

ELEVATOR 



Guida al Turismo Accessibile

Parte 2 - L'Industria del Turismo

**Siate di un altro livello, non solo
un passo avanti**

ELEVATOR (2015-1-CZ01-KA204-014014)



Cofinanziato dal
programma Erasmus+
dell'Unione europea

GUIDA AL TURISMO ACCESSIBILE | L'INDUSTRIA DEL TURISMO

Dichiarazione di non responsabilità: Il supporto della Commissione europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflettono le opinioni degli autori e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in esso contenute.

INTRODUZIONE

L'accessibilità è un argomento importante, spesso sottovalutato nel turismo. Sembra che la principale causa sia la mancanza di conoscenze e di cooperazione tra i maggiori attori del turismo.

Questo documento è stato perciò creato come una breve guida introduttiva all'argomento, per dare una risposta a 3 domande principali:

- Che cos'è il turismo accessibile?
- Come può essere migliorata l'accessibilità nel turismo?
- Quali sono i benefici del turismo accessibile?

Il documento è diviso in 3 parti, ognuna delle quali è dedicata a un componente del gruppo dei "VIP" che giocano un ruolo importante nel turismo: i **Visitatori (i turisti)**, l'**Industria del Turismo**, e i **Decisori Politici**.

La prima parte, "Siate Protagonisti, non solo Spettatori" è dedicata ai **Visitatori**, come tutti gli utilizzatori di infrastrutture e servizi turistici, compresi i cittadini residenti, che potrebbero avere più coraggio ed essere più pro-attivi nel richiedere ambienti, prodotti e servizi accessibili.

Questa seconda parte "Siate di un altro livello, non solo un passo avanti", si concentra sul **Business dell'Industria Turistica**, ovvero i fornitori di servizi turistici, che dovrebbero rispondere alle esigenze del mercato accessibile e rendere la propria offerta più competitiva e sostenibile.

L'ultima parte "Sappiate volare alto" è dedicata ai **Decisori Politici**, ovvero i politici, le autorità pubbliche, gli enti del turismo e tutti gli altri decisori che si occupano di politiche del turismo e di inclusione a livello nazionale, regionale e locale, che sono chiamati a rispondere ai bisogni dei cittadini e a creare un ambiente favorevole alla cooperazione e alla motivazione dei portatori di interesse, in modo tale da sviluppare l'offerta turistica e l'ambiente per la vita dei cittadini.

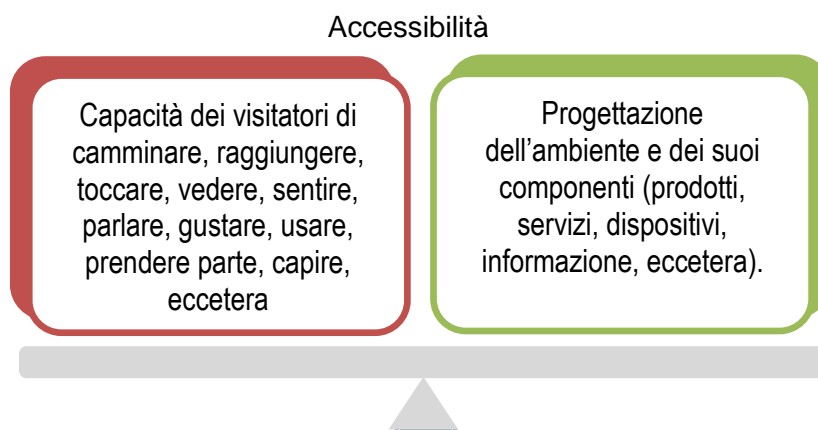
Ogni gruppo ha il suo ruolo specifico nella creazione di prodotti turistici e destinazioni accessibili. Il ruolo più importante, però, è quello di armonizzare gli sforzi individuali in una comune strategia e comunicazione. Il Successo può essere garantito solo se questi tre principali attori lavorano insieme come in una squadra.

Perciò, perché non dovresti essere parte di una squadra del genere?

