

ELEVATOR 



Guida al Turismo Accessibile

Parte 1 - I Visitatori

Siate i protagonisti, non solo spettatori

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



Cofinanziato dal
programma Erasmus+
dell'Unione europea

GUIDA AL TURISMO ACCESSIBILE | I VISITATORI

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**.

Questa 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.

La 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 la tua squadra non dovrebbe essere l'apri-pista, la luce guida?

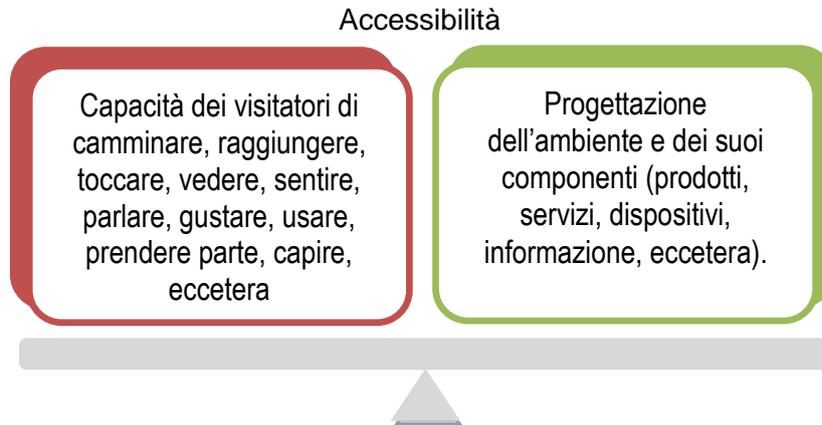
„La fonte del nostro successo è la cooperazione con tutti i portatori di interesse“.

*(Józef Solecki, Direttore della Sezione per l'Integrazione delle persone con
disabilità del comune di Poznan.*

Access Ctv Award 2014 – Terzo Premio)

COSA E' 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



Richiedi l'accessibilità e comunica le tue esigenze

Viaggiare può aprire nuovi orizzonti, letteralmente! Ma apre anche le menti delle persone a ciò che è possibile. Molte persone non chiedono servizi speciali, piuttosto credono nei pregiudizi sull'inaccessibilità nel turismo e si adattano alle barriere e ai problemi.

L'accessibilità non è un favore per il cliente, è un suo diritto!

Chiedere informazioni sull'accessibilità incoraggerà i fornitori di servizi turistici a iniziare a pensare a questa importante questione e a stimolarli a riconsiderare la loro offerta in termini di accessibilità. Rendere gli operatori turistici consapevoli delle proprie esigenze è uno dei primi passi verso una migliore accessibilità. **Non vi è offerta senza richiesta!**

Sii preciso quando spieghi le tue esigenze. Descrivi il tuo livello di autonomia, se viaggi da solo o con un compagno, che tipo di accessori usi quando viaggi, qual è il tuo grado di mobilità, comunicazione o altri limiti e quali ausili speciali o assistenza specifica ti servono. È importante che le esigenze specifiche siano espresse agli operatori turistici, in modo che possano trovare le soluzioni più appropriate. **Più informazioni dai, più ottieni!**



Non aver paura di viaggiare

Puoi viaggiare più facilmente finché pianifichi con attenzione. Pianificare in anticipo è ciò che ti aiuta a sentirti più sicuro ed è anche molto utile quando ci sono degli imprevisti. Cerca informazioni dettagliate. Più informazioni dettagliate ottieni, più facile sarà per te viaggiare. Chiedi ai fornitori informazioni sui dettagli. Non chiedere se c'è una stanza accessibile, ma chiedi una descrizione dettagliata della stanza. **Meglio prevenire che curare!**

Quando si fanno piani, è sempre bene chiedere un consiglio. Esistono già alcuni strumenti e agenzie specializzate nel turismo accessibile che forniscono informazioni e servizi speciali. Se non riesci a trovare un'agenzia di viaggi specializzata nell'organizzazione di viaggi per il tuo tipo di esigenze, puoi comunque ottenere informazioni dai normali tour operator o agenzie, dai materiali informativi della destinazione, portali web specializzati, da amici o persone con le stesse esigenze. Un buon consiglio è anche quello di cercare sul sito web alcuni nativi della destinazione che possono condividere alcuni buoni consigli. Ma sii sempre preparato per gli imprevisti! **Due teste sono meglio di una!**



