diverse classi di soddisfacimento dei bisogni e quindi il grado di accoglienza.

Nella valutazione del grado di accoglienza generale delle aree protette e delle loro singole strutture vengono considerate le diverse tipologie di struttura (da rilevare nelle schede "T"), gli elementi funzionali (da rilevare nelle schede "F" e "A"): queste rappresentano in larghissima parte gli aspetti "fisici" dell'AP che entrano in diretto contatto con il visitatore o altro utente.

Nel livello di qualità dell'accoglienza, rientrano ovviamente anche la presenza di facilitatori, servizi e - nel caso di referenti, responsabili di servizi e personale in genere - la formazione specifica per quanto riguarda ad es. la comunicazione, le tecniche di accompagnamento, le tecniche descrittive, ecc.

### 4.1. LA PROCEDURA DI VALUTAZIONE

1) Valutare per primi gli elementi funzionali (schede "F" e "A").

Come detto nei precedenti capitoli, le schede funzionali hanno un rapporto gerarchico minore rispetto alle schede tipologiche, cioè elementi come percorso, entrata, scala, ecc. fanno riferimento ad una struttura (ad es. Centro visita).

È quindi evidente che, prima di esprimere una valutazione del Centro visita nel suo insieme, occorre analizzare e valutare il livello di soddisfacimento dei bisogni dei singoli elementi.

2) La valutazione delle strutture (schede "T")

La valutazione delle strutture (schede "T") deve essere realizzata successivamente agli elementi funzionali associati e deve tenere in considerazione i giudizi già espressi in questi ultimi.

Ad esempio: un ufficio o un centro visite risulta di per se soddisfacente per una persona in carrozzina; è posto però al primo piano di un edificio che ha un ascensore inaccessibile per le sue ridotte dimensioni e non presenta altre alternative per il superamento del dislivello.

Appare evidente che sulla Scheda T1 - STRUTTURE ISTITUZIONALI / DIDATTICHE che descrive il Centro visite ci sarà una valutazione insoddisfacente perché insoddisfacente è la valutazione della scheda A1 - ASCENSORE associata.

**IMPORTANTE:** La valutazione del soddisfacimento dei bisogni nelle Schede Tipologiche contiene la valutazione del soddisfacimento dei bisogni nelle Schede Funzionali ad esse associate.

#### 4.2. IL SODDISFACIMENTO DEI BISOGNI NELLE SCHEDE FUNZIONALI (SCHEDE "F" E "A") ED IN QUELLE TIPOLOGICHE (SCHEDE "T").

Ogni scheda riferita ad un elemento funzionale (schede "F" e "A") e ad una struttura (schede "T") contiene una tabella sul "livello di soddisfacimento dei bisogni":

	Buono	Parziale	Scarso
Persona con allergia alimentare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Famiglia con bambini in passeggino	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persona obesa, donna in gravidanza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persona anziana, claudicante, cardiopatica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persona sorda o ipo-udente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persona cieca o ipo-vedente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persona in carrozzina con accompagnatore	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persona in carrozzina autonoma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Il presente Capitolo è una guida alla corretta compilazione di tale tabella

Uno spazio funzionale (parcheggio, entrata, percorso, ascensore, camera, spogliatoio ecc) offre un livello di soddisfacimento dei bisogni:

- BUONO quando rispetta i requisiti contenuti nel paragrafo: "Requisiti per un Buon soddisfacimento dei bisogni"
- PARZIALE quando rispetta i requisiti contenuti nel paragrafo: "Requisiti per un Parziale soddisfacimento dei bisogni"
- SCARSO quando NON rispetta nemmeno i requisiti contenuti nel paragrafo: "Requisiti per un Parziale soddisfacimento dei bisogni"

A ciascuna struttura (centro visita, ufficio, sala espositiva, ristorante, albergo, ecc.) verrà attribuito un livello di soddisfacimento dei bisogni in funzione delle sue caratteristiche proprie e delle caratteristiche degli elementi funzionali ad essa associati.

