



Marchio Qualità Internazionale Ospitalità Accessibile
International Quality Brand Hospitality for All



OSPITALITÀ ACCESSIBILE
A CIASCUNO LA SUA VACANZA



V4A®

OSPITALITÀ ACCESSIBILE

Village for all – V4A® è il marchio di qualità internazionale Ospitalità Accessibile, che attraverso le proprie informazioni garantisce di poter scegliere dove trascorrere le vacanze in tutta sicurezza.

“**A ciascuno la sua vacanza**”, questa l’idea che ha portato alla creazione del progetto Village for all – V4A®





1° RUNNER UP
ULYSSES AWARD UNWTO 2014

Un Marchio di Qualità Internazionale
che permette di distinguersi sul mercato
del turismo accessibile

V4A® opera con un unico obiettivo: **promuovere l'Ospitalità Accessibile**, l'inclusione sociale e il diritto alla vacanza per tutti. **Per Ospitalità Accessibile si intende** l'insieme di servizi e strutture in grado di permettere a persone con esigenze specifiche la fruizione della vacanza e del tempo libero senza ostacoli e difficoltà. Vengono considerate come "esigenze specifiche" non solo quelle delle persone in carrozzina ma più in generale di chi ha mobilità ridotta permanente o temporanea, limitazioni sensoriali (ciechi e sordi), alimentari (allergici e intolleranti), diabetici, dializzati e persone obese ma anche i bisogni di quella grande fascia di popolazione costituita da anziani e famiglie con bambini.

Village for all – V4A® certifica con il proprio marchio **strutture turistiche in grado di offrire Ospitalità Accessibile per tutti**. **Garantisce un'informazione attenta, affidabile, precisa, verificando personalmente** ogni struttura prima dell'affiliazione, **garantendo così le informazioni** su misure, dimensioni e spazi, **senza consegnare "patenti di accessibilità"** ma dando alle persone la **possibilità di scegliere autonomamente** la propria vacanza nella struttura che saprà soddisfare meglio le esigenze del singolo e dei suoi familiari.

Le strutture certificate da V4A® condividono i principi di inclusione sociale basata sulla non discriminazione e sulle pari opportunità per una vacanza etica che garantisca a tutte le persone la possibilità di vivere e godere pienamente di un meritato periodo di vacanza

