



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea
magistrale

in Lavoro,
Cittadinanza
sociale,
Interculturalità
ordinamento ex D.M. 270/04

Tesi di Laurea

Turismo e persone disabili

Analisi delle criticità e
strategie per il turismo
accessibile in Italia

Relatore

Ch. Prof. Fiorino Tessaro

Correlatore

Ch. Prof.ssa Barbara Da Roit

Laureando

Dario Pirozzi
Matricola 860973

Anno Accademico

2017 / 2018

Capitolo 1. La domanda di turismo accessibile in Italia	3
Paragrafo 1. I Primi tentativi di quantificazione del fenomeno	3
1.1. La ricerca Touche Ross del 1993 e l'indagine Iter del 1999	3
1.2. Caratteristiche generali della domanda di turismo	4
1.3. Caratteristiche della domanda esplicita di turismo accessibile.....	5
1.4. Caratteristiche della domanda di turismo degli anziani.....	8
1.5. Caratteristiche della domanda potenziale di turismo accessibile	8
1.6. Caratteristiche della domanda reale di turismo accessibile	10
Paragrafo 2. Gli studi più recenti.....	13
2.1. L'indagine Istat del 2012 "Inclusione sociale delle persone con limitazioni dell'autonomia personale"	13
2.1.1. Persone anziane.....	18
2.1.2. Persone con limitazioni temporanee	19
2.2. La ricerca ISFOL del 2008 "Studio sulla domanda/offerta del turismo accessibile"	20
Paragrafo 3. Il profilo del viaggiatore con esigenze speciali: due ricerche a confronto	25
 Capitolo 2. Turismo e persone disabili. Esigenze specifiche, ostacoli e possibili soluzioni	28
Paragrafo 1. Principali criticità del turismo accessibile. Barriere architettoniche e non solo	28
1.1. Definizione e tipologie di disabilità.....	28
1.2. Gli ostacoli alla piena partecipazione delle persone con disabilità alle attività turistiche, culturali e del tempo libero	30
1.2.1. Gli ostacoli ad una comunicazione efficace.....	31
1.2.2. Gli ostacoli ad una corretta informazione	32
1.2.3. Le barriere culturali. Stereotipi e pregiudizi	34
1.2.4. Pregiudizi reciproci	38
Paragrafo 2. Possibili soluzioni. Suggerimenti per migliorare l'offerta.....	40
2.1. L'accessibilità delle informazioni.....	41
2.2. L'accessibilità fisica	44
2.2.1 I trasporti	44
2.2.2. Le strutture ricettive e i luoghi di interesse.....	49
2.3. Accoglienza e ospitalità. Tecniche di comunicazione e relazione con clienti disabili	50
Paragrafo 3. Percorsi formativi	58
3.1. Operatori turistici.....	58
3.2. Progettisti e tecnici di controllo	60
Paragrafo 4. Conclusioni	63
4.1. La partecipazione come strumento di analisi dei bisogni e progettazione	63
4.2. Il Capability Approach e le implicazioni nel campo del turismo accessibile.....	64
4.3. Il ruolo della politica. Il codice del turismo e i rapporti tra Stato e Regioni	66

Capitolo 3. Prodotti e servizi per il turismo accessibile. Le best practices italiane	68
3.1. Prodotti e servizi per un'informazione accessibile, comprensibile, affidabile	69
Diversamenteagibile: la persona con disabilità diventa protagonista	69
Village For All: per un'offerta specializzata e personalizzata	71
Veasyt: tecnologie a supporto del turismo accessibile.....	72
Bed&Care: consulenza esperta per l'accessibilità delle informazioni.....	74
Analisi comparata per l'accessibilità delle informazioni.....	74
3.2. Prodotti e servizi per un'accoglienza di qualità, una comunicazione efficace e una corretta relazione.....	75
Bed&Care: consulenza esperta per l'accoglienza dei turisti con autismo	76
Autism Friendly Beach: professionisti specializzati a supporto delle famiglie di persone autistiche	77
Bed&Care s.r.l.: l'assistenza medico-sanitaria e il care giving	78
Analisi comparata dei servizi per una corretta accoglienza	79
3.3 Prodotti e servizi per l'accessibilità fisica e la mobilità	79
Bed&Care s.r.l.: gli ausili alla mobilità e i veicoli per il trasporto	80
I parchi abruzzesi. Progetto D.O.Q. 1000: turisti disabili a contatto con la natura	80
Alto Adige per Tutti: la promozione del territorio e il sistema dei trasporti e delle infrastrutture.....	82
Analisi comparata dei servizi per l'accessibilità fisica e la mobilità	83
3.4. Altre tipologie di esigenze specifiche.....	84
Allergy Free Hotels: le strutture ricettive e le esigenze dei turisti con allergie	84
Progetto special guest Alpitour. Il network AFC: la ristorazione e le esigenze legate alle intolleranze alimentari.....	85
3.5 Programmi di formazione sul turismo accessibile.....	85
Progetto Operatori Museali e Disabilità.....	86
Progetto Yeah.....	89
3.6. Progetti per la creazione di un network di servizi dedicati al turismo per tutti	90
Turismabile e la Catena dell'Accessibilità.....	90
 Conclusioni	 92
 Bibliografia	 96
 Sitografia.....	 98

Capitolo 1. La domanda di turismo accessibile in Italia

Paragrafo 1. I Primi tentativi di quantificazione del fenomeno

1.1. La ricerca Touche Ross del 1993 e l'indagine Iter del 1999

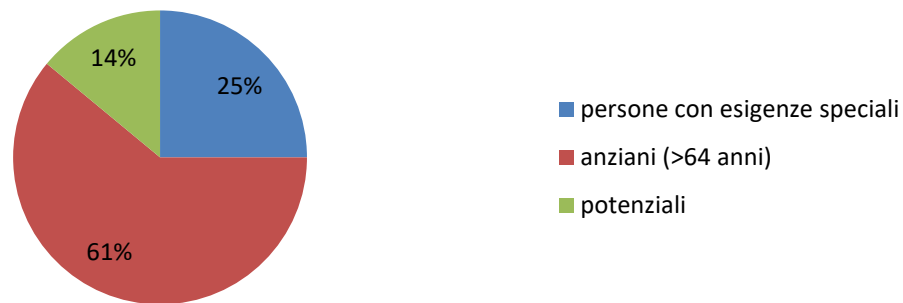
Dal punto di vista storico, il primo tentativo di quantificazione del fenomeno del turismo per tutti in Europa è rappresentato dalla ricerca della Touche Ross “Profiting from opportunities – A new market for tourism” del 1993. La ricerca individuava una popolazione europea ufficialmente dichiarata disabile pari all’11% della popolazione globale, a cui andava aggiunto un 3-4% di cittadini che per diversi motivi sfuggivano alle rilevazioni ufficiali, giungendo così ad un 14% circa della popolazione totale, corrispondente a circa 50 milioni di persone con disabilità (Laura, Pietrangeli, 2003).

Dalla ricerca Touche Ross emerge che il 72% della popolazione disabile, ovvero un numero che si aggira intorno ai 36 milioni di persone, si dichiarava propensa a viaggiare, ma solo 6 milioni di queste persone viaggiava realmente. Il dato interessante, ai fini della promozione delle varie iniziative promosse in quegli anni in materia di turismo per tutti, era dunque che circa 30 milioni di persone disabili in Europa erano interessate a viaggiare, ma per diverse ragioni risultavano escluse dai circuiti ufficiali del turismo. La ricerca mette inoltre in evidenza come le esigenze espresse da questi potenziali turisti siano sostanzialmente le stesse degli altri clienti, la differenza sta nelle diverse condizioni per soddisfarle. La difficoltà a trovare risposta alle proprie richieste specifiche finisce non solo per limitare le possibilità di accesso a gran parte delle proposte turistiche, ma anche per scoraggiare l’espressione di quelle stesse richieste.

Nel 1999 la società Iter, su commissione dell’ENEA (Ente per le Nuove tecnologie, l’Energia e l’Ambiente), realizza la ricerca dal titolo “Studio sulla domanda di turismo accessibile”, condotta nell’ambito del progetto STARe (Servizi Turistici per l’Accessibilità e la Residenza confortevole). La ricerca nasce con l’obiettivo di colmare le lacune nel campo, ancora poco esplorato, della domanda di turismo accessibile, e viene realizzata attraverso interviste telefoniche sottoposte ad un campione di famiglie italiane composto da circa 9000 unità. Si tratta della prima quantificazione ufficiale della domanda di turismo accessibile espressa e della domanda di turismo accessibile degli italiani.

Dallo studio emerge come in Italia circa 900.000 persone già viaggiassero manifestando una richiesta esplicita di specifiche caratteristiche dell'offerta (circa il 25% della domanda di turismo accessibile). Due milioni e centomila sono le persone anziane che, pur non considerandosi persone con disabilità, dal punto di vista del turismo spesso presentano bisogni simili. Infine circa 500.000 sono persone che non viaggiano, ma lo farebbero volentieri se fossero rispettate certe condizioni.

Grafico 1- Domanda complessiva di turismo accessibile in Italia



Da questa ricerca è stato inoltre possibile, attraverso la somministrazione di questionari composti in maniera articolata, ricavare informazioni riguardo alle principali caratteristiche della domanda di turismo degli italiani (di quelli cioè che non manifestano alcun bisogno particolare e che hanno effettuato almeno un viaggio con un pernottamento fuori casa nell'ultimo anno), della domanda esplicita e di quella potenziale di turisti con esigenze specifiche.

1.2. Caratteristiche generali della domanda di turismo

Il 54% della popolazione dichiara di aver effettuato almeno un viaggio con pernottamento fuori casa nell'ultimo anno. Di questi:

- Il 53% sono uomini e il 47% donne.
- Il 17% ha meno di 15 anni, il 18% ha tra i 15 e i 24 anni, il 37% tra i 25 e i 44, il 20% tra i 45 e i 64, l'8% ha più di 64 anni.

Quanto alle caratteristiche del viaggio effettuato si può notare che:

- Si sono mossi verso mete nazionali circa il 72% dei turisti italiani, contro un 28% che ha scelto l'estero.
- Le principali destinazioni italiane sono state nell'ordine: Emilia Romagna (9,8%), Toscana (9%), Lazio (8,3), Lombardia (7,5%), Sicilia (7,1%).
- La concentrazione stagionale dei viaggi (escludendo il mese di agosto) va soprattutto dal mese di aprile a quello di luglio, per un 50% circa degli ultimi spostamenti registrati.
- Lo scopo del viaggio è per quasi il 52% legato allo svago e al divertimento, per il 13% quello di far visita a parenti o amici, per il 12% di intraprendere un tour in città d'arte.
- I mezzi di trasporto più utilizzati sono stati l'automobile (50%) e l'aereo (20%).
- L'alloggio più utilizzato è stato l'albergo di seconda o terza categoria (31%) o un'abitazione propria, di parenti o amici, in fitto (27%).
- Più della metà dei turisti italiani non fa più di un viaggio all'anno, un 24% si è spostato due volte per turismo nel corso dell'ultimo anno e un 10% l'ha fatto tre volte.
- L'organizzazione del viaggio è stata in larga maggioranza completamente autonoma (più del 70%).

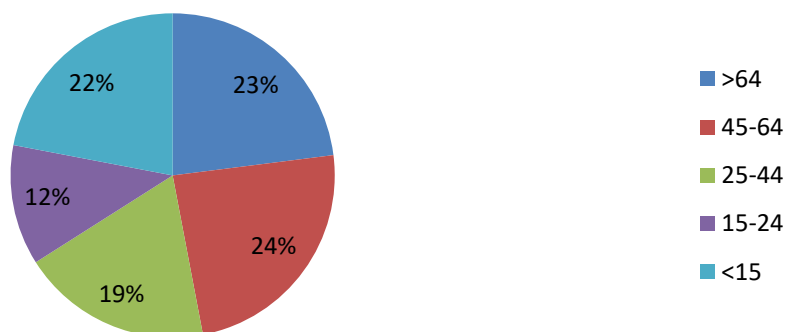
1.3. Caratteristiche della domanda esplicita di turismo accessibile

Questo specifico segmento di domanda turistica è stato analizzato dallo studio di Iter, prendendo in considerazione quelle fasce di popolazione che dichiaravano esplicitamente di avere esigenze speciali da soddisfare nel momento in cui decidono di intraprendere un viaggio. Si è scelto quindi di privilegiare la percezione soggettiva di un bisogno o di una difficoltà connessi al turismo. In questo contesto quindi può accadere che, per alcuni soggetti queste difficoltà vengano percepite come tali soltanto nella pratica del viaggiare, così come per altri la "disabilità" non venga percepita come un'esigenza specifica.