*„La fonte del nostro successo è la cooperazione con tutti i portatori di interesse.“
(Józef Solecki, Direttore della Sezione per l'Intergrazione delle persone con disabilità
del comune di Poznan.
Access City Award 2014 – Terzo Premio)*

COSA È IL TURISMO ACCESSIBILE

Il Turismo Accessibile (chiamato anche Turismo per Tutti o Turismo Inclusivo) è un complesso di prodotti, processi e servizi che sono pensati, promossi, distribuiti e forniti per rispondere a specifiche esigenze di accesso e richieste dei visitatori, a prescindere dalla loro età e dalle loro abilità.



Ci sono molti miti connessi al turismo accessibile in generale. I più comuni sono:



”Il Turismo Accessibile è solo per persone con disabilità ...

Niente affatto! Sebbene le persone con disabilità abbiano il maggior bisogno di accessibilità, il turismo accessibile copre **una varietà di clienti** con differenti esigenze di accesso (non sempre visibili) che possono essere causate da menomazione, malattie, infortuni, età, statura, conoscenza della lingua straniera o cultura. **Qualsiasi persona** che incontra difficoltà nell'accedere, utilizzare o usufruire dei servizi e delle strutture turistiche in modo completo, confortevole, sicuro e indipendente, privilegerà i luoghi accessibili.¹

Principali Beneficiari del Turismo Accessibile

Persone con disabilità	Anziani con esigenze specifiche	Altri
<ul style="list-style-type: none"> • Persone con disabilità motorie, visive, uditive o del linguaggio, problemi cronici di salute (ad esempio condizioni respiratorie o circolatorie o disabilità invisibili), ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Anziani con disabilità relative all'età come mobilità ridotta, abilità di ricevere e processare informazioni, orientamento spaziale e temporale, difficoltà nel sentire, vedere, parlare, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bambini, donne incinte, persone con allergie, asma o altre malattie croniche, persone infortunate, assistenti di persone con disabilità, persone con carrozzine, culle o bagagli, persone straniere, ecc.

¹ Fonte: World Tourism Organization (2016), Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context, UNWTO, Madrid, <http://ethics.unwto.org/content/accessible-tourism> <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418077>

In effetti, il turismo accessibile può essere di beneficio per tutti e tutti noi, almeno una volta nella vita, avremo bisogno di ambienti, prodotti e servizi accessibili.

... ed è un mercato di nicchia.”



Al contrario! Tenendo conto di chi c'è dietro il termine "persona con esigenza di accesso", non possiamo parlare di un piccolo segmento di mercato. Inoltre, è un mercato che tende a fidelizzarsi ed in crescita, che offre un vantaggio competitivo e nuove opportunità alle imprese². I servizi accessibili hanno il potenziale per attirare più clienti, aumentare la qualità del servizio e rafforzarne l'immagine.

Fatti e numeri sul Turismo Accessibile nell'Unione europea



Fonte: Commissione Europea (2014), Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Travel in Europe – Final Report,

<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/5566/attachments/1/translations/en/renditions/native>



“Accessibilità significa assenza di barriere architettoniche.”

Beh, non solo. L'accessibilità viene spesso limitata all'adattamento della costruzione di strutture, ma i tipi di ostacoli e le difficoltà che si trovano nell'ambito del turismo sono molto più ampie e sono presenti in tutti i servizi legati al turismo e ai viaggi.

Le destinazioni accessibili devono garantire **l'intera catena dei valori**, compresi hotel, trasporti, attrazioni, strutture per il tempo libero, uffici di informazioni turistiche, sistemi di informazione e prenotazione, marketing e un atteggiamento inclusivo di tutti gli attori pertinenti. Le misure di accessibilità nel turismo devono essere accompagnate da un'adeguata **accessibilità degli spazi pubblici** e dal coinvolgimento degli enti pubblici. Solo gli sforzi coordinati che combinano ciascuna fase dell'esperienza del visitatore possono portare alla soddisfazione del visitatore.