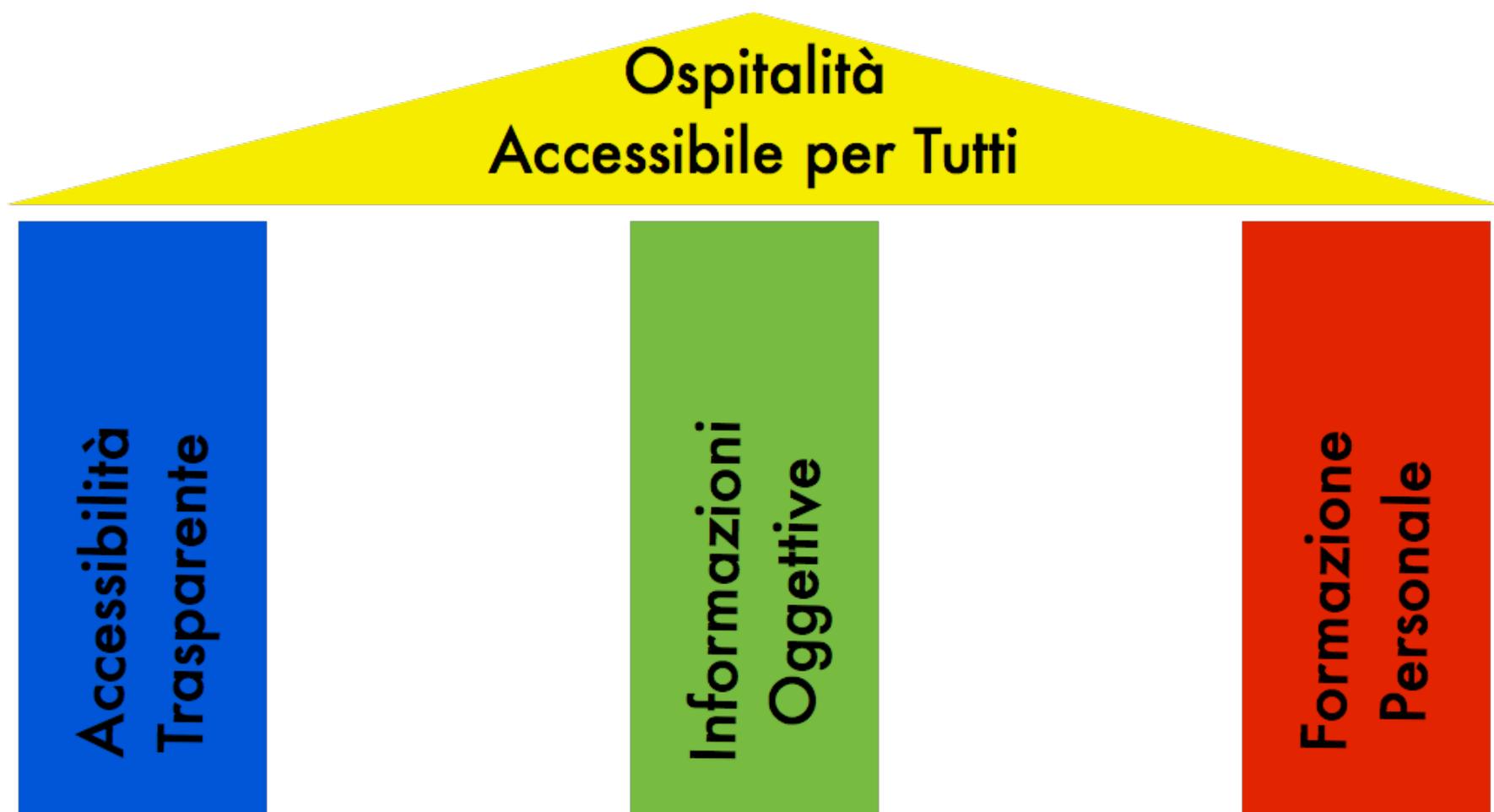
Areas of complaints (%) TRAVELSAT INDEX© 2012	Tourists with special needs	Average all tourists
Transportation at destination	15%	7%
Accommodation	14%	9%
Safety	12%	4%
Health	9%	2%
Food quality & services	8%	8%
Cultural and leisure activities	3%	2%
Visa formalities	2%	3%
At least one negative experience	43%	27%

COSA SERVE

Turismo Accessibile, cosa serve?

Il successo delle imprese e dei territori che vengono eletti come destinazione di vacanza, **passa attraverso l'apprendimento delle competenze e degli strumenti che consentono di distinguersi e creare valore.**

Il mercato del turismo accessibile è un mercato nuovo, in crescita, e **richiede conoscenze approfondite** sulle strategie per affrontarlo, sugli strumenti e le modalità per affinare la propria organizzazione, sia che si tratti di una impresa turistica sia che si tratti di un intero territorio (sistema turistico locale), **è necessario gestire l'approccio** a questo mercato **secondo una visione imprenditoriale** che consente di **passare dai vincoli alle opportunità, secondo la visione "V4A"**.



**Sono tre i pilastri necessari
per accedere al mercato del Turismo Accessibile**



ACCESSIBILITÀ TRASPARENTE

Per **accessibilità trasparente** si intende la realizzazione di interventi e/o servizi mirati a **soddisfare i bisogni espressi dai clienti con una migliore qualità prestazionale** (di strutture, percorsi e servizi), **senza connotazioni estetiche di carattere ospedaliero** e rispettando i canoni dell'“universal design” [1].

Il turismo accessibile viene troppo spesso ridotto all'esistenza di un bagno accessibile o di una passerella che attraversa la spiaggia ma dobbiamo ricordarci che è ben di più, cioè la scelta di **dedicare attenzione ai particolari, di ascoltare i propri clienti, di sviluppare per loro nuove proposte, nuovi servizi, in poche parole significa “fare accoglienza”**.