Per quanto riguarda i tratti distintivi del viaggiatore con esigenze specifiche, la ricerca ha rilevato che:

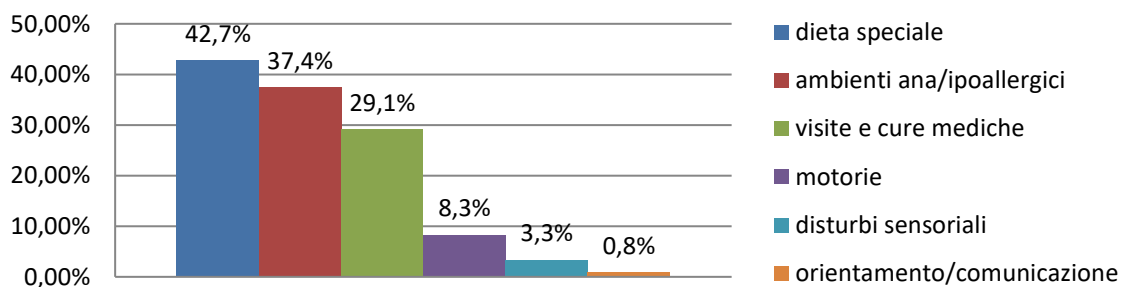
- La proporzione tra i sessi in questo caso risulta invertita rispetto a quella del profilo generale del turista italiano: le donne sono infatti il 54% e gli uomini il 46%.
- Allo stesso modo, rispetto alla domanda turistica complessiva gli anziani risultano decisamente più numerosi (il 23% contro l'8% circa).
- I turisti italiani con esigenze speciali viaggiano soprattutto all'interno del nostro Paese (quasi l'82%), e in particolare mostrano una preferenza più marcata per il Trentino, la Liguria e la Lombardia. Le regioni meridionali risultano invece essere molto meno attrattive.
- Questa tipologia di turisti mostra una maggior disponibilità a muoversi più volte a fini turistici durante l'anno (4 viaggi annuali contro i 3 dell'intera domanda) e a fare soggiorni di maggiore durata (13 giorni contro 11), il che dimostra una discreta propensione e un significativo interesse al consumo turistico.
- Risulta sempre consistente la percentuale di quanti viaggiano per svago e divertimento (37%), ma risulta elevata anche la domanda accessibile generata da motivi di cura, benessere e termalismo (16%). Piuttosto consistente risulta anche la quota relativa a viaggi di studio o di affari (oltre il 10%).
- Il mezzo di trasporto più utilizzato resta l'automobile per quasi il 55% dei turisti con esigenze speciali, il 14% utilizza il treno e il 18% l'aereo. Rispetto al profilo turistico generale, questa tipologia di turisti risulta meno disposta a viaggiare con l'aereo e più disponibile a servirsi delle ferrovie.
- L'organizzazione del viaggio è fatta in larga misura in modo autonomo (quasi il 79% dei casi, più di quanto non si verifichi per la domanda complessiva di turismo).
- Le preferenze per le diverse tipologie di alloggio sembrano del tutto simili a quelle espresse della domanda turistica più generale, anche se risulta più consistente il pernottamento presso case proprie o di parenti e amici (31% contro il 27%).

Grafico 2- Domanda esplicita secondo l'età



Quanto alle esigenze e alle difficoltà incontrate da questa specifica tipologia di turisti, emergono in ordine di importanza quelle relative ad una dieta particolare (42,7%), ad ambienti anallergici o ipoallergici (37,4%), alla necessità di visite e cure mediche (29,1%). Seguono, ma a notevole distanza, le esigenze di tipo motorio, quelle relative a disturbi sensoriali e quelle legate a problemi di orientamento e comunicazione.

Grafico 3- La domanda esplicita: esigenze dichiarate



Tra le diverse difficoltà dichiarate dai turisti della domanda accessibile prevalgono quelle riferite alla reperibilità di strutture e di personale sanitario e alla reperibilità di vitto dietetico; seguono l'accessibilità ai mezzi di trasporto e quella ai servizi.

1.4. Caratteristiche della domanda di turismo degli anziani

Questo segmento è stato individuato dalla ricerca in quei viaggiatori che, pur avendo più di 64 anni, hanno dichiarato di non avere esigenze specifiche e di non incontrare difficoltà nello svolgimento di attività turistiche. Si tratta di un campione piuttosto numeroso poiché è composto da 2 milioni e 140 mila persone.

Gli aspetti caratteristici del profilo del turista italiano anziano sono:

- Un'equa distribuzione tra uomini e donne (50% ciascuno).
- Una minore propensione verso le destinazioni internazionali rispetto alla domanda complessiva (25,5% contro il 29%).
- Una minore frequenza nei viaggi rispetto ai turisti con esigenze specifiche, ma per periodi più lunghi (in media 16 giorni contro 13).
- Una maggiore predilezione per viaggi a scopo di svago e divertimento (38%) e per visite a parenti o amici (28%).
- Una netta preferenza per il treno e soprattutto gli autobus e i pullman come mezzi di trasporto. Il dato è ovviamente collegato all'età: i viaggiatori "over 64" utilizzano l'automobile con molta minore frequenza rispetto alle altre tipologie di turisti.
- Un maggiore ricorso al soggiorno in case di proprietà o di amici e parenti, che vengono preferite ad alberghi e pensioni.
- Una maggiore frequenza nell'avvalersi di organizzazioni esterne per la pianificazione dei propri viaggi. Il dato è da ricollegare anche all'elevato interesse da parte dei viaggiatori anziani per il turismo religioso le cui attività sono spesso organizzate da associazioni o enti religiosi.

1.5. Caratteristiche della domanda potenziale di turismo accessibile

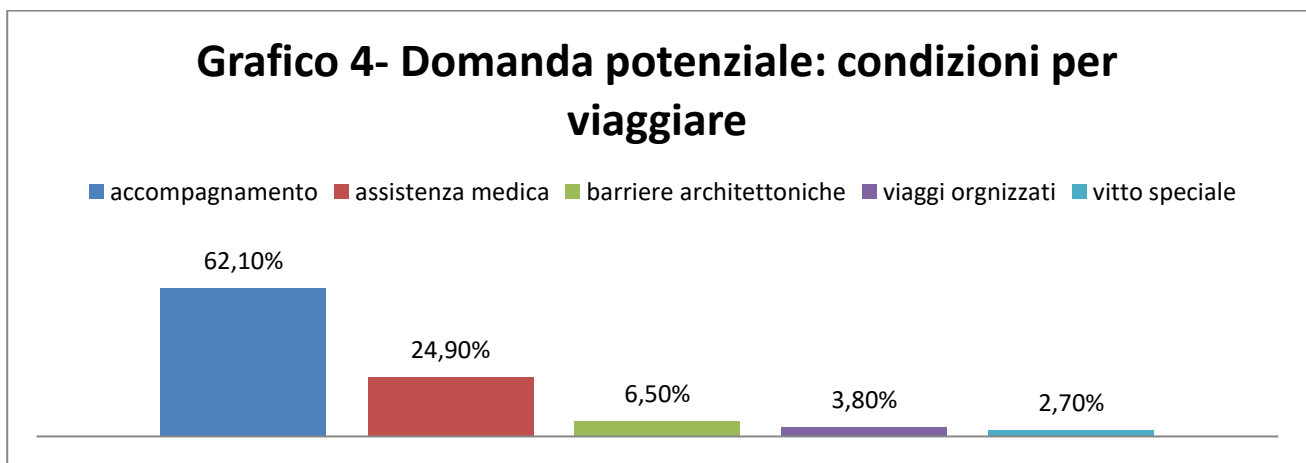
L'ultimo segmento analizzato dalla ricerca riguarda quella parte di popolazione che almeno nell'ultimo anno non si è spostata a fini turistici a causa di problemi di salute permanenti, ma che sarebbe interessata a viaggiare se fossero soddisfatte alcune particolari esigenze. Questo segmento rappresenta la domanda inespressa o potenziale di turismo accessibile.

Il profilo medio degli italiani che rientrano in questa categoria presenta le seguenti caratteristiche principali:

- Le donne prevalgono nettamente sugli uomini (59%).
- Nel 72% dei casi si tratta di persone con più di 64 anni d'età.
- Il 61% degli interessati è affetto da gravi condizioni di salute mentre il restante 39% accusa generiche difficoltà a spostarsi o a viaggiare.

Ulteriori elementi riguardano poi la disponibilità della domanda potenziale a trasformarsi in domanda accessibile effettiva e, dunque, le condizioni che gli intervistati ritengono necessarie per rendere possibile una loro eventuale attività turistica:

- Oltre il 62% individua nella necessità di avere un accompagnamento il requisito minimo per fare turismo.
- Circa il 25% richiede disponibilità di assistenza medica.
- Un 6,5% esprime il bisogno di vedere superate le barriere architettoniche nelle strutture e nei servizi.



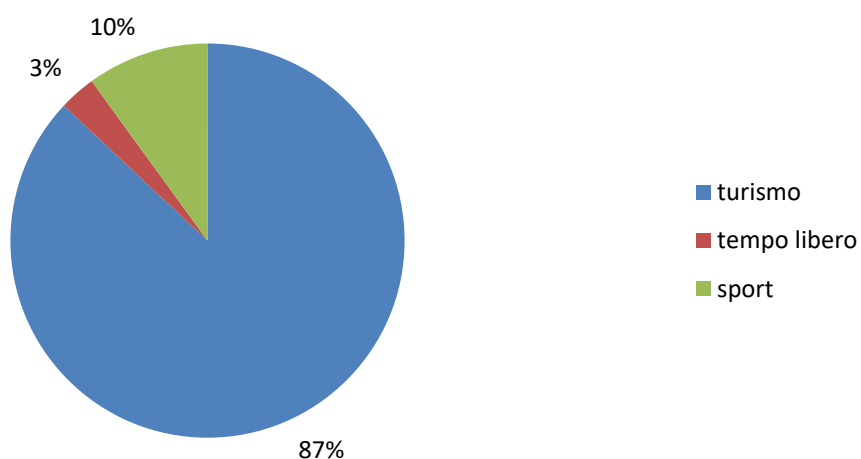
- Le destinazioni italiane si configurano come le mete più ambite, anche se questi potenziali turisti dichiarano in gran parte di non riuscire ad esprimere una preferenza sulla destinazione (43%), probabilmente a causa della difficoltà ad immaginare come realizzabile quella che al momento resta solo un'ipotesi remota.
- Le preferenze sugli itinerari si rivolgono specialmente alle località marine (34%) e a quelle montane e collinari (28%), mentre destano meno interesse le città d'arte (15%).

1.6. Caratteristiche della domanda reale di turismo accessibile

I risultati provenienti dalla ricerca Iter possono essere confrontati con quelli ottenuti, negli anni che vanno dal 1999 al 2002, dai principali servizi di informazione turistica per le persone con disabilità operanti in Italia in quegli anni (ovvero il servizio SuperAbile dell'INAIL, il Numero Verde Vacanze Serene del Ministero del Welfare e della Regione Lazio, lo Sportello Vacanze Disabili della Regione Lombardia), al fine di fornire un quadro il più possibile completo e attendibile delle caratteristiche del viaggiatore con esigenze speciali. La definizione di un profilo standard di questo tipo di viaggiatore risulta effettivamente contraddittoria rispetto alla filosofia del "turismo per tutti", fondata sulla personalizzazione della domanda e dell'offerta, ma risulta comunque utile al fine di conoscere le esigenze più ricorrenti espresse da chi intende organizzare un viaggio o una vacanza dovendo controllare il verificarsi di certe condizioni legate all'accoglienza (Laura, Pietrangeli, 2003).

Nel periodo di osservazione sono pervenute agli sportelli complessivamente 7000 richieste di informazioni su tematiche variamente legate al tempo libero e al turismo. La netta maggioranza delle richieste riguarda la tipologia generale del turismo che include argomenti quali operatori turistici, servizi informativi, servizi turistici, strutture ricettive, strutture turistiche, trasporti, vacanze all'estero, vacanze con assistenza, vacanze per gruppi. In tutti i servizi la percentuale di richieste che rientra in questa tipologia supera l'80%, per il call center SuperAbile si raggiunge l'87%.

Grafico 5- SuperAbile, tipologia richieste



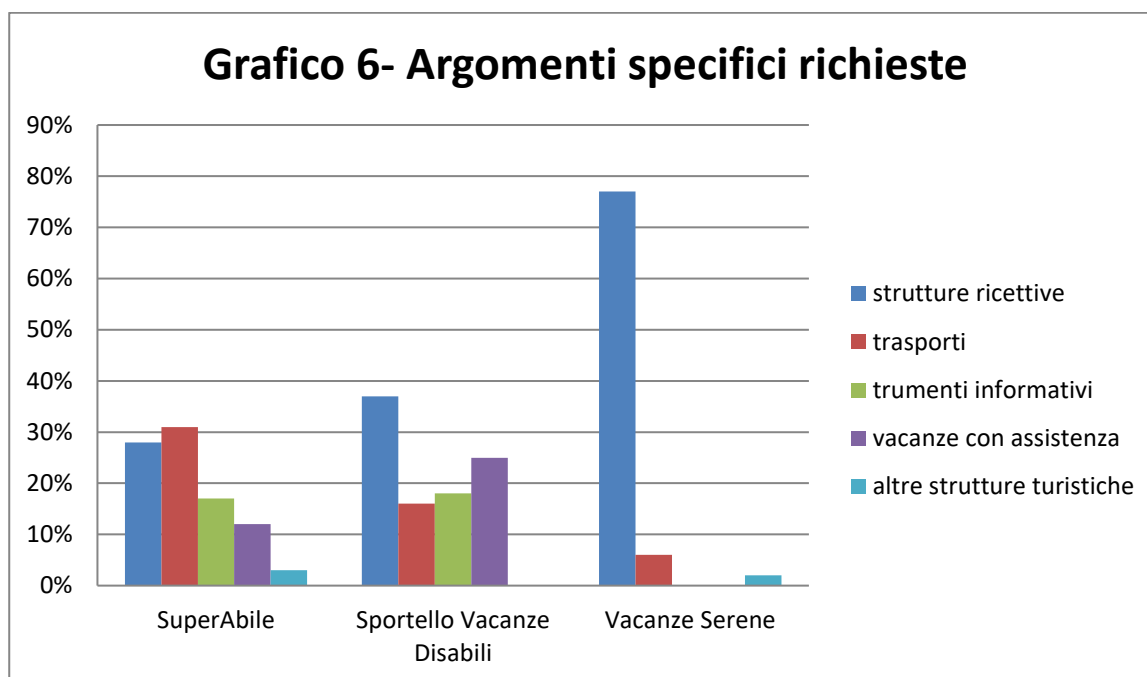
In relazione alle richieste specifiche sul turismo si osserva che il tema principale è quello dell'accessibilità delle strutture ricettive. Il 77% delle richieste pervenute a Vacanze Serene riguarda proprio questa tipologia di strutture, anche se per quanto riguarda lo Sportello Vacanze Disabili e SuperAbile le percentuali si abbassano decisamente.

Il dato relativo alle richieste di informazioni in merito ai trasporti risulta piuttosto contraddittorio. Le richieste di questo tipo pervenute a Vacanze Serene e allo Sportello Vacanze Disabili sono un numero abbastanza basso. Al call center SuperAbile rappresentano invece la maggioranza con il 31% delle richieste totali.

Le richieste relative agli strumenti informativi (guide turistiche ecc.) raggiungono il 18% allo Sportello Vacanze Disabili e il 17% a SuperAbile.