² Fonte: Autorità del Turismo Britannica (VisitEngland), At your service, https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/at_your_service_17.12.10.pdf



“L'accessibilità è costosa”.

Non sempre! L'accessibilità non è connessa solo con grandi investimenti finanziari. Anche piccoli aggiustamenti e soluzioni intelligenti possono influenzare positivamente la decisione e l'esperienza del visitatore.

Esempi di azioni a basso costo con impatto positivo sui turisti con esigenze di accesso:

- marketing inclusivo
- siti web accessibili e informazioni in formati alternativi (testo in rilievo, formato audio / video, linguaggio semplice facile da capire, buon contrasto tra colore del testo e sfondo, tipo di carattere appropriato facile da leggere, ecc.)
- informazioni affidabili sull'accessibilità di strutture e servizi
- personale qualificato
- ausili tecnici e attrezzatura da affittare o dare in prestito (sedie a ruote, sedie da bagno, rialzi per wc, etc.)
- ingresso gratuito con cani guida
- luoghi di riposo dove i visitatori possono sedersi
- buona illuminazione
- prodotti e attività turistiche progettate in maniera universale

L'efficienza degli investimenti nell'accessibilità è spesso misurata come costo in relazione al numero di visitatori con disabilità. In effetti, le soluzioni accessibili migliorano la sicurezza e il comfort e assicurano che l'ambiente, i prodotti e i servizi possano essere goduti da chiunque. Ecco perché gli investimenti in accessibilità dovrebbero essere percepiti come un investimento in dignità e qualità per tutti.

“L'accessibilità è un elemento centrale di qualsiasi politica di turismo responsabile e sostenibile. È sia un imperativo dei diritti umani sia un'opportunità di business eccezionale. Soprattutto dobbiamo arrivare ad apprezzare che il turismo accessibile non solo va a vantaggio delle persone con disabilità o dei bisogni speciali; ci avvantaggia tutti.”

Taleb Rifai, UNWTO Secretary-General

COME PUOI RENDERE IL TURISMO PIÙ ACCESSIBILE



Dai ai visitatori informazioni sull'accessibilità

Controlla l'accessibilità della tua offerta. Puoi usare una varietà di schemi che sono disponibili su internet.

Fornisci informazioni dettagliate sull'accessibilità della tua struttura e della tua offerta. Per molte persone le informazioni sull'accessibilità sono le più importanti quando decidere se e dove andare. Informazioni accurate consentono loro di valutare se i loro requisiti di accesso individuali possono essere soddisfatti. Fornisci informazioni obiettive sui tuoi servizi, indipendentemente dal grado di accessibilità. Pubblica una dichiarazione di accessibilità sulla tua pagina web. Rendila facile da trovare. Informazioni dettagliate, accurate e obiettive sull'accessibilità della tua struttura che possono essere lette online forniscono ai potenziali clienti consigli utili e allo stesso tempo possono servire come riferimento per il personale quando rispondono alle domande dei clienti.

Promuovi l'accessibilità. Sebbene i problemi di accessibilità siano importanti per molte persone, sono difficilmente utilizzate nel marketing. Integra le informazioni sull'accessibilità della tua offerta nei tuoi materiali promozionali. Utilizza vari formati di informazioni (scritte, audio, video, facili da capire) in base al pubblico (ai suoi bisogni) e al luogo della tua promozione.



Strumenti per la valutazione e la fornitura di informazioni dettagliate sull'accessibilità di luoghi e servizi, Esempi di promozione di strutture e servizi accessibili

Dichiarazione di accessibilità Pantou, <https://pantou.org/access-statement>

Questa dichiarazione viene utilizzata per informare potenziali clienti o visitatori del servizio ed è particolarmente utile come strumento di pianificazione per i visitatori che hanno specifici requisiti di accesso.

Puoi anche trovare la sua versione online su <http://www.apptouryou.eu/index.php/your-facilities/add-a-new-facility>. Dovrai registrarti gratuitamente e poi sarai guidato durante la compilazione del questionario.