#### **4.2.1. REQUISITI PER UN BUON SODDISFACIMENTO DEI BISOGNI**

Per ciascuna delle 8 TIPOLOGIE DI BISOGNI identificate, sono riportati i requisiti indispensabili per considerare BUONO il livello di soddisfacimento offerto dallo spazio funzionale rilevato:

##### **1) PERSONA CON ALLERGIA ALIMENTARE**

- menù personalizzabili;
- referente/personale in grado di descrivere gli ingredienti che compongono i piatti del menù.

##### **2) FAMIGLIA CON BAMBINI IN PASSEGGINO:**

- menù personalizzabili per bambini;
- servizi e spazi dedicati ai bambini, ad esempio fasciatoio e sale giochi;
- percorsi esterni con andamento regolare privi di ostacoli di qualsiasi natura;
- presenza al massimo di due gradini consecutivi;
- presenza di scivoli con pendenza massima del 12%;
- passaggi maggiori o uguali a 70 cm;
- presenza di ascensore con ingresso maggiore o uguale a 70 cm e profondità maggiore o uguale a 120 cm;
- spazi sufficienti da permettere la rotazione del passeggino all'interno dei vari spazi funzionali (150 x 150 cm);
- presenza di sedute lungo i sentieri;
- parcheggio o area di sosta annessa o in prossimità dell'ingresso al sentiero (entro 100 m);
- sentieri, aree panoramiche, giardino botanico ed aree attrezzate caratterizzate da fondo compattato e ben compattato;
- sentieri, aree panoramiche, giardino botanico ed aree attrezzate caratterizzate da pendenze nulle o lievi (pendenze < 5%);
- viene effettuata regolare manutenzione al sentiero, percorso, area attrezzata, ecc.

##### **3) PERSONA OBESA, DONNA IN GRAVIDANZA:**

- menù personalizzabili;
- presenza di parcheggio entro 100 m;
- percorsi minori di 100 m o maggiori di 100 m se sono presenti sedute;
- passaggi maggiori o uguali a 75 cm;
- presenza di scale con un massimo di 10 gradini e presenza di corrimano almeno su un lato;
- presenza di ascensore o altri ausili per il superamento dei dislivelli;
- presenza di ascensore con ingresso maggiore o uguale a 75 cm e profondità maggiore di 120 cm;
- ingresso box doccia (se presente) maggiore di 60 cm.
- presenza di sedute nei vari spazi funzionali, lungo i percorsi e lungo i sentieri;
- parcheggio o area di sosta annessa o in prossimità dell'ingresso al sentiero (entro 100 m);
- sentieri, aree panoramiche, giardino botanico ed aree attrezzate caratterizzate da fondo compattato e ben compattato;
- sentieri, aree panoramiche, giardino botanico ed aree attrezzate caratterizzate da pendenze nulle o lievi (pendenze < 5%);
- viene effettuata regolare manutenzione al sentiero, percorso, area attrezzata, ecc.

**4) PERSONA ANZIANA, CLAUDICANTE o CARDIOPATICO:**

- menù personalizzabili;
- presenza di parcheggio entro 100 m;
- percorsi minori di 100 m o maggiori di 100 m se sono presenti sedute;
- presenza di scale con un massimo di 10 gradini e presenza di corrimano almeno su un lato;
- presenza di ascensore o altri ausili per il superamento dei dislivelli;
- presenza di scivoli con pendenza minore o uguale al 6% e dotati di corrimano in almeno un lato;
- presenza di sedute nei vari spazi funzionali, lungo i percorsi e lungo i sentieri;
- parcheggio o area di sosta annessa o in prossimità dell'ingresso al sentiero (entro 100 m);
- sentieri, aree panoramiche, giardino botanico ed aree attrezzate caratterizzate da fondo compattato e ben compatto;
- sentieri, aree panoramiche, giardino botanico ed aree attrezzate caratterizzate da pendenze nulle o lievi (pendenze < 5%);
- viene effettuata regolare manutenzione al sentiero, percorso, area attrezzata, ecc.

**5) PERSONA SORDA o IPOUDENTE:**

- presenza di referente/personale/responsabili di servizi con formazione specifica sulla comunicazione con persone sorde;
- presenza di dispositivi d'allarme visivo e/o vibratile all'interno della camera;
- presenza di dispositivi d'allarme visivi all'interno della struttura;
- presenza di facilitatori per la comunicazione nei servizi e attività didattiche e informative.