Significativo è anche il dato relativo alle richieste per vacanze con assistenza che raggiungono il 12% a SuperAbile e addirittura il 25% allo Sportello Vacanze Disabili, il che dimostra che l'accessibilità di strutture ed infrastrutture non basta da sola a garantire una vacanza per tutti, ma, soprattutto nei casi di disabilità grave, assume grande importanza la presenza di personale di assistenza competente.

Piuttosto scarse risultano invece le richieste relative all'accessibilità delle altre strutture turistiche quali ristoranti, musei, spiagge e parchi.



Le informazioni più richieste risultano dunque essere quelle che consentono di stabilire se una struttura ricettiva soddisfa le esigenze degli utenti dei servizi di informazione nazionali. Avere la sicurezza di poter alloggiare in condizioni confortevoli, di poter utilizzare i servizi igienici senza difficoltà, di poter mangiare e di poter condividere le attività che si svolgono nelle aree comuni è condizione necessaria per organizzare la propria vacanza. Tra le strutture ricettive, ad essere oggetto del maggior numero di richieste sono quelle alberghiere: il 76% delle richieste giunte a SuperAbile riguardano le strutture ricettive e il 70% di quelle pervenute a Vacanze Serene.

Per quanto riguarda le caratteristiche degli utenti, le informazioni in merito possono essere dedotte solo da Vacanze Serene. L'analisi mette in luce come la maggioranza degli utenti presenti esigenze legate a disabilità di tipo motorio. Le persone con disabilità sensoriale che si sono rivolte al servizio sono il 6% mentre il restante 14% è caratterizzato da esigenze di vario genere.

Il dato relativo all'età mostra come ci sia un sostanziale equilibrio tra le persone comprese nelle fasce che vanno dai 20-30 anni, 30-40 e 40-50. Altrettanto significativo è il fatto che il 31% degli utenti totali è composto da ultracinquantenni, il che testimonia come le persone anziane, pur non essendo disabili, necessitino di una serie di informazioni dettagliate relative alle condizioni di accessibilità di strutture e servizi turistici.

I dati relativi alle caratteristiche degli utenti mostrano, infine, una leggera prevalenza delle donne sugli uomini (circa il 55%), cosa che non sorprende se si pensa che in Italia il 66% delle persone disabili è costituito da donne.

Volendo quindi tentare di individuare, attraverso le informazioni raccolte dei tre sportelli informativi, un profilo ideale di viaggiatore che presenti le caratteristiche complessive di tutti gli utenti, potremmo concludere che il viaggiatore con disabilità:

- Ha un'età compresa tra i 20 e i 50 anni, più spesso è donna e presenta, nella maggioranza dei casi, esigenze legate a disabilità di tipo motorio.
- Si informa dettagliatamente soprattutto sulle caratteristiche delle strutture ricettive, in particolare quelle alberghiere, pur dimostrando un certo interesse anche per altre soluzioni.
- Presta notevole attenzione anche ad acquisire informazioni sulle condizioni di accessibilità dei trasporti, sia nazionali che locali.
- Ha un forte interesse per le vacanze con assistenza a dimostrazione del fatto che, soprattutto nei casi di disabilità grave, queste rappresentano ancora la soluzione migliore sia per l'interessato che per i suoi familiari.

Paragrafo 2. Gli studi più recenti

2.1. L'indagine Istat del 2012 "Inclusione sociale delle persone con limitazioni dell'autonomia personale"

Nonostante risalga ad ormai quasi vent'anni fa, la ricerca Ister-ENEA rappresenta ancora il punto di riferimento più attuale per la quantificazione della domanda di turismo accessibile in Italia. A fronte di questo notevole vuoto informativo un importante strumento conoscitivo è rappresentato dall'indagine "Inclusione sociale delle persone con limitazioni dell'autonomia personale" pubblicata dall'Istat nel 2012. La ricerca, realizzata nell'ambito del progetto "Sistema di Informazione Statistica sulla Disabilità", nato da una collaborazione tra l'Istat e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, è stata realizzata nel 2011 attraverso la somministrazione di interviste telefoniche ad un campione di 3.121 persone, con un'età compresa tra 11 e 87 anni e con difficoltà nelle funzioni motorie, sensoriali o nelle attività essenziali della vita quotidiana. Tale campione rappresenta una popolazione di riferimento pari a 3 milioni 947 mila individui della stessa fascia d'età.

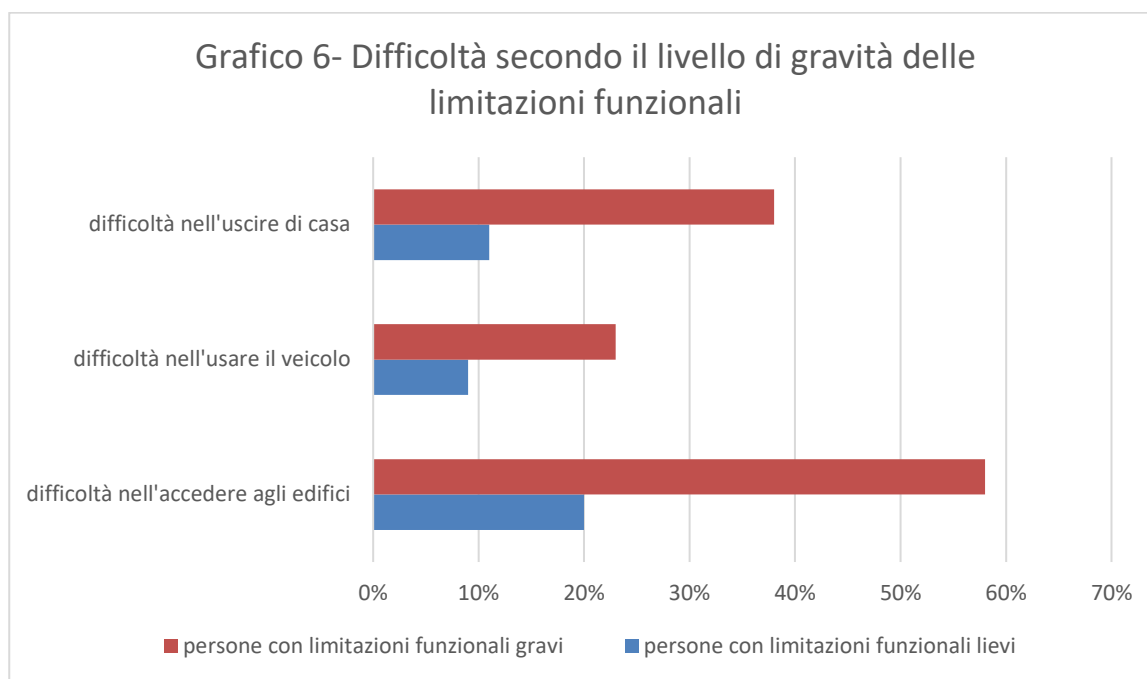
Lo scopo dell'indagine è quello di monitorare il fenomeno della disabilità in Italia, con particolare attenzione a quelle forme di limitazione funzionale che incidono sul contesto di vita delle persone (relazioni, scuola, lavoro, tempo libero) e a quei fattori che ne ostacolano la piena partecipazione (limitazioni della mobilità, accesso al lavoro, all'istruzione ecc.).

Il diritto alla mobilità è un principio sancito a livello europeo ed internazionale. Si tratta di un diritto che dovrebbe essere garantito a tutti poiché rappresenta una condizione fondamentale per l'inclusione sociale di persone con problemi di salute o con limitazioni funzionali.

L'indagine Istat è stata condotta attraverso la somministrazione agli intervistati di domande riguardanti la possibilità di spostarsi dalla propria abitazione, di utilizzare i propri mezzi di trasporto e di accedere agli edifici in cui desiderano o in cui hanno bisogno di recarsi. A quanti hanno riferito di uscire di casa meno spesso di quanto vorrebbero, o di avere difficoltà di accesso agli edifici, è stato chiesto quali fossero i fattori che impediscono lo svolgimento di tali attività. Circa un quarto degli intervistati (25,3% pari a 972 mila persone) dichiara di uscire di casa meno spesso di quanto vorrebbe a causa di motivi di salute. Oltre la metà di questi (circa il 13% del totale degli intervistati) riferisce che tali difficoltà sono da attribuire alla mancanza di assistenza e di supporti alla mobilità. Nello specifico il 5,3% lamenta la mancanza di assistenza da parte di una persona, il 2,2% attribuisce le proprie difficoltà alla mancanza di supporti alla mobilità (ascensori, scivoli, servoscala, segnali

sonori, percorsi guida per non vedenti, ecc.) mentre il 5,5% ritiene che sia la mancanza di entrambi gli aiuti a limitare le proprie possibilità di spostamento.

La mancanza di supporti e di assistenza da parte di una persona viene individuata dal 38,4% degli intervistati come principale causa della propria difficoltà di accedere agli edifici nei quali si recano per utilizzarne i servizi. Le difficoltà nello svolgimento di tale attività sono, chiaramente, direttamente proporzionali alla gravità delle limitazioni funzionali considerate.



La mobilità non è, però, l'unico elemento indispensabile ai fini dell'inclusione sociale delle persone con limitazioni funzionali o problemi di salute. Altrettanta importanza va attribuita al livello di partecipazione di queste persone ad alcune attività rilevanti per la qualità della vita e il benessere dell'individuo. Tra queste rientrano tutte le attività del tempo libero (incluse quelle legate ai viaggi ed alle vacanze) e l'utilizzo di internet, che oggi rappresenta una condizione importante per l'organizzazione e lo svolgimento delle suddette attività.

Il tempo libero è una dimensione molto importante del benessere di ciascun individuo ed è quindi rilevante stimare in che misura le persone con limitazioni funzionali abbiano restrizioni nella possibilità di goderne. Attraverso l'indagine Istat sono state rilevate una serie di informazioni che riguardano le limitazioni alla fruizione delle attività culturali (cinema, teatri, musei, ecc.), alla possibilità di svolgere attività fisica o sportiva e alla partecipazione alla vita religiosa.

La possibilità di effettuare viaggi per vacanza ha un impatto altrettanto significativo sul benessere e sulla qualità della vita delle persone, e risulta, quindi, un aspetto molto importante da indagare quando

si parla di inclusione sociale di persone con limitazioni funzionali e problemi di salute. Per queste persone tale possibilità è strettamente collegata alla necessità di disporre di facilitazioni, talvolta di assistenza e di non incontrare ostacoli ambientali o di altro tipo.

Infine l'indagine si rivolge all'utilizzo da parte di persone con limitazioni funzionali di internet, strumento che risulta di fondamentale importanza oggi per il fatto che consente alle persone di comunicare tra loro, con importanti risvolti sulle relazioni sociali, ma anche per il fatto che permette di informarsi, studiare, fare acquisti e programmare le attività del tempo libero.

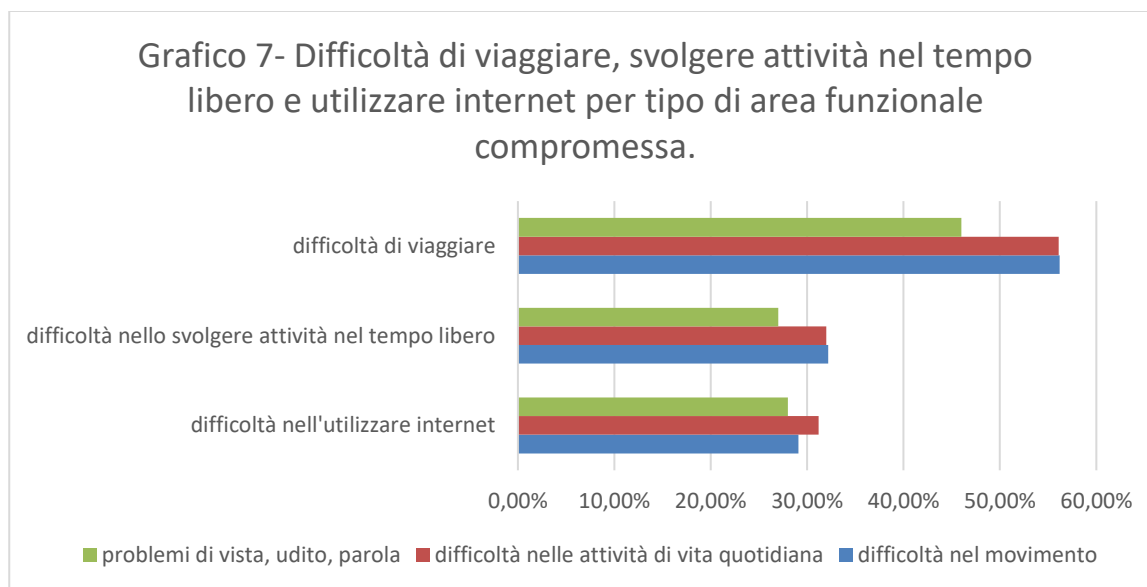
Così come per i precedenti ambiti di indagine (mobilità ed accessibilità), a quanti hanno riferito di incontrare difficoltà e restrizioni nello svolgimento di tali attività è stato chiesto di indicarne il motivo. Sono stati poi selezionati coloro che hanno indicato come causa di tali difficoltà le limitazioni funzionali e i problemi di salute. Di questi il 26,5% riferisce che tali limitazioni rappresentano un ostacolo allo svolgimento di attività nel tempo libero, mentre per il 24,6% ad essere compromessa è la possibilità di utilizzare internet.

Sono invece oltre un milione e mezzo (ovvero il 45,8% delle persone con limitazioni funzionali tra i 15 e gli 87 anni) gli italiani che dichiarano di avere difficoltà ad effettuare viaggi per vacanza a causa di problemi di salute.

Tabella 1- Persone di 15-87 anni con limitazioni funzionali che, per motivi di salute, hanno restrizioni a utilizzare internet, svolgere attività nel tempo libero, fare viaggi.			
	Restrizioni nell'utilizzo di internet	Restrizioni nello svolgimento di attività nel tempo libero	Restrizioni nell'effettuare viaggi
Maschi	20,4%	19,9%	37,9%
Femmine	27,1%	30,5%	51,1%
Totale	24,6%	26,5%	45,8%
Fonte: Istat 2012			

Oltre ai generici problemi di salute, tra i fattori che ostacolano la possibilità di svolgere attività nel tempo libero l'11,5% indica la mancanza di assistenza da parte di una persona. Per l'8,7% la mancanza di assistenza rappresenta la causa principale delle difficoltà nell'utilizzo di internet, mentre per il 15,7% è all'origine dell'impossibilità di effettuare viaggi per vacanza.