Pantou - The Tourism Accessible Directory, <https://pantou.org/>

Pantou (parola greca per ovunque) è il sito web sviluppato da ENAT e partner per la Commissione europea. Promuove i fornitori di turismo accessibile, mostrando luoghi dove andare e cose da fare, in sicurezza e con comodità e agio. La registrazione con Pantou è gratuita.

Guide per l'accessibilità (download PDF), come esempi di come promuovere l'accessibilità di una struttura

- Algarve Senior Living
https://pantou.org/sites/default/files/access_statements/Pantou_Access_Statement_2014_Algarve_Senior_Living.pdf
- Royal Botanic Gardens, Edimburgo
<http://www.rbge.org.uk/assets/files/Gardens/accessibility/Access%20Statement%20Ed%20July.pdf>



Fornisci un'assistenza puntuale e personalizzata a tutti i visitatori

Occuparsi dei visitatori con esigenze specifiche significa essere ospitali con i clienti e fornire servizi di qualità. Non è una questione di misure e caratteristiche fisiche, ma prima di tutto una **predisposizione mentale**.

Per essere pronti a rispondere alle esigenze dei turisti, è necessario conoscere le loro esigenze. Chiedi ai tuoi ospiti quali sono i loro bisogni in termini di accessibilità. Non dovresti concepire l'accessibilità come un servizio, ma piuttosto come condizione che consente loro di godere della loro visita e dei servizi forniti. Quando gestisci persone con esigenze specifiche, in realtà stai provvedendo a tutti.

Altrettanto importante come l'attitudine giusta è una comunicazione appropriata. Le barriere di comunicazione possono influenzare la qualità e la soddisfazione dei clienti allo stesso modo delle barriere architettoniche. Assicurati che il tuo personale sia informato sui diversi problemi di accessibilità nella tua struttura e che sia in grado di fornire informazioni ai clienti e rispondere alle loro esigenze. Scegli il corso di formazione di qualità più adatto alle tue esigenze.



Opinioni degli esperti sul Turismo Accessibile

Mind the accessibility Gap – attenzione al gap dell'accessibilità (versione breve) (ENAT)

<https://www.youtube.com/watch?v=uNgEQvPj1N8&t=0s&index=77&list=PLC648CE68AB900757>

Un video sui vantaggi e il business case del Turismo accessibile prodotto da ENAT per la Commissione Europea. Presenta protagonisti ed esperti del settore, registrati alla Conferenza della Commissione europea "Mind the Accessibility Gap", il 6 giugno 2014, a Bruxelles. (4 minuti).

Caso studio di una destinazione accessibile: Terme Romane di Baths, Regno Unito

https://www.youtube.com/watch?v=gh_8ZVbVmyY&t=0s&index=40&list=PLC648CE68AB900757

L'attrazione turistica, che ha anche ricevuto dei premi, dimostra come l'esperienza del visitatore sia stata migliorata per tutti, introducendo una serie di semplici miglioramenti e servizi per l'accessibilità.

Turismo Accessibile – Perché lo facciamo (Regno Unito)

<https://www.youtube.com/watch?v=Hrq6bOJuGfI&index=161&t=0s&list=PLC648CE68AB900757>

Video con imprenditori che spiegano come hanno investito piccole somme di denaro in accessibilità per strutture e servizi, riuscendo a portare più clienti e più fatturato.

Fare profitti attraverso il Turismo Accessibile (VisitEngland, Regno Unito)

<https://www.youtube.com/watch?v=GtutzNnIt0Q&index=171&t=0s&list=PLC648CE68AB900757>

Imprenditori spiegano come hanno incorporato l'inclusione e l'accesso per rendere le loro offerte più adatte a tutti, sviluppando un mercato fidelizzato e chiari vantaggi per gli affari.