Purtroppo, molto spesso una struttura turistica viene dichiarata accessibile se ha almeno un bagno “per disabili” in stile ospedaliero, caratterizzato da maniglioni e sanitari “speciali”. Il logo con l'omino in carrozzella poi, generico quanto arbitrario simbolo di accessibilità, rappresenta **un'autocertificazione che non dice nulla sulla reale fruibilità delle strutture turistiche. Ma non è certo questa la maniera corretta per dare il senso di ospitalità all'interno delle strutture turistiche..**

Per sfuggire da questi meccanismi, a metà tra il culturale e il tecnico, proponiamo ai nostri clienti una **innovazione basata sui bisogni**; una famiglia con **bambini piccoli in passeggino** ha delle esigenze che sono molto simili a quelle di una persona che utilizza una carrozzina per muoversi. Ad esempio, l'esistenza di passerelle per la spiaggia **è una soluzione ideale** per le mamme che devono utilizzare il passeggino, sempre carico di tutto ciò che serve a garantire il benessere del bambino, ma **è una soluzione comoda anche per una persona in carrozzina**. Se poi le passerelle oltre ad andare dallo stabilimento al bagnasciuga si sviluppano anche lateralmente per arrivare a servire le file di ombrelloni più lontane, riusciamo a dare un buon servizio a tanta gente, facendo scegliere la postazione che più si preferisce. Serve attuare l'accessibilità trasparente, proponendo **soluzioni che rispettino le esigenze di tutti, senza appesantirne l'immagine con applicazioni pseudospedaliere**.

L'accessibilità si raggiunge solo con una pianificazione e una attenzione costante a tutti quegli elementi che la compongono, ricordandosi ad esempio di costruire rampe e non gradini, mantenendo i percorsi in buona efficienza ecc. **Deve diventare un normale metodo di lavoro e strumento indispensabile è il PEBA**.

Tutto questo **augmenta il valore della struttura e della vacanza** per i vostri clienti. Accessibilità non è quindi solo prendersi cura del "turista speciale": è accoglienza trasparente, **evoluzione dell'impresa, nuove quote di mercato e una qualità della vacanza più alta per tutti i vostri clienti**.





Finalista ULYSSES AWARD 2013
cat. INNOVAZIONE
TECNOLOGICA

L'App



Inside



PRENDIAMO LE MISURE PER LA TUA VACANZA



INFORMAZIONI OGGETTIVE

V4AInside rappresenta una innovazione tecnologica ed organizzativa **nel processo di raccolta ed elaborazione dei dati** relativi all'accessibilità, tramite l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia. Il dispositivo, a seconda del tipo di struttura da verificare, **predispone delle apposite schede guidate e una contemporanea raccolta di dati multimediali** (foto, filmati, disegni vettoriali), caratteristiche fisiche (pendenze, dimensioni, ostacoli, ecc.) ed è direttamente il sistema a monitorare tutta l'attività (dall'apertura dell'audit fino alla sua chiusura ed invio dei dati in "Cloud") **effettuando costantemente un controllo coerenza sui dati inseriti.**

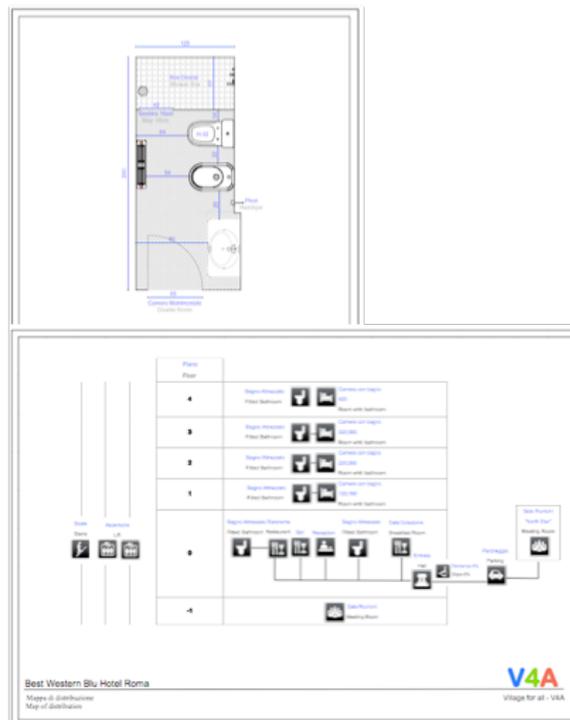
Ogni dato è controprovato dal dispositivo che **non permette manomissioni e mantiene un elevato livello di controllo/attenzione sul personale operativo**. Inoltre al termine di una raccolta, tutti i dati vengono istantaneamente elaborati e inviati al sistema centrale dove sono immagazzinati e valutati da personale specializzato. **Grazie ad un algoritmo** appositamente sviluppato, viene elaborata una **lista delle migliorie possibili** (strutturali quali abbattimento barriere architettoniche, organizzative quali menu per celiaci, di comunicazione quali sistemi di comunicazione per sordi e/o ciechi, ecc.) finalizzate ad incrementare il livello di accessibilità delle strutture rilevate.

