aiccon
ricerca

WORKSHOP

IL TURISMO ACCESSIBILE

Ferrara,
01 Settembre 2010

a cura di
Paolo Venturi, Direttore AICCON
Sara Rago, AICCON ricerca
Irene Sala, AICCON ricerca

Cabina di Regia
Maurizio Davolio, Responsabile Legacoop Turismo
Lanfranco Massari, Presidente Nazionale FederCultura Turismo Sport – Confcooperative
Fabrizio Pozzoli, Vice Presidente Idea Turismo
Paola Castellini, Dirigente Responsabile Servizio Turismo e Qualità Aree Turistiche Regione Emilia-Romagna
Norberto Tonini, Presidente BITS
Maria Pia Bertolucci, Presidente Centro Turistico Giovanile (CTG)
Stefano Lipparini, Responsabile Nazionale Enti Locali Associazione Nazionale Famiglie Numerose
Roberto Vitali, Presidente Village for all
Andrea Babbi, Amministratore Delegato APT Servizi Rimini

AICCON
c/o Università di Bologna
Facoltà di Economia, sede di Forlì
P.le della Vittoria, 15
47121 Forlì (FC)
www.aiccon.it

Indice

Definizione del fenomeno.....1

Dimensione del fenomeno.....2

Soggetti e tipologia di offerta.....6

Misure per incoraggiare il fenomeno..... 12

Bibliografia e sitografia.....16

Appendice 1 – Sintesi di "Il turismo sociale in Italia" Mongelli, T. L. e Vassallo G. (a cura di), F.I.Tu.S...... 18

Appendice 2 – Il "Manifesto per la promozione del Turismo Accessibile" - Ministero del Turismo.....26

Definizione del fenomeno

Il Turismo Sociale è un settore del mercato turistico che, centrando l'attenzione sulla persona, le sue esigenze e i suoi diritti, ha la finalità di consentire a tutti l'accesso alla pratica del turismo, in quanto esperienza di piena realizzazione di ciascun individuo come persona e come cittadino.

Esso può essere inteso come "diritto e servizio sociale, accessibile fisicamente ed economicamente anche alle persone che per motivi diversi non possono esercitare il diritto inalienabile alla vacanza; turismo realizzato da gruppi e associazioni la cui motivazione principale […] soddisfa il bisogno di socializzare e vivere momenti *di incontro, di relazione e di scambio di esperienze reciproche;* conoscenza di culture e fonte di accrescimento della persona, *come esperienza, come momento di affermazione e recupero della propria personalità in tempi e spazi diversi*. "[1]

Il Turismo Accessibile, in quanto pratica del Turismo Sociale, indica in particolare *"l'insieme di servizi, strutture e infrastrutture che permettono alle persone con esigenze speciali […] la fruizione della vacanza e del tempo libero senza ostacoli o difficoltà*"[2]. Nella sua accezione più ampia, il Turismo Accessibile si rivolge a clienti con bisogni speciali, cioè a persone che necessitano di particolari comodità e accorgimenti per poter viaggiare e fruire delle opportunità turistiche: possono essere persone con handicap motorio (forse il più visibile, ma non sempre il più grave per chi vuole fare turismo), sensoriale o psichico, ma anche, più in generale, con disabilità fisiche, compresi gli stati patologici temporanei. Infatti "*oltre all'handicap in senso stretto, tra i "bisogni speciali" rientrano a pieno titolo quelli generati dalla gravidanza e dalla prima infanzia, dalla vecchiaia inoltrata, dalle diete e da altri comportamenti individuali che influenzano fortemente il profilo della domanda*"[3].

[1] Rita Cannas (a cura di) "Il turismo sociale: le politiche, gli attori, il mercato", Quaderni scientifici del CTS, 2009
[2] Progetto Replay-Estensione "Qualità nell'accoglienza turistica di ospiti con esigenze specifiche", Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo, 2009
[3] Roberto Vitali "Le persone con 'bisogni speciali' e il turismo", Febbraio 2009

Dimensioni del fenomeno

L'Organizzazione Internazionale del Lavoro stima che a livello mondiale una persona su dieci è colpita da disabilità; esistono infatti **circa 650 milioni di persone disabili nel mondo**, di cui approssimativamente 470 milioni di persone in età lavorativa e 200 milioni di bambini.[4]

In Europa, secondo le statistiche pubblicate da Eurostat nel 2003[5] su 25 paesi europei, **44.6 milioni** di persone, pari al 15,7% della popolazione totale in età lavorativa, dichiarano di avere problemi di salute cronici o disabilità. Partendo da questo dato, che non tiene conto della popolazione minore di 16 e con più di 64 anni, è plausibile aspettarsi che il dato attuale sia maggiore. La percentuale di prevalenza di problemi cronici di salute e di disabilità varia da paese a paese: la più alta è relativa alla Finlandia (32,2%), mentre l'Italia si trova tra le più basse (6,6%).

Secondo una ricerca pubblicata da ISTAT nel 2009[6], **in Italia** le persone di sei anni e più con disabilità[7] che vivono in famiglia sono **due milioni e 600 mila**, pari al 4,8% del totale della popolazione. Il 66,2% delle persone con disabilità sono donne, 1 milione e 700 mila, pari al 6,1% delle donne italiane, mentre per gli uomini il valore è quasi dimezzato, pari al 3,3%.
L'80% delle persone con disabilità ha più di 65 anni (18,7% del totale); dopo gli 80 anni di età, il 44% della popolazione non ha più autonomia funzionale.
Per quanto riguarda **le tipologie di disabilità**, circa 700 mila persone hanno dichiarato limitazioni motorie, pari all'1,3% del totale della popolazione con più di 6 anni, difficoltà ad espletare le principali attività di cura personale (circa 376 mila, pari allo 0,7%), difficoltà nella sfera delle comunicazioni, quali l'incapacità di vedere, sentire o parlare (circa 217 mila, pari allo 0,4%).

La più recente rilevazione effettuata da ISTAT sull'integrazione sociale delle persone con disabilità[8] evidenzia come, nel corso del 2004, in Italia il 41,3% delle persone con disabilità di età compresa tra i 6 e i 67 anni abbia effettuato almeno una vacanza. La quota di quanti hanno viaggiato sale al 61% tra i più giovani (contro il 31,3% delle persone di 50-67 anni), è

[4] ILO "Facts on Disability in the World of Work", Novembre 2007
[5] D. Dupré e A. Karjalainen "Employment of Disabled People in Europe in 2002", Eurostat, 2003
[6] ISTAT "La disabilità in Italia. Il quadro della statistica ufficiale", Argomenti n.37, 2009
[7] In questo caso per disabilità si intende la presenza di gravi difficoltà in almeno una delle seguenti dimensioni: difficoltà nel movimento, nelle funzioni quotidiane, nella comunicazione (vista, udito o parola)
[8] ISTAT "L'integrazione sociale delle persone con disabilità. Anno 2004", 2005

maggiore nel Nord (51,3%), tra le persone con titolo di studio più alto (52,9%) e tra quanti hanno una condizione economica più favorevole (50,9%).
Il 77,9% delle persone hanno viaggiato insieme ai familiari, il 17,4% accompagnati da amici.
Per quanto riguarda chi non ha viaggiato, circa il 40% di essi non lo ha fatto per motivi di salute o per difficoltà a spostarsi ed un'analoga percentuale per motivi economici.

Un'indagine svolta da ENEA[9] nel 1999, ha analizzato la **domanda di Turismo Accessibile da parte di turisti italiani con esigenze speciali**, che si caratterizza per viaggi soprattutto all'interno del nostro Paese. Altro tratto distintivo di questo segmento di domanda è relativo alla maggiore disponibilità a muoversi più volte a fini turistici nell'arco dell'anno (4 viaggi annuali contro i 3 dell'intera domanda turistica) e a fare soggiorni di maggiore durata (13 giorni contro 11), dimostrando una discreta propensione ed un significativo interesse al consumo turistico. Al contempo, però, rispetto alla domanda turistica complessiva, si rileva una maggiore attenzione ai costi. Per questo motivo, e probabilmente anche per evitare i disagi dei momenti di maggiore concentrazione vacanziera, i turisti portatori di esigenze speciali diluiscono i propri viaggi lungo tutto l'arco dell'anno, facendo registrare una destagionalizzazione della vacanza a beneficio soprattutto dei mesi autunnali o primaverili.
Le **motivazioni delle vacanze** per questa tipologia di turisti sono svago e divertimento (37%), motivi di cura, benessere e termalismo (16%) e viaggi di studio o di affari (10,3%). Inoltre, tra le esigenze dichiarate, emergono quelle relative a una dieta particolare (42,7% pari a circa 380 mila persone), ambienti ipo/anallergici (37,4%, circa 332 mila persone) e alla necessità di visite e cure mediche (29,1%, quasi 260mila italiani). Seguono le esigenze motorie, quelle relative ai disturbi sensoriali ed infine quelle legate a problemi dell'orientamento e comunicazione.

Il mercato del Turismo Accessibile prende infatti in considerazione un'ampia varietà di clienti-target: alcuni necessitano di un maggiore livello di accessibilità solo per un periodo di tempo limitato (gravidanza, frattura di arti, etc.), altri, invece, hanno esigenze di accessibilità per tutta la loro vita. Ognuno ha specifici bisogni a seconda della tipologia di disabilità: ciò si traduce in un mercato eterogeneo che implica l'esistenza di diversi sotto-mercati.
Il progetto OSSATE[10] identifica sette gruppi principali di persone con problemi di salute cronici e con disabilità: i) persone con mobilità ridotta; ii) persone non vedenti e ipovedenti; iii) persone non udenti o ipoudenti, iv) persone con disabilità legate alla parola; v) persone

[9] ENEA-ITER "Progetto STARe – Studio sulla domanda di turismo accessibile. Report conclusivo", 1999
[10] D. Buhalis, V. Eichhorn, E. Michopoulou e G. Miller "Accessibility market and stakeholder analysis", One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE), University of Surrey, Gran Bretagna, Ottobre 2005

con disabilità mentali/intellettuali, vi) viaggiatori con disabilità nascoste[11]; vii) persone anziane (che spesso soffrono di una o più delle disabilità sopra menzionate).