Le difficoltà nello svolgimento di queste tre tipologie di attività sono strettamente collegate al tipo di area funzionale compromessa. Si evidenzia una situazione di particolare svantaggio nella possibilità di effettuare viaggi per coloro che presentano difficoltà di movimento (56,2%) e per chi ha problemi di autonomia nelle attività della vita quotidiana (56,1%) rispetto a chi ha limitazioni di tipo sensoriale (46%). La stessa situazione di svantaggio si rileva, con differenze meno evidenti, nella partecipazione alle altre attività del tempo libero e nell'utilizzo di internet.



Com'era prevedibile le difficoltà nell'effettuare viaggi risultano direttamente proporzionali all'età. Quello che invece appare piuttosto interessante è che la percentuale di coloro che hanno difficoltà a viaggiare è quasi doppia rispetto a quelli che dichiarano di avere limitazioni a svolgere attività nel tempo libero (26,5%), tra cui la fruizione dell'offerta culturale (musei, cinema, teatro), la pratica di attività fisiche e sportive, la partecipazione alla vita religiosa. Ad incidere particolarmente su questo dato sono, da un lato la scarsa propensione dei più anziani a muoversi, dall'altro, probabilmente, il fatto che "ancora oggi, mentre a casa si può fare quasi tutto, fuori casa tutto diventa complicato (il trasferimento, l'alloggio, i servizi, ecc.)" (Commissione per la Promozione ed il Sostegno del Turismo Accessibile, 2013).

La ricerca, in definitiva, rileva la presenza di poco più di 2 milioni di cittadini sopra gli undici anni con limitazioni gravi e residenti in famiglia. Il 71,4% di queste persone riferisce di non essere completamente autonomo, ovvero di non essere in grado, o comunque di avere difficoltà, nello svolgimento di almeno una delle attività essenziali della vita quotidiana (coricarsi e alzarsi dal letto, sedersi e alzarsi da una sedia, vestirsi e spogliarsi, farsi il bagno o la doccia, lavarsi le mani e il viso, mangiare tagliando il cibo da solo). Il 68,8% dichiara di avere difficoltà nella mobilità e nella locomozione (la quota raggiunge l'89% tra coloro che sono colpiti da limitazioni gravi).

Si tratta di soggetti per i quali la propensione a viaggiare è in realtà abbastanza scarsa, considerando che più della metà di essi (57%) supera i 75 anni. Se, però, a questi si aggiungono coloro che presentano limitazioni lievi (oltre 1 milione e 800mila) la domanda potenziale di turismo accessibile quasi raddoppia raggiungendo un numero pari a quasi 4 milioni di cittadini potenzialmente interessati a viaggiare a fini turistici qualora fossero soddisfatte una serie di condizioni indispensabili.

L'indagine Istat si rivolge esclusivamente a persone con limitazioni funzionali, più o meno gravi, che riguardano la sfera motoria e sensoriale o che compromettono lo svolgimento delle attività quotidiane. L'universo dei potenziali fruitori del turismo accessibile non si limita, però, a quanti hanno forme di disabilità vera e propria, ma include tutta una serie di altre persone per le quali le possibilità di svolgere attività nell'ambito del turismo dipendono dalla soddisfazione di alcune esigenze specifiche. Si tratta di persone anziane che, pur non presentando specifici problemi di salute o limitazioni di funzionalità motorie e sensoriali, incontrano difficoltà negli spostamenti a causa della fatica o di altri problemi generici. Ad essi vanno aggiunte tutte le persone con esigenze specifiche legate all'alimentazione (intolleranze, allergie o patologie specifiche come il diabete) e quelle che necessitano di condizioni particolari per poter viaggiare (famiglie con bambini piccoli, persone in sovrappeso o obese ecc.).

Se prendiamo in considerazione tutte queste particolari esigenze, il numero di persone potenzialmente interessate ad un turismo accessibile è destinato ad aumentare notevolmente. Nel 2013 si è tenuto, alla Borsa Internazionale del Turismo (BIT) di Milano, il convegno *L'accessibilità nel turismo: valore etico e opportunità economica*, durante il quale è intervenuta Mara Manente, direttrice del Ciset (Centro Internazionale di Studi sull'Economia Turistica), la quale ha dichiarato che in Italia il numero di potenziali fruitori del turismo accessibile è all'incirca di 6 milioni di persone, un dato che è destinato a crescere considerando le previsioni di invecchiamento della popolazione europea.

I turisti con disabilità rappresentano quindi solo una delle possibili tipologie di clienti che si affacciano sul mercato del turismo accessibile. Un mercato che si compone di un insieme variegato di domande e di esigenze che occorre conoscere in maniera sempre più approfondita per potervi rispondere in modo efficace. Il turismo c.d. accessibile si rivolge quindi ad un insieme di clienti, con tipologie differenti di bisogni particolari, che può essere suddiviso in tre grandi categorie:

- Persone con disabilità.
- Persone anziane
- Persone con limitazioni temporanee.

Nel capitolo successivo verranno discussi con maggiore attenzione gli aspetti cruciali dell'offerta turistica che si rivolge a clienti con disabilità. In questo capitolo mi pare invece opportuno dedicarsi ad alcune caratteristiche ed esigenze espresse dalle altre due grandi categorie che rappresentano due importanti segmenti della domanda di turismo accessibile.

2.1.1. Persone anziane

Quando parliamo di persone anziane ci riferiamo a quella fascia di popolazione con età superiore ai 65 anni. Questa fascia di popolazione è destinata a crescere considerevolmente di numero secondo le previsioni sull'invecchiamento della popolazione europea. L'*Ageing Report 2012* della Commissione Europea evidenzia che nei prossimi cinquanta anni la popolazione del vecchio continente sarà decisamente più vecchia, con un aumento notevole degli over 65 (22%) e degli over 80 (7%), a fronte di un tasso di natalità in continua diminuzione. Questa situazione riguarda in particolare l'Italia che tra i paesi europei è quello con il più alto numero di cittadini con più di 80 anni e, contemporaneamente, uno di quelli con il minor tasso di nascite.

La popolazione anziana rappresenta quindi una grossa fetta di quello che viene definito come mercato del turismo accessibile, e una grande opportunità di sviluppo per questo settore. Tali possibilità di sviluppo sono, però, strettamente legate alla necessità di indagare e conoscere le necessità specifiche e le caratteristiche di questa categoria di potenziali turisti.

Si può generalmente affermare che le persone più anziane si rivolgono più spesso a istituzioni locali quali comuni, enti e organizzazioni per pianificare le proprie vacanze. Queste organizzazioni propongono un'offerta turistica concepita in modo specifico per questa categoria di persone e per rispondere a molte delle loro esigenze. Per contro, però, molte di queste soluzioni risultano oggi incapaci di rispondere a bisogni più profondi, come la curiosità e il desiderio di conoscenza che sono alla base della pianificazione di un viaggio, e si sono trasformati sempre più in prodotti standardizzati e generalmente proposti come "vacanze per anziani". Il fatto che questi particolari prodotti turistici facciano sempre più fatica a corrispondere alle esigenze dei turisti più anziani è confermato da un rapporto dell'Istat del 2009 che mostra un aumento della tendenza da parte di queste persone ad organizzare in modo autonomo i propri viaggi, avvalendosi dell'utilizzo di internet per la prenotazione di un soggiorno o di un servizio turistico (ISTAT, 2009).

Un'ulteriore caratteristica che occorre prendere in considerazione quando si parla di over 65, è che questa categoria di potenziali turisti, avendo solitamente più tempo libero a disposizione, preferisce viaggiare nei periodi di bassa stagione, sia per evitare la confusione e l'affollamento delle località

turistiche durante l'alta stagione, sia per usufruire dei prezzi generalmente più vantaggiosi. Da questo punto di vista un'offerta turistica realmente accessibile a questo segmento potenziale di mercato garantirebbe anche un profitto più continuativo per chi opera in questo settore.

2.1.2. Persone con limitazioni temporanee

In questa categoria rientrano quelle persone che presentano un impedimento dovuto ad una condizione che si verifica in un periodo limitato di tempo. Alcuni esempi possono essere (C.A.R.E.,2009):

- Genitori con figli piccoli muniti di carrozzina o passeggino,
- Stranieri che hanno difficoltà con la lingua e che non conoscono i luoghi che visitano,
- Persone con difficoltà temporanee di movimento dovute all'utilizzo di gessi, stampelle, tutori ecc.,
- Persone che si spostano con carichi molto pesanti quali valigie, buste della spesa e materiali vari.

Si tratta di situazioni nelle quali chiunque si è trovato, o potrebbe trovarsi, e che richiedono soluzioni che garantiscano la possibilità di fruire di attività turistiche in modo più completo non solo a persone con disabilità, ma a tutti i potenziali clienti. Sono diversi, infatti, gli ostacoli che un turista con limitazioni temporanee può incontrare durante la sua esperienza turistica, dai gradini di accesso ad un negozio o un edificio, a strade dissestate e difficilmente percorribili, fino a mezzi di trasporto inadeguati e sprovvisti di supporto per la salita e discesa di passeggeri e carrozzine.

Da questa analisi emerge, dunque, come quello del turismo accessibile sia un mercato molto eterogeneo, caratterizzato da una molteplicità di bisogni e di profili differenti. Risulta infatti particolarmente complicato tracciare un profilo standard del viaggiatore potenzialmente interessato a soluzioni turistiche accessibili. Come già illustrato in precedenza un primo tentativo in questo senso è quello realizzato nel 1999 da ENEA ed Iser con la ricerca "Studio sulla domanda di turismo accessibile".

2.2. *La ricerca ISFOL del 2008 “Studio sulla domanda/offerta del turismo accessibile”*

Per ottenere dati più recenti ed aggiornati si può fare riferimento ad un altro progetto di ricerca realizzato, nel 2008, nell’ambito di un accordo di collaborazione tra la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della gioventù e l’Istituto per gli Affari Sociali (IAS), ora ISFOL (Istituto per lo Sviluppo della Formazione professionale dei Lavoratori). La ricerca, dal titolo “*Studio sulla domanda/offerta del turismo accessibile e sperimentazione pilota di quattro percorsi turistici rivolti a giovani con disabilità*”, ha coinvolto giovani, di età compresa tra i 18 e i 35 anni, in condizione di disabilità, contattati dalle associazioni dei territori delle Regioni Lazio, Campania, Abruzzo e Toscana. Lo scopo dell’indagine è quello di studiare, in generale il turismo giovanile e le sue componenti, e più nello specifico le possibili strategie e le condizioni da soddisfare per consentire a tutti l’accesso ai beni paesaggistici, architettonici, naturalistici, culturali, nei quali il tempo libero, la vacanza e il viaggio giustamente si inscrivono (ISFOL, 2010).

I dati di questo studio, confrontati con quelli della ricerca Iter-ENEA del ’99 ci permettono di avere un quadro generale sull’evoluzione del fenomeno negli ultimi anni, e di comprendere come i bisogni, le aspettative e le caratteristiche dei turisti con esigenze speciali si siano trasformati in relazione anche allo sviluppo delle tecnologie, degli strumenti di informazione e dei progetti in favore dell’accessibilità nel turismo.

Il campione degli intervistati, ai quali è stato sottoposto un questionario, è composto da 1405 individui; di questi 1217 presentano uno o più requisiti di disabilità, i restanti 188 sono invece considerati in condizione di “non disabilità” poiché, da risposta su questionario, non manifestano “nessuna esigenza speciale” (ISFOL, 2008).

Una prima parte della ricerca, realizzata attraverso la somministrazione di un questionario, è dedicata a rilevare la tendenza degli intervistati ad impiegare il proprio tempo libero in attività che prevedono la fruizione di beni culturali o nella ricerca di informazioni che riguardano attività di carattere artistico e di partecipazione sociale.

Tra gli intervistati che presentano condizioni di disabilità è particolarmente elevato il numero di coloro che trascorrono la maggior parte del proprio tempo libero guardando la televisione. In particolare tra i disabili intellettivi e/o cognitivi la quota di quanti dedicano alla fruizione della televisione gran parte del proprio tempo libero raggiunge il 79,4%.

Al secondo posto tra le attività del tempo libero praticate con più frequenza da persone disabili troviamo l’ascolto della musica. In particolare per quanti dichiarano la presenza di patologie diverse

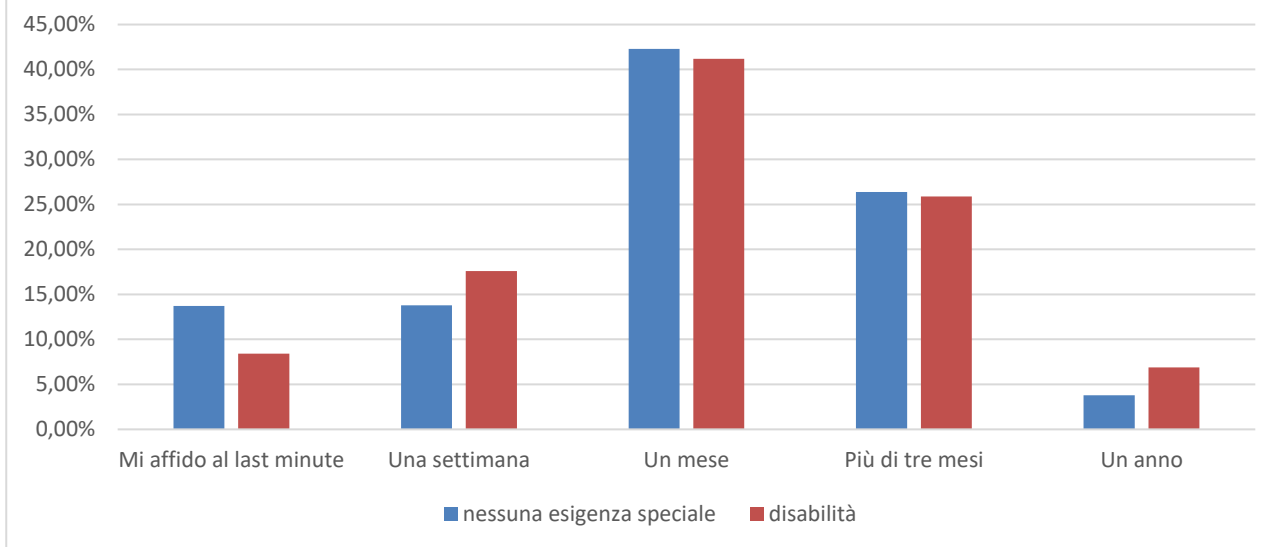
da quelle che riguardano la sfera motoria e sensoriale, la percentuale di coloro che trascorrono abitualmente il proprio tempo libero ascoltando musica sale al 75,3%.

