

Stabilimenti balneari - Linee guida per la sostenibilità ambientale, l'accessibilità, la qualità e la sicurezza dei servizi

Beach services - Guidelines for environmental sustainability, accessibility, quality and safety of services

La prassi di riferimento fornisce agli operatori del settore turistico-balneare gli elementi necessari per impostare, gestire e verificare i servizi offerti, garantendo al cliente adeguati livelli di sostenibilità ambientale, accessibilità, qualità, sicurezza e rispetto dell'ambiente circostante.

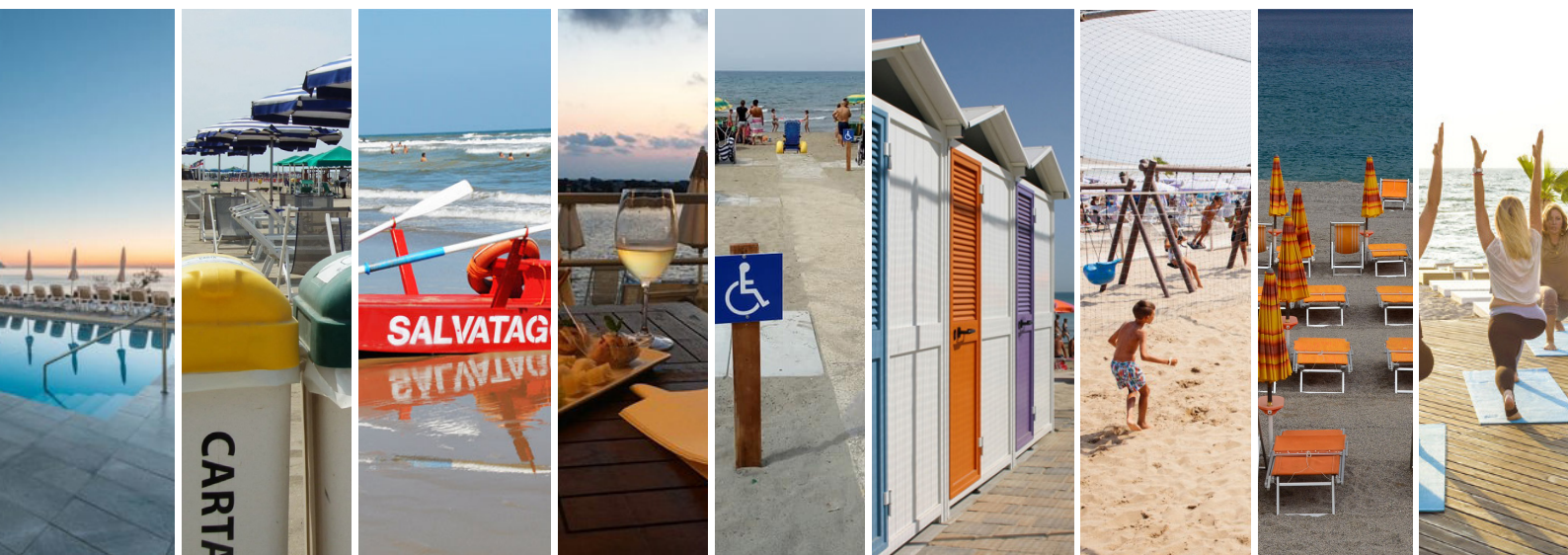
Le indicazioni fornite consentono di strutturare al meglio i servizi di uno stabilimento balneare in funzione delle peculiarità del luogo, delle dimensioni della spiaggia e delle caratteristiche degli impianti e delle opere.

La prassi può essere applicata a tutti gli stabilimenti balneari che forniscono servizi principali ed accessori alla balneazione, dotati di opportune strutture situate sul demanio marittimo, lacustre e fluviale.

La presente prassi di riferimento sostituisce la UNI/PdR 1:2012

Publicata il 10 settembre 2020

ICS 03.080.30, 03.200.01



© UNI
Via Sannio 2 – 20137 Milano
Telefono 02 700241
www.uni.com – uni@uni.com

Tutti i diritti sono riservati.

I contenuti possono essere riprodotti o diffusi (anche integralmente) a condizione che ne venga data comunicazione all'editore e sia citata la fonte.

Documento distribuito gratuitamente da UNI.

PREMESSA

La presente prassi di riferimento UNI/PdR 92:2020 non è una norma tecnica UNI, una specifica tecnica UNI/TS o un rapporto tecnico UNI/TR, ma è un documento elaborato da UNI che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise dal seguente soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI:

Legambiente ONLUS

Via Salaria, 403

00199 ROMA

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo “Sostenibilità degli stabilimenti balneari”, condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

Paola Fagioli (project leader – Legambiente ONLUS)

Piero Bellandi (SIB Confcommercio)

Alessandro Berton (UNIONMARE)

Silvia Bonoli (Village for all V4A Srl)

Raffaele Esposito (CAB – “I lidi del parco”)

Stefania Frandi (SIB Confcommercio)

Ivano Roveda (Presidente UNI/CT “Sicurezza della società e del cittadino”)

Roberto Vitali (Village for all V4A Srl)

La presente prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell'UNI il 9 settembre 2020.

Le prassi di riferimento UNI sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo di condivisione ristretta ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI.

Le prassi di riferimento sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo (UNI, UNI/TS, UNI/TR) oppure devono essere ritirate.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente prassi di riferimento, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione, che li terrà in considerazione.

SOMMARIO

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
2	RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI.....	5
3	TERMINI E DEFINIZIONI	5
4	PRINCIPIO.....	6
5	OBIETTIVI, PIANIFICAZIONE E RISCHI	7
5.1	GENERALITÀ	7
5.2	OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	7
5.3	OBIETTIVI DI ACCESSIBILITÀ ED INCLUSIONE.....	7
5.4	OBIETTIVI DI QUALITÀ.....	8
5.5	OBIETTIVI DI SICUREZZA	8
5.6	PIANIFICAZIONE STRATEGICA ED OPERATIVA	8
6	REQUISITI DEI SERVIZI PRINCIPALI	8
6.1	GENERALITÀ	8
6.2	SERVIZIO ACCOGLIENZA.....	8
6.3	SERVIZIO SPIAGGIA	10
7	REQUISITI DEI SERVIZI ACCESSORI	17
7.1	GENERALITÀ	17
7.2	SERVIZIO RISTORO.....	17
7.3	SERVIZIO PARCHEGGIO	18
7.4	SERVIZI LUDICO-RICREATIVI E DEL BENESSERE	19
7.5	SERVIZI DI PRIMO SOCCORSO	20
7.6	AREA CALMA.....	20
8	RISORSE.....	20
8.1	RISORSE UMANE	20
8.2	RISORSE MATERIALI	21

9	ORGANIZZAZIONE E GESTIONE	21
9.1	POLITICA DELL'IMPRENDITORE BALNEARE.....	21
9.1	ORGANIZZAZIONE DELLO STABILIMENTO BALNEARE.....	22
9.2	GESTIONE DEI SERVIZI	22
9.3	AMBIENTE DI LAVORO	22
9.4	PULIZIA E MANUTENZIONE	23
9.5	APPROVVIGIONAMENTI	23
10	FORMAZIONE.....	24
11	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO.....	24
11.1	GENERALITÀ	24
11.2	MONITORAGGIO, MISURAZIONE ED ANALISI.....	24
11.3	MIGLIORAMENTO: AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE.....	25
	APPENDICE A - CHECKLIST PER LA VERIFICA DELLA CONFIGURAZIONE DELLO STABILIMENTO BALNEARE.....	26
	APPENDICE B – STRUMENTI PER LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E L'ACCESSIBILITÀ.....	35
	APPENDICE C - VALUTAZIONE DEI RISCHI DELLO STABILIMENTO BALNEARE	42
	APPENDICE D - QUESTIONARIO STATISTICO PER LA VALUTAZIONE DI GRADIMENTO DEL CLIENTE	49
	APPENDICE E - QUESTIONARIO PER LA VERIFICA DELLE ASPETTATIVE DEL CLIENTE	50
	BIBLIOGRAFIA.....	54

INTRODUZIONE

In Italia si contano quasi 8.000 chilometri di costa tra la penisola, le due isole maggiori e le oltre 800 isole minori. Un patrimonio inestimabile di natura e centri abitati, di attività produttive e di svago, di arte, cultura e storie mediterranee. Ma anche un modernissimo e frequentatissimo spazio pubblico per molti mesi all'anno. Secondo i dati del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti sono 52.619 le concessioni demaniali marittime, di cui 11.104 sono per stabilimenti balneari, 1.231 per campeggi, circoli sportivi e complessi turistici, mentre le restanti sono distribuite su vari utilizzi, da pesca e acquacoltura a diporto, produttivo.

Incrociando i dati di varie fonti si può stimare che oltre il 42% delle coste sabbiose è occupato da stabilimenti balneari, che sempre di più in questi anni stanno orientando il loro operato verso la sostenibilità ambientale, riconoscendo la tutela dell'ambiente quale elemento fondamentale per il loro futuro imprenditoriale. Accanto a questo, è sempre maggiore l'interesse a curare anche l'accessibilità delle strutture, non considerandola limitata all'aspetto sanitario o di obbligo legislativo, ma come valore aggiunto per garantire a tutti i clienti una vacanza di qualità.

Il presente documento quindi fornisce alcune linee guida di supporto al miglioramento delle attività delle imprese di balneazione, indicando adeguati parametri di sostenibilità ambientale, accessibilità, qualità e sicurezza per le strutture e i servizi messi a disposizione degli ospiti.

Il documento è stato elaborato partendo da pratiche, regole e linee guida attuate dagli operatori del settore balneare, da associazioni ambientaliste e da esperti nell'ambito dell'accessibilità applicata al mondo del turismo e si rivolge a tutti gli imprenditori del settore interessati a qualificare il proprio operato al fine di migliorare il servizio e porsi all'avanguardia nel mercato turistico.

In particolare, per quanto riguarda l'accessibilità ci si rifà ai principi della progettazione universale così come stabilita dalla Convenzione ONU su diritti delle persone con disabilità, ovvero la progettazione di prodotti, strutture, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate.

Per l'applicazione del presente documento e approfondimenti relativi al suo utilizzo, si suggerisce di contattare Legambiente che potrà a sua volta avvalersi del supporto di esperti per gli aspetti specifici relativi alla sostenibilità ambientale e l'accessibilità.

Il presente documento tiene conto di quanto già normato sul tema e della prassi UNI/PdR 1:2012 precedentemente realizzata.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente prassi di riferimento fornisce agli operatori del settore turistico-balneare gli elementi necessari per impostare, gestire e verificare i servizi offerti, garantendo al cliente adeguati livelli di sostenibilità ambientale, accessibilità, qualità, sicurezza e rispetto dell'ambiente circostante.

Le indicazioni fornite consentono di strutturare al meglio i servizi di uno stabilimento balneare in funzione delle peculiarità del luogo, delle dimensioni della spiaggia e delle caratteristiche degli impianti e delle opere.

La prassi può essere applicata a tutti gli stabilimenti balneari che forniscono servizi principali ed accessori alla balneazione, dotati di opportune strutture situate sul demanio marittimo, lacustre e fluviale.

2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI

La presente Prassi di Riferimento rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi e legislativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni, valgono unicamente se introdotte nel presente documento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento.

UNI ISO 13009 Turismo e servizi correlati - Requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia

ISO 7001 Graphical symbols - Public information symbols

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento si applicano i seguenti termini e definizioni:

3.1 accessibilità: Libero e autonomo utilizzo dello stabilimento balneare e della spiaggia anche alle persone con disabilità motoria, sensoriale e cognitivo-comportamentale.

3.2 area calma: Spazio confortevole pensato per ridurre lo stress e favorire il rilassamento attraverso l'eliminazione di stimoli acustici, visivi e affollamento.

3.3 camminamento: Area pavimentata che conduce dallo stabilimento balneare alla battigia e alle postazioni ombra ed eventuali servizi.

3.4 Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA): Modalità di comunicazione che possono facilitare e migliorare la comunicazione di tutte le persone che hanno difficoltà ad utilizzare i più comuni canali comunicativi, soprattutto il linguaggio orale e la scrittura. Si definisce "alternativa" perché utilizza modalità di comunicazione alternative e diverse da quelle tradizionali. Si definisce "aumentativa" perché non sostituisce ma incrementa le possibilità comunicative naturali della persona. Non si identifica in un metodo, ma si tratta di un insieme di tecniche, strategie e tecnologie rivolte alla persona che non parla o che ha difficoltà di comunicazione coi suoi interlocutori e nel suo ambiente di vita.

3.5 contrassegno CUDE: Contrassegno che, previo accertamento medico, viene rilasciato dal Sindaco del Comune di residenza (art. 188 del Codice della Strada e art. 381 del Regolamento di esecuzione del CdS). Il contrassegno, rilasciato a partire dal 15 settembre 2012, è stato introdotto per facilitare la circolazione e la sosta dei veicoli al servizio delle persone disabili e/o con capacità di deambulazione impedita, sensibilmente ridotta e persone cieche.

3.6 percorso: Area pavimentata che conduce dall'ingresso della spiaggia allo stabilimento balneare e a tutti i suoi servizi.