Multilingual Platform
Embeddable Platform
 that can be connected
 with own classification
 systems

Piattaforma multilingue
 Piattaforma
 implementabile (sistemi
 di classificazione)



Layout Drawings complete
 with measurements
 (for bathroom and rooms)
 Mappe quotate
 (bagni e camere)



User Friendly
 Semplicità d'uso

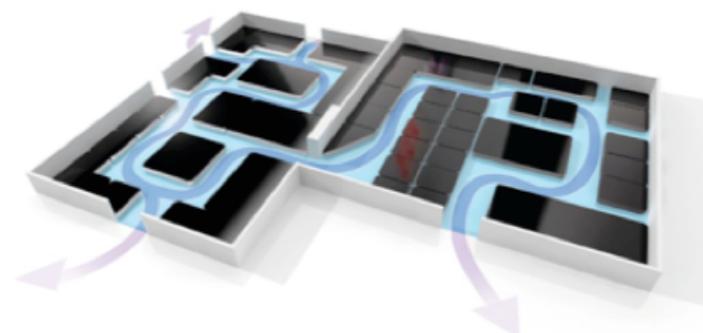


GPS Built in location
 coordinates &
 verification

Georeferenziazione
 Verifica tempi e metodi

Output Improvement
 recommendations
 Elenco finale migliorie

Data Accumulation Path
 (reducing/eliminating errors)
 Percorso di raccolta guidato
 (abbattimento errori)



disabili o diversamente abili?
la legge dice 8%?
come comunicare?
.....



V4A® CONSULENTE PER LA VOSTRA OSPITALITÀ ACCESSIBILE PER TUTTI

Progettare una **Ospitalità Accessibile** in grado di far sentire ogni Ospite protagonista attivo della propria vacanza, deve diventare un obiettivo per tutti coloro che hanno a cuore il benessere e la soddisfazione di tutti i propri Ospiti.

Ospitalità accessibile per tutti gli Ospiti, questo è il punto di incontro tra la domanda e l'offerta di turismo e di **Ospitalità Accessibile**.

Una Ospitalità libera dalle barriere architettoniche ed ostacoli che possano limitare l'autonomia degli Ospiti e quindi la soddisfazione delle loro aspettative nei vostri confronti. Non stiamo certo parlando del rispetto delle normative che riguardano l'abbattimento delle barriere architettoniche che impone per legge.

L'Ospitalità non la si fa rispettando le norme che, seppure importanti, indicano standard che se applicati al minimo non sono di nessuna garanzia e, soprattutto, non tengono conto del principio di autonomia che ogni Ospite, indipendentemente dalle proprie condizioni, vuole veder rispettato. Senza contare che ostacoli come **porte strette, gradini e ascensori minuscoli rappresentano un disagio** anche per le persone che non hanno esigenze speciali.

Realizzare strutture e ambienti perfettamente accessibili è un obiettivo che richiede impegno e che inizia, prima di tutto, dalla conoscenza dei propri limiti e dalle soluzioni da mettere in campo per migliorare.

Occorre poi personale preparato, perché avere strutture e servizi accessibili, ma personale che ha difficoltà a comunicare con gli Ospiti può creare ostacoli ancora maggiori.

Poter offrire **Ospitalità Accessibile** è indice di efficienza e professionalità ma anche di grande attenzione verso la qualità del servizio, anche a fronte di richieste specifiche da parte di Ospiti con disabilità. Significa poter essere altamente competitivi su qualsiasi mercato e godere di un vantaggio che consente di distinguervi.

LA FORMAZIONE

La Formazione diventa in tal senso lo strumento più importante attraverso il quale chi governa l'impresa può trasferire la filosofia e il know-how V4A® sulla Ospitalità Accessibile direttamente ai propri collaboratori, sia in posizioni di responsabilità e coordinamento che personale meramente esecutivo; competenze necessarie a costituire una struttura organizzata che mira alla

migliore qualità dei propri servizi e quindi alla soddisfazione dei propri Ospiti.

Tutte le figure professionali interne all'impresa devono conoscere questi Ospiti, sapere quali sono le esigenze che hanno e soprattutto come rispondere ai possibili bisogni che, ognuno per le loro competenze, si troveranno ad affrontare.