È interessante notare come le attività di interesse culturale quali visite a mostre e musei risultino più interessanti per gli intervistati con esigenze speciali e disabilità che per coloro che non presentano alcuna esigenza specifica. I disabili uditivi e visivi sono quelli che si dedicano con maggiore frequenza a queste attività, rispettivamente nella misura del 15,1% e del 14,6%, a seguire i disabili motori con il 13,3%. Sul campione totale degli intervistati (con o senza esigenze specifiche, disabilità o altre patologie) la percentuale di quanti risultano interessati a questa tipologia di attività si ferma invece al 10,4%. Lo stesso vale per il teatro: sul campione totale, quanti affermano di dedicare il proprio tempo libero alla visione di spettacoli teatrali sono il 7,8%. Tra i ragazzi con esigenze speciali e disabilità motoria l'interesse per il teatro risulta invece superiore alla media, raggiungendo rispettivamente il 13,8% e l'11%. Infine il cinema, che risulta frequentato dal 24,4% degli intervistati, percentuale che, tra coloro che dichiarano la presenza di altre patologie, raggiunge invece il 34,6%. La parte finale del questionario riguarda la tematica definita "*caratteristiche dei viaggi*" volta ad indagare tre aspetti fondamentali: l'eventuale presenza di precedenti esperienze di viaggio; la dimensione *organizzativa*, ovvero quella che riguarda gli aspetti relativi alla pianificazione ed organizzazione delle vacanze; la dimensione dei *desideri* e dei *bisogni*, relativa alle esigenze e alle aspettative degli intervistati riguardo a possibili future esperienze di viaggio.

Alla domanda "Hai mai viaggiato?" ha dato risposta affermativa il 79,3% degli intervistati facenti parte del gruppo senza disabilità e il 78,2% di quelli del gruppo della disabilità. Le donne con *deficit* mostrano una maggiore propensione per i viaggi rispetto agli uomini nella stessa condizione (54% contro 46%). Nel gruppo di quanti non presentano condizioni di disabilità la situazione risulta invertita a vantaggio degli uomini con un 55,4% contro il 44,6%. Si osserva inoltre come la presenza di una pluridisabilità, in cui vi è un deficit di tipo visivo, sia il fattore che penalizza in misura maggiore i suoi possessori (appena 9 intervistati di questo gruppo affermano di aver fatto precedenti esperienze di viaggio).

Per quanto riguarda la dimensione che abbiamo definito *organizzativa* si nota come, tanto il gruppo con disabilità quanto quello senza esigenze specifiche, manifestino la tendenza a pianificare la vacanza con circa un mese di anticipo.

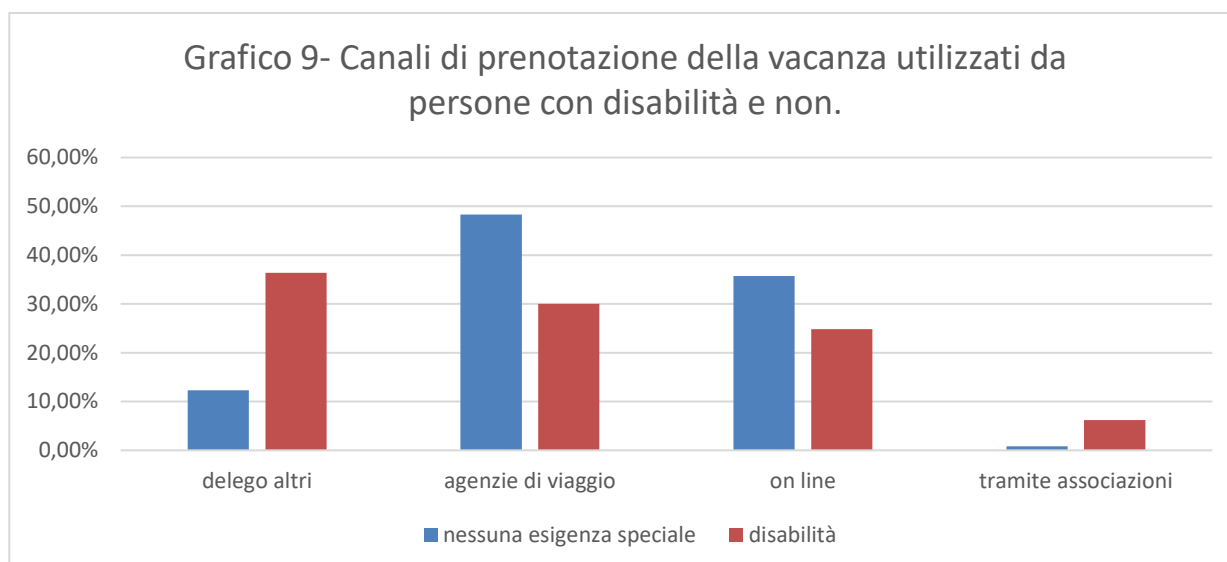
Grafico 8- Tempi di organizzazione della vacanza per persone disabili e non.



La differenza più rilevante tra i due gruppi emerge in relazione alla tendenza ad affidarsi al last minute, più frequente, come era prevedibile, tra gli appartenenti al gruppo senza disabilità.

Riguardo alle modalità di informazione sui luoghi di vacanza, il gruppo degli intervistati con disabilità ricorre con maggiore frequenza al passaparola, ai siti web specializzati e alle agenzie di viaggio per la raccolta delle informazioni necessarie. Il dato interessante è che solo l'11,7% ricava le informazioni utili da siti web dedicati a persone con esigenze specifiche, e ancora più bassa risulta la percentuale di quanti si affidano agli uffici pubblici di promozione del territorio (2,1%). Entrambi i dati indicano una sostanziale mancanza di fiducia in particolare nei confronti degli uffici pubblici del territorio, ma in generale nei confronti dei servizi informativi dedicati al turismo accessibile.

Per quanto riguarda i canali attraverso i quali gli intervistati effettuano le proprie prenotazioni, si rileva che una parte consistente della popolazione con esigenze specifiche preferisce delegare parenti e amici (36,4%), mentre l'altro gruppo tende a privilegiare canali più autonomi come agenzie di viaggio (48,3%) e le prenotazioni on line (35,7%).



Al quesito relativo alle strutture ricettive che prediligono per gli alloggi vacanzieri, dei 906 intervistati con disabilità che rispondono a questa domanda, il 64,2% afferma di preferire il soggiorno in hotel, e il 20,4% sceglie i villaggi turistici. Decisamente meno gettonate risultano le soluzioni come lo scambio di case, l'alloggio in camper, roulotte o tenda, le residenze sanitarie assistite e gli istituti religiosi (i valori per queste soluzioni oscillano tra l'1,9% e il 3,2%). Una situazione sostanzialmente analoga si riscontra anche nel gruppo senza esigenze specifiche.

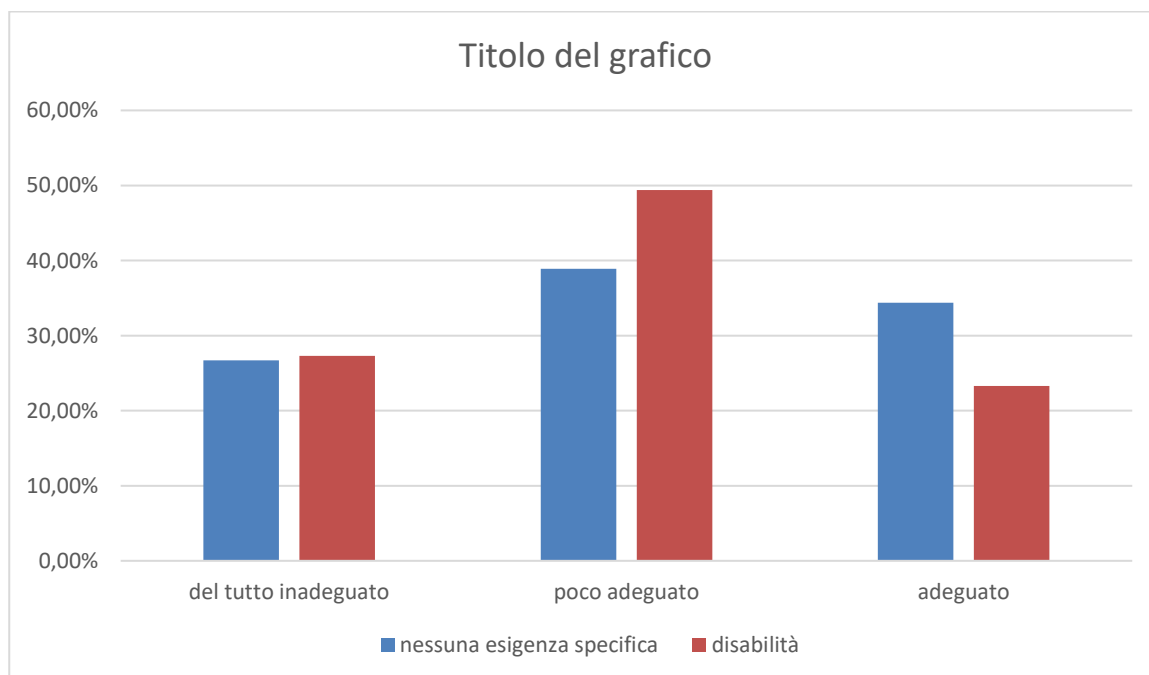
Come già anticipato, l'ultima sezione del questionario è dedicata alle tipologie di vacanze mai realizzate, ma fortemente desiderabili in un prossimo futuro. Questa sezione è di estrema importanza in quanto ci fornisce indicazioni interessanti sia per quanto riguarda, appunto, la tipologia, che per ciò che concerne i bisogni concreti e le esigenze specifiche da soddisfare per poter fruire liberamente e comodamente della vacanza.

Le tipologie di vacanza associate al contatto con la natura (mare, montagna, parchi naturali ecc.) e quelle a scopo culturale quali le visite a città d'arte e siti archeologici, appaiono come i principali elementi di condivisione dei due gruppi. Le limitazioni dovute a deficit psico/fisici creano invece una discrepanza più netta tra il gruppo con esigenze specifiche e quello senza, nel desiderio di una vacanza di tipo "avventuroso". Il secondo gruppo, come prevedibile, risulta decisamente più propenso a questo tipo di esperienza rispetto al primo (30% contro 9,4%).

Sul versante degli aspetti che gli intervistati ritengono indispensabili per il soddisfacimento delle proprie esigenze si nota una sostanziale corrispondenza nelle risposte fornite dai soggetti appartenenti ai due gruppi. L'intero campione di riferimento ritiene alcune "caratteristiche" assolutamente basilari, a prescindere dalla presenza o meno di un deficit. La vicinanza ai luoghi di interesse, la bellezza dell'ambiente, l'ospitalità, l'assistenza, rappresentano principi cardine per tutti, così come l'igiene delle strutture e il rapporto qualità/prezzo (ISFOL 2010). Tuttavia, e ciò appare abbastanza scontato,

vi sono anche una serie di caratteristiche che risentono inevitabilmente, nell'importanza ad esse attribuita, della condizione di disabilità o meno del soggetto intervistato. Tale situazione si verifica, ad esempio, rispetto alla questione dell'assenza di barriere architettoniche, ritenuta condizione "molto importante" dal 73,4% degli appartenenti al gruppo delle persone con disabilità e solo dal 18% degli appartenenti all'altro gruppo. Lo stesso discorso si può fare riguardo alla variabile "eventuali ausili per persone con esigenze speciali".

Infine, resta da analizzare la questione relativa all'adeguatezza del reddito degli intervistati in relazione alle proprie esigenze di viaggio. Dei 180 rispondenti del gruppo che non presenta esigenze specifiche, circa il 39% ritiene il proprio reddito "poco adeguato", ma risulta ampiamente rappresentata anche la quota di quanti si ritengono pienamente soddisfatti (34,4%). La stessa sorte non riguarda i 1148 individui che possiedono una o più disabilità e che hanno risposto al quesito, considerato che quasi il 50% di essi valuta "poco adeguate" le proprie risorse economiche, e solo il 23,3% le ritiene "pienamente adeguate". In entrambi i gruppi si rilevano percentuali piuttosto elevate di insoddisfatti totali (ISFOL, 2008), che raggiungono il 27,3% nel gruppo con esigenze specifiche e il 26,7% in quello senza.



Paragrafo 3. Il profilo del viaggiatore con esigenze speciali: due ricerche a confronto

Per concludere, i dati che ci vengono forniti dalla ricerca ISFOL ci consentono di provare a tracciare un ipotetico profilo del viaggiatore con esigenze specifiche. Si tratta di un profilo ideale, che riassume le principali esigenze e caratteristiche di questa particolare tipologia di turisti, ma che non pretende, ovviamente, di rappresentare la totalità degli appartenenti a questa categoria dato che, come già detto, i bisogni, le aspettative e le caratteristiche della domanda potenziale di turismo accessibile sono spesso molto diversi tra loro.

Confrontando le caratteristiche del viaggiatore tipo individuato da questo studio con il profilo tracciato dalla ricerca ENEA-Iter possiamo provare a individuare gli eventuali elementi di cambiamento e gli aspetti che invece non sembrano aver subito sostanziali trasformazioni nell'arco dei circa dieci anni che separano le due indagini.