3.7 persone con disabilità: Coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che, in interazione con barriere di diversa natura, possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri.

3.8 servizio accessorio: Servizio la cui erogazione è da intendersi come supplementare e addizionale rispetto al servizio principale, quale il servizio di ristoro, il parcheggio, i componenti accessori, ludico-ricreativi e del benessere. È erogato in base alla discrezionalità dello stabilimento balneare e può contribuire a differenziare l'offerta, implementare il comfort e soddisfare ulteriori esigenze dei clienti.

3.9 servizio complementare: Servizio la cui erogazione si intende funzionale all'erogazione del servizio principale, quale il servizio di accoglienza alla clientela, il servizio informazioni, prenotazioni.

3.10 servizio principale: Servizio che corrisponde alla prestazione di base dello stabilimento balneare, senza il quale verrebbe a mancare la ragion d'essere dello stesso.

3.11 sistema ad induzione: Sistema ad induzione magnetica o *hearing loops* è una delle tecnologie che rende possibile la comunicazione a persone con limitazione uditiva che utilizzano una protesi.

3.12 sostenibilità ambientale: Possibilità di perseguire lo sviluppo economico e sociale in modo tale che le risorse ecosistemiche vengano preservate, rispettate e utilizzate in maniera oculata.

3.13 spiaggia: Area demaniale data in concessione all'imprenditore balneare.

3.14 stabilimento balneare: Sito produttivo posto sulla riva del mare, di laghi o di fiumi, attrezzato per la balneazione e dotato di servizi quali spogliatoi e/o cabine, servizi igienici, docce, area ristoro, attrezzature sportive e del benessere, aree gioco.

4 PRINCIPIO

La presente prassi di riferimento descrive e classifica le caratteristiche ed i servizi offerti dallo stabilimento balneare, distinguendo quelli che sono i servizi principali, i servizi complementari e i servizi accessori, ed inquadrando tali servizi secondo gli obiettivi di:

- **Sostenibilità ambientale** per ridurre l'impatto negativo sull'ambiente naturale e per la tutela del paesaggio;
- **Accessibilità** per garantire a tutti i clienti il godimento di spazi, servizi e strutture;
- **Qualità** per la soddisfazione del cliente;

- **Sicurezza** per i clienti e il personale impiegato.

La prassi di riferimento, definendo la necessità di operare secondo gli obiettivi sopra descritti, evidenzia l'importanza di una pianificazione strategica ed operativa da parte dell'imprenditore balneare, che contempli un'adeguata valutazione dei possibili rischi per i clienti, il personale e l'ambiente, e preveda il monitoraggio, l'analisi e la valutazione dei servizi offerti in un'ottica di miglioramento continuo, contemplando anche nella propria strategia e pianificazione un'adeguata gestione delle risorse (umane e materiali) e un'adeguata formazione del personale.

Con l'ausilio di un'apposita check-list (vedere Appendice A), il documento consente la verifica della conformità dello stabilimento balneare ai requisiti minimi relativi all'organizzazione e gestione dello stesso, nonché quelli relativi ai servizi erogati, siano essi servizi principali, complementari, o prestazioni supplementari.

Oltre alla citata Appendice A (Checklist per la verifica della configurazione dello stabilimento balneare), la prassi di riferimento si completa con le seguenti appendici:

Appendice B – Strumenti per la sostenibilità ambientale e l'accessibilità;

Appendice C - Valutazione dei rischi dello stabilimento balneare;

Appendice D - Questionario statistico per la valutazione di gradimento del cliente;

Appendice E - Questionario per la verifica delle aspettative del cliente.

5 OBIETTIVI, PIANIFICAZIONE E RISCHI

5.1 GENERALITÀ

L'obiettivo dell'imprenditore balneare è quello di produrre profitto attraverso il miglioramento della sostenibilità ambientale, l'accessibilità e l'inclusione dello stabilimento balneare, aumentando di conseguenza la qualità del servizio offerto, tenendo sempre presente la sicurezza di ospiti e dipendenti, compatibilmente con la legislazione e gli strumenti urbanistici vigenti.

L'imprenditore balneare dovrebbe sensibilizzare le Pubbliche Amministrazioni anche tramite le organizzazioni di categoria, per cercare di migliorare l'accessibilità alla concessione demaniale di pertinenza.

5.2 OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

La progettazione, la realizzazione e la gestione dello stabilimento balneare devono minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente e sul paesaggio naturale circostante, al fine di garantirne la conservazione.

5.3 OBIETTIVI DI ACCESSIBILITÀ ED INCLUSIONE

La progettazione, la realizzazione e la gestione della spiaggia devono garantire la possibilità a persone con disabilità di accedere allo stabilimento e usufruire di tutti i servizi presenti, in ragione degli interessi e abilità del singolo.

5.4 OBIETTIVI DI QUALITÀ

L'organizzazione e la gestione dello stabilimento balneare deve tendere ad un livello qualitativamente ottimale in relazione alla propria conformazione strutturale e funzionale, nonché al numero degli utilizzatori.

5.5 OBIETTIVI DI SICUREZZA

La sicurezza dei clienti e del personale dello stabilimento balneare è un elemento importante al fine di garantire un adeguato ambiente di lavoro ed un sereno soggiorno ai propri ospiti.

Ai clienti deve essere garantito l'utilizzo in sicurezza della struttura, delle attrezzature, dell'arenile, dello specchio d'acqua antistante lo stabilimento balneare e dei servizi offerti.

Al personale dello stabilimento balneare deve essere assicurato un ambiente lavorativo che rispetti tutte le norme di sicurezza.

Le strutture, le attrezzature, gli impianti e i servizi devono essere a norma e tali da non generare situazioni di pericolo.

5.6 PIANIFICAZIONE STRATEGICA ED OPERATIVA

La pianificazione operativa permette all'imprenditore balneare di dettagliare il tipo di strutture, attrezzature e approvvigionamenti/acquisti, la qualifica del personale, l'organizzazione e le azioni concrete da intraprendere per il raggiungimento degli obiettivi.

Inoltre, deve essere definita la struttura organizzativa dell'azienda, le procedure e le istruzioni operative per l'erogazione dei servizi e le modalità di supporto al controllo e al miglioramento.

6 REQUISITI DEI SERVIZI PRINCIPALI

6.1 GENERALITÀ

Per ogni servizio erogato sono individuati e descritti i requisiti minimi, quelli integrativi e le prestazioni supplementari finalizzate a soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti, in funzione degli obiettivi di sostenibilità ambientale, accessibilità, qualità, e sicurezza.

6.2 SERVIZIO ACCOGLIENZA

Il servizio di accoglienza è costituito dall'insieme delle risorse umane e materiali poste in essere per rendere il cliente informato sui servizi e le prescrizioni di utilizzo della spiaggia.

Lo stabilimento balneare deve essere identificato tramite cartello o insegna da porre all'ingresso.

Nel punto o nei punti di accesso allo stabilimento balneare deve esserci una bacheca o pannelli informativi che devono essere posti ad un'altezza media di 130 cm, in zona perfettamente illuminata con luce naturale. Nei pannelli informativi, così come nel materiale cartaceo, deve esserci un contrasto cromatico tra lo sfondo ed il carattere utilizzato. Per le persone con disabilità cognitive comportamentali è necessario utilizzare un linguaggio semplice e corredato da immagini esplicative, come la CAA – Comunicazione Aumentativa Alternativa.

Nella bacheca e/o nei pannelli informativi devono essere presenti le seguenti informazioni:

- tariffario delle prestazioni; ordinanze del comune e della capitaneria di porto locali; tipologia dei servizi offerti;
- regolamento interno dello stabilimento balneare;
- numeri di telefono per le emergenze (ospedale più vicino o un punto di primo soccorso, forze di polizia, guardia costiera);
- informazioni sulla qualità delle acque di balneazione antistanti lo stabilimento balneare fornite dalle Agenzie Regionali per l'Ambiente (ARPA) o dal portale delle acque <http://www.portaleacque.salute.gov.it/PortaleAcquePubblico/>;
- istruzioni per l'utilizzo del WI-FI (se presente);
- numero di telefono e indirizzo dell'agenzia per l'accoglienza turistica locale;
- carta topografica del luogo ed iniziative turistico culturali.

A fianco del pannello informativo principale, o all'ingresso principale, deve essere installata una mappa visio-tattile che consenta alle persone con difficoltà di orientamento e alle persone cieche di capire come sono distribuiti i servizi e come sono distribuiti i principali punti di riferimento per orientarsi in autonomia (vedere Appendice B, punto B.3.3).

Deve inoltre essere presente una piantina cartacea dello stabilimento balneare che riporti l'ubicazione di:

- strutture;
- parcheggio auto/moto/biciclette;
- parcheggio per disabili; in caso la struttura non ne posseda uno, indicare il parcheggio pubblico riservato più vicino;
- punto accoglienza;
- posizione dei bagnini;
- posizione dei kit di pronto soccorso, dell'eventuale defibrillatore (DAE) o postazioni di Pubblico Accesso al Defibrillatore (PAD) e/o dell'infermeria;
- cestini per la raccolta differenziata;
- impianti docce, servizi igienici, acqua potabile;
- servizi igienici per disabili;
- punti di accesso;

- punti di accesso per disabili se diversi dai precedenti;
- zone ricreative (ove applicabile);
- rischi potenziali (rocce, correnti marine, problemi di accesso);
- aree protette o ecologicamente sensibili presenti sulla spiaggia o nelle sue vicinanze.

Il servizio accoglienza dovrebbe essere costituito da:

- uno spazio destinato all'accoglienza dei clienti;
- se presente un bancone questo dovrebbe avere una parte ribassata a 90 cm con la parte sottostante libera per permettere l'accosto di una persona in carrozzina;
- personale dedicato preferibilmente plurilingue e formato per l'accoglienza di persone con disabilità;
- un sistema ad induzione che faciliti la comunicazione con le persone dotate di protesi acustica (vedere Appendice B, punto B.3.2).

Il servizio di accoglienza deve mettere a disposizione brochure informative dello stabilimento balneare.

In caso sia presente un sito internet questo deve avere in home page la voce "Accessibilità" con riportate le informazioni dei servizi a disposizione delle persone con disabilità. Si consiglia di realizzare la pagina o l'intero sito in modo che sia navigabile secondo gli standard W3C, WAI, WCAG2.0 (vedere Appendice B, punto B.3.4).

Tutto il materiale informativo cartaceo deve essere realizzato utilizzando un linguaggio semplificato, e con un carattere "senza grazie" (Helvetica, Arial, Roboto, ecc.) di almeno 16 dpi di dimensione. È consigliato anche l'impiego di immagini che facilitino la comprensione del testo, eventualmente anche con la CAA - Comunicazione Aumentativa Alternativa.

Le strutture devono essere contrassegnate da appositi cartelli che evidenzino lo specifico utilizzo dei servizi messi a disposizione. Tutti i cartelli segnaletici devono essere leggibili, resistenti agli agenti atmosferici, ben visibili e mantenuti puliti

6.3 SERVIZIO SPIAGGIA

6.3.1 GENERALITÀ

Per servizio spiaggia si intende l'insieme delle strutture, attrezzature e risorse umane che permettono al cliente di potersi rilassare sulla spiaggia e fare il bagno nello specchio acqueo antistante, in tutta sicurezza e nel rispetto dell'ambiente.

6.3.2 ACCESSO ALLA SPIAGGIA

L'imprenditore balneare deve assicurare che gli accessi alla spiaggia siano mantenuti in condizione adeguata per l'utilizzo ed in particolare:

1. i percorsi e i camminamenti di pertinenza della concessione devono essere sempre sicuri, puliti e sottoposti a manutenzione;
2. la spiaggia deve essere interdetta ai veicoli ad eccezione di quelli utilizzati ai fini della pulizia e della sicurezza, per esempio i veicoli di emergenza;
3. le eventuali zone di pericolo sia della spiaggia che dello specchio d'acqua devono essere segnalate in modo adeguato.

L'imprenditore balneare deve garantire accesso alla superficie asciutta, all'area di balneazione e a tutte le installazioni, i servizi e le attrezzature esistenti, ove possibile.

I percorsi di pertinenza della concessione devono avere un andamento regolare e una larghezza ottimale di almeno 150 cm, salvo diverse indicazioni delle amministrazioni competenti. In caso sia necessario posizionare delle rampe di accesso alla spiaggia e/o ai servizi, la pendenza delle stesse non dovrebbe superare il 5%, le pendenze trasversali non dovrebbero superare l'1% e dovrebbero essere installati dei corrimano, a 45 e 70 cm, per agevolarne il superamento. È necessario realizzare una guida cromatica per percorsi e rampe, utilizzando materiali e tecniche compatibili con i vincoli posti dalle amministrazioni competenti.

L'accesso all'acqua deve essere facilitato con appositi ausili (vedere Appendice B, punto B.3.6).

Gli ingressi delle spiagge accessibili anche a persone con disabilità devono essere chiaramente contrassegnati e devono mostrare il simbolo grafico ISO 7001 per l'accessibilità (vedere Appendice B, punto B.3.7).