Cosa abbiamo imparato (conferenza/concerto/teatro accessibile) Regno Unito

<https://www.youtube.com/watch?v=SZCtS1V2wow&index=199&t=0s&list=PLC648CE68AB900757>



Rendi la tua struttura più facilmente raggiungibile e utilizzabile

L'ambiente accessibile senza barriere è una parte importante del turismo accessibile. Comprende: parcheggi accessibili, percorsi accessibili, servizi igienici accessibili, infrastrutture di trasporto accessibili, ingressi accessibili, superfici pianeggianti e non scivolose, ampi passaggi e corridoi, corrimano, posti per sedersi e riposare, cordoli ribassati, elementi sensoriali (elementi tattili, audio-visivi), rampe di accesso, banconi bassi, sistemi di ascolto, ecc. Include anche attrezzature, che i visitatori spesso devono portare con sé.

Le barriere di accesso possono essere rimosse mediante adeguamenti architettonici o con procedure, attrezzature o istruzioni di facile comprensione. Quando questi aspetti vengono pianificati al momento della costruzione non aumentano significativamente i costi dell'investimento. Inoltre, esistono molte soluzioni economiche ma con un grande impatto per una migliore accessibilità. Quando l'accessibilità viene progettata correttamente, diventa "invisibile" e può essere utilizzata da chiunque.



Esemi di soluzioni semplici ed intelligenti per l'accessibilità

Hotel Scandic

Soluzioni per clienti con esigenze specifiche agli Hotel Scandic

<https://www.scandichotels.com/always-at-scandic/special-needs>

https://www.scandichotels.com/contentassets/2ce6650a89b24e6e8e54e6ec8c14da49/accessibility-at-scandic_eng.pdf

Visit England, Autorità Britannica per il Turismo - „Easy does it (Facile funziona)“

Guida che suggerisce miglioramenti semplici ed economici che possono essere realizzati dalle imprese per migliorare l'accessibilità.

https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Images/Business-Advice-Hub/easy_does_it.pdf

COSA PUÒ DARTI L'ACCESSIBILITÀ

L'accessibilità è una questione di pari diritti ai servizi turistici e un elemento centrale di ogni politica di sviluppo responsabile e sostenibile.

Per voi, Imprese nel settore del turismo, è prima di tutto **un'opportunità di business**. È importante capire che il turismo accessibile si rivolge ai viaggiatori con esigenze di accessibilità, ma è un beneficio per tutti i viaggiatori. Prendere provvedimenti verso una migliore accessibilità avrà un impatto positivo sulla qualità della vostra offerta e quindi sulla vostra competitività.

Le aziende accessibili attirano più ospiti, perché soddisfano una gamma più ampia di clienti. Le persone con disabilità viaggiano raramente da sole, sono accompagnate da un membro della famiglia e/o da un compagno per dare loro supporto. Se sono soddisfatte dell'offerta che ricevono, molto probabilmente danno una buona recensione delle strutture ai loro amici e c'è una grande possibilità che ritornino nello stesso posto.