Tutti questi clienti-target possono viaggiare soli o in compagnia di assistenti, amici o familiari normodotati. La domanda reale di accessibilità è quindi più ampia rispetto al numero effettivo di persone disabili.

La seguente tabella rappresenta i numeri assoluti della domanda di accessibilità e la percentuale di popolazione con esigenze di accessibilità in 27 paesi europei.

Percentuale di popolazione con esigenze di accessibilità (27 paesi europei)

Paese	Domanda di accessibilità per paese	% totale popola-zione	Paese	Domanda di accessibilità per paese	% totale popola-zione	Paese	Domanda di accessibilità per paese	% totale popola-zione
Polonia**	5.094,0	**13,2**	**Irlanda***	932,6	**23,2**	**Slovenia***	585,9	**29,1**
Lituania**	370,0	**16,2**	**Spagna**	9.489,0	**23,5**	**Belgio**	3.060,0	**29,5**
Slovacchia	956,5	**17,6**	**Italia**	13.840,0	**23,8**	**Portogallo**	3.202,6	**30,3**
Malta*	74,0	**18,6**	**Norvegia***	1.123,0	**24,5**	**Svezia**	2.736,3	**30,4**
Romania	4.156,8	**18,6**	**Austria**	2.065,6	**25,2**	**Olanda**	5.025,9	**30,6**
Cipro*	151,2	**19,4**	**Grecia***	2.739,9	**25,7**	**Estonia***	426,1	**32,0**
Lituania*	735,5	**20,4**	**Germania*****	21.738,3	**26,3**	**Francia**	19.688,0	**32,6**
Lussemburgo*	103,0	**22,0**	**Danimarca***	1.531,4	**28,2**	**G.B.**	20.520,6	**34,0**
Ungheria*	2.288,1	**22,9**	**Rep. Ceca***	2.926,5	**28,6**	**Finlandia***	1.937,1	**37,1**

* Include dati inattendibili per alcuni tipi di disabilità
** No dati sulle tipologie di disabilità
*** Stime per la popolazione disabile tedesca incluse disabilità leggere, moderate e gravi, utilizzando le stime di Eurostat (2003)
Dati provenienti da Eurostat, 2005; Statistisches Bundesamt, 2003; U.S. Census Bureau 2005.

Fonte: OSSATE 2005

Il mercato del turismo accessibile è spesso descritto come mercato di nicchia. Nonostante questo, considerando la percentuale delle persone con esplicite esigenze di accessibilità, che nella maggioranza dei paesi europei va dal 20 al 37% della popolazione totale, nonché il progressivo invecchiamento della popolazione, è ovvio che esiste un mercato di prodotti e servizi accessibili in tutti i paesi e che questo mercato è in crescita.

Il mercato potenziale di accessibilità è stato valutato in **127.5 milioni di persone in Europa**. Di questi, il 70% hanno la capacità economica e fisica di viaggiare. Le entrate potenziali del turismo accessibile vengono quindi stimate all'interno di un *range* tra 83 bilioni e 166 bilioni di euro, tenendo conto dell'effetto moltiplicatore dovuto all'accompagnamento nei viaggi di parenti o amici.[12]

[11] Problemi legati al cuore, pressione e circolazione, legati al respiro, problemi a stomaco, fegato, reni o digestivi, allergie e altri disturbi della pelle, diabete ed epilessia, altre malattie progressive come il morbo di Parkinson così come altri problemi di salute cronici.

[12] D. Buhalis, V. Eichhorn, E. Michopoulou e G. Miller "Accessibility market and stakeholder analysis", One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE), University of Surrey, Gran Bretagna, Ottobre 2005

Mercato del turismo ed entrate turistiche potenziali

Domanda generale di accessibilità	70% che hanno la capacità economica e fisica di viaggiare	Effetto moltiplicatore per amici e parenti	Accompagnamento di amici e parenti	TOTALE mercato turistico potenziale	Spesa media per persona per vacanza*	Entrate turistiche potenziali
127.5 milioni	89.3 milioni	0,5	44,7 milioni	134 milioni	€ 620	83 bilioni di Euro
		2	178,6 milioni	267,9 milioni		166 bilioni di Euro

* La spesa media per vacanza in UE era di 620 euro nel 2003 (Eurostat 2005)
Fonte: OSSATE 2005

In Italia il mercato potenziale del Turismo Accessibile è stato quantificato dall'indagine ENEA[13] del 1999 a **3,5 milioni di persone**. Infatti, secondo la ricerca, la domanda esplicita di turismo sociale è costituita da 889.330 persone che esprimono esigenze speciali (il 2,9% dei turisti italiani) e da oltre 2 milioni di anziani. A questi si aggiungono circa 500 mila persone che non viaggiano a causa di problemi di salute permanenti, ma che sarebbero disposti a muoversi a particolari condizioni.

[13] ENEA-ITER "Progetto STARe – Studio sulla domanda di turismo accessibile. Report conclusivo", 1999

Soggetti e tipologie di offerta

SOGGETTI DI OFFERTA

Di seguito indichiamo alcuni dei soggetti promotori del Turismo Accessibile in Italia di maggior rilievo. In generale tutte queste realtà si occupano della promozione dell'accessibilità e delle pari opportunità per i disabili e, nello specifico, operano nell'ambito del Turismo Accessibile con modalità diverse.

La *Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap (FISH Onlus)* è una Federazione di Associazioni Nazionali e Locali nata nel 1994 che si propone di promuovere politiche di superamento dell'handicap, partendo dalla nuova visione del modello "bio-psico-sociale" della disabilità, attraverso i principi di tutela dei diritti umani e civili delle persone con esigenze speciali, declinati nelle *Regole standard dell'Organizzazione delle nazioni Unite*. La FISH interviene per garantire la non discriminazione, l'eguaglianza delle opportunità e l'integrazione sociale in tutti gli ambiti della vita. Prioritariamente opera per la promozione dei diritti delle persone con disabilità complesse, non in grado di rappresentarsi da sole. Raccorda, in collaborazione con il Consiglio Nazionale sulla Disabilità, le politiche nazionali con quelle europee, centrando le proprie attività sul coordinamento democratico e partecipativo nazionale, regionale e provinciale delle associazioni aderenti, rappresentando la voce unitaria delle persone con disabilità nei confronti del Governo, del Parlamento e delle altre istituzioni nazionali come la Conferenza Unificata Stato-Regioni. Vi aderiscono 28 associazioni nazionali, le associazioni locali di otto regioni già raggruppate nelle rispettive FISH regionali e due associazioni locali. Opera pertanto attraverso circa 1.200 sedi locali in tutta Italia, all'interno delle associazioni federate.
Nell'ambito del Turismo Accessibile FISH opera attraverso la gestione di uno spazio informativo online (www.superando.it) volto alla promozione di *news* ed approfondimenti relativi all'accessibilità dei trasporti pubblici e privati e alla fruibilità dei percorsi e degli edifici pubblici e aperti al pubblico, nonché di informazioni, itinerari e suggerimenti per un turismo per tutti, con un'attenzione particolare alle persone anziane o con disabilità.

Il *Centro Europeo di Ricerca e promozione dell'Accessibilità (C.E.R.P.A. ITALIA Onlus)* rappresenta in ambito nazionale il Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità, struttura associativa internazionale fra le nazioni europee. Il "C.E.R.P.A. ITALIA", fondato nel 1993, ha lo scopo principale di contribuire alla promozione della cultura dell'inclusione

sociale, contrastando la discriminazione e la marginalizzazione di qualsiasi individuo, al fine di migliorare la qualità di vita, l'accessibilità, fruibilità ed usabilità degli ambienti.
Esso opera attraverso attività promozionali, l'elaborazione di strategie per una maggiore crescita culturale verso il problema della mobilità, dell'accessibilità e della fruibilità dell'ambiente, lo studio e l'applicazione di nuove tecnologie che possano condurre ad una progettazione e realizzazione della qualità nel settore architettonico, urbanistico ed oggettuale.
L'associazione è composta da soci professionisti, distribuiti a livello nazionale, che si occupano di soluzioni per l'accessibilità, di barriere architettoniche, di mobilità e di progettazione, di informazione e formazione, di turismo, di sicurezza, di psicologia ambientale, di ergonomia, di design e di aspetti legali e sociali.
Per il conseguimento delle proprie finalità "C.E.R.P.A. ITALIA":
- sviluppa ricerche e studi nell'ambito dell'accessibilità e della mobilità soggetti più deboli e/o con necessità speciali;
- promuove manifestazioni di carattere culturale e formativo per gli operatori del settore;
- ha attivato due Centri di informazione regionali sulle problematiche connesse all'accessibilità e alla fruibilità del territorio nel suo concetto più ampio e democratico;
- attiva rapporti di collaborazione con centri, organizzazioni, associazioni e professionisti che operano e perseguono obiettivi analoghi;
- svolge attività di certificazione di progetti, opere e oggetti che rispondano allo spirito del Centro.
Il turismo occupa una posizione primaria nell'attività di C.E.R.P.A. ITALIA, che riconosce la necessità di cambiare la logica comune che vede la vacanza del disabile come momento esclusivamente terapeutico: la persona disabile infatti, "come tutti, ha il bisogno e il diritto di socializzare, di conoscere, di divertirsi, ma questo potrà accadere solo se le città verranno costruite a dimensione di uomo"[14].