Partendo dal quadro che ci restituisce la ricerca ISFOL possiamo notare che:

1. Tra le varie attività che i giovani svolgono nel tempo libero, quelle di interesse culturale (teatro, cinema, mostre e musei) sembrano essere più gradite a coloro che presentano una o più condizioni di disabilità rispetto a quanti non manifestano alcuna esigenza specifica. La cultura riveste dunque un'importanza abbastanza elevata per la popolazione in condizione di disabilità.
2. I viaggi risultano essere un'attività molto gettonata sia per i giovani con esigenze specifiche che per quelli senza. Le percentuali di coloro che hanno avuto precedenti esperienze di viaggio sono piuttosto elevate in entrambi i gruppi. Rispetto ai risultati forniti dalla ricerca ENEA-Iter il numero dei soggetti con esigenze speciali che almeno una volta nella vita hanno effettuato un viaggio sembra essere decisamente aumentato. Il motivo è probabilmente da ricercare nel fatto che l'indagine ISFOL si rivolge a giovani tra i 18 e i 35 anni, generalmente più inclini a viaggiare, anche tra quanti non presentano esigenze particolari.
3. Un altro dato che appare sostanzialmente invariato nel tempo è quello relativo alla suddivisione per genere del gruppo dei turisti con esigenze specifiche. Le donne con disabilità risultano tendenzialmente più interessate al turismo rispetto agli uomini e questo dato emerge, con percentuali pressoché identiche (54% donne contro 46% uomini), in entrambe le ricerche. Le donne sono maggiormente rappresentate sia per quanto riguarda la domanda esplicita di turismo accessibile (ovvero tra quanti dichiarano di svolgere attività turistiche e di avere

esigenze specifiche da soddisfare), che per quanto riguarda la domanda potenziale (ovvero tra coloro che dichiarano di non viaggiare, ma che lo farebbero volentieri se venissero soddisfatte alcune esigenze fondamentali), nella quale la percentuale di donne raggiunge il 59%.

4. Per entrambi i gruppi l'organizzazione della vacanza, con le relative prenotazioni, viene effettuata con circa un mese di anticipo. In entrambi gli studi, gli intervistati con esigenze specifiche e quelli senza si comportano in modo analogo sotto questo aspetto. La principale differenza tra i due gruppi si riscontra nella tendenza ad avvalersi delle offerte last minute, decisamente più diffusa nel secondo gruppo, il che fa intendere che la programmazione di un viaggio per un turista con esigenze specifiche richieda comunque qualche giorno in più per la verifica della presenza di condizioni indispensabili nelle strutture ricettive, nel sistema dei trasporti ecc.
5. Non si rilevano grandi cambiamenti neppure per quanto riguarda le modalità con le quali questa categoria di turisti si informa sulle località dove trascorrere le vacanze. Così come evidenziato anche dalla ricerca ENEA-Iter questi turisti continuano ad affidarsi prevalentemente al passaparola per la raccolta delle informazioni necessarie. Le agenzie di viaggio emergono come la seconda delle modalità più gettonate, mentre risulta ancora molto scarsa la tendenza ad affidarsi ai servizi di informazione e promozione del territorio ed ai siti web appositamente dedicati al turismo accessibile. Questo dato testimonia come, nonostante gli sforzi e i notevoli passi in avanti fatti in questi anni nella direzione di una promozione più efficace di questo settore, la fiducia nei confronti dei vari sportelli informativi e degli enti pubblici preposti risulta ancora molto scarsa.
6. Per la prenotazione delle strutture e dei vari servizi turistici, la popolazione con esigenze specifiche ricorre con maggiore frequenza all'aiuto di parenti e amici e alle agenzie di viaggio. Una situazione molto simile a quella descritta dalla precedente indagine, rispetto alla quale la differenza principale si riscontra nel notevole aumento della percentuale di quanti si servono di internet e delle prenotazioni online. È piuttosto evidente come questa trasformazione sia dovuta alla sempre maggiore diffusione ed evoluzione di questo strumento.
7. Un ulteriore elemento in comune alle due indagini è quello relativo alle strutture ricettive preferite dai turisti con esigenze speciali. Le strutture alberghiere continuano ad essere quelle più utilizzate soprattutto perché sono generalmente dotate di ausili tecnici per la disabilità e perché le informazioni reperibili su queste strutture sono ritenute più attendibili. Rispetto alla precedente, l'indagine ISFOL mostra un aumento del numero di coloro che preferiscono alloggiare in villaggi turistici e una notevole diminuzione di quanti si avvalgono di appartamenti e case vacanza. Il dato può essere interpretato come segnale di un miglioramento

nei servizi e nelle condizioni di accoglienza di queste strutture in favore di clienti con disabilità.

In sostanza si può affermare che, dal 1999 al 2008 circa, le caratteristiche principali della domanda di turismo accessibile non hanno subito particolari cambiamenti. Le modalità di organizzazione dei viaggi, gli strumenti utilizzati per la raccolta di informazioni, le tipologie di viaggi preferite e le strutture ricettive più richieste secondo l'analisi di ISFOL risultano essere praticamente le stesse che sono state rilevate dall'indagine ENEA-Iter, realizzata circa dieci anni prima. Come già accennato, l'unico aspetto che sembra essere stato interessato da importanti cambiamenti è quello relativo all'utilizzo delle tecnologie, nello specifico di internet, per l'organizzazione dei viaggi e le relative prenotazioni. Tuttavia, nonostante la diffusione e lo sviluppo di internet abbiano favorito un netto cambiamento nelle abitudini dei turisti con esigenze specifiche, la fiducia di questi ultimi nei siti web e nei servizi informativi a loro dedicati non sembra essere aumentata particolarmente. È necessario quindi insistere sulla promozione e lo sviluppo di questi strumenti che, attualmente, rappresentano una soluzione importante per permettere a tutti di pianificare in modo autonomo ed indipendente le proprie vacanze, ma che al momento non vengono percepiti come tali dagli utenti ai quali si rivolgono.

Capitolo 2. Turismo e persone disabili. Esigenze specifiche, ostacoli e possibili soluzioni

Paragrafo 1. Principali criticità del turismo accessibile. Barriere architettoniche e non solo

1.1. Definizione e tipologie di disabilità

Comprendere cosa significa “turista con disabilità” impone di fare i conti anche, ma non solo, con questioni di tipo linguistico. Negli ultimi anni si è cercato di arrivare ad una definizione che tenesse conto di tutta una serie di esigenze di carattere sociale, legate all’integrazione e alla considerazione dell’individuo disabile soprattutto come persona e, nel caso delle attività turistiche, come “cliente”.

Nel 1980 l’Organizzazione Mondiale della Sanità ha definito la disabilità come “qualsiasi limitazione o perdita (conseguente a menomazione) della capacità di compiere un’attività nel modo o nell’ampiezza considerati normali per un essere umano”. Nello stesso documento ci vengono fornite le definizioni di “menomazione” e di “handicap”. La prima viene definita come “La perdita o anormalità a carico di una struttura o di una funzione psicologica, fisiologica o anatomica”, mentre il concetto di *handicap* si riferisce a quella “condizione di svantaggio conseguente a una menomazione o a una disabilità che in un certo soggetto limita o impedisce l’adempimento del ruolo sociale per tale soggetto in relazione all’età, al sesso e ai fattori socioculturali” (OMS, 1980)

La definizione di disabilità è condizionata dal livello culturale e dalle esperienze personali di ognuno, e le nostre percezioni sono modellate dal linguaggio che utilizziamo quotidianamente. Il concetto negativo della disabilità e del disabile, quindi del non abile, cioè di una persona mancante di qualcosa rispetto all’universo dei “normodotati”, è stato, con il passare degli anni, attenuato incentrando il discorso sulla persona con disabilità, con diverse abilità, bisogni speciali, esigenze specifiche. Inoltre, dalle persone disabili sono arrivati segnali ben chiari su termini che risultano sgraditi o addirittura offensivi per la dignità della persona, anche se largamente diffusi nel linguaggio comune. Termini come “invalido”, “menomato”, “handicappato”, oltre a non riflettere in alcun modo la realtà della persona, tendono a spostare la visuale dalla persona stessa alla condizione di difficoltà e disagio in cui vive (Laura, Pietrangeli, 2003).

Partendo quindi dalla considerazione che le persone disabili hanno gli stessi diritti di qualsiasi altra persona a partecipare pienamente alla vita sociale e ad avere accesso a iniziative, offerte e opportunità di godere del proprio tempo libero, per programmare una offerta turistica adeguata è necessario acquisire gli elementi essenziali che identificano le diverse categorie della disabilità e le capacità ed esigenze specifiche ad esse collegate. Alcune forme di disabilità sono immediatamente percepibili, mentre altre possono non risultare così evidenti o, in molti casi, essere confuse con altro. È possibile, comunque, identificare una serie di esigenze con caratteri comuni che permettono di arrivare ad una suddivisione di massima che comprende:

1. Disabilità fisiche;
2. Disabilità sensoriali;
3. Disabilità mentali e psichiche;
4. Altre forme di disabilità.

1. La disabilità fisica più comune è la ridotta mobilità. Deriva generalmente da alterazioni morfologiche dello scheletro, dei tessuti, della muscolatura o del tessuto nervoso che limitano la capacità di movimento. Normalmente, per compensare o ridurre la disabilità legata alla mobilità, si utilizzano ausili tecnici quali bastoni, stampelle o sedie a ruote quando la mobilità è più gravemente compromessa. L'utilizzo di una sedia a ruote sulle lunghe distanze richiede un notevole sforzo fisico, per cui è essenziale che le persone su sedia a ruote possano beneficiare di specifiche condizioni di accessibilità quando entrano e si muovono all'interno di edifici.
2. La disabilità sensoriale può consistere in limitazioni visive o uditive. Le limitazioni visive possono manifestarsi a qualunque età e possono essere di natura congenita o acquisita. È bene specificare, però, che solo una ridotta percentuale delle persone con limitazioni visive è del tutto non vedente.

Le tre maggiori difficoltà che queste persone incontrano riguardano la mobilità, l'orientamento e la comunicazione. Contrariamente a quanto generalmente si ritiene, solo il 10-15% delle persone non vedenti conosce l'alfabeto Braille. È quindi opportuno adottare forme di comunicazione diversificate in modo da consentire alla persona di acquisire un più elevato livello di autonomia.

Così come le limitazioni visive, anche quelle uditive possono verificarsi a qualsiasi età ed essere di tipo congenito o legate a condizioni di salute.

La conseguenza più grave delle limitazioni uditive che intervengono in giovane età è il ritardo dello sviluppo della parola e dell'uso del linguaggio il che può portare a condizioni di isolamento dal mondo circostante.

In alcuni casi, le persone con limitazioni uditive imparano la lettura labiale, che permette loro di comprendere il linguaggio parlato attraverso la lettura dei movimenti della bocca del loro interlocutore.

3. La disabilità mentale è una condizione permanente che non può essere curata dal momento che è conseguenza di un danno o di un malfunzionamento del cervello. In termini generali, una persona con disabilità mentale agirà con un livello di abilità che risulta significativamente più basso rispetto alla sua età anagrafica. Nel corso dell'infanzia lo sviluppo non è rapido come quello degli altri bambini e la piena capacità mentale non viene mai raggiunta.

Le persone con disabilità mentali possono essere aiutate a sviluppare le proprie potenzialità e a prendere parte alla vita sociale, ma, nei casi più gravi, dipenderanno per tutta la vita da altri per assistenza e sostegno.

Non è facile individuare una persona con problemi psichici a meno che lo stato di disagio in cui vive non abbia manifestazioni palesi.

4. Soprattutto dal punto di vista turistico è importante avere cognizione di tutta una serie di altre condizioni di disabilità che richiedono un'attenzione particolare nella predisposizione di un'offerta di prodotti adeguata alle esigenze del potenziale turista. Tipologie di esigenze specifiche legate ad altre forme di disabilità possono essere quelle espresse da persone con problemi di alimentazione, persone con diabete, persone con problemi di orientamento, con allergie, persone con problemi cardiaci o difficoltà respiratorie e persone con forme di epilessia.

1.2. Gli ostacoli alla piena partecipazione delle persone con disabilità alle attività turistiche, culturali e del tempo libero

Vi sono, a fronte delle esigenze espresse da persone con varie tipologie e vari livelli di disabilità, una serie di barriere, non solo architettoniche, ma anche culturali, di comunicazione e di accettazione sociale, che ostacolano la piena espressione della volontà di partecipare alla vita sociale e culturale e di dedicarsi ad attività di svago. Dall'effettivo superamento di tali barriere dipende la possibilità di raggiungere un livello di accessibilità intesa come fruizione dell'ambiente costruito, della comunicazione e dell'informazione. Un elevato livello di accessibilità non è garantito dalla semplice

predisposizione di una rampa per persone su sedia a ruote, ma richiede la costruzione di un ambiente che tutti, indipendentemente dalle proprie condizioni fisiche, psicologiche o sensoriali, possano usare in modo confortevole.

Sul turismo accessibile si è detto e si è scritto molto, ma la maggior parte dell'attenzione è stata dedicata al tema dell'accessibilità intesa quasi esclusivamente come possibilità di usufruire di un ambiente fisico e, quindi, facendo riferimento sostanzialmente alle caratteristiche che una struttura turistica è tenuta a garantire per consentire la mobilità orizzontale e verticale e la fruizione delle unità ambientali, e per assicurare il rispetto delle norme di sicurezza. Potremmo dire che gli sforzi fatti negli anni sono andati per lo più nella direzione dell'abbattimento delle barriere architettoniche, ma molto meno spazio è stato dedicato alla questione delle barriere culturali e delle altre tipologie di barriere che riguardano la comunicazione e l'informazione. Delle barriere culturali, e nello specifico di quelle legate al radicamento diffuso di pregiudizi e stereotipi nei confronti delle persone disabili, si parlerà più avanti. Ci occuperemo prima degli ostacoli che frequentemente il turista con disabilità incontra nella comunicazione con gli operatori delle strutture turistiche e nell'accesso alle informazioni, ostacoli che spesso e volentieri dipendono comunque da fattori culturali e in particolare dalla scarsa conoscenza da parte dei professionisti del turismo della disabilità e dal persistere di alcune forme di pregiudizio nei confronti di essa.