Esempi di Agenzie di Viaggio specializzate in Turismo Accessibile in Europa

Bezbatour, Repubblica Ceca, <http://www.bezbatour.cz/>

Accessible Prague, Repubblica Ceca, <http://www.touchableprague.com/en/>

Premiki, Slovenia, <http://premiki.com/>

No Limits, Tour, Slovenia, <https://nolimits-tours.com/>

Accessible Madrid, Spagna, <https://www.accessiblemadrid.com/en/about-us#>

Accessible Spain, Spagna, <https://www.accessiblespaintravel.com/contact-us/>

Chris Travel, Danimarca, <http://chrstravel.dk/kontakt-os/?lang=en>

Go Gal - Access Portugal, LDA, Portogallo, <http://www.gogal.pt>

Planet Viaggi Responsabili, Italia, <http://www.planetviaggiaccessibili.it/>

Grenzenlos, Barrierefrei Reisen, Austria, <http://www.barrierefrei-reisen.at>



Condividi la tua esperienza

Molte persone sono alla ricerca di posti dove andare e cose da fare. Puoi ispirarli con le tue foto, i tuoi video o blog / vlog. Non esiste una risorsa migliore delle informazioni fornite da qualcuno con le stesse esigenze!

Puoi condividere le tue esperienze attraverso i portali mainstream e più popolari come Trip Advisor e simili. Attraverso questi canali le informazioni sono più accessibili. Ma non esitare a informare gli altri anche tramite i siti web dei luoghi e dei servizi che hai visitato / utilizzato.

Una buona immagine dice più di molte parole. Quando descrivi la tua esperienza, sii preciso. È meglio evitare qualsiasi giudizio, basta condividere la tua esperienza, ad esempio:

- Quali barriere avete affrontato per entrare / all'esterno / all'interno della struttura / destinazione?
- Quali costi extra hai dovuto pagare?
- Quale delle tue esigenze era / non era stata compresa dall'operatore turistico?
- Quali servizi / ausili specifici potresti prenotare / affittare?

La tua esperienza, una volta pubblicata, potrebbe anche essere un buon feedback per le aziende o per i responsabili politici, quando fai notare barriere nei luoghi pubblici.

L'esperienza è la migliore insegnante!



Esempi di blog dedicati ai viaggi accessibili

Tony Giles – Viaggiatore indipendente cieco, <http://www.tonythetraveller.com/>

Tony è un inglese che è cieco e ha solo l'80% di udito in entrambe le orecchie senza i suoi apparecchi acustici. Viaggia da solo in diversi paesi del mondo e scrive delle sue esperienze sui luoghi e sulle persone che incontra. Ha viaggiato in 125 paesi, isole e principati. È anche un oratore motivazionale e i suoi scritti raccolti sono stati pubblicati come eBook. Si definisce un "autore cieco e scrittore di viaggi".

Martyn Sibley – “un ragazzo regolare a cui capita di avere una disabilità”,
<http://martynsibley.com/>

Martyn ha una atrofia muscolare spinale (SMA). Ciò significa che non può camminare, sollevare qualcosa di più pesante di un libro o farsi la doccia da solo. Ama i viaggi d'avventura, guida la sua auto adattata, gestisce la sua attività, ha pilotato un aereo, ama lo sci e le immersioni subacquee, e vive indipendentemente sulla terra. Il suo blog include un elenco di 10 consigli per i viaggiatori con disabilità "la Top 10 dei migliori consigli di viaggio di Martyn Sibley".

Jill von Büren, <https://www.hearinglikeme.com/deaf-persons-travel-survival-guide/>

Jill è community manager dei social media presso la società Sonova (Svizzera) e caporedattore di Hearing Like Me. Ha un passato nel giornalismo e la passione per la narrazione e entrare in contatto con le persone. Quando non si sta immergendo nella comunità delle persone non udenti, le piace viaggiare. Scrive: “ho avuto la mia giusta parte di esperienze di viaggio come "disabile". A volte può essere complicato, ma ovviamente ne vale la pena quando arrivi a destinazione! Pagina del blog: "6 suggerimenti per viaggiare con la perdita dell'udito".