6.3.3 SERVIZI IGENICO SANITARI

Il servizio igienico-sanitario consiste nella messa a disposizione dei clienti di almeno una doccia, una unità igienica e un lavapiedi o essere in accordo a quanto prescritto al riguardo dalla normativa regionale.

In particolare, l'unità igienica accessibile anche ai disabili deve essere dotata di:

- porta di accesso, preferibilmente scorrevole e con passaggio non inferiore ai 75 cm;
- pavimento antiscivolo;
- wc posto ad un'altezza compresa tra 45 e 50 cm, preferibilmente sospeso;
- maniglione a 70 cm di altezza nella parete vicina;
- almeno due accosti, frontale e/o laterale al wc, maggiore di 80 cm;
- doccetta con miscelatore a leva vicino al wc;
- rivestimenti in contrasto col colore dei sanitari;
- campanello di emergenza ben individuabile e facilmente raggiungibile, anche da posizione "sdraiato a terra";

- un lavabo con comando manuale o a sensore per l'erogazione di acqua (no rubinetto a pedale);
- erogatore di sapone;
- asciugamani monouso o ad emissione d'aria;
- cestino per i rifiuti;
- opportuna ventilazione naturale o artificiale.

Nel caso in cui il servizio non sia ad uso esclusivo delle persone con disabilità, deve essere presente opportuna segnaletica (il simbolo grafico ISO 7001 per l'accessibilità) che ne consenta la facile individuazione, con accesso prioritario a persone con disabilità.

I servizi igienici devono essere collegati alla rete fognaria oppure essere dotati di un sistema di smaltimento riconosciuto idoneo dalla competente autorità sanitaria. La doccia deve essere alimentata ad acqua dolce. Se è consentito l'utilizzo di detersivi, la doccia deve essere dotata di idoneo sistema di scarico che non inquina l'ambiente circostante.

Docce, lavapiedi e lavandini devono avere dispositivi appropriati per il risparmio di acqua e deve essere presente adeguata comunicazione per limitare lo spreco idrico.

Per l'unità igienica, la doccia ed il lavapiedi deve essere previsto un servizio di pulizia e disinfezione periodico, almeno una volta al giorno, da parte di personale dedicato o in modo automatico.

La progettazione dei servizi sanitari dovrebbe adattarsi all'ambiente naturale o urbano nel quale sono ubicati.

Il servizio può essere incrementato mediante:

- unità igieniche differenziate per sesso;
- unità igieniche appropriate per bambini;
- fasciatoio in almeno una unità igienica;
- unità igienica e/o una doccia ad uso esclusivo dei disabili; in questo caso è indispensabile che sia chiuso a chiave e che questa venga data solo esclusivamente a chi ne ha diritto, dandone comunicazione sulla porta di accesso al servizio;
- aumentando il numero delle docce in base ai posti d'ombra;
- offrendo la possibilità di utilizzare la doccia al riparo da sguardi indiscreti tramite pannellature o in appositi locali; se la doccia si trova in locali chiusi deve avere:
 - preferibilmente porta scorrevole,
 - passaggio non inferiore ai 75 cm,
 - doccia a pavimento, senza gradini,
 - seduta che possa tenere almeno 150 kg,
 - maniglione a "L",

- apposta segnaletica che indichi l'uso prioritario da parte di persone con disabilità;
- dotando le docce anche di acqua calda per il 50% del totale delle stesse;
- dotando i locali doccia di dispenser per shampoo e/o bagnoschiuma e attaccapanni;
- offrendo nelle vicinanze del locale doccia una idonea postazione dotata di specchio, di presa elettrica o di asciugacapelli.

Se le docce ed i lavapiedi sono ubicati su piattaforme, queste superfici devono essere situate al di sopra della sabbia per consentire il drenaggio di acqua e devono essere pulite e mantenute prive della presenza di funghi. Se sono installate direttamente sulla sabbia, si deve controllare la crescita della vegetazione attorno ad esse.

6.3.4 SERVIZIO CAMBIO INDUMENTI E ARMADIETTI

Il servizio cambio indumenti consiste nella messa a disposizione di almeno un ambiente circoscritto, che il cliente possa utilizzare per il cambio degli abiti al riparo da sguardi indiscreti.

In caso di spogliatoio ad uso misto o di spogliatoio ad uso esclusivo di disabili questo deve avere:

- preferibilmente porta scorrevole;
- passaggio con larghezza non inferiore ai 75 cm;
- spazio interno libero di 150x150 cm;
- una seduta fissa alta da 45 a 50 cm;
- maniglione a muro a 70 cm da terra;
- almeno un attaccapanni, posto a 90 cm da terra;
- in caso di ambiente ad uso misto deve esserci l'indicazione di uso prioritario da parte di persone con disabilità corredato da relativa simbologia (il simbolo grafico ISO 7001 per l'accessibilità di cui all'Appendice B, punto B.3.7).

La progettazione del servizio di cambio indumenti e degli armadietti dovrebbe adattarsi all'ambiente naturale o urbano nel quale sono ubicati.

Se presenti ambienti ad uso collettivo devono essere disponibili un numero adeguato di armadietti dotati di lucchetti per il deposito degli effetti personali dei clienti.

Per gli ambienti ad uso collettivo, gli ulteriori accessori e complementi possono essere:

- specchio;
- armadietti personali dotati di serratura o lucchetto;
- sedia o sgabello;
- luce e presa elettrica.

Per le cabine ad uso personale, gli ulteriori accessori e complementi possono essere:

- specchio;
- appendi abito;

- struttura idonea all’asciugatura dei costumi o degli asciugamani;
- piano di appoggio (mensola);
- luce e presa elettrica;
- doccia con acqua calda;
- contenitore di giochi per bambini;
- sedia o sgabello;
- cassetta di sicurezza;
- asciugacapelli;
- spogliatoio ad uso esclusivo di persone con disabilità; in questo caso è indispensabile tenerlo chiuso e dare la chiave solo esclusivamente a chi ne ha diritto, dandone comunicazione sulla porta di accesso al servizio.

6.3.5 ACQUA POTABILE

Se è presente un punto di approvvigionamento di acqua potabile questo deve essere protetto, per evitare rischi igienico sanitari causati da animali da compagnia.

Il punto di approvvigionamento acqua potabile deve essere raggiungibile e utilizzabile anche da persone con disabilità motoria che si muovono in carrozzina e facilmente individuabile da persona cieca o ipovedente (vedere Appendice B, punto B.3.3).

Il punto di approvvigionamento acqua potabile deve avere un dispositivo appropriato per il risparmio idrico e deve essere presente una comunicazione che inviti ad evitare sprechi.

6.3.6 SERVIZIO DI PULIZIA SPIAGGIA

La pulizia della spiaggia è necessaria per renderla sicura e confortevole ai clienti e per la salvaguardia dell’ambiente.

Il servizio, effettuato da personale dedicato, consiste in interventi periodici, almeno una volta al giorno, di raccolta dei rifiuti solidi accumulatisi sulla spiaggia e sul bagnasciuga e nello svuotamento dei cestini distribuiti nell’area riservata alla clientela.

6.3.6.1 PULIZIA DELL’ARENILE

La pulizia dell’arenile dovrebbe essere eseguita preferibilmente al di fuori degli orari di utilizzo del servizio ed essere effettuata prevalentemente con mezzi manuali al fine di garantire la salvaguardia dell’ambiente naturale ed in particolare di possibili nidificazioni di fauna selvatica.

6.3.6.2 RACCOLTA, SMALTIMENTO E RICICLO DEI RIFIUTI

I contenitori per la raccolta dei rifiuti devono essere dotati di coperchio, in numero proporzionale all’estensione della spiaggia e al numero dei punti ombra e posizionati nell’area dell’arenile e nei punti di accesso ad esso.

Devono essere presenti contenitori idonei ad effettuare la raccolta differenziata secondo quanto previsto dal Comune di appartenenza.

Occorre che sia presente adeguata informativa riguardo le modalità specifiche di raccolta differenziata attuata nella località, con indicazione dei colori dei contenitori e pittogrammi sulla tipologia di rifiuto che deve essere inserita nei diversi contenitori.

In caso di raccolta porta a porta deve essere ben visibile per il personale addetto, il calendario dei giorni di raccolta delle singole frazioni di rifiuto e deve essere individuata, in accordo con il gestore del servizio, un'area in cui porre i bidoni per lo svuotamento da parte del gestore stesso.

In caso di raccolta con contenitori stradali si ritiene opportuno che:

- i bidoni o contenitori per la raccolta del materiale organico vengano svuotati quotidianamente;
- contenitori e bidoni di altri rifiuti vengano svuotati con la frequenza necessaria ad evitare che il contenitore sia pieno.

6.3.7 SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA BALNEAZIONE

Il servizio di assistenza alla balneazione consiste nella presenza continuativa, negli orari previsti, di personale qualificato, facilmente identificabile, con compiti di sorveglianza dello specchio acqueo antistante lo stabilimento balneare, e nel segnalare con segnali convenzionali o con appositi cartelli, possibilmente redatti in più lingue, le zone di pericolo al fine di garantire la sicurezza dei bagnanti.

Fatti salvi i regolamenti e le ordinanze locali che disciplinano l'attività di balneazione, il servizio comprende un'adeguata postazione di salvataggio dotata delle attrezzature e dei mezzi necessari e da un'asta su cui issare le bandiere di segnalazione convenzionali. L'assistente bagnanti deve essere in possesso di idoneo brevetto in corso di validità.

Il numero degli assistenti bagnanti deve essere proporzionato al fronte dello specchio acqueo antistante lo stabilimento balneare.

Il servizio di assistenza alla balneazione può essere incrementato:

- aumentando il numero di assistenti bagnanti in caso di maggior affluenza o di particolari condizioni meteo-marine;
- impiegando assistenti bagnanti in possesso di altri brevetti attinenti la balneazione e/o la sicurezza del cliente (corsi di primo soccorso, tecniche di rianimazione);
- impiegando assistenti bagnanti che abbiano la padronanza di almeno una lingua straniera, preferibilmente l'inglese;
- aumentando i mezzi e le attrezzature di soccorso;
- delimitando con appositi galleggianti le zone sicure per la balneazione e/o le zone di pericolo;

- posizionando in luogo idoneo le informazioni aggiornate dello stato e delle temperature del mare ed eventuali riconoscimenti tipo Bandiera Blu, Bandiera Verde, Vele di Legambiente, Tartalove ed altri;
- impiegando assistenti bagnanti appositamente formati per l'assistenza all'accesso in acqua di persone con disabilità.

6.3.8 SERVIZIO COMPLEMENTARE ALLA BALNEAZIONE

Il servizio complementare alla balneazione consiste nel rendere confortevole l'uso della spiaggia ai clienti tramite attrezzature e/o dotazioni che ne accrescano la qualità, la fruibilità e la sicurezza nel rispetto dell'ambiente, in accordo a quanto prescritto al riguardo dalla normativa regionale e delle amministrazioni competenti. Esso prevede la messa a disposizione di posti ombra fissi e/o mobili (ombrelloni, tende), e/o arredi (sedie, sdraio, lettini prendisole, ecc.). In caso siano forniti lettini, almeno il 10% del totale deve avere un'altezza da terra di 50 cm per favorire l'utilizzo da parte di persone disabili e/o anziani.

Deve essere organizzato un servizio di pulizia periodico degli arredi prima dell'apertura giornaliera da parte di personale dedicato.

La disposizione dei posti ombra deve essere tale da non intralciare la circolazione dei bagnanti e fatta salva la fascia di rispetto del bagnasciuga.

Si deve prevedere inoltre la predisposizione di appositi camminamenti con distanza tra le eventuali piastre posate non superiore ad 1 cm, con una differenziazione cromatica rispetto all'ambiente per essere facilmente riconoscibili. Inoltre è necessario avere la possibilità di posare tali camminamenti al bisogno, così da realizzare percorsi per raggiungere direttamente l'ombrellone; se c'è la possibilità è consigliabile creare percorsi anche orizzontali per raggiungere più ombrelloni.

Occorre segnalare con opportuni cartelli o barriere eventuali dislivelli dell'arenile o zone potenzialmente pericolose, con indicazione degli eventuali percorsi accessibili alternativi

Per la realizzazione dei posti ombra si consiglia l'utilizzo di materiali naturali, esteticamente compatibili con l'ambiente naturale circostante, oppure l'utilizzo di prodotti provenienti da filiere di recupero. Il servizio può essere incrementato:

- organizzando i posti ombra in modo che la distanza tra essi offra ai clienti una maggiore privacy;
- migliorando la dotazione degli arredi di ciascun posto ombra fornendo teli da spiaggia, cuscini, tavolo, contenitore portaoggetti con serratura, recipiente per giochi, cestino personale, tende frangisole, sistemi di comunicazione con il bar o punto di accoglienza, rete wi-fi, ecc.;
- utilizzando ausili e dotazioni che permettano una migliore fruibilità da parte di persone con disabilità, vedere Appendice B, punto B.3.5 e B.3.6;
- incrementando la disponibilità dei camminamenti o migliorandone la percorribilità, vedere Appendice B, punto B.3.1;

- mettendo a disposizione dei bagnanti piattaforme galleggianti prendisole;
- configurando l'arredo della spiaggia in modo da preservare la flora esistente e/o predisponendo apposite aree a verde con essenze autoctone;
- impiegando sulla spiaggia personale dedicato all'assistenza dei clienti.