1.2.1. Gli ostacoli ad una comunicazione efficace

Per quanto riguarda il tema della comunicazione, questa può essere ostacolata da barriere che possiamo definire sicuramente come "architettoniche" (ad esempio un bancone del ricevimento troppo alto per una persona su sedia a ruote), ma anche da atteggiamenti non proprio corretti da parte degli operatori, soprattutto quando si tratta di stabilire un contatto con persone con disabilità sensoriali.

Uno degli errori che si commettono con maggiore frequenza quando si entra in contatto con la persona con limitazioni visive (ma anche con persone con altre tipologie di disabilità) accompagnata, consiste nel rivolgersi all'accompagnatore invece che alla persona stessa. Questo atteggiamento finisce per mandare un messaggio molto chiaro e cioè quello di ritenere la persona disabile non sia in grado di sostenere una conversazione, a prescindere da quale sia la tipologia di disabilità che ha.

Oltre a gli errori più gravi è possibile individuare una serie di comportamenti che con una certa frequenza ostacolano una comunicazione efficace con una persona con limitazioni visive (Laura, Pietrangeli, 2003):

- Utilizzare frequentemente gesti o espressioni del volto che l'altra persona non è in grado di cogliere.
- Rivolgersi alla persona senza richiamarne l'attenzione ad esempio toccandolo leggermente sul braccio.
- Sentirsi in imbarazzo nell'utilizzare espressioni di uso comune come "ci vediamo" poiché sembrano in contraddizione con la specifica disabilità.

Comportamenti scorretti che si riscontrano spesso nella comunicazione con persone con limitazioni uditive possono essere:

- Parlare con la persona senza aver prima stabilito un contatto visivo, cosa che non permette di leggere i movimenti delle labbra.
- Parlare ed illustrare un meccanismo o un servizio contemporaneamente. La persona con limitazioni uditive non è in grado di leggere il labiale e contemporaneamente seguire una descrizione.
- Utilizzare parole in dialetto, termini troppo complessi o frasi troppo lunghe che rendono particolarmente difficile seguire il discorso attraverso la lettura delle labbra.

A parte la necessità di evitare i comportamenti che ostacolano concretamente la comunicazione, per instaurare un corretto rapporto con il cliente con disabilità ciò che risulta fondamentale è la capacità di relazionarsi con il proprio interlocutore con rispetto, dignità, empatia e su una base di uguaglianza.

Generalmente, le varie categorie di professionisti del turismo entrano in contatto con le persone disabili per un periodo di tempo limitato, e in quel tempo devono essere in grado di capire con che tipo di disabilità hanno a che fare, quali sono le abilità che la persona che hanno di fronte è in grado di esprimere, comprenderne le esigenze specifiche ed agire di conseguenza.

Una delle maggiori difficoltà che si incontrano, quando si entra in contatto con persone disabili, è quella di assumere un atteggiamento corretto. Molti tendono a considerare le persone disabili diverse dagli altri clienti, ad avere un atteggiamento imbarazzato o protettivo, a reagire in modo eccessivo, a cercare di aiutare a tutti i costi, a considerare la disabilità come un fattore che impedisce alla persona di interagire con gli altri normalmente.

1.2.2. Gli ostacoli ad una corretta informazione

Un'altra questione di estrema importanza quando si parla di turismo e disabilità è quella dell'informazione. Il problema dell'informazione è legato in particolare a tre aspetti: la difficoltà di

reperire informazioni; la loro attendibilità; la comprensibilità. Quest'ultimo aspetto si rivela di fondamentale importanza quando si ha a che fare con turisti con disabilità intellettive quali ad esempio la sindrome di down.

Per quanto riguarda la difficoltà nel reperire le informazioni, questo si traduce nel fatto, alquanto paradossale, che le strutture accessibili siano spesso sottoutilizzate dalle persone con disabilità proprio perché queste ultime non sono a conoscenza della loro esistenza. Abbiamo visto nel capitolo precedente come i servizi informativi rivolti ai turisti con esigenze specifiche siano ancora scarsamente utilizzati. Questa situazione può dipendere dalla poca conoscenza di questi servizi da parte degli utenti ai quali gli stessi si rivolgono, o dalla scarsa fiducia nell'attendibilità delle informazioni che sono in grado di offrire.

La mancanza di conoscenza riguardo alle opportunità esistenti non è, infatti, il solo fattore che contribuisce a limitare di fatto la domanda di turismo accessibile. Molto spesso la domanda è sollecitata attraverso strumenti informativi che non sono sufficientemente attendibili. Le fonti classiche dell'informazione turistica, infatti, riportano con sempre maggiore frequenza nelle loro pubblicazioni il simbolo dell'accessibilità per persone disabili, ma spesso il simbolo indica semplicemente una generica disponibilità della struttura ad accogliere visitatori disabili e non una puntuale e documentata verifica della reale situazione (Laura, Pietrangeli, 2003).

Per ovviare a queste carenze, molte associazioni di persone disabili, alcune amministrazioni locali e organizzazioni particolarmente sensibili a questo problema si sono impegnate in passato a raccogliere informazioni e a distribuirle sotto forma di guide cartacee o attraverso siti web. Il problema di queste iniziative è che, se da un lato hanno permesso di affrontare il problema e di creare uno strumento utile ai destinatari nella programmazione delle loro vacanze, dall'altro hanno portato ad una molteplicità di azioni disomogenee e poco coordinate tra loro. Spesso, infatti, queste iniziative sono rimaste episodi unici e hanno perso, con il passare del tempo, la capacità di essere rappresentative della situazione reale.

Infine, quanto al problema della comprensibilità delle informazioni, gli sforzi per cercare di ovviare al problema sono arrivati, negli ultimi anni, soprattutto dal mondo dell'associazionismo e, in particolare, dall'Associazione Italiana Persone Down che ha elaborato una serie di suggerimenti su come agenzie di viaggio ed albergatori possano migliorare la fruibilità delle informazioni che desiderano comunicare ai propri clienti. Accade spesso, infatti, che la segnaletica e gli opuscoli informativi disponibili negli alberghi, nei villaggi turistici e nelle altre strutture, siano elaborati in modo da risultare poco comprensibili alle persone con disabilità cognitiva.

Il tema dell'accessibilità delle informazioni risulta oggi uno dei più importanti poiché consente, ad esempio alle persone con forme di disabilità intellettiva meno gravi, di accedere in modo sempre più autonomo non solo al turismo e al tempo libero, ma anche ai diritti e a tutte quelle attività che sono proprie delle persone adulte. Vedremo in seguito come l'autonomia, nella scelta e nell'organizzazione delle attività del tempo libero, sia uno dei fattori cruciali per un'offerta turistica che si possa considerare accessibile a tutti i livelli.

Migliorare l'accessibilità delle informazioni significa prima di tutto mettersi dalla parte dell'altro. Nella relazione con le persone con disabilità cognitive è importante comprendere che queste sono in grado di recepire e capire le informazioni e, spesso, quando questo non accade, dipende dal modo di comunicare più che dalla difficoltà della persona stessa. La sindrome di Down, ad esempio, è una condizione genetica alla base della forma più comune di disabilità cognitiva. In presenza di questa condizione, le possibilità di comprensione sono collegate alla necessità di utilizzare messaggi molto semplici e chiari con termini semplici e di uso comune. Esistono delle linee guida condivise a livello internazionale che orientano il modo di scrivere e parlare, si tratta degli accorgimenti della cosiddetta "scrittura facile" o ad "alta comprensibilità". Queste norme riguardano la scelta dei termini, la costruzione delle frasi, la struttura del testo e l'organizzazione grafica dei contenuti.

Questi accorgimenti possono migliorare la qualità della vita di tutti. Spesso accade che l'attenzione ad una diversità apra spazio alle piccole diversità di ognuno rendendo la vita più facile. Sicuramente per una persona con sindrome di Down o per una persona con disabilità intellettiva questi accorgimenti sono indispensabili, ma possono contribuire anche a migliorare la fruibilità delle informazioni per le persone straniere o per coloro che hanno un basso livello culturale. Più in generale, una comunicazione improntata a questi principi risulta più fruibile per tutti.

1.2.3. Le barriere culturali. Stereotipi e pregiudizi

Le esigenze espresse da un turista con bisogni speciali sono sostanzialmente di due tipi:

- Esigenze più specifiche, legate alla dimensione personale di ognuno e quindi direttamente collegabili alle richieste individuali di accessibilità, comfort e sicurezza.
- Esigenze di carattere generale, legate al riconoscimento della propria identità di turista e cliente, che ha diritto ad ottenere un servizio di qualità, rispettoso dell'identità e della dignità personale.

Sono soprattutto le esigenze di carattere generale che trovano più difficoltà ad essere soddisfatte e questa condizione dipende innanzitutto da un problema di tipo culturale che riguarda tanto i disabili quanto i non disabili ed è attribuibile soprattutto alla scarsa conoscenza reciproca.

Dal punto di vista della considerazione umana della persona disabile, raramente si assiste a situazioni di discriminazione ottusa e meschina. Tuttavia lo stereotipo della persona disabile come cliente “di serie B” emerge di frequente dall’uso di espressioni rivelatrici quali: “naturalmente anche loro hanno il diritto di divertirsi” o “qui da noi vengono spesso dei disabili, poverini!” o ancora “beh, certo a noi non importa, non è mica colpa loro” (Laura, Pietrangeli, 2003). Nonostante lo scopo sia quello di mostrare quanto questi operatori siano sensibili e socialmente comprensivi, queste affermazioni finiscono invece per rivelare quanto la considerazione della persona disabile sia ancora ancorata ad una serie di pregiudizi e stereotipi.

Per l’analisi della questione del pregiudizio nei confronti della disabilità (non necessariamente in ambito turistico) è stato particolarmente utile il contributo offerto dal Gruppo donne dell’Unione Italiana per la Lotta alla Distrofia Muscolare nell’ambito del seminario, organizzato nel 2006 a Marina di Varcaturò, dal titolo *“Stereotipo e handicap. Percezioni ed immagini della persona disabile”*.

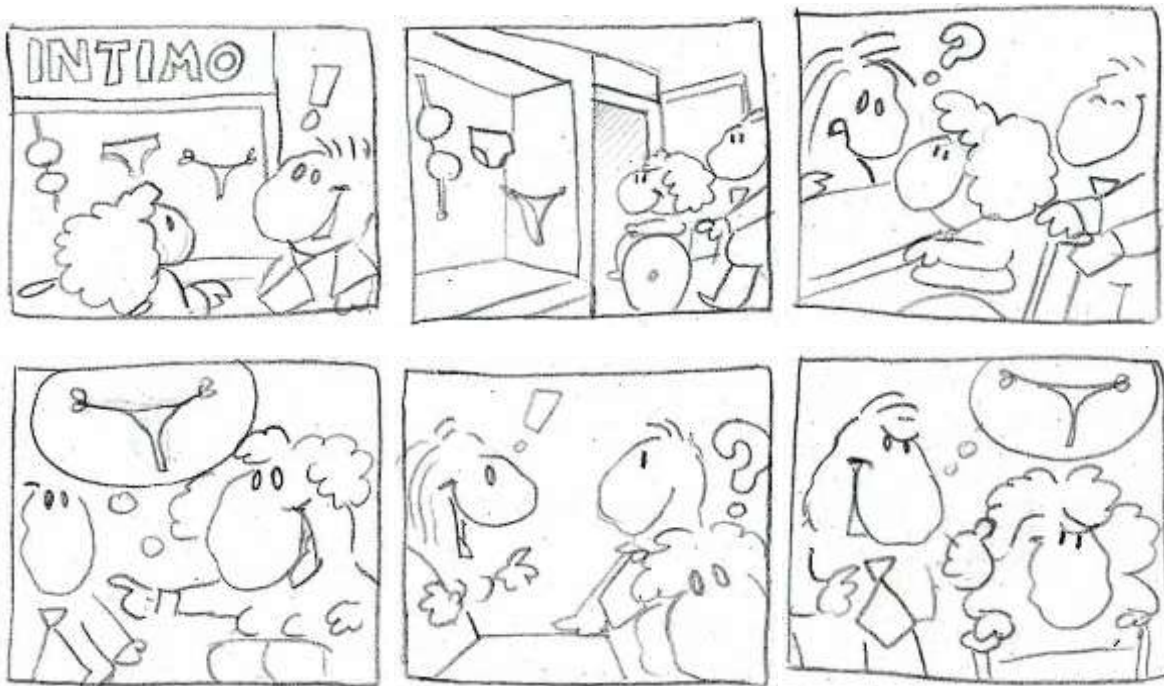
La dispensa predisposta in occasione del seminario raccoglie non solo i pensieri di chi ha partecipato, ma anche quelli di chi, pur non potendo partecipare, ha voluto comunque esprimersi sul tema.

Nella seconda parte del seminario è stato chiesto ai partecipanti di mettere a fuoco alcune immagini relative alla rappresentazione sociale delle persone disabili attingendo alla propria esperienza quotidiana. Questo lavoro ha restituito una serie di immagini in cui la persona disabile è presentata come “incapace di intendere e di volere, senza alcuna preoccupazione se non mangiare e dormire, senza sessualità, impossibilitata ad essere madre e moglie e a ricoprire posizioni lavorative di alto livello”, come se non fosse possibile alcun radicamento nel proprio corpo e nella vita se non parziale, perché oscurato dalla malattia e dal bisogno di dipendenza.

Queste immagini raccontano la complessità dell’incontro con la persona disabile, l’impaccio, le paure e le angosce che conducono a fare appello ai linguaggi comuni e al pregiudizio. Di seguito riporto una di queste immagini che, a mio avviso, risulta particolarmente significativa:

In queste vignette, una coppia, una donna su sedia a ruote con il marito, entra in un negozio di biancheria intima femminile per acquistare un tanga rosa. La donna chiede alla commessa di vedere

il capo, ma la commessa imbarazzata e colta di sorpresa non le risponde e si rivolge all'uomo. La donna cerca di vedere il tanga per decidere sull'acquisto, ma la commessa evita di incontrarla orientandosi sempre verso il marito, finchè quest'ultimo è costretto a spiegarle che la persona interessata all'acquisto non è lui ma sua moglie.