L'Associazione *Fondo Italiano Abbattimento Barriere Architettoniche (FIABA)* nasce nel 2000 con l'obiettivo di ri-progettare l'ambiente sui principi dell'*Universal Design*, assicurando uguali opportunità di partecipazione alla vita sociale ed economica a tutti ed in qualsiasi periodo della propria vita. La *mission* dell'Associazione è di informare le istituzioni pubbliche e private sul tema dell'abbattimento delle barriere fisiche, culturali, comunicative e comportamentali, di stimolare i canali di comunicazione e di coinvolgere l'opinione pubblica, al fine di realizzare un ambiente accessibile e fruibile da tutti.

[14] Leris Fantini "Il turismo accessibile", C.E.R.P.A. ITALIA Onlus, 2002

FIABA è presente sul territorio nazionale attraverso una rete di oltre 300 sottoscrittori di Protocollo d'Intesa: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Ministeri, Regioni, Province, Comuni, Istituti di Cultura, Enti, Associazioni, Università, Ordini Professionali ed altri.
Oltre alla promozione della cultura dell'accessibilità e della fruibilità universale per tutte le persone attraverso eventi sportivi e culturali, l'Associazione si occupa anche di Turismo Accessibile. Per FIABA infatti pensare un'offerta turistica accessibile significa migliorare la qualità generale della "destinazione Italia", *customizzare* il servizio partendo dall'ascolto delle esigenze degli ospiti per offrire elevati livelli di accoglienza per tutti. A tal riguardo, la sezione FIABA Turismo si occupa dell'attività di organizzazione e vendita di viaggi e soggiorni per gli associati e per chiunque desideri associarsi. Organizza gite e tour per singoli e gruppi che abbiano o meno esigenze speciali, propone pacchetti, località, strutture ricettive in ambito nazionale e internazionale per finalità ricreative, culturali, religiose e sociali. FIABA costruisce anche viaggi su richiesta, tenendo conto delle personali necessità degli utenti.
Tutti i più importanti eventi di FIABA si svolgono sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica. Nominata dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali con Decreto Ministeriale del 30 gennaio 2008 come componente della Commissione per l'analisi delle problematiche relative alla disabilità, nello specifico settore dei beni e delle attività culturali, il 1 febbraio 2008 FIABA ha ricevuto il Riconoscimento di "evidente funzione sociale" dal Ministero del Lavoro, Salute e Politiche Sociali.
Su iniziativa di FIABA, infine, è nato l'*Osservatorio Parlamentare per l'Accessibilità e la Fruibilità (OPAF)*, che si prefigge di fare ordine nella normativa sulle barriere architettoniche, rivisitare quindi la legislazione vigente e presentare un Testo Unico per l'accessibilità, unendo al lavoro degli oltre 100 Parlamentari la collaborazione e la partecipazione attiva di FIABA e la consulenza tecnica del Consiglio Nazionale degli Architetti. L'OPAF ha per finalità l'attività di studio, analisi e valutazione degli aspetti normativi relativi alle barriere, non solo architettoniche, ma soprattutto culturali, comunicative, psicologiche e sensoriali che danno origine a discriminazione e negano le pari opportunità.

L'*Associazione Italiana Assistenza Spastici (A.I.A.S.)* è un'associazione privata senza scopo di lucro che, muovendo da uno spirito di volontariato, opera dal 1954 per la tutela e la promozione del diritto delle persone disabili alla riabilitazione, alla salute, all'educazione, all'istruzione, al lavoro, nonché all'integrazione sociale, al fine di attuare una valida prevenzione alla disabilità, in armonia con quanto sancito dalla Costituzione Italiana. Fondata da alcuni genitori di bambini cerebrolesi di Roma, l'Associazione agisce attraverso:

- L'instaurazione ed intensificazione dei rapporti con gli organi legislativi regionali, nazionali ed internazionali, con gli enti locali per sensibilizzare gli stessi ad agire in sede legislativa ed operativa in funzione delle istanze dei disabili e delle loro famiglie;

- La promozione di conferenze, convegni, seminari, indagini e studi, anche a livello comunitario, per una concezione della riabilitazione come processo multiforme e pluridimensionale, ossia non solo come momento clinico, ma anche come un "unicum" con gli aspetti sociali, educativi, culturali, formativi e di inserimento autonomo del disabile nel sistema produttivo della società;
- La sollecitazione dell'attuazione e dello sviluppo su tutto il territorio nazionale di servizi di riabilitazione, intesi come "funzione pubblica", a prescindere dalla configurazione degli apparati operativi, pubblici e/o privati, che li forniscono;
- L'istituzione e la gestione di centri e servizi di riabilitazione, nonché servizi e strutture socio-sanitarie in regime convenzionale con il Servizio Sanitario Nazionale;
- La promozione dell'integrazione scolastica ad ogni livello e della formazione professionale del disabile per favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro;
- L'organizzazione di corsi di formazione professionale e di aggiornamento per operatori della riabilitazione e per insegnanti di sostegno;
- L'azione come centro di raccolta e di diffusione di informazioni tecnico-scientifiche con la pubblicazione di articoli, notizie, indagini, riviste e libri afferenti alle problematiche della disabilità.

L'Associazione, tra le altre attività, promuove anche proposte di Turismo Accessibile attraverso il sito internet www.aiasnazionale.it, nella sezione tempo libero/viaggi.

Cooperative Integrate Onlus (CO.IN), costituitosi a Roma il 21 aprile 1988, è un'associazione nazionale non lucrativa di utilità sociale che fornisce servizi nell'area dell'economia sociale a livello nazionale. Vi fanno parte 48 cooperative integrate, sociali ed enti finalizzati all'inserimento lavorativo di persone disabili che occupano stabilmente alcune migliaia di lavoratori, di cui in gran parte in condizione di svantaggio.

La *mission* di CO.IN. è lo sviluppo delle professioni e dell'occupazione delle persone svantaggiate (disabili fisici e psichici, soggetti a rischio di esclusione sociale) attraverso la cooperazione sociale di inserimento lavorativo.

L'associazione opera per l'integrazione sociale ed economica delle persone con disabilità, attraverso progetti volti all'autonomia e alla vita indipendente, servizi per il turismo accessibile, attività di consulenza, orientamento e informazione, progetti formativi, ricerche socio-economiche, partenariati per lo sviluppo, cooperazione nazionale e internazionale.

Per quanto riguarda il "Turismo per tutti" CO.IN. ha attivato una rete di servizi sulla mobilità, sul turismo e sul tempo libero, approfondendo e sviluppando un sistema di servizi a supporto del turismo accessibile unico in Italia, incentrato su: monitoraggio dei bisogni dei turisti; realizzazione di guide sulla mobilità, itinerari e strutture ricettive accessibili; gestione di sportelli informativi e numeri verdi per turisti con bisogni speciali.

Tra i progetti, studi, ricerche e indagini realizzate dall'associazione sul tema troviamo l'organizzazione del Programma di rilevazione STARe e la realizzazione di una campagna di rilevazione di oltre 5000 strutture di interesse turistico del Paese; la sistemizzazione della metodologia di rilevazione dell'accessibilità dei percorsi pedonali e urbani volta ad informare gli utenti disabili sulla raggiungibilità dei punti di fermata accessibili dei mezzi di trasporto pubblico nella città di Roma; lo studio di un manuale di comportamento degli operatori addetti ai servizi di ospitalità nel settore alberghiero e ricettivo condotto per il Dipartimento Turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri; la realizzazione del progetto nazionale "Italia per Tutti" e altri.
Inoltre CO.IN organizza e gestisce servizi per la mobilità e il turismo. Tra le attività più recenti di particolare rilevanza sono la gestione del Centro Servizi Regionale "Presidio del Lazio" per l'autonomia e le diverse abilità, e del *call center* "Vacanze Serene", il servizio informativo del Dipartimento Affari Sociali della Presidenza del Consiglio dei Ministri destinato a persone disabili su alberghi, attrazioni turistiche, itinerari e servizi attrezzati in Italia, etc.

SiPuò - Laboratorio Nazionale sul Turismo Accessibile è un'associazione nata nell'anno 2000 per volontà di un gruppo di professionisti e imprenditori privati che già da lungo tempo avevano avviato fra di loro proficue collaborazioni in molteplici iniziative riguardanti il turismo e la disabilità grave. L'associazione opera per rispondere a una duplice sfida: da un lato si rivolge agli operatori professionali che a vario titolo sono impegnati nella filiera del turismo per tutti (amministratori pubblici, aziende di promozione, *tour operators*, agenzie di viaggio, gestori di attività ricettive e di esercizi pubblici, servizi di informazione al pubblico, associazioni di volontariato, imprese sociali), dall'altro alle persone disabili e alle loro famiglie, spingendo con forza in direzione di una ben precisa quanto innovativa presa di coscienza delle effettive potenzialità, dei diritti in atto in quanto clienti e consumatori di servizi di turismo "normali", di cittadini che sono inseriti in un circuito di relazioni (la scuola, il lavoro, gli amici, il divertimento, la cultura) che devono prevedere anche la positiva presenza di un pubblico che ha esigenze particolari (forse e non sempre) ma che sicuramente ha desideri, bisogni e istanze del tutto normali.
SiPuò opera attraverso la promozione di progetti sperimentali per la definizione delle cosiddette "buone prassi" da disseminare sul territorio nazionale, l'organizzazione e la gestione di attività di formazione, a vari livelli, sulle tematiche legate al turismo accessibile e attraverso l'attivazione di iniziative ed eventi di sensibilizzazione e comunicazione , d'intesa con le Istituzioni, le organizzazioni del turismo, le associazioni dei disabili e i media. Al fine di definire politiche condivise di sviluppo del turismo accessibile l'associazione ha avviato negli anni tavoli di lavoro con le Istituzioni, le organizzazioni del turismo e le associazioni dei disabili.