7 REQUISITI DEI SERVIZI ACCESSORI

7.1 GENERALITÀ

I servizi accessori sono quei servizi che sono lasciati alla discrezionalità dell'azienda e contribuiscono a differenziare l'offerta, implementare il comfort e soddisfare ulteriori esigenze dei clienti.

Essi possono essere strutturati in maniera semplice o articolata e con risorse adeguate al grado di sostenibilità ambientale, accessibilità, qualità e sicurezza che si desidera offrire ai clienti per soddisfarne le esigenze e le aspettative.

7.2 SERVIZIO RISTORO

Il servizio ristoro consiste nella produzione e/o somministrazione di cibi e bevande, prodotte nello stesso o in altro luogo.

Il servizio ristoro può consistere in:

- servizio bar;
- servizio ristorazione.

Il servizio bar può essere fornito sia mediante distributori automatici che attraverso strutture ed aree dedicate alla preparazione e somministrazione dei relativi prodotti appartenenti alle seguenti categorie:

- caffetteria: bevande alcoliche e analcoliche calde e fredde (acqua, caffè, tè, infusi, latte, cappuccino, spremute di agrumi, succhi di frutta, bevande gassate in bottiglia, vino, liquori, ecc.);
- gastronomia: tramezzini, toast, pizzette, panini, croissant, sandwich, torte rustiche e cibi preconfezionati da riscaldarsi in loco, yogurt, formaggi, salumi, insalate di verdura e frutta;
- pasticceria: brioche, cornetti, biscotti, torte, gelati e semifreddi, pasticcini, e simili.

In caso di somministrazione al banco, lo stesso deve avere almeno una parte ribassata a 90 cm, con la parte sottostante libera per permettere l'accosto di una persona in carrozzina. In caso non fosse possibile, si deve consentire il servizio al tavolo/ombrellone senza maggiorazione.

Il servizio ristorazione consiste nel servire ai clienti dei piatti preparati e confezionati nella cucina dello stabilimento balneare o altrove (catering). Esso può essere svolto con servizio self-service o servizio al tavolo.

In caso di servizio al tavolo, sia per il bar che per il ristorante, devono essere previsti tavoli con uno spazio utile sottostante di almeno 65 cm che permetta l'accosto di una persona in carrozzina e tavoli tondi per facilitare la comunicazione tra persone ipoudenti. Sul totale dei tavoli presenti, almeno il 10% deve avere le caratteristiche suddette. Sui suddetti tavoli deve essere presente una comunicazione che indichi l'uso prioritario da parte di persone con disabilità, utilizzando il logo ISO relativo all'accessibilità (vedere Appendice B, punto B.3.7).

In caso di presenza di menù cartacei questi devono essere realizzati utilizzando un linguaggio semplificato, e con un carattere "senza grazie" (Helvetica, Arial, Roboto, ecc.) di almeno 16 dpi di dimensione. È consigliato anche l'impiego di menù multimediali che consentano la consultazione anche a persone cieche o ipovedenti.

Sia per il servizio bar che per il servizio ristorazione devono essere garantiti prodotti e piatti (freschi o confezionati) per almeno 3 delle seguenti tipologie:

- biologici;
- a Km 0;
- per vegani;
- per celiaci;
- per intolleranti al lattosio;
- Halal;
- Koscher.

Il personale addetto al servizio ristoro deve essere qualificato per la tipologia del servizio e dei prodotti serviti. Inoltre, deve essere in possesso delle abilitazioni prescritte per legge ed indossare gli indumenti adeguati al proprio ruolo.

I locali in cui vengono preparati, lavorati e/o trasformati alimenti non preconfezionati devono rispondere alle norme igienico sanitarie e di sicurezza vigenti.

Sia nel servizio bar che in quello di ristorazione, devono essere predilette le stoviglie lavabili o, ove questo non fosse consentito, stoviglie compostabili; deve essere ridotto il più possibile l'utilizzo di prodotti usa e getta in plastica.

È auspicabile l'utilizzo di tovagliette in CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa), (vedere Appendice B, punto B.3.8.2).

7.3 SERVIZIO PARCHEGGIO

Se prevista, l'area di parcheggio deve avere un accesso con adeguati riferimenti e indicazioni per il posteggio differenziato di auto, cicli e motocicli. Deve essere previsto un parcheggio per persone dotate di contrassegno CUDE (Contrassegno Unico Disabili Europeo), individuabile tramite segnaletica orizzontale e verticale, ove possibile, vicino allo spazio destinato all'accoglienza dei clienti; il percorso dall'area di sosta all'ingresso dello stabilimento deve essere adeguatamente

pavimentato; se il percorso per raggiungere lo stabilimento supera la lunghezza di 150 metri, si consiglia di posizionare panchine o appoggi ischiatici per consentire una zona di riposo. Il parcheggio deve essere mantenuto libero da occupazioni abusive, anche temporanee. Ove possibile, in accordo con i regolamenti edilizi, si consiglia la posa di una copertura per favorire la salita e la discesa in caso di pioggia o sole battente.

I parcheggi CUDE di uno stabilimento balneare accessibile devono essere realizzati in ragione di almeno il 10% del totale.

Se il parcheggio deve essere pagato separatamente rispetto al resto dei servizi offerti dallo stabilimento balneare, il prezzo deve essere indicato.

Il servizio parcheggio può essere incrementato tramite:

- copertura di tutti i posti auto tramite teli ombra o pergolati;
- delimitazione con segnaletica orizzontale e verticale dei singoli posti auto ed eventuale numerazione per assegnazione;
- personale addetto alla custodia e al posteggio;
- presenza di colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici;
- navette per raggiungere lo stabilimento balneare.

7.4 SERVIZI LUDICO-RICREATIVI E DEL BENESSERE

I servizi ludico-ricreativi e del benessere comprendono tutte quelle iniziative destinate allo svago e alla cura della persona e dello spirito.

Possono prevedere:

- strutture o impianti fissi (per esempio: piscine, campi da gioco, saune, vasche idromassaggio);
- attrezzature specifiche, (per esempio: natanti da diporto, piattaforme prendisole, aree attrezzate per bambini, attrezzature per fitness, calciobalilla, ping-pong);

NOTA In assenza di prescrizione a carattere cogente, si raccomanda di accertare la conformità a norme tecniche di prodotto (es. la serie UNI EN 1176 relativa alle attrezzature e superfici per aree da gioco).

- personale dedicato per attività di animazione e/o miniclub per bambini.

In caso di presenza di un'area gioco deve essere presente almeno un gioco inclusivo, adeguato per bambini con disabilità (motoria, sensoriale, cognitiva), in posizione facilmente raggiungibile e con pavimentazione antitrauma.

In caso di presenza di una piscina, l'area attorno alla stessa deve avere pavimentazione regolare, senza gradini, con percorsi di larghezza ottimale di 150 cm, con guide cromatiche. Le vasche

lavapiedi devono essere realizzate con una profondità sufficiente ad immergere completamente il piede e di lunghezza idonea a consentire l'entrata e l'uscita attraverso rampe di pendenza non superiori al 5%: se non è possibile, prevedere un ingresso segnalato per passeggini e persone con disabilità motoria. Se l'ingresso in piscina avviene con rampa o gradini, devono essere posizionati dei corrimano per facilitarne il superamento; inoltre, è necessario l'utilizzo di ausili per permettere a persone con disabilità motoria di entrare in acqua (vedere Appendice B, punto B.3.6).

Devono essere presenti meccanismi necessari per evitare che le attività sportive e ricreative disturbino il resto degli utenti della spiaggia, quali: orari di apertura, regole di utilizzo, eventuale personale dedicato.

7.5 SERVIZI DI PRIMO SOCCORSO

Secondo la stagione dell'anno, il tipo di spiaggia e il suo grado di pericolo, si devono stabilire postazioni di primo soccorso sufficienti per assicurare che gli utenti ricevano cure mediche adeguate (primo soccorso, assistenza o supervisione infermieristica).

Le postazioni di primo soccorso possono essere presidiate da bagnini di salvataggio o da fornitori di primo soccorso indipendenti.

Ogni postazione di primo soccorso deve essere dotata al minimo di personale qualificato e in conformità con la valutazione di rischio della spiaggia; deve avere personale adeguato per assicurare cure mediche agli utenti della spiaggia. In ogni spiaggia deve essere presente la quantità richiesta di attrezzature di primo soccorso.

Ogni postazione di primo soccorso deve essere dotata delle più moderne tecnologie e strumenti per il salvamento dell'utenza:

In caso sia presente una postazione medica o infermieristica, questa deve essere dotata di un lettino regolabile in altezza.

7.6 AREA CALMA

Prevedere all'interno dello stabilimento balneare un'area che permetta alle persone con disabilità cognitivo-comportamentale di allontanarsi dalla confusione e dall'affollamento, indentificandola come "area calma". L'area deve essere indicata con opportuna segnaletica; deve essere presente una descrizione della sua funzione e un regolamento di utilizzo che consenta anche agli altri utenti della spiaggia di utilizzare lo spazio, ma specifichi che in caso di necessità lo stesso deve essere lasciato a chi ne ha bisogno. Lo stesso spazio può essere offerto alle mamme che devono allattare il bambino (vedere Appendice B, punto B.3.9).

8 RISORSE

8.1 RISORSE UMANE

Il personale che opera nello stabilimento balneare deve essere in numero sufficiente e avere la qualifica necessaria per garantire la funzionalità e l'efficienza dello stabilimento balneare e di tutti i servizi offerti anche nel caso in cui un singolo individuo debba svolgere più incarichi contemporaneamente.

Per i servizi che lo prevedono il personale assegnato deve essere in possesso delle specifiche abilitazioni previste per legge.

Tutto il personale deve essere assunto con regolare contratto di lavoro.

Il personale deve essere facilmente identificabile dalla clientela, in particolare quello a diretto contatto con il pubblico; si consiglia almeno l'uso di una divisa ed eventualmente di una targhetta identificativa del nome e del ruolo ricoperto. Si raccomanda che il personale sia formato in materia di accoglienza delle persone con disabilità o con esigenze specifiche.

8.2 RISORSE MATERIALI

In base al lay-out dello stabilimento balneare, devono essere individuate le strutture, gli spazi di lavoro, le apparecchiature, i servizi di supporto per poter svolgere correttamente ed efficacemente le attività dell'azienda.

Oltre che sottostare alle prescrizioni previste per legge e alle eventuali norme tecniche, tutte le risorse materiali devono essere preferibilmente a basso impatto ambientale e sfruttare tecnologie ecocompatibili.

Per quanto riguarda l'utilizzo della risorsa energetica si richiede che lo stabilimento adotti tutte le strategie possibili per minimizzare il consumo energetico tra cui:

- utilizzo di fari a LED per l'illuminazione notturna, qualora presente;
- utilizzo di lampade a LED e/o temporizzatori all'interno dello stabilimento e nei servizi igienici/docce;
- utilizzo di elettrodomestici a basso consumo energetico.

Le risorse possono essere incrementate con:

- presenza di un impianto fotovoltaico;
- presenza di un impianto solare termico.

9 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

9.1 POLITICA DELL'IMPRENDITORE BALNEARE

L'imprenditore balneare, per applicare una politica orientata a minimizzare l'impatto ambientale e soddisfare le esigenze di clienti compresi quelli con disabilità, deve:

- avere personale formato per identificare esigenze ed aspettative dei clienti;
- tradurre esigenze ed aspettative del cliente in requisiti da rispettare nell'erogazione dei servizi;
- migliorare i servizi per aumentare la soddisfazione del cliente;

- esplicitare la propria policy ambientale affinché la clientela possa esserne informata e adottare comportamenti conseguenti.

E per quanto riguarda le risorse umane:

- impiegare personale con la professionalità adeguata al livello di qualità dei servizi offerti;
- predisporre procedure di erogazione dei servizi semplici e comprensibili;
- sensibilizzare i dipendenti sulla politica dell'imprenditore balneare;
- attivare modalità di controllo ai fini del miglioramento dei servizi;
- promuovere la formazione continua dei dipendenti.

9.2 ORGANIZZAZIONE DELLO STABILIMENTO BALNEARE

Perché i servizi siano efficaci, il personale che opera nello stabilimento balneare deve conoscere:

- il proprio ruolo e la propria funzione;
- le proprie responsabilità ed attribuzioni;
- come coordinarsi.

La struttura organizzativa deve essere formalizzata in appositi documenti quali:

- l'organigramma aziendale che rappresenta graficamente l'organizzazione delle funzioni e figure professionali, nonché le relative interdipendenze;
- il mansionario che descrive, per ciascuna figura professionale, le responsabilità ed i compiti ad essa attribuiti, nonché le reciproche relazioni funzionali per il servizio svolto;
- l'orario di lavoro in cui sono indicati i relativi turni.

9.3 GESTIONE DEI SERVIZI

La gestione dei servizi deve avvenire in modo controllato; ciò presuppone la definizione di istruzioni operative relative ad ogni singolo servizio.