**6) PERSONA CIECA o IPOVEDENTE:**

- disponibilità di menù in Braille;
- presenza di referente/personale in grado di descrivere gli ingredienti che compongono i piatti del menù;
- percorsi esterni e interni con andamento regolare privo di ostacoli di qualsiasi natura;
- presenza di segnaletica di orientamento e di percorsi tattili;
- presenza di segnaletica ottico-cromatica degli eventuali ostacoli;
- presenza di scale con presenza di corrimano almeno su un lato;
- presenza di ascensore con pulsantiera in Braille e/o rilievo e segnale acustico di arrivo al piano;
- presenza di referente/personale/responsabili di servizi con formazione specifica sulle tecniche di accompagnamento e sulle tecniche di descrizione;
- presenza di facilitatori per l'orientamento, per la riconoscibilità e per la fruizione lungo i sentieri, nei punti panoramici, nei giardini botanici ed in tutte le strutture istituzionali, didattiche, formative/informative e di ricerca;
- presenza di sistemi informativi per non vedenti;
- presenza di dispositivi d'allarme acustici all'interno della struttura;
- viene effettuata regolare manutenzione al sentiero, percorso, area attrezzata, ecc.

**7) PERSONA SU CARROZZINA CON ACCOMPAGNATORE:**

- presenza di parcheggio con spazio riservato per disabili ad un massimo di 100 mt dall'entrata;
- percorsi esterni e interni con andamento regolare privo di ostacoli di qualsiasi natura;
- presenza al massimo di un gradino all'entrata;
- passaggi maggiori di 70 cm;



- presenza di ascensore o altri ausili per il superamento dei dislivelli;
- presenza di ascensore con ingresso maggiore o uguale a 70 cm e profondità maggiore o uguale a 120 cm;
- presenza di spazi tali da permettere la rotazione completa di una carrozzina (150 x 150 cm) o spazi che in seguito allo spostamento degli arredi consentano la rotazione completa;
- presenza di tavoli nelle sale con spazio libero sottostante di almeno 70 cm;
- presenza di lettino per la vestizione all'interno degli spogliatoi
- parcheggio o area di sosta annessa o in prossimità dell'ingresso al sentiero (entro 100 m);
- sentieri, aree panoramiche, giardino botanico ed aree attrezzate caratterizzate da fondo compianare e ben compattato;
- sentieri, aree panoramiche, giardino botanico ed aree attrezzate caratterizzate da pendenze nulle o lievi (pendenze < 5%);
- viene effettuata regolare manutenzione al sentiero, percorso, area attrezzata, ecc.;
- presenza di elementi fruibili nelle aree attrezzate.

**CAMERA:**

- spazio di accosto frontale e laterale ad almeno un lato del letto maggiore o uguale a 80 cm;
- presenza di spazi tali da permettere la rotazione completa di una carrozzina (150 x 150 cm) o spazi che spostando gli arredi consentano la rotazione completa.

**BAGNO:**

- spazio frontale al lavabo maggiore di 80 cm;
- presenza di WC ad un'altezza compresa tra 45 cm e 50 cm;
- spazio di accosto frontale e laterale al WC maggiore o uguale di 80 cm;
- presenza di sostegni vicino al WC;
- presenza di doccia a pavimento;
- presenza di seduta e sostegni all'interno della doccia.

**8) PERSONA SU CARROZZINA AUTONOMA:**

- presenza di parcheggio con spazio riservato per disabili ad un massimo di 100 m dall'entrata;
- percorsi esterni e interni con andamento regolare privo di ostacoli di qualsiasi natura;
- sistemi di chiamata (ad esempio campanello) ad un'altezza massima di 140 cm;
- assenza di gradini isolati o in sequenza all'entrata, o presenza di ausili per il superamento di essi;
- passaggi maggiori di 70 cm;
- presenza di scivoli con pendenza minore o uguale all'8%;
- presenza di ascensore o altri ausili per il superamento dei dislivelli;
- presenza di ascensore con ingresso maggiore o uguale a 70 cm e profondità maggiore o uguale a 120 cm;
- presenza di spazi tali da permettere la rotazione completa di una carrozzina (150 X 150 cm) o spazi che spostando gli arredi consentano la rotazione completa;
- presenza di tavoli nelle sale con spazio libero sottostante di almeno 70 cm;
- presenza di lettino per la vestizione/vestizione all'interno degli spogliatoi;
- parcheggio o area di sosta annessa o in prossimità dell'ingresso al sentiero (entro 100 m);
- sentieri, aree panoramiche, giardino botanico ed aree attrezzate caratterizzate da fondo compianare e ben compattato;
- sentieri, aree panoramiche, giardino botanico ed aree attrezzate caratterizzate da pendenze nulle o lievi (pendenze < 5%);