Tra le varie attività quelle più degne di nota sono: la firma di un Protocollo d'Intesa con la FISH; il servizio di consulenza alla Regione Emilia-Romagna; la collaborazione con il Wwf nell'ambito del progetto "Oasi per tutti".

Village for all è un'organizzazione non profit costituitasi nel 2008 e che ha costituito il primo network italiano di villaggi e campeggi accessibili, in grado di rispondere alla sempre maggior domanda di turismo accessibile e di sport accessibile.
L'attività di "Village for all" è fondamentalmente orientata all'obiettivo di dare certezza al cliente con disabilità o con bisogni speciali che si reca in vacanza, attraverso la garanzia che tutte le strutture affiliate al network dell'organizzazione rispettino criteri di accessibilità.
In tale senso, l'organizzazione promuove presso gli aderenti al network una cultura innovativa del turismo, attenta ai bisogni, anche a quelli spesso non ben evidenti, o che si danno per scontati.
Inoltre, "Village for all" realizza corsi di formazione dedicati al personale che si occupa di Booking, Management, Front Office, Manutenzione, Housekeeping, Animazione, Gestione di Esercizi Commerciali e Ristorazione ed affianca gli uffici tecnici di riferimento per una assistenza alla progettazione mirata alla realizzazione dello Universal Design.
All'interno dell'attività dell'organizzazione è stata poi elaborata *a V4A Card* (di validità annuale) quale strumento rivolto al turista che consente di usufruire di sconti, agevolazioni e offerte last minute appositamente realizzate dai villaggi e campeggi affiliati, insieme ad altre agevolazioni sempre in aggiornamento.

TIPOLOGIE DI OFFERTA

Tra le offerte turistiche accessibili troviamo:

- aree naturali accessibili, che propongono uno o più percorsi pedonali di facile fruizione anche da parte di persone con ridotte capacita motorie o sensoriali, attrezzature e servizi (es. fontanelle, telefoni, zone d'ombra, punti di ristoro, servizi igienici) progettati e realizzati in modo da poter essere utilizzati da tutti senza alcuna difficoltà, cartelli informativi adeguati, incluse mappe tattili, con descrizioni sulla difficoltà dei sentieri, per permettere a tutti di scegliere il proprio percorso escursionistico, sonoro, olfattivo o interattivo;
- turismo "verde", che prevede non solo attività di ecoturismo accessibili ai disabili, ma anche attività terapeutiche quali la riabilitazione equestre;
- stabilimenti balneari e spiagge accessibili, che prevedono la presenza di un parcheggio adiacente allo stabilimento, un percorso pedonale adeguato e riconoscibile che conduca allo stabilimento, l'accesso alla reception, al bar e all'area attrezzata della spiaggia

mediante adeguate passerelle, la presenza di servizi igienici, spogliatoi e docce adeguate, nonché sistemi di guida ed orientamento specifici per persone cieche o ipovedenti.

- alberghi e strutture extra-alberghiere che prevedono l'assenza di barriere architettoniche (ad esempio una progettazione degli ambienti e degli arredi che permettano l'agevole circolazione di una sedia a ruote) e servizi specifici per i clienti con bisogni particolari (ad esempio strutture ricettive attente alle esigenze dietetiche dei clienti);
- turismo "bianco": offerte volte a dare la possibilità di svolgere attività sportive in montagna senza limiti anche alle persone con disabilità;
- turismo sportivo, con lo scopo di facilitare, motivare e incoraggiare alla pratica sportiva le persone diversamente abili nonché occasione di incontro fra ragazzi, genitori e operatori/volontari;
- viaggi di gruppo con assistenza, organizzati da associazioni, agenzie e *tour operators*.

Misure per incoraggiare il fenomeno

Le misure per incoraggiare il fenomeno del Turismo Accessibile devono essere affrontate in particolare a livello di pianificazione dei viaggi (accesso all'informazione e ai processi di prenotazione) e a livello di realizzazione del viaggio (accessibilità fisica ed economica).

Innanzitutto, ciò che si rivela necessario per aprire le opportunità di viaggio alle persone disabili è la divulgazione di informazioni di alta qualità, accurate, veritiere e dettagliate, riguardanti l'intero percorso di viaggio. Solo in questo modo è possibile rimuovere le barriere informative che spesso impediscono o riducono le opzioni di viaggio per le persone con restrizioni fisiche o cognitive.

Un esempio è la programmazione di **pagine web accessibili**, che considerino le specifiche esigenze per ogni tipologia di disabilità (motorie, visive, uditive o cognitive, etc.) con la finalità di rendere le informazioni relative al viaggio accessibili a tutti. [15]

In particolare, per permettere alle persone con disabilità di poter pianificare il proprio viaggio, è necessario che vengano fornite informazioni relative all'accessibilità delle strutture ricettive, delle aree verdi e naturalistiche, dei mezzi di trasporto, dei luoghi di interesse artistico/culturale, delle strutture sanitarie, dei percorsi urbani e degli impianti ricreativi.[16]

A livello europeo, il progetto *OSSATE - One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe*, cofinanziato dal programma *e-Content* della Commissione Europea, ha previsto la creazione nel 2007 di un prototipo di servizio informativo multilingue trans-nazionale in Europa che permette alle persone disabili, ad altre persone con necessità di accessibilità e alle loro famiglie di informarsi sull'accessibilità delle destinazioni turistiche. Il prototipo è stato sviluppato e testato in sette paesi. Il nuovo servizio on-line è stato quindi lanciato come "Europe for All.com" con circa 1.000 siti valutati in Austria, Belgio, Danimarca, Grecia, Norvegia, Svezia e Regno Unito[17]. In Italia un esempio di buona comunicazione è stato fornito dal Tour Operator Viaggi del Ventaglio che nell' anno 2003 (Anno europeo delle persone con disabilità) si è fatto promotore della prima iniziativa turistica in ambito nazionale di un certo rilievo attraverso la realizzazione di un catalogo di pacchetti turistici "Liberi di essere disabili" dedicato ai clienti con bisogni speciali. Oggi il Ventaglio in questo settore fattura circa 4,7 milioni di euro, in incremento e ha 15 strutture accessibili in 13 località diverse[18].

[15] D. Buhalis, V. Eichhorn, E. Michopoulou e G. Miller "Accessibility market and stakeholder analysis", One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE), University of Surrey, Gran Bretagna, Ottobre 2005
[16] Leris Fantini "Il turismo accessibile", C.E.R.P.A. ITALIA Onlus, 2002
[17] www.europeforall.com
[18] www.robertovitali.it

A livello di accessibilità delle strutture ricettive, alcuni paesi hanno introdotto normative per rendere obbligatoria la creazione di ambienti accessibili, non solo per quanto riguarda le cosiddette "**barriere architettoniche**", alle persone con esigenze speciali da parte dei soggetti di offerta turistica. Questa tipologia di legislazione ha un duplice effetto sul turismo e l'industria turistica: se da un lato l'offerta di servizi accessibili incrementa il guadagno economico dell'industria turistica grazie all'aumento del potere di acquisto delle persone disabili, dall'altro arricchisce la vita dei disabili e delle persone più anziane grazie a un incremento di interdipendenza.[19]

Aldilà dell'eliminazione delle barriere architettoniche – necessaria per l'accoglienza di persone con difficoltà motorie e sensoriali – infatti, le strutture ricettive dovrebbero prevedere anche il **soddisfacimento di bisogni specifici** nell'ambito dell'accompagnamento, dell'alimentazione e dei servizi sanitari (ad esempio la facilità di reperire un medico su richiesta), attraverso la realizzazione di prodotti e servizi innovativi. Un esempio è l'adeguamento dei sistemi di trasporto che consentano l'accesso e magari anche la possibilità di noleggio di automezzi adattati non solo per il trasporto ma anche per la guida da parte di persone disabili.[20]

Oltre all'accessibilità fisica delle strutture, per spingere anche parte dei "non viaggiatori" ad intraprendere una vacanza, è importante anche migliorare **l'accessibilità economica** dell'offerta di Turismo Accessibile, attraverso pacchetti in grado di soddisfare tutti i bisogni supportati da prezzi competitivi.

Importante è anche la capacità di accoglienza da parte delle strutture turistiche, che deve essere attenta alla persona e ai suoi bisogni. In questo senso la **formazione del personale** è uno strumento necessario per assicurare un'accoglienza e un'interazione migliore e più professionale e quindi una maggiore soddisfazione dei clienti disabili. La trasmissione di competenze, inoltre, non dovrebbe limitarsi al personale di accoglienza o al personale addetto alle attività ricreative, ma dovrebbe estendersi a tutte le professionalità turistiche (guide turistiche, agenzie di viaggio, tour operator, albergatori) e tecniche (geometri, ingegneri, architetti).