Le procedure e/o le istruzioni devono indicare le modalità di esecuzione, le attrezzature necessarie, le condizioni ambientali operative e la modulistica, da utilizzare nello svolgimento delle attività, al fine di tenere sotto controllo le caratteristiche dei servizi erogati.

9.4 AMBIENTE DI LAVORO

L'ambiente di lavoro deve essere adeguato alle esigenze del personale e delle attività che vengono esercitate all'interno dello stabilimento balneare.

Le condizioni ambientali devono essere confortevoli e accoglienti con particolare riguardo alla agibilità, ergonomia, luminosità, climatizzazione, rumorosità e accessibilità. Realizzare ambienti accessibili infatti permette anche di avere persone con disabilità come forza lavoro.

Gli ambienti, così come previsto per le attrezzature di lavoro, sono soggetti a disposizioni legislative cogenti da soddisfare e rispettare.

9.5 PULIZIA E MANUTENZIONE

La spiaggia deve essere mantenuta in perfetto stato di efficienza.

Deve essere predisposto un programma di pulizia e manutenzione, utilizzando apposito personale, consistente al minimo di:

- pulizia giornaliera di tutte le aree coperte e scoperte utilizzate dai clienti e dal personale;
- controlli periodici sugli impianti ed attrezzature secondo quanto indicato nei rispettivi manuali d'uso;
- pulizia e manutenzione periodica delle infrastrutture, degli arredi, della segnaletica e delle aree adibite a verde;
- manutenzione da svolgersi annualmente.

A tal fine deve essere redatto un inventario, in cui sono riportati tutti gli impianti, i macchinari e le apparecchiature in possesso della struttura, la loro localizzazione, la ditta fornitrice, ed altri dati utili.

Per tutte queste attività devono essere utilizzati prodotti a basso impatto ambientale, preferibilmente con certificazione di ecosostenibilità.

9.6 APPROVVIGIONAMENTI

L'imprenditore balneare deve garantire che le apparecchiature, le attrezzature, i materiali e, in particolare, i prodotti alimentari, rispondano ai requisiti di sostenibilità ambientale, accessibilità, qualità e sicurezza in conformità alle caratteristiche richieste.

Pertanto deve attivare opportuni processi di verifica e controllo sugli approvvigionamenti e possibilmente predisporre idonee procedure relative alle modalità di:

- valutazione dei fornitori;
- qualificazione del personale coinvolto nella fornitura;
- definizione degli acquisti;
- invio degli ordini di acquisto (telefono, fax, lettera, ecc.);
- consegna/ritiro dei materiali/prodotti;
- controllo dei materiali/prodotti acquistati;

- movimentazione e conservazione dei materiali/prodotti.

Per minimizzare l'impatto ambientale, è opportuno privilegiare l'acquisto di prodotti eco-compatibili ("acquisti verdi") quali detersivi per i servizi igienici e per le pulizie, materiale monouso bio-compostabile, carta (igienica, per la cucina, per l'eventuale ufficio) con certificazione FSC o PEFC.

10. FORMAZIONE

La qualità dei servizi offerti dipendono in primo luogo dal coinvolgimento, dalla motivazione e dall'addestramento del personale.

Tutti i dipendenti dello stabilimento balneare devono conoscere i principi-guida dell'azienda e i requisiti operativi legati alle loro mansioni specifiche. Inoltre devono essere sensibilizzati sulle problematiche legate alla tutela ambientale.

Se viene utilizzato personale stagionale con un elevato turn-over, è importante effettuare un affiancamento iniziale e provvedere alla spiegazione delle regole di comportamento da rispettare.

L'imprenditore balneare deve pianificare l'attività di addestramento del personale, stabilendone tematiche, partecipanti e frequenza, documentandone l'avvenuta effettuazione.

È buona regola che tutto il personale venga addestrato sulle nozioni-base del sistema di gestione dello stabilimento balneare e sul comportamento in caso di incidente/incendio.

È opportuno che il personale venga formato anche in relazione al tema dell'accessibilità e al giusto approccio da tenere con la clientela.

La formazione del personale imposta da normative di legge (ad esempio su aspetti di igiene e sicurezza, ecc.) deve essere effettuata prima dell'apertura al pubblico dello stabilimento balneare o comunque prima che il personale prenda servizio.

11. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

11.1 GENERALITÀ

L'Imprenditore balneare deve pianificare e attuare processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento, che dimostrino la conformità dei servizi offerti agli obiettivi fondamentali.

A tale scopo l'imprenditore balneare deve individuare le metodologie di rilevazione e analisi statistica più adeguate.

11.2 MONITORAGGIO, MISURAZIONE ED ANALISI

Il monitoraggio deve essere effettuato sia sull'esecuzione dei servizi offerti che sulla soddisfazione percepita dal cliente.

Per quanto riguarda i servizi, l'imprenditore balneare deve programmare delle verifiche ispettive in base ad una lista di riscontro contenenti gli elementi specifici da valutare.

Per ogni servizio deve essere verificato che:

- la condotta del personale sia conforme a quanto riportato nelle istruzioni operative;
- le infrastrutture, le attrezzature e gli arredi siano perfettamente integri ed efficienti;
- l'ambiente o area in cui viene eseguito il servizio sia mantenuto pulito ed agibile;
- il risultato del servizio sia in accordo con gli obiettivi fondamentali.

Durante le verifiche devono essere registrati anche le considerazioni e i suggerimenti del personale interessato, che possono aiutare ad individuare eventuali azioni preventive e/o correttive.

Per quanto riguarda il grado di soddisfazione percepito dal cliente in relazione ai servizi offerti, l'Imprenditore balneare può predisporre appositi questionari da somministrare ai clienti, in modo da ottenere una serie di dati significativi per verificare la qualità e l'affidabilità del servizio e la capacità di risposta alle esigenze del cliente.

L'Appendice D e l'Appendice E forniscono rispettivamente degli esempi di questionario statistico per la valutazione di gradimento del cliente e questionario per la verifica delle aspettative del cliente.

I dati provenienti dalle verifiche ispettive e dai questionari devono essere opportunamente analizzati e valutati per mettere in atto le opportune azioni correttive e migliorative.

11.3 MIGLIORAMENTO: AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE

11.3.1 GENERALITÀ

L'impreditore balneare deve individuare e programmare momenti di verifica della propria organizzazione e del sistema di gestione dei servizi in modo da individuare le difformità rispetto agli obiettivi fondamentali, ovvero le aree critiche verso le quali indirizzare gli strumenti del miglioramento, rappresentati dalle azioni preventive e correttive.

11.3.2 AZIONI PREVENTIVE

Deve essere predisposta una procedura per l'identificazione delle potenziali difformità, l'individuazione delle relative cause, la valutazione circa l'adozione di azioni mirate ad evitarne il verificarsi e il riesame delle stesse in seguito alla relativa attuazione.

11.3.3 AZIONI CORRETTIVE

Deve essere predisposta una procedura per la valutazione delle difformità, l'individuazione delle cause che l'hanno generata, l'individuazione e attuazione delle azioni correttive necessarie e il riesame delle azioni correttive attuate.

APPENDICE A - CHECKLIST PER LA VERIFICA DELLA CONFIGURAZIONE DELLO STABILIMENTO BALNEARE

La presente checklist, strutturata sulla base della tipologia di servizio e delle indicazioni di carattere organizzativo e gestionale delle risorse umane e materiali, rappresenta uno strumento di controllo per la verifica delle caratteristiche dello stabilimento balneare.

NOTA In **grassetto** si evidenziano i requisiti obbligatori dello stabilimento balneare.

SERVIZIO/INDICAZIONE	PRESENTE	ASSENTE	N/A	NOTE
SERVIZIO ACCOGLIENZA				
Cartello o insegna che identifichi lo stabilimento balneare al proprio ingresso				
Bacheca o pannelli informativi ad altezza media di 130 cm in zona ben illuminata				
Tariffario delle prestazioni				
Ordinanza del comune e della Capitaneria di Porto				
Elenco della tipologia dei servizi offerti				
Regolamento interno dello stabilimento balneare				
Numero di telefono per emergenze				
Numero di telefono e indirizzo dell'agenzia turistica locale (APT)				
Carta topografica del luogo ed iniziative turistico culturali				
Informazioni sulla qualità delle acque di balneazione antistanti lo stabilimento balneare				
Materiale informativo cartaceo realizzato utilizzando un linguaggio semplificato, e con un carattere "senza grazie" (Helvetica, Arial, Roboto, ecc.) di almeno 16 dpi di dimensione				
Mappa visio-tattile				
Piantina dello stabilimento balneare con legenda, che riporti quanto dettagliato al punto 6.2				
Sistema ad induzione				
Istruzioni per l'utilizzo del Wi-Fi se presente				
Spazio destinato all'accoglienza dei clienti				
Personale dedicato all'accoglienza				

UNI/PdR 92:2020

SERVIZIO/INDICAZIONE	PRESENTE	ASSENTE	N/A	NOTE
Personale plurilingue dedicato all'accoglienza				
Personale dedicato all'accoglienza di persone con disabilità formato ad hoc				
Brochure informative dello stabilimento balneare e/o riferimento alla pagina web/social dello stesso				
Pagina web/social che riporti le informazioni dei servizi a disposizione delle persone con disabilità				
Cartelli che evidenzino il servizio messo a disposizione dalla struttura specifica				
ACCESSO ALLO STABILIMENTO BALNEARE				
Percorsi e servizi di pertinenza della concessione accessibili per persone con disabilità secondo quanto indicato al punto 6.3.2				
Ingressi alle spiagge accessibili contrassegnati con il simbolo grafico ISO 7001 per l'accessibilità (vedere Appendice B, punto B.3.7)				
Segnalazione delle eventuali zone di pericolo sia della spiaggia che dello specchio d'acqua antistante				
Ausili per facilitare l'accesso allo specchio d'acqua antistante la concessione				
SERVIZI IGIENICO SANITARI				
Doccia ben riconoscibile				
Unità igienica realizzata come indicato al punto 6.3.3				
Allacciamento alla rete fognaria o sistema di smaltimento equivalente				
Docce alimentate da acqua dolce				
Servizio giornaliero di igienizzazione dei locali doccia ed igienici				
Lavapiedi				
Comunicazione per limitare lo spreco di acqua				
Docce, lavapiedi e lavandini con appropriati sistemi per il risparmio idrico				
Adeguato sistema di scarico in caso nella doccia si possano usare detersivi				
Progettazione dei servizi igienici adattata all'ambiente naturale o urbano circostante				
Unità igieniche differenziate per sesso				
Unità igieniche per bambini				

SERVIZIO/INDICAZIONE	PRESENTE	ASSENTE	N/A	NOTE
Fasciatoio in almeno un'unità igienica				
Doccia e wc ad uso esclusivo di persone con disabilità				
Docce con acqua calda				
Docce con pannellature o comunque in locale chiuso				
Dispenser per shampoo e bagnoschiuma				
Postazione vicino alla doccia con specchio, presa elettrica o asciugacapelli				
SERVIZIO CAMBIO INDUMENTI				
Ambiente atto al cambio degli abiti strutturato come al punto 6.3.4				
Progettazione dei servizi di cambio indumenti e armadietti adattata all'ambiente naturale o urbano circostante				
Spogliatoio ad uso esclusivo di persone con disabilità				
Spogliatoio collettivo munito di armadietti personali dotati di serratura o lucchetto				
Spogliatoio collettivo munito di sedia o sgabello				
Spogliatoio collettivo munito di luce e presa elettrica				
Cabina personale munita di specchio				
Cabina personale munita di appendiabito				
Cabina personale munita di struttura adatta all'asciugatura dei costumi o asciugamani				
Cabina personale munita di piani di appoggio (mensole)				
Cabina personale munita di luce e presa elettrica				
Cabina personale munita di doccia con acqua calda				
Cabina personale munita di contenitore di giochi per bambini				
Cabina personale munita di sedia o sgabello				
Cabina personale munita di cassetta di sicurezza				
Cabina personale munita di asciugacapelli				
ACQUA POTABILE				
Punto di approvvigionamento acqua potabile strutturato come al punto 6.3.5				

UNI/PdR 92:2020

SERVIZIO/INDICAZIONE	PRESENTE	ASSENTE	N/A	NOTE
SERVIZIO PULIZIA SPIAGGIA E PULIZIA DELL'ARENILE				
Interventi periodici almeno una volta al giorno di raccolta rifiuti				
Contenitori per raccolta rifiuti dotati di coperchio				
Contenitori per la raccolta rifiuti proporzionali al numero di clienti				
Contenitori per raccolta differenziata				
Informativa riguardo le specifiche modalità di raccolta differenziata attuate nella località, con indicazione dei colori dei contenitori e pittogrammi sulla tipologia di rifiuto che può essere conferito nei diversi contenitori				
Formazione dei dipendenti				
Pulizia dell'arenile almeno una volta al giorno				
Interventi di pulizia eseguiti più di una volta al giorno				
Interventi di pulizia effettuati solo con mezzi manuali				
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA BALNEAZIONE				
Presenza continuativa, negli orari previsti, dell'assistente ai bagnanti con brevetto in corso di validità				
Cartelli plurilingue che segnalano le zone di pericolo				
Postazione di salvataggio				
Asta per issare bandiere di segnalazione convenzionali				
Aumento degli assistenti bagnanti in caso di necessità				
Assistenti bagnanti in possesso di altri brevetti attinenti la balneazione e/o il primo soccorso				
Assistenti bagnanti appositamente formati per l'assistenza all'accesso in acqua di persone con disabilità				
Assistenti bagnanti che abbiano la padronanza di almeno una lingua straniera (inglese)				
Altri mezzi di soccorso oltre a quelli obbligatori				
Galleggianti che dividano le zone di pericolo da quelle sicure				
Presenza di informazioni aggiornate dello stato e della temperatura del mare ed eventuali riconoscimenti tipo Bandiera Blu, Bandiera Verde, Vele, Tartalove				
SERVIZIO COMPLEMENTARE ALLA BALNEAZIONE				
Posti ombra fissi e/o mobili				