- viene effettuata regolare manutenzione al sentiero, percorso, area attrezzata, ecc.;
- presenza di elementi fruibili nelle aree attrezzate.

**CAMERA:**

- spazio di accosto frontale e laterale ad almeno un lato del letto maggiore o uguale a 80 cm;
- altezza letto minore o uguale a 50 cm;
- presenza di spazi tali da permettere la rotazione completa di una carrozzina (150 x 150 cm) o spazi che inseguito allo spostamento degli arredi consentano la rotazione completa.

**BAGNO:**

- assenza di gradini per accedervi;
- spazio frontale al lavabo maggiore di 80 cm;
- presenza di WC ad un'altezza compresa tra 45 cm e 50 cm;
- spazio di accosto frontale e laterale al WC maggiore o uguale di 80 cm;
- presenza di sostegni vicino al WC;
- presenza di doccia a pavimento;
- presenza di seduta e sostegni all'interno della doccia.

#### **4.2.2. REQUISITI PER UN PARZIALE SODDISFACIMENTO DEI BISOGNI**

---

Per ciascuna delle 8 TIPOLOGIE DI BISOGNI identificate, sono riportati i requisiti indispensabili per considerare PARZIALE il livello di soddisfacimento offerto dallo spazio funzionale rilevato:

##### **1) PERSONA CON ALLERGIA ALIMENTARE**

- menù personalizzabili;
- presenza di referente/personale in grado di descrivere gli ingredienti che compongono i piatti del menù.

##### **2) FAMIGLIA CON BAMBINI IN PASSEGGINO:**

- menù personalizzabili per bambini;
- percorsi esterni con andamento regolare privi di ostacoli di qualsiasi natura;
- passaggi maggiori o uguali a 70 cm;
- presenza di ascensore con ingresso maggiore o uguale a 70 cm e profondità maggiore o uguale a 120 cm.

##### **3) PERSONA OBESA, DONNA IN GRAVIDANZA:**

- menù personalizzabili;
- passaggi maggiori o uguali a 70 cm;
- presenza di scale con un massimo di 10 gradini senza corrimano;
- presenza di ascensore o altri ausili per il superamento dei dislivelli;
- presenza di ascensore con ingresso maggiore o uguale a 70 cm e profondità maggiore di 120 cm;
- ingresso box doccia (se presente) maggiore di 60 cm;
- parcheggio o area di sosta annessa o in prossimità dell'ingresso al sentiero (maggiore 100 mt, minore 200 mt).

**4) PERSONA ANZIANA, CLAUDICANTE o CARDIOPATICO:**

- menù personalizzabili;
- presenza di scale con un massimo di 10 gradini senza corrimano;
- presenza di sedute nei vari spazi funzionali, lungo i percorsi e lungo i sentieri;
- parcheggio o area di sosta annessa o in prossimità dell'ingresso al sentiero (maggiore 100mt, minore 200 mt).

**5) PERSONA SORDA o IPOUDENTE:**

- presenza di referente/personale/responsabili di servizi con formazione specifica sulla comunicazione con persone sorde;
- presenza di dispositivi d'allarme visivo all'interno della camera;
- presenza di dispositivi d'allarme visivi all'interno della struttura;
- presenza di facilitatori per la comunicazione nei servizi e attività didattiche e informative.