A livello nazionale ed europeo, uno strumento utile è la creazione di **certificazioni** riconosciute che diano garanzie di affidabilità e di qualità delle proposte turistiche accessibili. In questo senso è iniziata nel 2010 la collaborazione tra Isnart (Istituto nazionale ricerche turistiche), che ha ideato e promuove in Italia il marchio "Ospitalità italiana", e Isitt (Istituto Italiano per il turismo per tutti), associazione attiva nella promozione artistica,

[19] D. Buhalis, V. Eichhorn, E. Michopoulou e G. Miller "Accessibility market and stakeholder analysis", One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE), University of Surrey, Gran Bretagna, Ottobre 2005
[20] Roberto Vitali "Le persone con 'bisogni speciali' e il turismo", Febbraio 2009

nell'abbattimento delle barriere fisiche e culturali, nell'individuazione di buone prassi nell'accoglienza dei viaggiatori con esigenze particolari. L'accordo di collaborazione, superando la logica della mera e semplice certificazione delle strutture attraverso l'assegnazione di semplici "bollini" di accessiblità, ha come obiettivo non la creazione di un'offerta dedicata e settoriale, ma una piena e trasparente integrazione, che consenta a ciascun turista di scegliere in piena autonomia la struttura più idonea a soddisfare le sue particolari esigenze.

A livello europeo è già in attuazione la Certificazione ENAT – European Network for Accessible Tourism, ottenibile attraverso la sottoscrizione del Codice di Buona Condotta di ENAT.[21]

[21] www.accessibletourism.org

Bibliografia e sitografia

BIBLIOGRAFIA

Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E. e Miller, G., "*Accessibility market and stakeholder analysis*", One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE), University of Surrey, Gran Bretagna, Ottobre 2005

Cannas, R., (a cura di) "*Il turismo sociale: le politiche, gli attori, il mercato*", Quaderni scientifici del CTS, 2009

Dupré, D. e Karjalainen, A., "*Employment of Disabled People in Europe in 2002*", Eurostat, 2003

ENEA-ITER, "*Progetto STARe – Studio sulla domanda di turismo accessibile. Report conclusivo*", 1999

Fantini, L., "*Il turismo accessibile*", C.E.R.P.A. ITALIA Onlus, 2002

ILO, "*Facts on Disability in the World of Work*", Novembre 2007

ISTAT, "*L'integrazione sociale delle persone con disabilità. Anno 2004*", 2005

ISTAT, "*La disabilità in Italia. Il quadro della statistica ufficiale*", Argomenti n.37, 2009

Magistrali, G., (a cura di), *"Turismo Sociale*", Collana Lavoro di cura e di comunità, Maggioli Editore, 2008

Mongelli, T. L. e Vassallo, G., "*Ricerca Il turismo sociale in Italia*", F.I.Tu.S, 2009

Ministero del Turismo, "*Manifesto per la promozione del Turismo Accessibile*", 2009

Ministero del Turismo, "*Commissione per la promozione e il sostegno del Turismo Accessibile*", 2009

Osservatorio del Turismo, "*Rapporto sul Turismo Sociale",* Regione Campania, 2008

Progetto Replay-Estensione, "*Qualità nell'accoglienza turistica di ospiti con esigenze specifiche*", Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo, 2009

Sangalli & associati (a cura di), "*Turismo Sociale: nuovi paradigmi e nuovi tracciati di sviluppo*", CNEL, 2003

SiPuò, "*Manifesto per l'accessibilità di Stabilimenti balneari e Spiagge*"

Tonini, N., "*Viaggio attorno al turismo sociale, sostenibile e solidale*", Franco Angeli, Milano, 2007

Unioncamere Emilia-Romagna, Studi e Ricerche, (a cura di), (2009), "*Le dinamiche del mercato turistico: impatto della crisi economica internazionale ed esigenze di innovazione",* Rapporto 2008, Maggioli Editore

Vitali, R., "*Le persone con 'bisogni speciali' e il turismo*", Febbraio 2009

Vitali, R., "*Naturalmente... accessibile, decalogo per un sistema di accessibilità delle aree naturali*", Febbraio 2009

SITOGRAFIA

A.I.A.S. - Associazione Italiana Assistenza Spastici

www.aiasnazionale.it

BITS – Bureau International du Tourisme Social

www.bits-int.org

C.E.R.P.A. ITALIA Onlus

www.cerpa.org

CO.IN - Cooperative Integrate Onlus ()

www.coinsociale.it

ENAT – European Network for Accessible Tourism

www.accessibletourism.org

Europe for All

www.europeforall.com

FIABA - Fondo Italiano Abbattimento Barriere Architettoniche

www.fiaba.org

SiPuò - Laboratorio Nazionale sul Turismo Accessibile

www.laboratoriosipuo.net

Studio Roberto Vitali

www.robertovitali.it

FISH Onlus - Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap

www.superando.it

VILLAGE FOR ALL – V4A

www.villageforall.net

Appendice 1 – Sintesi di "Il turismo sociale in Italia" - Mongelli, T. L. e Vassallo G. (a cura di), F.I.Tu.S.

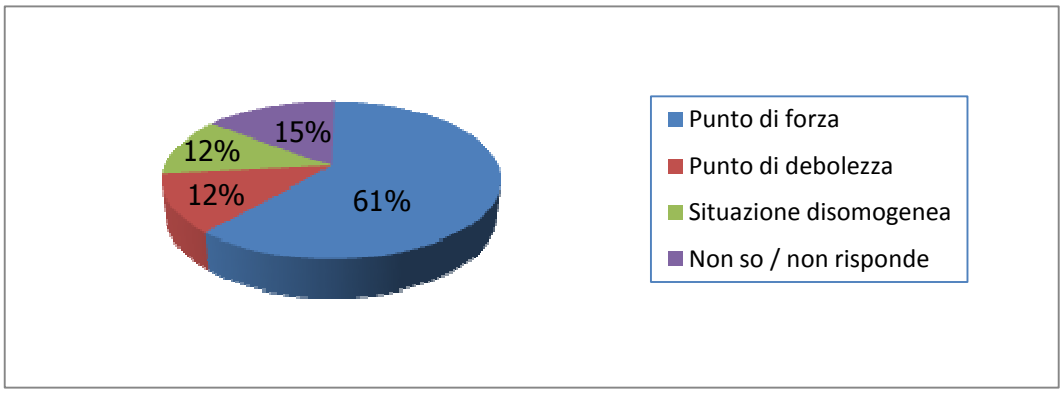
La ricerca realizzata da F.I.Tu.S. tra gli operatori del Turismo Sociale in Italia propone una riflessione sulle potenzialità e sulle proposte dell'offerta di Turismo Accessibile.

La prima parte dell'indagine mette in evidenza alcuni dati riguardo la **percezione delle offerte relative al turismo sociale per disabili**, identificando quattro tipologie di risposta (sono un punto di forza per il sistema di turismo sociale, sono viceversa un punto di debolezza, si tratta di una situazione disomogenea oppure non so, non rispondo).

- Incentivi economici al Turismo Sociale per i disabili.

Gran parte degli intervistati ritiene che gli incentivi al Turismo Sociale per le persone disabili siano o possano essere un punto di forza (61%), mentre rimane una percentuale significativa (12%) che li vede come un punto di debolezza. Intervistando gli esperti del settore si è notato come gli incentivi siano visti come punto di debolezza non perché non servano ma perché non ci sono.

Incentivi economici al turismo sociale per disabili



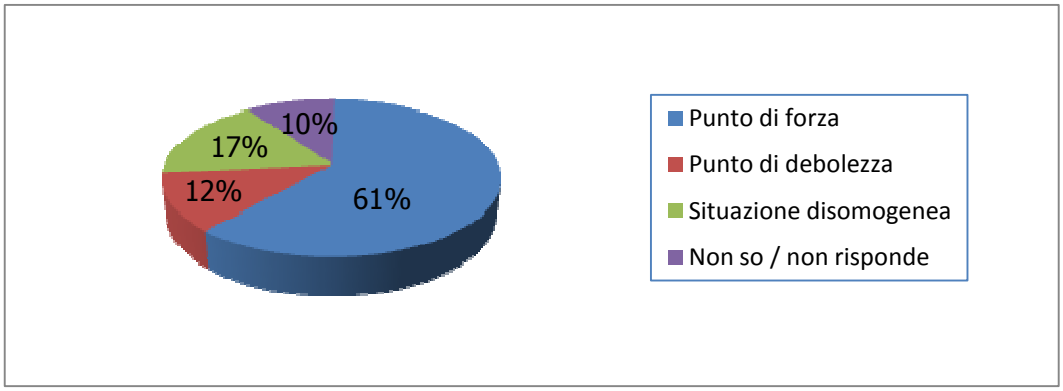
Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

- Pacchetti di Turismo Sociale per i disabili.

Questa sezione della ricerca si riferisce alle attività dei *Tour Operator* specificatamente dedicate ai vari segmenti del Turismo Sociale. In particolare, in relazione ai pacchetti di turismo sociale dedicati ai disabili, la maggioranza degli operatori del settore vede nelle attività di *Tour Operating* specifiche un punto di forza (61%). Anche in questo caso però, un gruppo significativo, pari al 12% degli intervistati, considera la produzione di pacchetti

completi di turismo sociale un punto di debolezza, mentre secondo il 17% si tratta di una situazione disomogenea.