SERVIZIO/INDICAZIONE	PRESENTE	ASSENTE	N/A	NOTE
Lettoni rialzati come specificato al punto 6.3.8				
Arredi che agevolino l'utilizzo da parte di persone con disabilità				
Servizio di pulizia periodico degli arredi				
Disposizione dei posti ombra che non intralci la circolazione dei bagnanti				
Camminamenti che agevolino l'accesso alla spiaggia come al punto 6.3.8.				
Cartelli che segnalano la presenza di dislivelli o zone pericolose, con relativa indicazione dei percorsi accessibili alternativi				
Posti ombra realizzati in materiali naturali esteticamente compatibili con l'ambiente circostante, oppure realizzati con materia prima seconda				
Organizzazione dei posti ombra privilegiando la privacy del cliente				
Teli da spiaggia				
Cuscini				
Tavolo				
Contenitore porta oggetti con serratura				
Recipiente per giochi				
Cestino personale				
Tende frangisole				
Sistema di comunicazione con il bar				
Rete Wi-Fi				
Frigobar				
Piattaforme prendisole galleggianti				
Aree a verde sulla spiaggia				
Personale dedicato all'assistenza dei clienti in spiaggia				
SERVIZI ACCESSORI				
Bar				
Ristorante				
Parcheggio				
Area gioco per bambini				
Centro benessere				
Campi sportivi				
Piscina				
Area Calma				

UNI/PdR 92:2020

SERVIZIO/INDICAZIONE	PRESENTE	ASSENTE	N/A	NOTE
SERVIZIO RISTORO				
Tavoli tondi con indicazione di utilizzo prioritario				
Tavoli quadrati o rettangolari con spazio utile sottostante di almeno 65 cm che permetta l'accosto di una persona in carrozzina, e con indicazione di utilizzo prioritario, come specificato al punto 7.2				
Menù cartacei realizzati utilizzando un linguaggio semplificato, e con un carattere "senza grazie" (Helvetica, Arial, Roboto, ecc.) di almeno 16 dpi di dimensione, con eventuali immagini a supporto				
Personale adeguato al tipo di servizio svolto e in possesso delle abilitazioni prescritte per legge				
Banco bar o self-service facilmente raggiungibile ed utilizzabile da persone con disabilità con parte ribassata a 90 cm				
Distributori automatici di bibite e/o snack				
Caffetteria (bevande alcoliche, analcoliche, calde e fredde)				
Gastronomia				
Cibi preconfezionati				
Pasticceria				
Ristorazione completa				
Self-service				
Servizio al tavolo				
Prodotti e/o piatti preconfezionati biologici				
Prodotti e/o piatti preconfezionati per vegani				
Prodotti e/o piatti preconfezionati per celiaci				
Prodotti e/o piatti preconfezionati per intolleranti al lattosio				
Prodotti e/o piatti preconfezionati a km 0				
Stoviglie in plastica monouso				
Stoviglie lavabili				
Stoviglie compostabili				
Servizio al tavolo senza maggiorazione				
Tovagliette in CAA				
PARCHEGGIO				
Parcheggio differenziato auto, cicli e motocicli				
Parcheggio per persone dotate di contrassegno CUDE, posizionato vicino allo spazio dedicato all'accoglienza dei clienti, lasciato sempre libero, come specificato				

SERVIZIO/INDICAZIONE	PRESENTE	ASSENTE	N/A	NOTE
al punto 7.3				
Percorso dall'area di sosta per persone con contrassegno CUDE all'ingresso, adeguatamente pavimentato				
Indicazione del prezzo del parcheggio se a parte rispetto agli altri servizi offerti dallo stabilimento balneare				
Copertura dei soli posti auto destinati a persone con contrassegno CUDE tramite teli ombra o pergolati				
Posti auto coperti con teli ombra o pergolati				
Panchine o appoggi ischiatici nel percorso dal posteggio all'ingresso dello stabilimento balneare per persone dotate di contrassegno CUDE				
Delimitazione con segnaletica orizzontale e verticale dei posti auto				
Posti auto assegnati				
Personale addetto alla custodia e al parcheggio				
Presenza di colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici				
PISCINA				
Area attorno alla piscina accessibile a persone con disabilità				
Accesso all'acqua garantito per persone con disabilità				
Presenza di vasche lavapiedi o di ingressi specifici come al punto 7.4				
Orari di apertura e regole di utilizzo				
CAMPI SPORTIVI				
Orari di apertura dei campi sportivi				
Regole di utilizzo dei campi sportivi				
Personale dedicato				
CENTRO BENESSERE				
Sauna				
Vasca idromassaggio				
AREE GIOCO PER BAMBINI E NOLEGGIO ATTREZZATURE				
Gioco adeguato per bambini con disabilità, facilmente raggiungibile e dotato di pavimentazione antitrauma				
Noleggio natanti da diporto				
Utilizzo gratuito natanti da diporto				

UNI/PdR 92:2020

SERVIZIO/INDICAZIONE	PRESENTE	ASSENTE	N/A	NOTE
Giochi per bambini (ping-pong, biliardino e simili)				
Personale dedicato (istruttori, animazione, miniclub)				
SERVIZI DI PRIMO SOCCORSO				
Postazioni di primo soccorso sufficienti per assicurare che gli utenti ricevano cure mediche adeguate				
Attrezzatura di primo soccorso				
Personale qualificato				
Postazione medica o infermieristica				
Lettino regolabile in altezza nella postazione medica/infermieristica				
AREA CALMA				
Presenza di un'area calma strutturata come al punto 7.6				
RISORSE UMANE E MATERIALI				
Personale assunto con regolare contratto di lavoro				
Personale facilmente identificabile dalla clientela mediante divisa e/o targhetta				
Strutture a basso impatto ambientale e con tecnologie ecocompatibili				
Detergenti per pulizie a basso impatto ambientale				
Fari a LED per illuminazione notturna				
Lampade a LED e/o temporizzatori all'interno dello stabilimento e nei servizi igienici/docce				
Elettrodomestici a basso consumo energetico				
Personale formato in materia di accoglienza di persone con disabilità o esigenze specifiche				
Impianto solare termico				
Impianto fotovoltaico				
ORGANIZZAZIONE E GESTIONE				
Organigramma aziendale				
Mansionario che descrive, per ciascuna figura professionale, le responsabilità ed i compiti ad essa attribuiti, le reciproche relazioni funzionali per il servizio svolto				
Orario di lavoro in cui sono indicati i relativi turni				

SERVIZIO/INDICAZIONE	PRESENTE	ASSENTE	N/A	NOTE
Procedure e/o istruzioni indicanti modalità di esecuzione, attrezzature, condizioni ambientali operative e modulistica, per lo svolgimento delle attività				
Programma di pulizia e manutenzione ordinaria e straordinaria				
Processi di verifica e controllo sugli approvvigionamenti				
Piano di formazione del personale, incluse tematiche, partecipanti e frequenza, documentandone l'avvenuta effettuazione				
Pianificazione delle attività di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento				
Inventario di impianti, macchinari e apparecchiature in possesso della struttura, la loro localizzazione e altri dati utili				
Programmazione per verifica dell'integrità ed efficienza di infrastrutture, attrezzature e arredi				
Programmazione per verifica pulizia ed agibilità dell'ambiente o area in cui viene erogato il servizio				
Programmazione per verifica del risultato del servizio in relazione agli obiettivi fondamentali				
Registrazione delle considerazioni e suggerimenti del personale per l'individuazione di eventuali azioni preventive e/o correttive				
Questionari per i clienti, per ottenere dati significativi per verificare la qualità e l'affidabilità del servizio e la capacità di risposta alle esigenze del cliente				
Programmazione per verificare l'organizzazione ed il sistema di gestione dei servizi per l'individuazione delle difformità, ovvero le aree critiche verso le quali indirizzare gli strumenti del miglioramento, rappresentati dalle azioni preventive e correttive				

APPENDICE B – STRUMENTI PER LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E L'ACCESSIBILITÀ

B.1 PREMESSA ED OBIETTIVI

La sostenibilità ambientale e l'accessibilità sono temi relativamente nuovi nel mondo del turismo. Le certificazioni e i marchi che attestano il basso impatto ambientale di un servizio o di un prodotto non sono ancora ben conosciuti e si può essere confusi da azioni di marketing spregiudicate. Lo stesso vale per l'accessibilità: adottare quanto previsto dalle normative in materia può non essere sufficiente a garantire la reale accessibilità e fruibilità di un locale o di un servizio, compromettendo quindi la vacanza del cliente e anche la reputazione dello stabilimento verso una fascia di turisti in continua crescita.

Nella presente Appendice viene offerta una serie di strumenti e di indicazioni che aiutino l'imprenditore a raggiungere gli obiettivi indicati nel precedente punto 5. In particolare, riguardo l'accessibilità, vengono fornite una serie di indicazioni puntuali volte a migliorare la qualità del servizio.

B.2 DESTINATARI ED AMBITO DI APPLICAZIONE

L'imprenditore balneare ed in particolare tutti i soggetti che a vario titolo si occupano degli acquisti e della manutenzione dello stabilimento devono tenere presenti questi strumenti al fine di garantire che gli obiettivi prefissati vengano raggiunti e che la qualità del servizio sia sempre alta.

B.3 STRUMENTI PER GARANTIRE LA REALE ACCESSIBILITÀ DI LOCALI E SERVIZI

B.3.1 PERCORSI

B.3.1.1 RAMPE

Le rampe dovrebbero avere una pendenza massima del 5%, mentre la pendenza trasversale non deve superare l'1% per consentire un utilizzo in autonomia da parte delle persone che utilizzano una carrozzina o deambulatore per la propria mobilità. Nel caso di rampe più lunghe di un metro si consiglia di posizionare un corrimano a 45 e 70 cm, per agevolare il superamento da parte delle persone che hanno difficoltà di deambulazione ed equilibrio. Occorre anche prevedere dei bordi laterali, alti almeno 10 cm, a protezione di possibili cadute laterali. La rampa deve essere segnalata cromaticamente sia all'inizio che alla fine.

B.3.1.2 GUIDA CROMATICA

Le persone con disabilità visiva devono essere in grado di spostarsi in un ambiente in maniera autonoma. Per farlo è necessario realizzare percorsi a pavimento che siano riconoscibili tramite colori (non lucidi) a contrasto o con l'utilizzo di materiali diversi; i materiali utilizzati devono essere compatibili con l'ambiente circostante. La ricerca continua di soluzioni che tengano conto sia della parte estetica che funzionale ha sollecitato la creatività di tanti che hanno fornito soluzioni come ad es. tavolato in legno di colore scuro, percorso segnalato con vernice colorata su granigliato chiaro, sticker colorati, ecc.

B 3.2 SISTEMA AD INDUZIONE

Il sistema porta il suono direttamente a chi è dotato di apparecchio acustico. La persona deve regolare il ricevitore del suo apparecchio acustico alla funzione T-coil per ricevere un suono privo di rumori di fondo e tarato in base alle proprie esigenze.

Il sistema è costituito da:

- un amplificatore che riceve il segnale da un microfono, dalla TV o altro;
- un cavo posizionato nel perimetro dell'ambiente da trattare, il quale ricevendo il segnale dell'amplificatore lo trasforma in campo magnetico, coprendo l'intera superficie delimitata dal cavo.

Sul mercato sono presenti diversi modelli di diverso prezzo, in base alla superficie che si intende coprire.

Il simbolo che garantisce la presenza del sistema ad induzione magnetica nell'ambiente è il seguente:



Figura 1 – Simbolo del sistema ad induzione magnetica o Hearing Loop (3.12)

B.3.3 MAPPA VISIO – TATTILE

Le mappe visio-tattili sono strumenti informativi che consentono di favorire l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e devono essere segnalate tra i servizi a disposizione dei clienti. Le mappe sono utilizzabili da chiunque perché costituite da scritte ingrandite in stampatello e in Braille, immagini per la vista e immagini a rilievo per essere percepite anche con il tatto e consentire una costruzione mentale della concessione demaniale. Si consiglia la realizzazione con testi in italiano e inglese, sia a rilievo che in Braille.

Le informazioni che devono essere presenti nelle mappe sono:

- l'orientamento spaziale – rappresentazione planimetrica dell'ambiente con la segnalazione dei servizi;
- l'indicazione del percorso – rappresentazione del percorso consigliato per raggiungere i servizi con segnalazione di eventuali fonti di pericolo.