**6) PERSONA CIECA o IPOVEDENTE:**

- percorsi esterni e interni con andamento regolare privo di ostacoli di qualsiasi natura;
- presenza di segnaletica ottico-cromatica degli eventuali ostacoli;
- presenza di scale con presenza di corrimano almeno su un lato;
- presenza di ascensore con pulsantiera in Braille e/o rilievo e segnale acustico di arrivo al piano;
- presenza di referente/personale/responsabili di servizi con formazione specifica sulle tecniche di accompagnamento e sulle tecniche di descrizione;
- presenza di dispositivi d'allarme acustici all'interno della struttura.
- viene effettuata regolare manutenzione al sentiero, percorso, area attrezzata, ecc.;

**7) PERSONA SU CARROZZINA CON ACCOMPAGNATORE:**

- percorsi esterni e interni con andamento regolare privo di ostacoli di qualsiasi natura;
- presenza al massimo di un gradino all'entrata;
- passaggi maggiori di 70 cm;
- presenza di ascensore o altri ausili per il superamento dei dislivelli;
- presenza di ascensore con ingresso maggiore o uguale a 70 cm e profondità maggiore o uguale a 120 cm;
- parcheggio o area di sosta annessa o in prossimità dell'ingresso al sentiero (maggiore 100mt, minore 200 mt);
- sentieri, aree panoramiche, giardino botanico ed aree attrezzate caratterizzate da fondo compattato e ben compattato;
- sentieri, aree panoramiche, giardino botanico ed aree attrezzate caratterizzate da pendenze nulle o lievi (pendenza > 5%, pendenza < 12%);
- viene effettuata regolare manutenzione al sentiero, percorso, area attrezzata, ecc.

**CAMERA:**

- spazio di accosto frontale e laterale ad almeno un lato del letto maggiore o uguale a 80 cm;

**BAGNO:**

- spazio frontale al lavabo maggiore di 80 cm;
- spazio di accosto frontale e laterale al WC maggiore o uguale di 80 cm;

**8) PERSONA SU CARROZZINA AUTONOMA:**

- percorsi esterni e interni con andamento regolare privo di ostacoli di qualsiasi natura;
- assenza di gradini isolati o in sequenza all'entrata, o presenza di ausili per il superamento di essi;
- passaggi maggiori di 70 cm;
- presenza di scivoli con pendenza minore o uguale al 12%;
- presenza di ascensore o altri ausili per il superamento dei dislivelli;
- presenza di ascensore con ingresso maggiore o uguale a 70 cm e profondità maggiore o uguale a 120 cm;
- parcheggio o area di sosta annessa o in prossimità dell'ingresso al sentiero (maggiore 100 mt, minore 200 mt);
- sentieri, aree panoramiche, giardino botanico ed aree attrezzate caratterizzate da fondo compattato e ben compattato;
- sentieri, aree panoramiche, giardino botanico ed aree attrezzate caratterizzate da pendenze nulle o lievi (pendenza > 5%, pendenza < 12%);
- viene effettuata regolare manutenzione al sentiero, percorso, area attrezzata, ecc.

**CAMERA:**

- spazio di accosto frontale e laterale ad almeno un lato del letto maggiore o uguale a 80 cm.

**BAGNO:**

- assenza di gradini per accedervi;
- spazio frontale al lavabo maggiore di 80 cm;
- spazio di accosto frontale e laterale al WC maggiore o uguale di 80 cm;
- presenza di sostegni vicino al WC.

## 5. IL DATABASE PER LA RACCOLTA E GESTIONE DEI DATI

Per la raccolta e la gestione dei dati, è stato creato un apposito database, compilabile on-line.

Il software consente di inserire su un database online i dati raccolti con le schede cartacee, e di associare le schede tra di loro in modo gerarchico.

Tramite l'interfaccia del database è possibile interrogare i dati, effettuando la ricerca di specifiche informazioni sulle schede. E' possibile selezionare le schede con le caratteristiche richieste (ad esempio tutti i centri visita gestiti dalla cooperativa "x" di un'area protetta).

La ricerca sul soddisfacimento dei bisogni consente inoltre selezionare le strutture sulla base della loro accessibilità (ad esempio tutti i centri visita accessibili ad una persona su sedia a ruote).

Tramite il software sarà possibile inserire e successivamente visualizzare le immagini relative alle strutture rilevate.