Pacchetti completi di turismo sociale per disabili

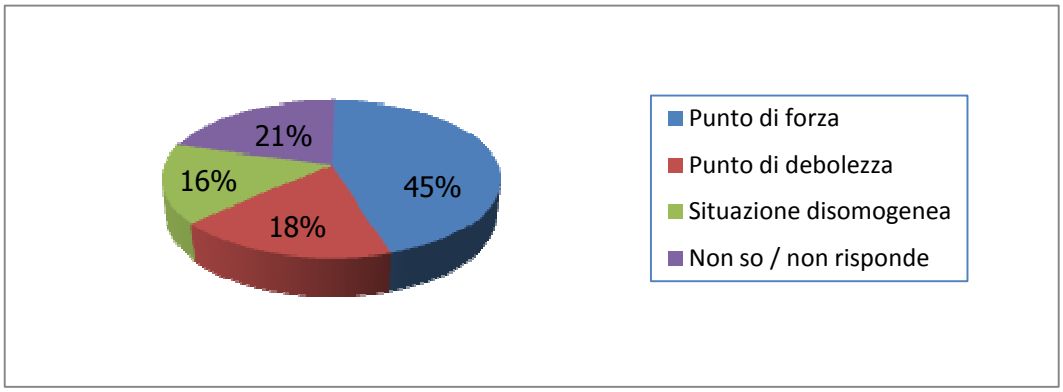


Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

- servizi e offerte specifiche per disabili e malati

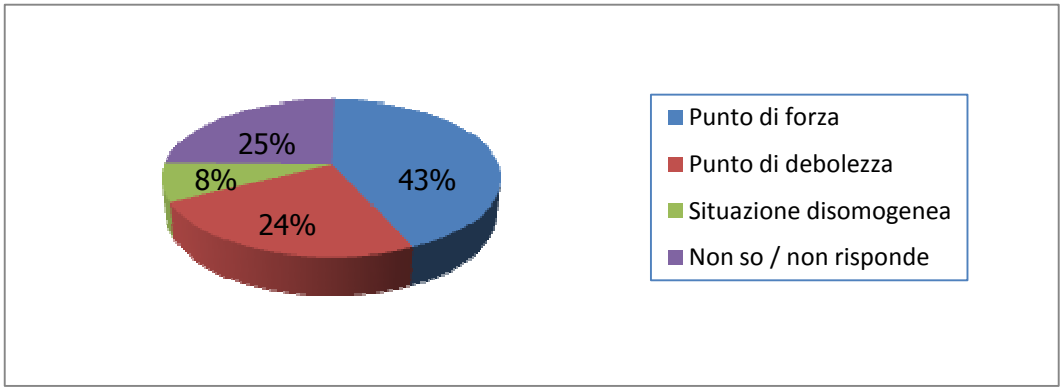
Riguardo la capacità del sistema italiano del Turismo Sociale di produrre servizi e offerte specifici per i disabili e per le persone malate, emerge un quadro abbastanza costante in cui circa il 40% del campione ritiene sia un punto di forza. Si rileva invece una percentuale maggiore di persone (24%) che considera un punto di debolezza l'esistenza di servizi e offerte specifiche per malati.

Servizi e offerte specifiche per disabili



Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

Servizi specifici per malati

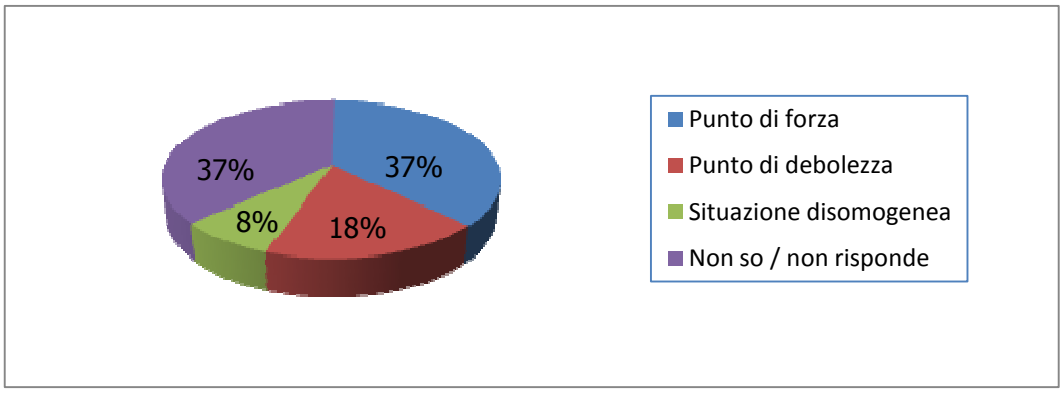


Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

Per quanto riguarda invece le famiglie con almeno un componente celiaco, diabetico, con intolleranze alimentari, con allergie alimentari gravi, in dialisi, la presenza di servizi ricettivi specializzati è considerata un punto di forza per il 37-41% del campione, considerando però che circa il 30% delle persone intervistate non hanno dato risposta.

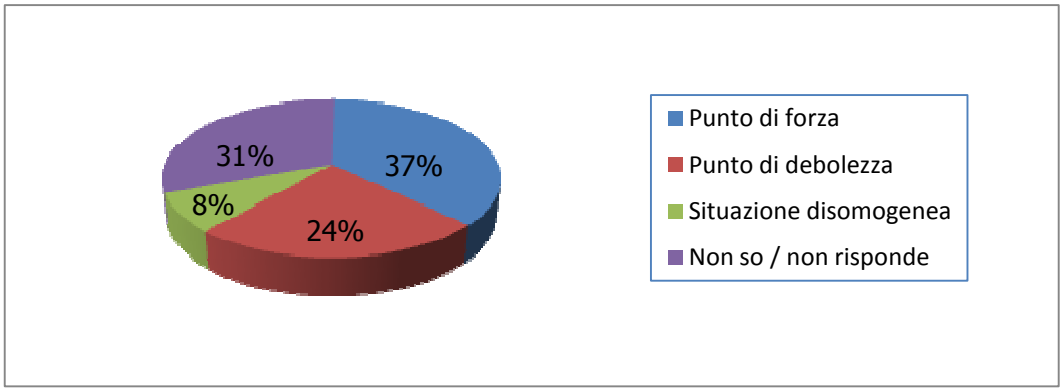
I successivi approfondimenti hanno infatti verificato che alcuni target nuovi, ad esempio quelli relativi a malattie e patologie varie, sono relativi prevalentemente ad esperienze pilota.

Servizi ricettivi per famiglie con almeno un componente celiaco



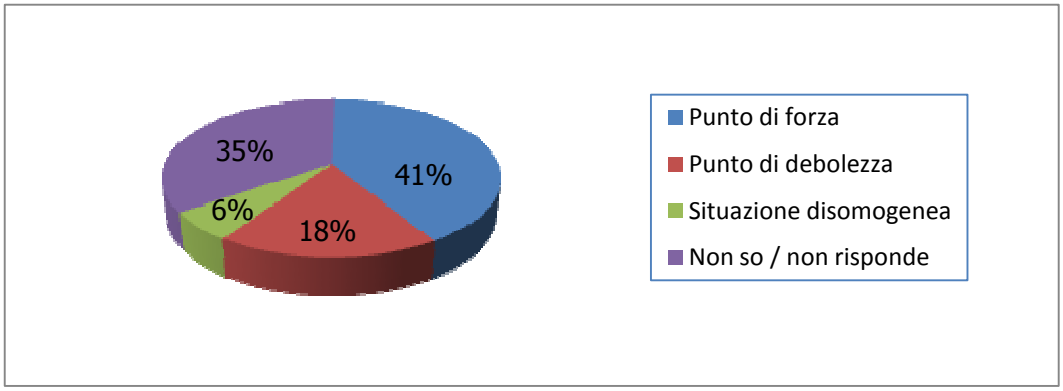
Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

Servizi ricettivi per famiglie con almeno un componente diabetico



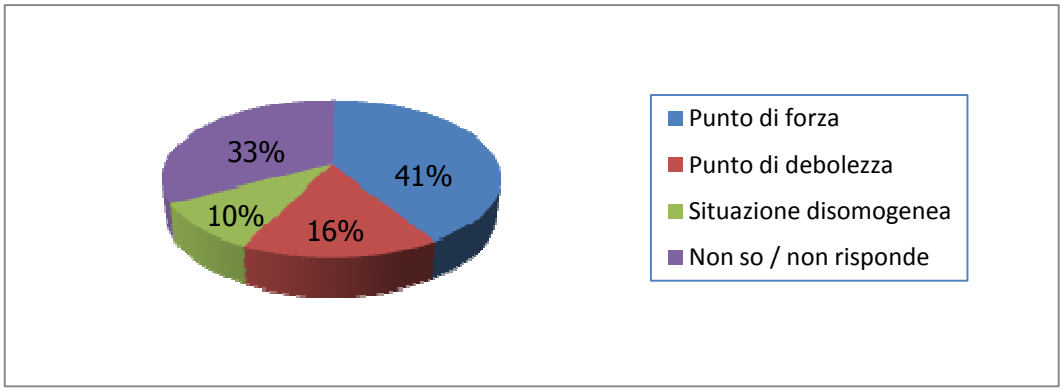
Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

Servizi ricettivi per famiglie con almeno un componente con intolleranze alimentari



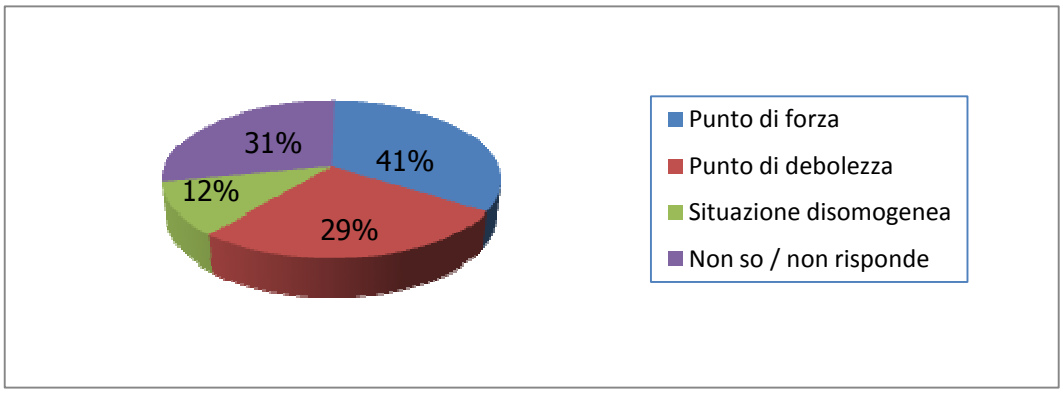
Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