Per la realizzazione delle mappe visio-tattili, è consigliabile rivolgersi nel proprio territorio alla sede provinciale della UICI (Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti) e/o ADV (Associazione Disabili Visivi) oppure, in alternativa, alle loro sedi Nazionali per chiedere informazioni sul produttore più vicino alla propria azienda.

B.3.4 SITO INTERNET ACCESSIBILE

Il sito internet è uno strumento per far conoscere i servizi offerti ai potenziali ospiti. Proprio per questo è importante che le informazioni siano leggibili da tutti, quindi occorre verificare che sia navigabile secondo gli standard W3C, WAI, WCAG 2.0.

Si consiglia di approfondire le informazioni visitando il sito di AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) al link: <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/stampa-e-comunicazione/notizie/2018/12/03/accessibilita-disponibile-forma-gratuita-norma-tecnica-en-sui-requisiti-prodotti>.

La Regione Toscana, prima tra le regioni italiane, con la Legge Regionale 86/2016 ha inserito l'obbligo per gli stabilimenti balneari e le strutture ricettive, di informare sull'accessibilità delle proprie strutture sia nel sito internet che nel materiale cartaceo.

B.3.5 ARREDO

Per facilitare il trasferimento alle persone in carrozzina e alle persone anziane che hanno difficoltà a rialzarsi da sedute basse come, ad esempio, le sdraio, i lettini rialzati a 50 cm sono un valido ausilio (solitamente alla differenza di altezza non corrisponde una differenza di prezzo d'acquisto).

B 3.6 AUSILI PER L'ACCESSO IN ACQUA

Per permettere alle persone con disabilità motoria di accedere in acqua ci sono diverse modalità: carrozzine da spiaggia, sollevatori o rampe.

Le carrozzine da spiaggia sono di diversi modelli e con diverse funzionalità per l'utilizzo, autonomo o assistito; alcune tra le più conosciute sono:

- J.O.B.;
- Sand&Sea;
- Tiralò;
- Ariel;

- Hippocampe.

Esistono diversi modelli di carrozzine da spiaggia/mare e ognuna di queste tipologie è in grado di soddisfare esigenze differenti; non esistendo un unico modello di carrozzina adatta a tutti è consigliabile prima dell'acquisto comprendere bene le modalità di utilizzo, prestazioni e gestione della stessa in funzione delle esigenze degli ospiti.

I sollevatori sono ausili che consentono il sollevamento delle persone con difficoltà motorie, facilitando o consentendo il trasferimento dalla propria carrozzina in acqua, sul lettino, nello spogliatoio. Ne esistono di diverse tipologie: mobili con ruote pivotanti, con innesto a bussola o fissato a pavimento. Esistono per questo anche diverse tipologie di imbragature a seconda dell'utilizzo autonomo oppure assistito. Anche l'attivazione può essere, a secondo del modello, manuale, a batteria, ad acqua, idraulica. Oltre all'acquisto esistono aziende che ne promuovono il noleggio temporaneo o stagionale.

In alcuni casi si può prevedere l'installazione di rampe con corrimano o binari che consentono di entrare direttamente nell'acqua con la carrozzina da spiaggia.

B.3.7 COMUNICAZIONE

Negli stabilimenti balneari accessibili alle persone con disabilità, la cartellonistica deve riportare il simbolo relativo all'accessibilità conosciuto in tutto il mondo, normato dalla ISO 7001, che rappresenta un uomo in carrozzina:



Figura 2 –Simbolo PI PF 006 della ISO 7001

Il simbolo sull'accessibilità può essere inserito sui prodotti informativi, cartacei ed elettronici, per aumentare la consapevolezza sui temi connessi alla disabilità, e può essere usato per indicare un prodotto, un luogo o un oggetto che sia “disability friendly” (in armonia con la disabilità), quindi accessibile.

Il logo ISO dovrebbe essere utilizzato per comunicare l'accessibilità della propria concessione, possibilmente accompagnato da una spiegazione.

La scritta può essere personalizzata in base al posizionamento del cartello; di seguito alcuni esempi:

- Ingresso - Questo stabilimento balneare promuove l'inclusione delle persone con disabilità;

- Spogliatoio comune – Servizio con accesso prioritario a persone con disabilità;
- Spogliatoio riservato – Servizio ad uso esclusivo di persone con disabilità. Richiedere la chiave al punto accoglienza/bar/ecc.;
- Servizio igienico comune – Servizio con accesso prioritario a persone con disabilità;
- Servizio igienico riservato - Servizio ad uso esclusivo di persone con disabilità. Richiedere la chiave al punto accoglienza/bar/ecc.;
- Tavolo ristorante/bar – Tavolo con accesso prioritario a persone con disabilità;
- Area calma – Area dedicata a persone con disturbo dello spettro autistico, per scaricare lo stress e allontanarsi dalla confusione, e alle mamme in fase di allattamento.

B.3.8 RISTORAZIONE

B.3.8.1 TAVOLI RISTORANTE

I tavoli del ristorante-bar devono garantire la fruibilità da parte di tutti, per questo si consiglia che alcuni siano:

- rotondi per agevolare la comunicazione permettendo alle persone sorde di vedere il viso e leggere il labiale;
- rettangolari o quadrati a quattro piedi, in modo da permettere l’inserimento di una persona in carrozzina per consumare il pasto agevolmente. Lo spazio utile sottostante deve essere di almeno 65 cm.

Si sconsiglia l’utilizzo di tavoli con panche fisse.

È importante, per la sensibilizzazione e la corretta informazione di tutti gli ospiti, evidenziare con attenzione le comunicazioni di utilizzo prioritario per le persone con disabilità come meglio specificato al punto B.3.7.

B.3.8.2 TOVAGLIETTE IN CAA

Le tovagliette sono un ottimo veicolo per sensibilizzare gli ospiti e allo stesso tempo per occupare, nell’attesa del pasto, le persone con disabilità cognitivo-comportamentale. Le tovagliette possono essere stampate con diversi messaggi, di seguito alcuni esempi:



Figura 3 – Esempi tovagliette realizzate con messaggi in CAA

Si dovrebbe inserire una scritta che spieghi di cosa si tratta, ad esempio “Tovaglietta pensata per tutte le persone che hanno difficoltà di comunicazione, realizzata in Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA), un approccio che facilita la comunicazione perché la Comunicazione è un diritto di tutti”.

Per la traduzione in altre lingue del messaggio che si sceglie di inserire nella tovaglietta, è consigliabile rivolgersi alle associazioni del proprio territorio che si occupano di disabilità cognitivo-comportamentale.

B.3.9 AREA CALMA

L'area calma deve essere uno spazio per consentire di scaricare lo stress e allontanarsi dalla confusione. La realizzazione è necessaria per alcune persone con disturbo dello spettro autistico ma è utile anche per le mamme in fase di allattamento. Si tratta di individuare una zona, separata da luoghi rumorosi o di grande frequentazione, arredata ad esempio con un'amaca e cuscini morbidi da terra o comunque con oggetti non potenzialmente pericolosi, dipinta utilizzando colori tenui. È necessario fornire una corretta informazione affinché l'utilizzo sia garantito a chi ne ha effettivo bisogno e deve essere ben segnalata distinguendola dalle normali aree lounge o relax. Per questo è indispensabile un regolamento per l'accesso. Si sconsiglia di utilizzare a questo scopo uno spogliatoio perché è un luogo troppo chiuso e potrebbe aumentare il disagio anziché diminuirlo.

B.4 STRUMENTI PER LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

B.4.1 ARREDI

Quando si parla di arredi eco sostenibili per uno stabilimento balneare si fa riferimento principalmente a:

1. legno proveniente da filiera certificata (FSC o PEFC);
2. coperture in bambù, foglie di palma, canna africana;
3. materiale di recupero quali pallet, legno di recupero;
4. tessili certificati (Oeko-Tex Standard 100; Global Organic Textile Standard; Organic Content Standard; FairTrade);
5. arredi in plastica certificata “Plastica Seconda Vita”;
6. pavimenti e rivestimenti in Novowood o OryzaWood, simili al legno ma più resistenti e provenienti da filiere controllate e certificate;
7. utilizzo per la manutenzione di vernici ecologiche a marchio Ecolabel o di vernici fotocatalitiche che sequestrano gli inquinanti ambientali trasformandoli in elementi inerti;
8. pavimentazione antitrauma in piastre elastiche o in piastre a gomma colata (il materiale viene principalmente dal riciclo di pneumatici, soles di scarpe da ginnastica, tubi e guarnizioni).

B.4.2 ACQUISTI SOSTENIBILI

B.4.2.1 DETERGENZA

Un detergente per essere considerato a basso impatto ambientale deve avere una biodegradabilità dei tensioattivi superiore al 90% (limite di legge italiano), non deve contenere APEO, EDTA e suoi Sali, PBT in percentuale superiore allo 0,01%. Per la detergenza le principali certificazioni che assicurano un prodotto a basso impatto ambientale sono:

1. Ecolabel europea;
2. Nordic Swan;
3. ICEA – Eco Detergenza e Eco BIO Detergenza.

Si possono utilizzare anche detergenti concentrati, la cui formulazione non garantisce il basso impatto ambientale, ma che consentono almeno l'immissione di minori quantitativi di plastica nell'ambiente; esistono anche detergenti in caps che eliminano quasi del tutto il problema dell'imballo e del dosaggio

B.4.2.2 PRODOTTI IN CARTA

Tutti i prodotti in carta (carta igienica, salviette per le mani, carta ufficio, tovaglioli, tovaglette) dovrebbero avere almeno una delle seguenti certificazioni:

1. FSC;
2. PEFC;
3. Ecolabel europea;
4. Nordic Swan.

In alternativa si possono usare prodotti in carta riciclata (compresa la cartapaglia) o in carta proveniente dal recupero del Tetrapak.

Esistono poi tipologie di carta molto specifiche utilizzabili per prodotti non usa e getta quali la Carta Alga e la Carta Mela, prodotte rispettivamente dal recupero di alghe spiaggiate e dallo scarto della filiera delle mele trentine.

B.4.2.3 STOVIGLIE COMPOSTABILI

In caso non sia possibile usare stoviglie lavabili, esistono diversi tipi di stoviglie compostabili:

1. in cartone pressato (con o senza film in biopolimeri): soluzione che garantisce la biodegradabilità anche in assenza di impianti di compostaggio ad alta temperatura;
2. PLA o PLA cristallizzato (plastica da mais): è simile nell'aspetto alla plastica trasparente tradizionale, è molto versatile, ma non tutti gli impianti di compostaggio riescono a trattarla; è quindi biodegradabile ma non sempre compostabile;

3. in foglie di palma: molto resistente, idonea soprattutto come contenitore per il servizio;
4. legno: soprattutto per le posate;
5. polpa di cellulosa da bamboo o canna da zucchero (piante a crescita rapida).

Esistono anche stoviglie edibili, usate soprattutto come contenitori per il servizio o come tazzine per il caffè.

B.4.2.4 ENERGIA ELETTRICA

Tutti i fornitori di energia elettrica sono tenuti a indicare la percentuale di energia derivante da fonte rinnovabile, che varia di mese in mese, a seconda di quanta ne viene immessa in rete.

Per considerarla energia verde, la fornitura deve essere certificata 100% rinnovabile, (certificati elettronici garantiti dalle Garanzie di Origine (GO), che vengono rilasciati dal GSE) e di cui si dovrebbe trovare traccia in bolletta o quantomeno nel sito dell'azienda proponente.

Non è da considerarsi energia da fonti rinnovabili né quella nucleare, né quella derivante dalla combustione dei rifiuti.

APPENDICE C - VALUTAZIONE DEI RISCHI DELLO STABILIMENTO BALNEARE

Lo stabilimento balneare è a tutti gli effetti un sito produttivo e pertanto è sottoposto alle normative di legge per quanto riguarda la sicurezza dei lavoratori.

Ma esso è anche erogatore di servizi e pertanto deve assicurare ai propri clienti un ambiente non solo confortevole ma scevro da pericoli.

La valutazione dei rischi deve essere strutturata e attuata in modo da:

- identificare i pericoli che sussistono sul luogo di lavoro e di svago e valutare i rischi associati agli stessi, in modo da determinare quali provvedimenti debbano essere presi per proteggere la sanità e la sicurezza dei dipendenti e dei clienti, nel rispetto delle norme di legge;
- valutare i rischi in modo da effettuare la selezione quanto più motivata possibile delle attrezzature di lavoro, dei prodotti e delle attrezzature che si trovano sul luogo di lavoro e di svago, nonché dell'organizzazione dei servizi offerti;
- controllare se provvedimenti in atto risultino adeguati;
- adottare se del caso misure correttive per ridurre i rischi.

È opportuno approcciare l'attività di identificazione dei pericoli secondo le seguenti linee guida:

- a) coinvolgere il personale dipendente che è tenuto ad esprimere le proprie valutazioni dei pericoli e dei loro effetti dannosi;
- b) guardare cosa succede di fatto sul posto di lavoro o durante l'attività lavorativa. Le situazioni di lavoro da prendersi in esame comprendono: nuovi impianti, attività normali, manutenzione e pulizia, emergenze prevedibili;
- c) pensare alle operazioni che esulano dalla routine e che hanno carattere intermittente (per esempio: operazioni di manutenzione, carico e scarico, ecc.);
- d) identificare le modalità di utilizzo dei servizi offerti ai clienti e l'uso che quest'ultimi fanno delle strutture, attrezzature e spazi messi a loro disposizione;
- e) applicare il concetto di pericolo in modo assai ampio, così da tener conto anche del modo in cui i dipendenti interagiscono con i clienti modificando quindi il livello di rischio.