Per ogni struttura (scheda tipologica) a cui sono associate altre schede (tipologica o funzionale) si raccomanda di inserire una pianta schematica dell'edificio, che aiuti a capire i rapporti tra i vari ambienti. L'inserimento di fotografie è d'aiuto soprattutto per la comprensione delle schede funzionali (entrata, parcheggio, bagno...).



## Manuale d'uso

a cura della società Area s.r.l.

### Accesso al sito

Per accedere al sito ogni utente deve compilare la prima pagina immettendo il proprio "username" e la propria "password".

User:

Password:

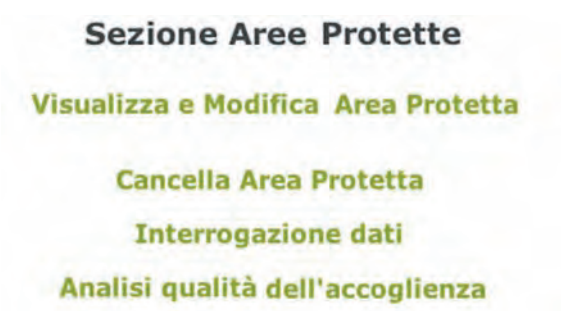
[Entra](#) [Cancella](#)

Una volta riempiti i campi si può effettuare l'accesso cliccando sul tasto "Entra".

Per cancellare il testo scritto nei campi cliccare sul tasto "Cancella".

### Menù

Una volta effettuato l'accesso verrà visualizzata la pagina del menù dove l'utente potrà scegliere tra varie opzioni.



L'utente potrà sempre tornare a questa pagina cliccando su **Menu** (link in alto a sinistra sotto il banner).

Ecco ora analizzata ogni singola opzione del menù.

#### Visualizza e modifica area protetta

Per visualizzare ed eventualmente modificare le schede inserite da un utente bisogna cliccare su:

[Visualizza e Modifica Area Protetta](#)

dalla pagina del menù.

Si aprirà una pagina con l'area protetta inserita dall'utente ed il rispettivo ID.

Cliccando sull'ID si aprirà la scheda anagrafica associata e sarà possibile modificarla.

Sarà a questo punto possibile gestire tutte le schede associate (per la gestione delle schede vedere **gestione schede** a pagina 31).

### Cancella area protetta

Per cancellare un'area protetta inserita ed ovviamente tutte le schede ad essa associate basterà cliccare su **Cancella Area Protetta** dalla pagina del menù.

Si aprirà una pagina con l'area protetta inserita dall'utente ed il rispettivo ID.

Cliccando sull'ID si cancelleranno tutte le schede e le sottoschede inserite relative all'area protetta.

Una volta confermata la volontà di cancellare un'area protetta apparirà un messaggio che segnalerà l'avvenuta cancellazione.

Ritornare al menù cliccando su **Menu**.

### Interrogazione dati

Se si vuole ricercare un determinato tipo di schede compilate selezionare dal menù l'opzione.

#### Interrogazione dati

Da quest'opzione è possibile anche fare una ricerca filtrando i parametri.

Si aprirà una pagina che chiederà quale tipo di scheda selezionare.

Una volta selezionato il tipo di scheda, riempire i campi o selezionare i bottoni che si vogliono filtrare.

Non riempiendo nessun campo verranno aperte tutte le schede di quel tipo esistenti, ovviamente relative all'area protetta dell'utente.

Verranno cercate tutte le schede del tipo selezionato contenenti:

- almeno una parte del testo inserita nei campi di testo (per esempio)

Cognome

- valori numerici aventi valore in relazione a quelli inseriti dall'utente (per esempio)

1)  Larghezza Interna (cm)    
 Profondità interna (cm)

2)  Larghezza Interna (cm)

- i valori selezionati (per esempio)

Pulsantiera interna  
 Normale  A rilievo e in braille  A rilievo

Sede legale  Punto informativo  
 Sede operativa  Centro studi  
 Sede distaccata  Centro educazione ambientale  
 Centro visite / casa del parco  Altro\*

Per avviare la ricerca cliccare su **Trova**.

Comparirà l'elenco trovato delle schede con i campi filtrati.