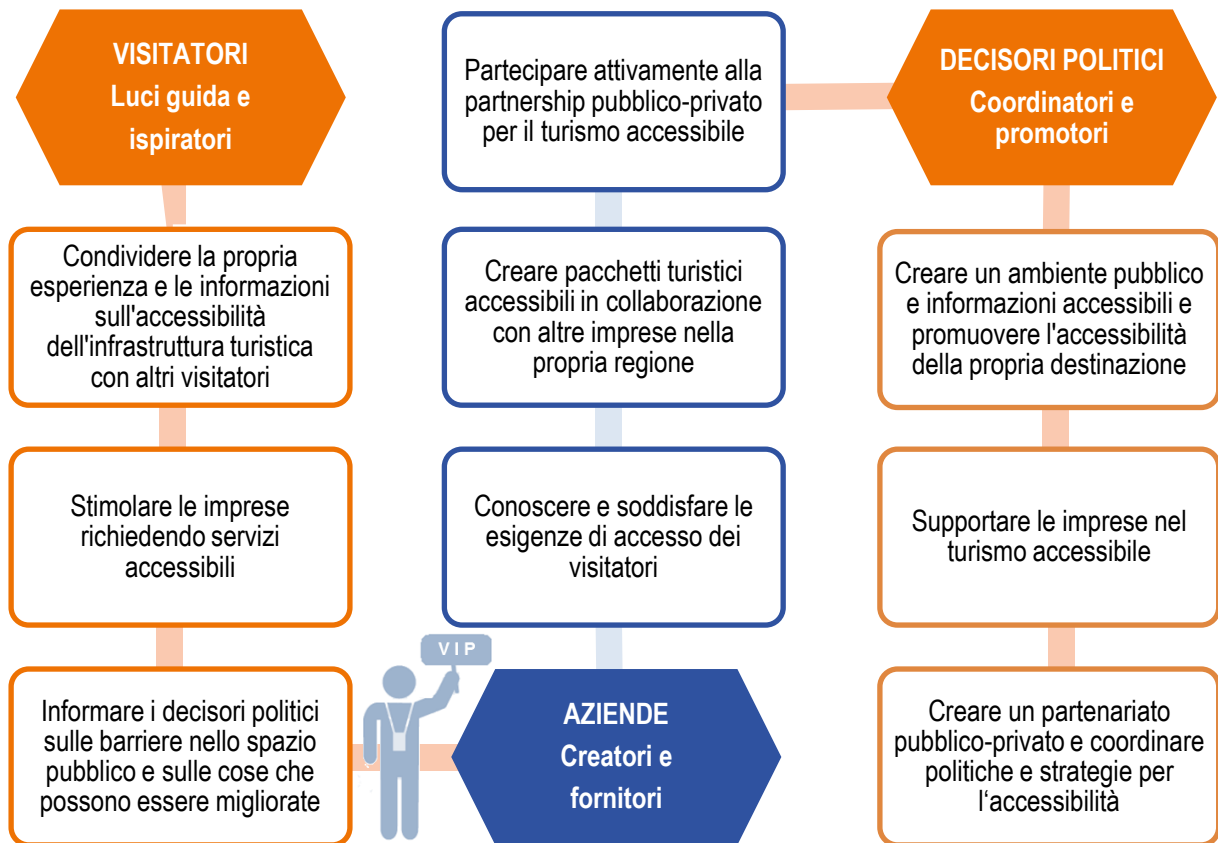
Vantaggi per le aziende

- Più visitatori, visitatori fidelizzati (che tornano)
 - Nuove entrate
 - Vantaggio competitivo
 - Supporto di attività fuori stagione
 - Sostenibilità del business
-

Lo sviluppo del turismo accessibile non riguarda solo i singoli proprietari di strutture turistiche e fornitori di servizi. Soluzioni individuali e isolate non possono portare tutti questi benefici. È un compito collettivo, in cui ognuno (ogni gruppo VIP) ha il suo ruolo, che è ugualmente importante. Più c'è cooperazione tra i partner e più si ottengono i migliori risultati.

Dove c'è una volontà c'è una possibilità!

Ruolo dei gruppi VIP nello sviluppo del turismo accessibile





Progetto ELEVATOR I03. GUIDA AL TURISMO ACCESSIBILE / PARTE 2 - L'INDUSTRIA DEL TURISMO

QUESTO DOCUMENTO È STATO CREATO DAI PARTNER DEL PROGETTO ELEVATOR:

EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM - ENAT ASBL, BRUXELLES, BELGIO, ENAT@ACCESSIBLETOURISM.ORG

KAZUIST, SPOL. S R.O., TŘINEC, REPUBBLICA CECA, INFO@KAZUIST.CZ

TANDEM, SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA, ROMA, ITALIA, TANDEM.COOP@GMAIL.COM

PREMIKI ZAVOD ZA SVETOVANJE, PROMOCIJO IN RAZVOJ DOSTOPNEGA TURIZMA, LUBIANA, SLOVENIA, INFO@PREMIKI.COM

SITO DI PROGETTO: [HTTP://WWW.ACCESSIBLETOURISM.ORG/ELEVATOR](http://www.accessibletourism.org/elevator)

© 2018