La valutazione dei rischi va effettuata su tutte le seguenti voci:

- stabilità e solidità delle strutture;
- case di guardianaggio, cabine, servizi igienici e docce;
- locali tecnici e magazzini;
- locali o zone di pronto soccorso;

- pavimenti, pareti, soffitti e tetti;
- finestre e lucernai;
- porte e cancelli;
- pensiline e tettoie;
- ombrelloni e tende;
- sdraio, lettini, tavolini e cestini;
- attrezzature elettriche;
- attrezzature idrauliche;
- attrezzature di riposo e di ricreazione;
- impianti elettrici;
- impianti idraulici;
- impianti di illuminazione;
- impianti di rilevamento degli incendi ed impianti antincendio;
- impianti d'allarme;
- apparecchiature di riscaldamento/condizionamento/ventilazione;
- zone di stoccaggio di agenti chimici, corrosivi, infiammabili o inquinanti;
- vie di evacuazione ed uscite di emergenza;
- posti di lavoro all'aperto;
- arenile ed aree attrezzate a svago;
- vie di circolazione pedonali e veicolari;
- parcheggio;
- aiuole e zone attrezzate per i giochi;
- alberi;
- recinzioni fisse e mobili.

Si riportano qui di seguito alcuni esempi di situazioni e di attività lavorative che richiedono una valutazione dei rischi da cui estrapolare anche gli eventuali rischi per i clienti.

A. Impiego delle attrezzature di lavoro o di svago

- Elementi in movimento rotatorio o traslatorio non sufficientemente protetti, che possono causare schiacciamenti, tagli, perforazioni, urti, agganciamenti o trazioni.
- Elementi o materiali in movimento libero (caduta, rotolamento, scivolamento, ribaltamento, dispersione nell'aria, oscillazioni, crolli) da cui possono conseguire danni per le persone.
- Movimenti di macchinari e di veicoli.

- Pericolo di incendio e di esplosione (es. per attrito; serbatoi in pressione).

B. Metodi di lavoro e disposizione degli impianti

- Superfici pericolose (bordi acuminati, spigoli, punte, superfici abrasive, parti protudenti).
- Attività in altezza.
- Compiti che comportano movimenti/posizioni innaturali.
- Spazi limitati (es. necessità di lavorare tra parti fisse).
- Inciampare e scivolare (superfici bagnate o comunque scivolose, ecc.).
- Conseguenze derivanti dalla necessità di indossare attrezzature di protezione personale su altri indumenti di lavoro.
- Tecniche e metodi di lavoro.
- Ingresso e lavoro in spazi confinati.

C. Impiego dell'elettricità

- Pannelli di comandi elettrici.
- Impianti elettrici (es. rete principale di adduzione, circuiti d'illuminazione).
- Attrezzature, sistemi di controllo e di isolamento a comando elettrico.
- Impiego di attrezzi elettrici portatili.
- Incendi o esplosioni causati dall'energia elettrica.
- Cavi elettrici sospesi.

D. Esposizione a sostanze o preparati pericolosi per la sicurezza e la sanità

- Inalazione, ingestione e assorbimento cutaneo di materiale pericoloso per la salute (compresi aerosol e polveri).
- Impiego di materiali infiammabili e esplosivi.
- Mancanza di ossigeno (asfissia).
- Presenza di sostanze corrosive.
- Sostanze reattive/instabili.
- Presenza di sensibilizzanti.

E. Esposizione ad agenti fisici

- Esposizione a radiazioni elettromagnetiche (sole, calore, luce, raggi X, radiazioni ionizzanti).
- Esposizione a laser.
- Esposizione al rumore o ad ultrasuoni.
- Esposizione a vibrazioni meccaniche.
- Esposizione a sostanze/mezzi ad alta temperatura.
- Esposizione a sostanze/mezzi a temperatura molto bassa.
- Presenza di fluidi sotto pressione (aria, vapore, liquidi compressi).

F. Esposizione ad agenti biologici

- Rischio di infezioni derivanti dalla manipolazione e dall'esposizione non intenzionale a microorganismi, esotossine ed endotossine.
- Rischio di infezioni dovute all'esposizione non intenzionale a microorganismi (per esempio: legionella, liberata dai sistemi radianti di raffreddamento).
- Presenza di allergeni.

G. Fattori ambientali e ambiente di lavoro

- Illuminazione non adeguata o tecnicamente errata.
- Controllo inadeguato di: temperatura, umidità, ventilazione.
- Presenza di agenti inquinanti.
- Serbatoi di sostanze pericolose.
- Rifiuti.
- Scarichi idrici.
- Emissioni in atmosfera.
- Rumore.

H. Interazione del posto di lavoro e dei fattori umani

- Dipendenza dei sistemi di sicurezza dalla necessità di ricevere e di elaborare con cura le informazioni.
- Dipendenza dalle conoscenze e dalle capacità del personale.

- Dipendenza dalle norme di comportamento.
- Dipendenza da una soddisfacente comunicazione e da istruzioni corrette per far fronte a condizioni mutevoli.
- Conseguenze di deviazioni ragionevolmente prevedibili dalle procedure di lavoro in condizioni di sicurezza.
- Adeguatezza delle attrezzature di protezione personale.
- Scarsa motivazione alla sicurezza.
- Fattori ergonomici, quali la progettazione del posto di lavoro per venire incontro alle esigenze del dipendente.

I. Fattori psicologici

- Difficoltà del lavoro (intensità, monotonia).
- Dimensioni dell'ambiente di lavoro (es. claustrofobia, solitudine).
- Ambiguità del ruolo e/o situazione conflittuale.
- Contributo al processo decisionale con conseguenze sul lavoro e sulle mansioni.
- Lavoro molto esigente a scarso controllo.
- Reazioni in caso di emergenza.

J. Organizzazione del lavoro

- Fattori condizionati dai processi di lavoro (es. lavoro in continuo, sistemi di turni, lavoro notturno).
- Sistemi efficaci di gestione e accordi per l'organizzazione, la pianificazione, il monitoraggio e il controllo degli aspetti attinenti alla sicurezza e alla sanità.
- Manutenzione degli impianti, comprese le attrezzature di sicurezza.
- Accordi adeguati per far fronte agli incidenti e a situazioni di emergenza.

K. Fattori vari

- Pericoli causati da terzi (es. violenza a colleghi, personale di sorveglianza, polizia, attività sportive).
- Lavoro con animali.
- Lavoro in atmosfere a pressione superiore o inferiore al normale.

- Condizioni climatiche difficili.
- Integrità del software.
- Lavoro in prossimità di specchi d'acqua o sott'acqua.
- Posti di lavoro variabili.

L. Interazione dei clienti con lo stabilimento balneare

- Presenza di avvallamenti, ostacoli materiali pericolosi sull'arenile o il bagnasciuga.
- Integrità e funzionalità dei salvagente, pattini e pedane acquatiche.
- Integrità e visibilità di boe e di barriere galleggianti.
- Sicurezza degli arredi da spiaggia e loro funzionalità.
- Sicurezza dei giochi mobili e fissi.
- Integrità delle recinzioni, dei bordi, dei camminamenti.
- Efficienza degli impianti idrici ed elettrici negli spogliatoi e nei bagni.
- Manutenzione delle specie arboree, eliminazione di rami secchi e spuntoni.
- Efficienza degli arredi del bar, del ristorante e delle sale di intrattenimento.
- Efficienza di porte, finestre e aperture movibili.

APPENDICE D - QUESTIONARIO STATISTICO PER LA VALUTAZIONE DI GRADIMENTO DEL CLIENTE

Esempio di questionario per la valutazione di gradimento del cliente dello stabilimento balneare.

Questionario sulla soddisfazione del cliente					
Periodo di permanenza		Nazionalità			
Ho soggiornato con: partner famiglia amici singolo					
Si prega il gentile cliente di compilare il seguente questionario che aiuterà lo stabilimento balneare a migliorare i propri servizi per soddisfare le loro esigenze e aspettative.					
Il seguente questionario si basa su una scala da 1 (insufficienza) a 5 (ottimo)					
Punteggio	1	2	3	4	5
Qualità e pulizia del mare					
Qualità e pulizia della spiaggia					
Preparazione dell'assistente bagnante					
Comfort del posto ombra					
Cortesìa e preparazione degli operatori					
Cura e pulizia dei servizi igienici e della doccia					
Cura e pulizia di cabine e spogliatoi					
Cura e pulizia dell'area bar/ristorante					
Qualità dei servizi offerti nell'area ristorazione					
Qualità delle attività ludiche, piscina e centro benessere, se presenti					
Rapporto qualità/prezzo					
Rispondenza alle aspettative					
Giudizio complessivo sullo stabilimento balneare					
<p>Si prega il cliente di scrivere eventuali suggerimenti e/o lamentele per migliorare la qualità del nostro servizio:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
Vi ringraziamo per la vostra attenzione e collaborazione					

APPENDICE E - QUESTIONARIO PER LA VERIFICA DELLE ASPETTATIVE DEL CLIENTE

Esempio di questionario sulla rispondenza alle aspettative dei clienti degli stabilimenti balneari.

<p>Si prega il gentile cliente di compilare il seguente questionario che aiuterà lo stabilimento balneare a migliorare i propri servizi.</p> <p>Per ogni voce esprima il suo giudizio su una scala da 1 (insufficienza) a 5 (ottimo) e suggerisca eventuali azioni di miglioramento.</p>					
SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	1	2	3	4	5
Compatibilità delle strutture con l'ambiente circostante					
Valorizzazione del verde					
Raccolta differenziata					
Utilizzo di alimenti o piatti biologici, vegetariani, vegani, a Km 0, ecc.					
Utilizzo di energia rinnovabile					
Utilizzo di prodotti "green"					
<p>Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE	1	2	3	4	5
Accessibilità dello stabilimento					
Ausili per disabili					
Parcheggi dedicati					
Attenzione per allergie o intolleranze alimentari					
Servizi igienici, docce e spogliatoi dedicati					
Zone attrezzate per gioco o benessere					
Accesso all'acqua					
Raggiungibilità e distanza dei posti ombra					
<p>Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					

INFORMAZIONE	1	2	3	4	5
Comprensibilità					
Chiarezza					
Completezza					
Personale plurilingue					
Bacheca					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati:					
ACCOGLIENZA	1	2	3	4	5
Reception					
Segnaletica					
Consigli					
Consulenza					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati.					
STRUTTURE FISICHE	1	2	3	4	5
Comfort					
Pulizia					
Qualità dei materiali e delle attrezzature					
Efficienza degli impianti					
Ubicazione					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati:					

SICUREZZA	1	2	3	4	5
Attrezzature					
Strutture					
Arredi					
Camminamenti					
Sorveglianza dei bagnanti					
Manutenzione delle attrezzature					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati:					
RELAZIONI SOCIALI ED UMANE	1	2	3	4	5
Cortesia					
Affidabilità					
Prontezza					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati:					
SERVIZI RICREATIVI	1	2	3	4	5
Centro benessere					
Piscina					
Campi da gioco					
Zone attrezzate per bambini					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati.					

PERSONALE	1	2	3	4	5
Competenza					
Personalizzazione del trattamento					
Qualifiche					
Formazione					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati:					
GESTIONE	1	2	3	4	5
Capacità manageriale del gestore					
Professionalità del personale					
Collocazione dei servizi (bagni, docce, ecc.)					
Completezza delle prestazioni offerte					
Capacità di miglioramento					
Suggerisca quali sono gli aspetti che desidera siano migliorati.					

BIBLIOGRAFIA

- [1] UNI 11745 Sicurezza della società e del cittadino - Qualificazione delle Aree di Balneazione ai fini della sicurezza dei bagnanti
- [2] UNI EN 1176 (serie) Attrezzature e superfici per aree da gioco
- [3] UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
- [4] UNI EN ISO 14001 Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso
- [5] ISO 20712-1 Water safety signs and beach safety flags – Specifications for water safety signs in workplaces and public areas
- [6] ISO 20712-2 Water safety signs and beach safety flags – Specifications for beach safety flags – Colour, shape, meaning and performance
- [7] ISO 20712-3 Water safety signs and beach safety flags – Guidance for use
- [8] Legge Regionale 20 dicembre 2016, n. 86 Testo unico del sistema turistico regionale (Regione Toscana)





Membro italiano ISO e CEN
www.uni.com
www.youtube.com/normeuni
www.twitter.com/normeuni
www.twitter.com/formazioneuni
www.linkedin.com/company/normeuni

Sede di Milano
Via Sannio, 2 - 20137 Milano
tel +39 02700241, Fax +39
0270024375, uni@uni.com

Sede di Roma
Via del Collegio Capranica, 4 - 00186 Roma
tel +39 0669923074, Fax +39 066991604,
uni.roma@uni.com