Cliccando su una scheda dell'elenco verrà aperto un pop-up con tutti i dati della scheda specifica selezionata.

Per stampare l'elenco delle schede trovate cliccare su **Stampa**.

Per tornare al menù cliccare su **Menu**.

## Analisi qualità accoglienza

Selezionando **Analisi qualità dell'accoglienza** è possibile effettuare una ricerca su tutte le schede di una area protetta o solo sullo stesso tipo di schede filtrando i valori del soddisfacimento dei bisogni.

Basterà selezionare i criteri di ricerca e poi cliccare su **Trova**.

Quindi apparirà l'elenco delle schede filtrate dalla ricerca.

Cliccando su una scheda dell'elenco verrà aperto un pop-up con tutti i dati della scheda specifica selezionata.

Per stampare l'elenco delle schede trovate cliccare su **Stampa**.

Per tornare al menù cliccare su **Menu**.

## Gestione schede

Cliccando sul nome dell'area protetta scritto in alto a sinistra sotto il banner è possibile accedere al menù per la gestione delle schede. (per esempio)

Area Protetta: **Monumento Naturale Lago di Fondi** **Vedi Riferimenti** **Stampa**

A questo punto si può selezionare:

- "vedi riferimenti" per vedere i riferimenti della scheda visualizzata (link che appare solo se effettivamente esistono i riferimenti)
- "stampa" per visualizzare in una finestra pop-up i valori della scheda visualizzata.

Cliccare di nuovo **Stampa** per effettuare la stampa.

Cliccando su **Visualizza la Mappa** è possibile vedere l'elenco di tutte le schede associate all'area protetta. Apparirà quindi un menù di questo tipo:

### Nascondi la Mappa

<b>Scheda T1 - Strutture Istituzionali/Didattiche - Sede</b>	<b>Stampa</b>
• Scheda F1 - Parcheggio -	Stampa
• Scheda A3 - Scala -	Stampa
• Scheda S4 - Mezzi di Informazione -	Stampa
• Scheda F5 - WC -	Stampa
<b>Scheda S1 - Servizi AP - Educazione - Promozione</b>	<b>Stampa</b>
• Scheda F5 - WC -	Stampa

Cliccando su **Stampa** è possibile visualizzare in una finestra pop-up i valori della scheda.

Cliccare di nuovo **Stampa** per effettuare la stampa.



Cliccando invece su una scheda dell'elenco, sotto apparirà in modalità modifica la scheda selezionata, ed il menù prenderà una forma del tipo:

**Area Protetta: Monumento Naturale Lago di Fondi**    Vedi Riferimenti    Stampa

**Nascondi la Mappa**

- Scheda T1 - Strutture Istituzionali/Didattiche - Sede    Stampa
  - Scheda F1 - Parcheggio -    Stampa
  - Scheda A3 - Scala -    Stampa
  - Scheda S4 - Mezzi di Informazione -    Stampa
  - Scheda F5 - WC -    Stampa
- Scheda S1 - Servizi AP - Educazione - Promozione    Stampa
  - Scheda F5 - WC -    Stampa

Menu Gestione Schede	
•	Inserisci Nuova Scheda
•	Sposta
•	Elimina Scheda

Ogni scheda selezionata diventerà rossa.

Cliccando sul simbolo + è possibile vedere tutte le sottoschede e viceversa con il simbolo - . Il + ed il - non ci sono laddove le schede non hanno sotto livelli.

Dal menù si può:

- Inserire nuova scheda: specificare il tipo di scheda e compilarla
- Spostare la scheda da un livello ad un altro
- Eliminare la scheda e le eventuali sotto schede.

Per inserire una nuova scheda cliccare su "Inserisci nuova scheda", il menù prenderà la seguente forma:

Menu Gestione Schede	
Tipo Scheda	Scheda S1 - Servizi AP
<b>Inserisci nuova scheda</b>	

Quindi selezionare il tipo di scheda da inserire e provvedere al salvataggio.