Servizi ricettivi per famiglie con almeno un componente con allergie alimentari gravi



Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

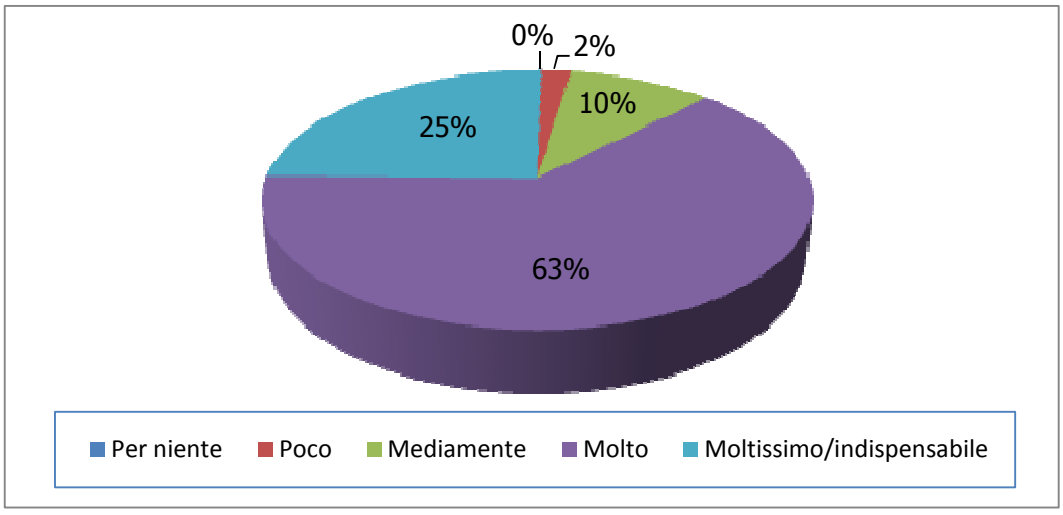
Servizi ricettivi per famiglie con almeno un componente in dialisi



Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

Alla domanda diretta "Quanto considerate importanti gli incentivi economici per il turismo sociale dei disabili?", la maggior parte del campione ha risposto che li considera importanti (63%) o moltissimo importanti/indispensabili (25%), mentre il 10% degli intervistati li considera poco importanti.

Quanto considerate importanti incentivi economici per il turismo sociale dei disabili?

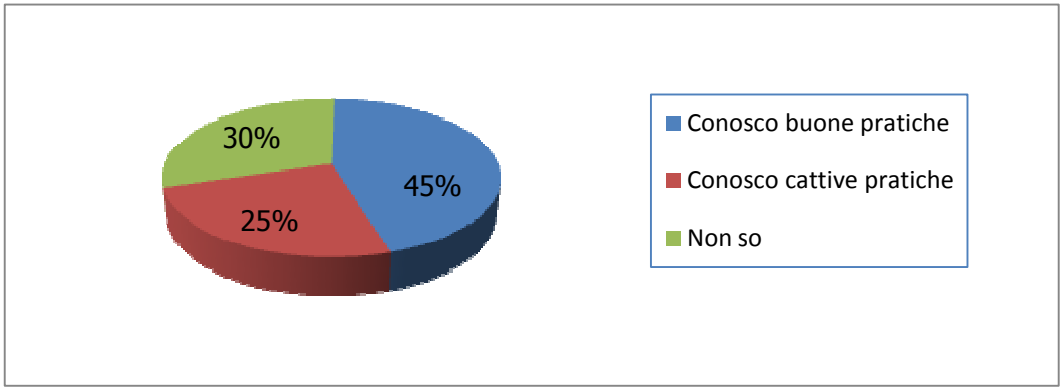


Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

Sulla base dei risultati del primo questionario e sulla base delle interviste ad esso collegate è stato quindi predisposto un secondo questionario con l'obiettivo di analizzare in modo più generale lo stato del Turismo Sociale in Italia, e di individuare **buone e cattive pratiche**.

Per quanto riguarda gli incentivi economici al Turismo Sociale per disabili, se il 45% del campione ritiene che molti interventi svolti siano ben realizzati, il 25% afferma di conoscere cattive pratiche.

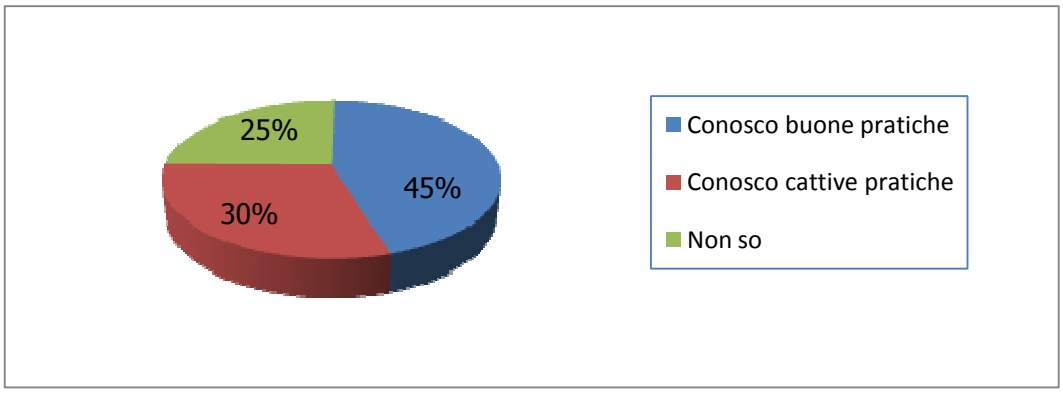
Incentivi economici al turismo sociale per disabili



Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

Le risposte relative ai pacchetti completi di Turismo Sociale per disabili sono una dimostrazione della necessità di maggior comunicazione interassociativa, infatti l'alta percentuale di indecisi deriva sicuramente da scarsa conoscenza.
Per quanto riguarda le cattive pratiche, ci si riferisce alla scarsa professionalità di alcuni operatori minori e alla generale necessità di una maggiore formazione degli addetti.

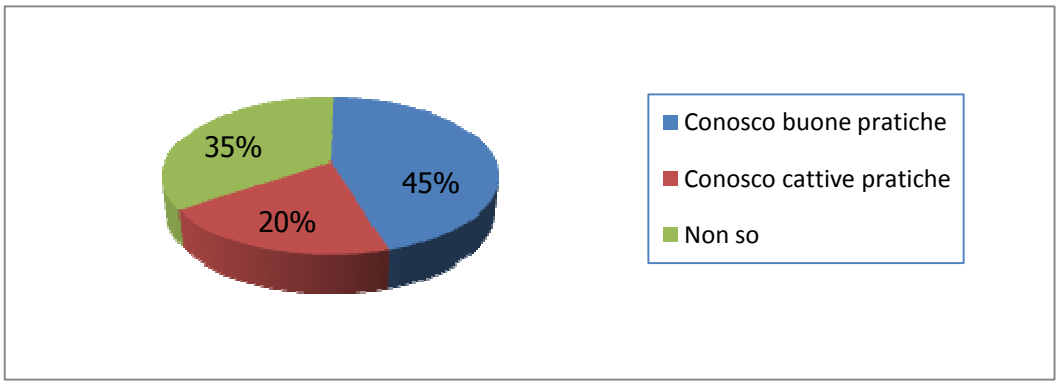
Pacchetti completi di turismo sociale per disabili



Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

Entrando poi nello specifico delle varie offerte specifiche del Turismo Sociale per persone disabili, le offerte per disabili sembrano non rappresentare ancora un mercato maturo, poiché la percentuale di cattive esperienze è ancora abbastanza alta (20%).