Come si parla ad una persona disabile?

Si dice disabili o diversamente abili?

Lo scivolo, secondo la norma, deve essere max 8%, posso fare di meglio?



Durante i nostri incontri di formazione, queste e tante altre domande, troveranno risposta con l'obiettivo di dare strumenti culturali e tecnici per affrontare nella massima autonomia ogni situazione. Senza dimenticare che solo il coinvolgimento diretto dei propri collaboratori è garanzia di un ottimo risultato!



I NEWTORK

Fin dalla nascita del progetto V4A è stato immaginato come **un progetto che ha come Vision il Mondo. Poter quindi lavorare in qualsiasi Paese** e per qualsiasi tipologia di cliente di qualsiasi cultura è per noi fondamentale, proprio per questo abbiamo sempre curato con attenzione le relazioni internazionali sia nel settore del Turismo che nel settore del Turismo Accessibile.



Siamo **Membri di Organizzazioni Internazionali** di grande prestigio quali

ENAT – European Network for Accessible Tourism,

UNWTO – World Tourism Organization of United Nations,

SKAL - International Association of Travel and Tourism Professionals,

PANTOU - Promoting Accessible Tourism in Europe

Ambasciatori di V4A e del Turismo Accessibile

Per l'impegno profuso nella promozione dell'Ospitalità Accessibile e dei valori ad esso associati convinti che la qualità turistica è tale solo se si realizza pensando ai bisogni di tutti i clienti sono stati dichiarati Ambasciatori di V4A e del Turismo Accessibile



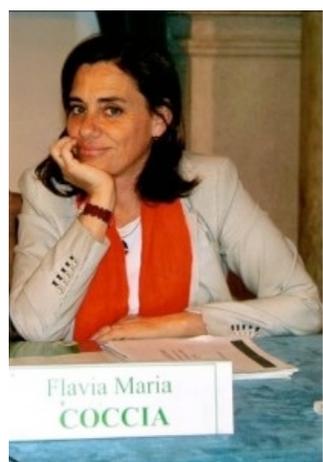
Johann Kreiter - Giornalista e promotore del turismo accessibile in Germania con oltre 20 anni di impegno nel turismo accessibile e nella comunicazione



Matteo Marzotto - Presidente ENIT e Imprenditore



Marino Finozzi - Assessore al Turismo della Regione del Veneto



Flavia Maria Coccia - Responsabile della Struttura di Missione per la promozione dell'Immagine dell'Italia presso il Ministro del Turismo



Roberto Ditri - Presidente Fiera di Vicenza



Maurizio Vianello - Presidente di Faita - Federcamping



I PATROCINI

Il progetto Village for all - V4A ha ottenuto importanti Patrocini che hanno aggiunto Autorevolezza e Valore al progetto fin dal debutto nel 2008.



Ministero del Turismo



I patrocinatori sono

Ministero del Turismo Italiano

ENIT - Agenzia Nazionale Turismo

FAITA-Federcamping

FISH Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap

SiPuò Laboratorio Nazionale Turismo Accessibile



2013 UNWTO AWARDS



AWARDS

I RICONOSCIMENTI E I PREMI RICEVUTI

Fin dal primo anno di nascita del progetto V4A abbiamo avuto **riconoscimenti, da parte di esperti, e vinto premi** importanti che attestano la bontà del nostro progetto e la qualità del nostro lavoro.



Riconoscimenti / Awards

Anno 2013

Premio Europeo di Eccellenza per il Turismo Accessibile 2013 del MiBACT - Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo -. Village for All - V4A ex aequo con Cta - Centro Turistico Nazionale -.



UNWTO Ulysses Awards 2013 con il software **V4AInside finalista** nella categoria **“Innovation in Research and Technology”**, classificandosi 2° Runner-up durante la Cerimonia di premiazione di Madrid del 22/01/2014, in occasione di FITUR - Fiera International do Turismo -.

UNWTO Ulysses Awards 2013 - V4A® International Quality Brand for Hospitality for All è finalista agli nella categoria **“Innovation in Enterprises”** classificandosi 1° Runner-up durante la Cerimonia di premiazione di Madrid del 22/01/2014, in occasione di FITUR - Fiera International do Turismo -.