Per spostare una sotto-scheda bisogna:

1) selezionare la scheda

- Scheda T1 - Strutture Istituzionali/Didattiche - Sede    Stampa
  - Scheda F1 - Parcheggio -    Stampa
  - Scheda A3 - Scala -    Stampa
  - Scheda S4 - Mezzi di Informazione -    Stampa
  - Scheda F5 - WC -    Stampa
- Scheda S1 - Servizi AP - Educazione - Promozione    Stampa
  - Scheda F5 - WC -    Stampa

2) cliccare su "sposta"

3) scegliere la scheda madre a cui subordinare la scheda selezionata

4) confermare se sicuri lo spostamento

È possibile spostare una scheda anche al 1° livello utilizzando l'area protetta come scheda di destinazione. Ad esempio nella figura sottostante per spostare la scheda F1 in 1° livello, bisogna selezionarla e cliccare come destinazione direttamente su Monumento Naturale Lago di Fondi.

Area Protetta: **Monumento Naturale Lago di Fondi** Vedi Riferimenti Stampa

**Nascondi la Mappa**

- Scheda T1 - Strutture Istituzionali/Didattiche - Sede Stampa
  - Scheda F1 - Parcheggio - Stampa
  - Scheda A3 - Scala - Stampa
  - Scheda S4 - Mezzi di Informazione - Stampa
  - Scheda F5 - WC - Stampa
- Scheda S1 - Servizi AP - Educazione - Promozione Stampa
  - Scheda F5 - WC - Stampa

Menu Gestione Schede
Seleziona nella Mappa la Scheda Madre
<a href="#">Annulla Spostamento</a>

Per cancellare una scheda cliccare su “Elimina scheda”, selezionare la scheda da cancellare e confermare la cancellazione.

Per cancellare una scheda selezionarne una dall'elenco e confermarne la cancellazione.

A cancellazione effettuata si ritornerà automaticamente alla pagina con l'elenco delle schede associate all'area protetta. Per effettuare una nuova cancellazione selezionare un'altra scheda.

Cancellando una scheda non verranno cancellate le altre schede di pari livello.

Cancellando una scheda verranno automaticamente perse le sottoschede relative.

### Associare ad una scheda la relativa scheda soddisfazione

Basta cliccare su **SODDISFACIMENTO DEI BISOGNI** subito sotto al menù della gestione delle schede.

### Associare ad una scheda il relativo riferimento (foto o collocazione)

Può avvenire o al momento del salvataggio della scheda in questi due modi:

- In seguito al salvataggio di ogni tipo di scheda apparirà la seguente schermata, cliccare quindi su “Inserisci riferimenti”

Area Protetta: **Monumento Naturale Lago di Fondi** Vedi Riferimenti Stampa

Operatore: admin Data inserimento: 11/02/2008 Data Modifica: 03/12/2008

Salvataggio effettuato	<a href="#">Inserisci Riferimenti</a>
------------------------	---------------------------------------

- O in fase di modifica/visualizzazione di una scheda cliccando su **INSERISCI RIFERIMENTI** subito sotto il menù per la gestione delle schede.

Cliccando su “Inserisci riferimenti” si aprirà una finestra pop-up contenente i seguenti campi:

Id Struttura: 46-T1-1

Immagine

Note

A questo punto si può:

- o inserire un file immagine relativo alla struttura specificata nella scheda (fotografia, o piantina schematica della struttura)
- o inserire dati che possono risultare utili al fine di utilizzare la struttura nel campo note (descrizione dell'immagine, didascalia della foto, oppure, se il riferimento esiste soltanto in formato cartaceo, la sua collocazione presso gli uffici dell'area protetta).

É necessario compilare almeno uno dei due campi.

Evitare di mettere foto o immagini troppo “pesanti” in memoria. Per la migliore visualizzazione delle foto, i file dovranno essere in .jpeg , di dimensioni 19 cm x 14 cm , con una definizione di 150 pixel/pollice.

Per effettuare il salvataggio cliccare su  .







**Agenzia Regionali Parchi**  
**Via del Pescaccio, 96 - 00166 Roma**  
**Tel. 06 51681 - Fax 06 51687392**  
**e-mail: [agenzia@parchilazio.it](mailto:agenzia@parchilazio.it)**  
**sito web: [www.parchilazio.it](http://www.parchilazio.it)**

**ISBN 978-88-95213-16-3**