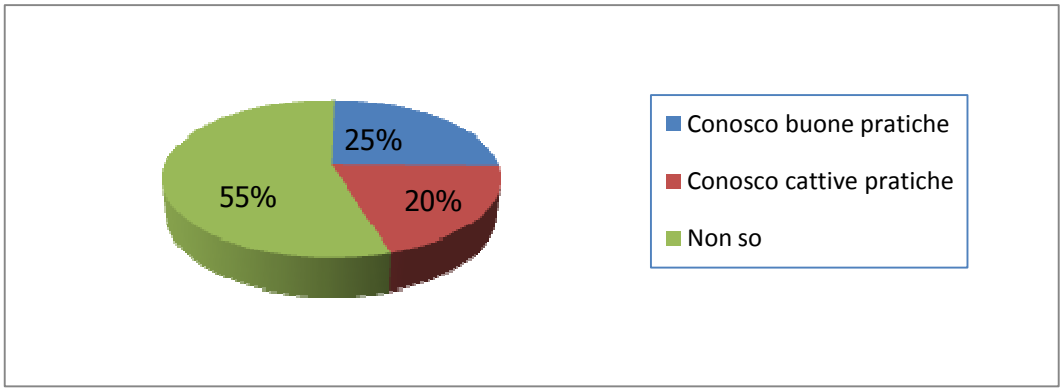
Servizi e offerte specifiche per disabili



Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

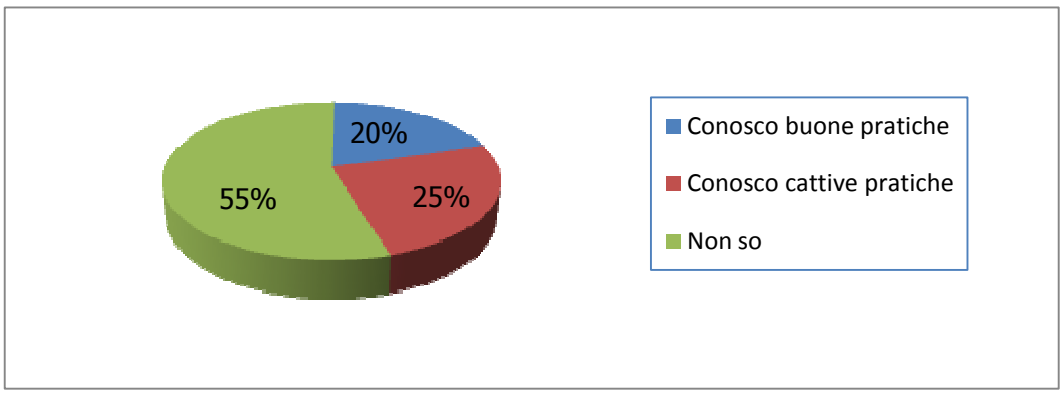
Infine, i servizi maggiormente innovativi di Turismo Sociale per persone con bisogni speciali sono ancora fuori dal sistema per la maggioranza degli intervistati, e chi ha conoscenza di qualche esperimento, spesso, ha notizia di insuccessi.

Servizi ricettivi per famiglie con almeno un componente celiaco



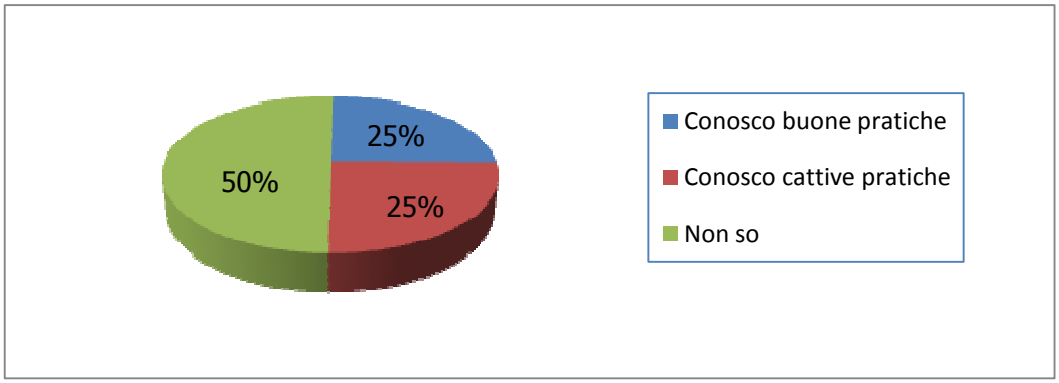
Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

Servizi ricettivi per famiglie con almeno un componente diabetico



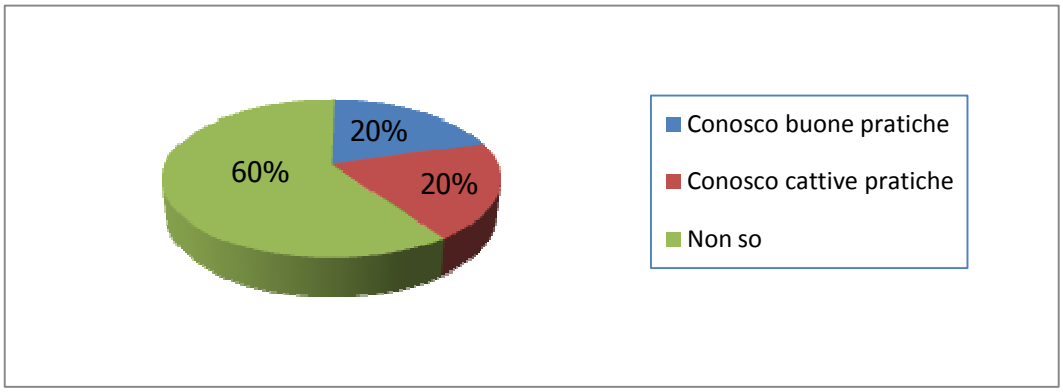
Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

Servizi ricettivi per famiglie con almeno un componente con intolleranze alimentari



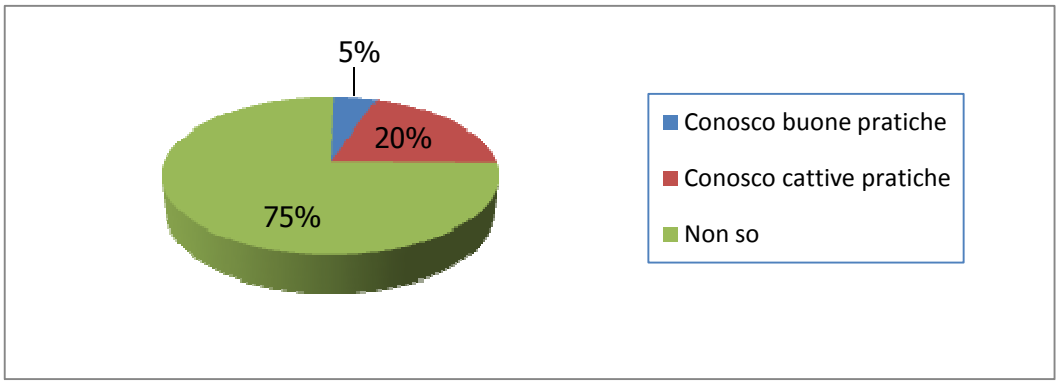
Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

Servizi ricettivi per famiglie con almeno un componente con allergie alimentari gravi



Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

Servizi ricettivi per famiglie con almeno un componente in dialisi



Fonte: F.I.Tu.S. – Ricerca "Il turismo sociale in Italia"

Appendice 2 – Il "Manifesto per la promozione del Turismo Accessibile" – Ministero del Turismo

La *Commissione per la promozione e il sostegno del Turismo Accessibile* è nata all'interno del Ministero del Turismo nel 2009 dall'esigenza di mettere ogni persona con i suoi bisogni al centro del sistema turistico. "Il turismo accessibile è la massima espressione di questo obiettivo di civiltà e rappresenta anche una indubbia attrattiva - moderna e attuale - per riportare in alto l'immagine del turismo italiano nel mondo.

L'accessibilità, ossia l'assenza di barriere architettoniche, culturali e sensoriali, è la condizione indispensabile per consentire la fruizione del patrimonio turistico italiano. In chiave di fruibilità turistica questa accessibilità deve essere estesa al sistema complessivo dei trasporti, intermodalità, medio lungo raggio, su ruota, rotaia, aerei e ai sistemi di trasporto locale."[22]

Il "Manifesto per la promozione del Turismo Accessibile" è il primo elaborato realizzato dalla Commissione recentemente costituita, e rappresenta la base programmatica e culturale del suo lavoro.

In attuazione dell'art. 30 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità (ratificata con Legge n. 18 del 24/2/09), il Manifesto identifica i dieci principi guida del Turismo Accessibile.

Viene riconosciuto innanzitutto il diritto di ogni persona, con i propri bisogni specifici derivanti da condizioni personali e di salute, a fruire dell'offerta turistica in modo completo e autonomo ricevendo servizi adeguati e con un giusto rapporto qualità-prezzo.

Questo comporta l'esigenza di coinvolgere tutta la filiera turistica a livello nazionale e locale (dal sistema dei trasporti alla ricettività, dalla ristorazione alla cultura, tempo libero e sport) nella fornitura di proposte turistiche accessibili, affinché ogni turista abbia la possibilità di scegliere per la propria vacanza qualsiasi meta o struttura turistica di suo gradimento, e non l'unica accessibile.

In questo senso si manifesta la necessità di pensare l'accessibilità come "accesso alle esperienze di vita", valorizzando la centralità della persona/cliente con bisogni specifici. L'informazione sull'accessibilità, inoltre, deve essere oggettiva, dettagliata e garantita, diffusa in formati fruibili per tutti e attraverso tutti i canali informativi e promozionali del mondo turistico, al fine di permettere ad ogni persona di "valutare in modo autonomo e certo quali strutture e servizi turistici sono in grado di soddisfare le sue specifiche esigenze",

Il Manifesto auspica inoltre la promozione della qualità dell'accoglienza per tutti, incentivando "un cambiamento culturale che generi profondi mutamenti dei modelli organizzativi e gestionali, ancora prima che strutturali". Questo deve avvenire anche tramite la formazione

[22] Ministero del Turismo, "Commissione per la promozione e il sostegno del Turismo Accessibile", 2009

di competenze e professionalità legate all'*Universal Design*, che coinvolga tutta la filiera delle figure turistiche professionali e tecniche, anche attraverso l'aggiornamento dei programmi di studio sul turismo a tutti i livelli.

Infine si pone l'attenzione sul ruolo che le Autonomie Locali possono e devono avere sulla promozione e realizzazione di un sistema di Turismo Accessibile attraverso la pianificazione dell'accessibilità urbana (edifici pubblici e trasporti locali) da una parte, e l'attuazione di una logica di collaborazione con gli Operatori turistici, gli Enti Pubblici, le Associazioni delle persone con disabilità e le Organizzazioni del Turismo Sociale dall'altra.