COSA PUÒ DARTI L'ACCESSIBILITÀ

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

Per voi, visitatori e residenti, i principali vantaggi dell'accessibilità sono le **migliori opportunità di viaggio e luoghi più accessibili per la vostra vita quotidiana.**

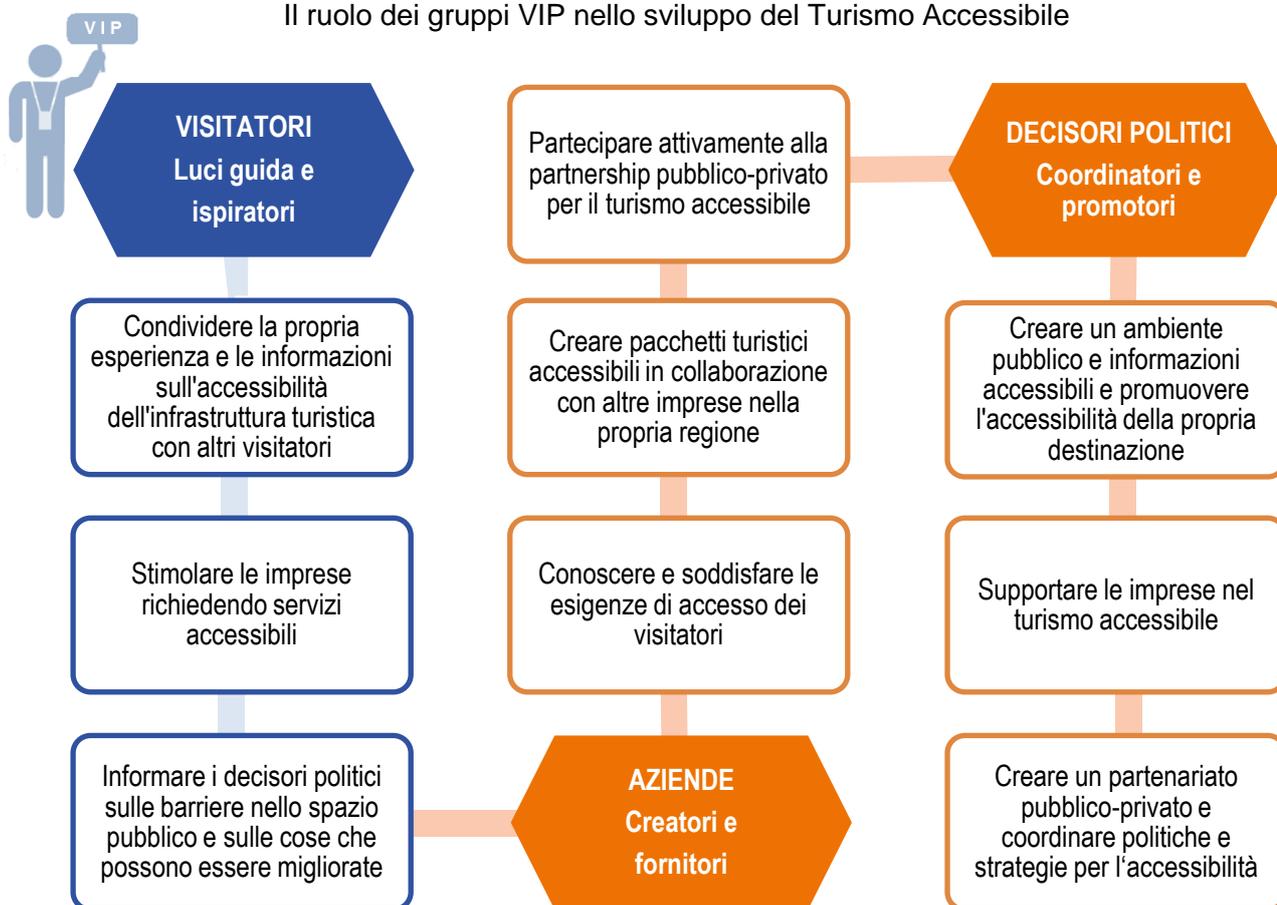
Benefici per i Visitatori e per i Residenti

- Migliore qualità dell'offerta turistica
- Ambiente amichevole, confortevole e sicuro senza barriere
- Ospitalità: migliore attitudine del personale
- Rispetto della tua dignità e dei tuoi diritti
- Migliore scelta e godimento dei prodotti turistici

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!

Il ruolo dei gruppi VIP nello sviluppo del Turismo Accessibile





Progetto ELEVATOR I03. GUIDA AL TURISMO ACCESSIBILE / PARTE 1 - I VISITATORI

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