Innovative Practices di Zero Project - promosso da Essl Foundation con la partnership di World Future Council ha classificato il progetto **V4A® tra le pratiche innovative segnalate dalla giuria.**

Riconoscimento Attiva-Mente – Associazione Sportiva e Culturale Disabili di San Marino (R.S.M) –.

Medaglia Spadolini – V4A® vincitore del Premio Eco and the City Giovanni Spadolini. Il premio, creato dalla **Fondazione Spadolini** e sostenuto dalla **Fondazione Guglielmo Marconi**, dalla **Fondazione Casa Enzo Ferrari**, ha il pieno **supporto dell’Unesco** e riconosce le **migliori pratiche** per la tutela del territorio e del paesaggio e la salvaguardia dei beni culturali e ambientali.

Mob App Awards 2013 di SMAU Milano V4AInside finalista al per il contest **Consumer nella categoria “Mobile Accessibility e Disabilità”**.



-Riconoscimento a Roberto Vitali come Membro e **Delegato per il Turismo Accessibile di SKAL** - International Association of Travel and Tourism Professionals -.

Anno 2012

- Riconoscimento a V4A® come **Membro di UNWTO - Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite.**

- Roberto Vitali Presidente V4A® è stato premiato durante la **‘Giornata della Riconoscenza Provinciale’**, sabato 2 dicembre 2012 presso la Camera di Commercio di Ferrara, "per avere contribuito allo sviluppo economico e culturale della comunità".



Confcommercio ha selezionato V4A® come **Impresa Innovativa** da per partecipare alla **Conferenza di Sistema 2012** a Chia (Sardegna) del 29 settembre 2012, come **una delle sei esperienze di successo** scelte per essere presentate alla platea di imprenditori presenti.

- Riconoscimento a Roberto Vitali Attiva-Mente, Associazione Sportiva e Culturale Disabili di San Marino (R.S.M).

Anno 2011

- Riconoscimento di V4A® come Affiliate Member di ENAT - European Network for Accessible Tourism -.

- Riconoscimento di Ambasciatore Sensoriabilis 2011 a Roberto Vitali Presidente V4A® - Confindustria Ancona.

Anno 2010

- Patrocinio di ENIT - Agenzia Nazionale del Turismo - all'Organizzazione Village for all - V4A®.

Anno 2009

- Patrocinio del Ministero del Turismo, Roma 5 ottobre 2009 all'Organizzazione Village for all - V4A®.

- Premio Sensoriabilis - Confindustria Ancona all'Organizzazione Village for all - V4A®.

Anno 2008

- Premio Italia Turismo Accessibile BETA - Borsa del Turismo Associato - (Cecina). Una Menzione Speciale è stata attribuita a Roberto Vitali Presidente V4A® "per l'eccellente qualità dell'informazione sul Turismo Accessibile".

- Premio 3 dicembre - a Roberto Vitali Presidente V4A® dall'Associazione CPD. Motivazione: "Ha saputo trasformare uno scacco in opportunità divenendo il primo esperto nel settore del turismo accessibile".



INSIDE

**“...prendiamo le misure
per la tua vacanza...”
garantisce V4A®**

**“...take measures
for your holiday...”
guarantees V4A®**



®
®



V4A

**L'APPLICAZIONE E LE SUE GARANZIE
THE APP GUARANTEE**



System brevettato per la raccolta di informazioni oggettive sull'accessibilità delle strutture turistiche e ricettive.
Patented system for the collection of objective information on accessibility of tourist facilities and accommodations.



Semplicità d'uso
Easily to use



Percorso di raccolta guidato (abbattimento errori)
Path to collect data (reducing errors)



Informazioni oggettive
Risposte per bisogni e non per disabilità
Objective data
Answers for needs not for kinds of disability



Informazioni e dati per indagini statistiche
Information and data for the statistical surveys



Mappe costate (bagli e cammini)
Maps with measurements (for bathways and routes)



Georeferenziazione
GPS info



Output finale migliorato
Output improvements



Piattaforma multilingua
Piattaforma implementabile in sistemi di classificazione
Multilingual platform
Platform can be connected with rating systems



www.V4A.it

VILLAGE FOR ALL - V4A ®



Marchio Qualità Internazionale Ospitalità Accessibile
International Quality Brand Hospitality for All

Village for all Via Frutteti, 115/a - 44123 Ferrara - www.V4A.it

Partita Iva 01833750381 REA: FE 20199