Il tanga rosa rappresenta un elemento femminile che rimanda alla sessualità, alla cura di sé, alla frivolezza ed al piacere: difficilmente tutto questo è attribuito ad una donna disabile. La commessa si ostina a non rivolgersi alla donna disabile come se non fosse possibile per lei riconoscere che nella carrozzina c'è una donna che indosserà quel tanga: è proprio in questo mancato orientamento verso l'altro che è rappresentato il non riconoscimento della persona (UILDM, 2006).

Spesso osserviamo che di fronte ad una persona disabile, specialmente se con ritardo mentale grave, le persone sono spinte a dare per scontato che quella persona non abbia delle motivazioni personali, degli interessi, dei sentimenti o una propria volontà. In alcuni casi le persone tendono a non relazionarsi con loro, comportandosi come se non fossero presenti in quel momento e, ad esempio, parlando di lui o di lei con altre persone in sua presenza. Questo atteggiamento piuttosto comune rappresenta un'altra di quelle occasioni in cui si verifica un mancato riconoscimento della persona al di là della sua disabilità. Quest'atteggiamento si può definire come una modalità di rapportarsi all'altro come "persona inesistente" (UILDM, 2006).

Un altro pregiudizio che spesso possiamo incontrare nell'esperienza comune è quello che porta a pensare e a trattare la persona disabile come un "eterno bambino", come se per questa persona il tempo si fermasse e con esso i possibili cambiamenti e gli sviluppi che porta con sé. Questa associazione tra la disabilità e una sorta di "eterna infanzia" porta ad un mancato riconoscimento non solo delle potenzialità della persona, ma anche, e forse soprattutto, dei suoi bisogni che vengono ridotti ai bisogni tipici dell'età dell'infanzia e non a quelli dell'età reale della persona.

Possiamo, infine, individuare ancora un altro pregiudizio, che spesso è alla base dello sviluppo dei pregiudizi fin qui trattati, ed è quello che porta a considerare la persona disabile come un individuo senza risorse e senza potenzialità. Questa concezione determina l'idea per la quale la persona in oggetto non potrà sviluppare nessun tipo di apprendimento e non potrà raggiungere nessun miglioramento. Quest'idea conduce a sua volta a quella che viene definita come "cultura del non intervento" per cui si è portanti a pensare che nessuno sforzo sarà mai utile poiché, fondamentalmente, il gioco non vale la candela.

L'insieme di questi pregiudizi, stereotipi ed atteggiamenti in generale influisce pesantemente sulla vita della persona disabile e, per tornare all'ambito del turismo, determina l'impossibilità per la persona disabile di vedere soddisfatte quelle esigenze che abbiamo definito di carattere generale, ovvero quelle legate alla necessità di vedersi innanzitutto riconosciute come persone e quindi come clienti, con gli stessi diritti degli altri clienti compreso quello di ricevere un servizio adeguato alla spesa. È proprio il principio del "value for money" che in molti casi viene dimenticato quando ci si riferisce a clienti con disabilità, per cui molti operatori del turismo tendono a pensare che assicurare l'accessibilità fisica alle proprie strutture sia di per sé sufficiente a garantire la soddisfazione del cliente disabile, e che l'esperienza della vacanza per questa particolare tipologia di clienti possa esaurirsi nel restare in una camera di albergo a "guardare la televisione".

È importante comprendere che quando parliamo di turismo accessibile non stiamo facendo riferimento ad una concessione benevola bensì a un diritto e, più nello specifico, ad un'occasione da cogliere dal momento che i turisti disabili rappresentano un mercato normale di clienti che hanno caratteristiche particolari ed esigenze specifiche, ma nulla di più. Le motivazioni che spingono il turista con disabilità a viaggiare sono le stesse identiche motivazioni che spingono qualunque altro turista, ovvero quella predisposizione naturale alla scoperta del nuovo e del diverso che fa del viaggio un bisogno essenziale, vitale e ineliminabile. Il riconoscimento di questo dato di fatto, e cioè che i bisogni legati al viaggio, alla vacanza e in generale al turismo sono inevitabilmente determinati dalla soggettività di ognuno, anche quando si tratta di turisti disabili, presuppone che tali esigenze e

necessità vengano verificate con le stesse persone che le esprimono e che l'industria turistica non presuma risposte che ritiene adeguate senza un'opportuna verifica.

1.2.4. Pregiudizi reciproci

Se, come osservato in precedenza, l'esistenza e la diffusione dei pregiudizi sono una condizione dovuta alla scarsa conoscenza reciproca è importante ricordare che tale condizione riguarda tanto i disabili quanto i non disabili. Nell'ambito del seminario organizzato dal Gruppo Donne della UILDM, che ho citato in precedenza, è emerso chiaramente che non solo gli altri hanno dei pregiudizi nei confronti dei disabili, ma anche le persone disabili sono portatrici di pregiudizi nei confronti degli altri siano essi disabili oppure no. Molti dei partecipanti al seminario hanno riconosciuto di farsi guidare dai pregiudizi nelle relazioni con persone non disabili e che, in alcune occasioni, più ci si sente colpiti dai pregiudizi e più questi prendono forma e diventano realtà. Molti hanno affermato di aver pensato almeno una volta che i propri colleghi di lavoro non li considerassero all'altezza della loro professione per via della disabilità, o che non venissero loro affidati ruoli di comando perché considerati sempre dipendenti dall'aiuto degli altri. Molti di questi pensieri riflettono effettivamente delle realtà oggettive, ma, in certi casi, sono le stesse persone disabili a provocare una tale reazione comportandosi in modo forzato ed autoescludendosi dalle relazioni con persone "normodotate".

Si potrebbe dire che i pregiudizi e gli stereotipi sono legati al nostro spirito di sopravvivenza per cui tendiamo inevitabilmente a difenderci da ciò che non conosciamo. La mancata conoscenza reciproca può essere dunque considerata come la principale condizione che favorisce il ricorso ai pregiudizi e agli stereotipi.

Tale condizione si verifica anche nell'ambito del turismo e determina una scarsa apertura da parte delle persone disabili nei confronti di questo mondo. Per molte di queste persone, infatti, le associazioni e i gruppi di aiuto e sostegno rappresentano ancora delle risorse indispensabili nell'organizzazione del tempo libero e delle vacanze. Questo atteggiamento è dovuto, da un lato, alla scarsa abitudine a viaggiare e a sapersi organizzare direttamente, dall'altro, alla pressoché inesistente offerta di servizi turistici adeguati, per cui i tour operator e gli agenti di viaggio sono ritenuti i meno adatti a rispondere alle proprie esigenze.

In questo modo si avvia un circolo vizioso per il quale gli operatori, poiché non sollecitati a fronte di una domanda che non raggiunge una sufficiente massa critica, fanno poco o nulla per sviluppare

prodotti adeguati e non si attrezzano per acquisire le conoscenze tecniche necessarie per la predisposizione di un'offerta turistica in grado di rispondere alle esigenze specifiche di questa clientela. Un fattore chiave di successo nei servizi turistici è, invece, proprio la conoscenza approfondita del pubblico al quale si rivolgono le proposte turistiche e la considerazione di questo stesso pubblico come potenziale fonte di ricchezza e di sviluppo del business.

Paragrafo 2. Possibili soluzioni. Suggerimenti per migliorare l'offerta

Con l'espressione "Turismo Accessibile" si allude ad un turismo attento ai bisogni di tutti e con una qualità dell'offerta molto alta. Una proposta turistica attenta ai bisogni di tutti deve saper rispondere alle esigenze di bambini, anziani, mamme che spingono i passeggini, persone con disabilità che si muovono lentamente, che non vedono, o non sentono, che hanno allergie o difficoltà di tipo alimentare. Significa quindi saper coniugare le ragioni dell'impresa turistica con la capacità di rispondere ad una domanda di "ospitalità" che richiede attenzioni, dialogo, conoscenze tecniche (Comitato per la Promozione ed il Sostegno del Turismo Accessibile, 2013).

Come è avvenuto per il concetto di disabilità, anche quello di turismo accessibile ha subito una graduale evoluzione, arricchendosi di significati e caratteristiche nuove, e prendendo in considerazione esigenze e bisogni via via più specifici. In un primo momento si è partiti dalla necessità di realizzare servizi accessibili all'interno delle strutture ricettive, in particolare attraverso l'abbattimento delle barriere architettoniche. Si è poi riconosciuta la necessità di lavorare al sistema ospitale in senso allargato, proponendo servizi accessibili nel territorio, ed infine è emersa l'esigenza di costruire offerte mirate mettendo a sistema le informazioni legate ai servizi e all'accessibilità, al fine di permettere di scegliere la vacanza individualmente in base alle proprie esigenze.

Le reali opportunità per turisti con bisogni speciali di accedere a determinati prodotti turistici in autonomia e, dove possibile, senza la mediazione di care givers, associazioni o altre organizzazioni, sono legate alla necessità di adottare una serie di accorgimenti in grado di incidere su quelli che abbiamo individuato come i principali ostacoli ad una piena accessibilità. Ci riferiamo a quelle barriere, spesso invisibili, che ostacolano l'accesso di persone con disabilità e/o bisogni specifici ad un'informazione corretta, affidabile ed aggiornata, che impediscono di stabilire una comunicazione efficace ed alla pari con gli operatori ed i professionisti del settore, oltre che, chiaramente, quelle barriere che ostacolano l'accesso fisico a strutture, edifici e percorsi.

Informazione, comunicazione, accessibilità fisica e formazione degli operatori, aspetti cruciali dell'accessibilità turistica, sono stati affrontati nel lungo ed articolato percorso di azione specifica intrapreso dal Comitato per la Promozione ed il Sostegno del Turismo Accessibile (CPSTA), istituito con Decreto Ministeriale del 18 maggio 2012. L'art. 2 dell'atto istitutivo stabilisce che il Comitato ha il compito di "elaborare proposte ed individuare iniziative", ma anche di "proporre campagne di comunicazione e informazione", un compito quindi sia di tipo analitico che propositivo ed operativo. Le attività del Comitato sono finalizzate a "favorire la promozione, l'accesso e la fruibilità dell'offerta

turistica a tutti i visitatori, indipendentemente dalle condizioni fisiche o psichiche” ed a “migliorare la qualità e la completezza dei servizi turistici e [...] rafforzare l’immagine del turismo italiano nel mondo”. Si tratta quindi di obiettivi estranei ad una visione assistenzialista, e che invece tendono ad un rilancio generale dell’immagine del turismo del nostro paese.

Data l’importanza riconosciuta ai quattro aspetti citati, e la necessità di trattare ciascuna di queste aree problematiche con grande attenzione, il Comitato ha deciso di organizzare la propria attività attraverso una suddivisione in gruppi tematici, ognuno dei quali chiamato ad occuparsi di una specifica questione.

2.1. L’accessibilità delle informazioni

Un tema particolarmente rilevante è quello dell’accessibilità informativa e, di conseguenza, informatica. Il concetto di accessibilità è collegato a quello di libertà (anche di scelta), e la libertà non va intesa esclusivamente come libertà di movimento, ma come opportunità di accesso alle informazioni, soprattutto in una società sempre più caratterizzata dallo sviluppo delle nuove tecnologie “smart”. La mancanza di queste opportunità diventa un vincolo discriminante, impedendo di poter scegliere liberamente la propria destinazione turistica, e costringendo i turisti a ripiegare sempre sulle stesse mete che sembrano dare maggiori garanzie sugli effettivi servizi offerti. Il diritto per ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione ed ai relativi servizi, è tutelato e garantito in particolare per le persone disabili, ed è riconosciuto tra l’altro anche dalla legge 13 del 17 gennaio 2004 (c.d. legge Stanca), recante “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”. L’auspicio del Comitato è che vengano realizzati supporti audiovisivi che agevolino al contempo le persone sorde e le persone cieche, e che in generale comunichino con un linguaggio semplificato per venire incontro alle difficoltà di apprendimento. Questi principi didascalici, comunicativi ed informativi dovrebbero sempre essere presi in considerazione, anche nella realizzazione di siti internet delle varie destinazioni.

Le difficoltà di accesso alle informazioni non riguardano solo i siti web e gli altri strumenti utili alla pianificazione delle visite alle destinazioni turistiche, ma anche, ad esempio, i materiali informativi (testi o multimedia) affissi nelle sale espositive o nelle bacheche dei musei. I risultati della ricerca IALS-SIALS (Second International Adult Literacy Survey) mettono in luce come solo un italiano su tre abbia buone capacità di decodifica del linguaggio scritto, mentre molti sono i lettori che presentano difficoltà di decodifica e comprensione (ipovedenti, dislessici, persone con basso livello di alfabetizzazione, persone che non possiedono o non sanno utilizzare un computer). Anche in questi

casi la progettazione di materiali informativi deve tener conto delle esigenze di queste tipologie di destinatari, analizzando i possibili ostacoli visivi, socio-culturali o di mobilità.

Gli ostacoli alla piena fruibilità di questi materiali dipendono spesso dal fatto che alcune barriere risultano più facilmente individuabili e trattabili, mentre altre lo sono molto meno. Le difficoltà che riguardano la comprensibilità dei materiali, chiamano in causa una serie di aspetti che possono essere facilmente misurati come il lessico e i tecnicismi, ma anche aspetti più difficili da controllare come la coerenza e la coesione dei testi. Buona parte delle fonti di informazioni in questione risultano quindi di difficile comprensione per circa 2/3 degli italiani, compresi i ragazzi scolarizzati. È necessario quindi trovare delle soluzioni che consentano a questi soggetti di gestire le visite in modo efficace e quanto più autonomo possibile.

Rispetto alle disabilità visive, ad esempio, possiamo notare come alcuni accorgimenti utili siano stati presi in considerazione nella progettazione delle risorse informative in questione, mentre altri suggerimenti sembrano essere più spesso ignorati. L'utilizzo delle traduzioni con sintesi vocale risulta essere una linea guida recepita ed applicata in modo diffuso, mentre lo stesso non si può dire di un altro principio, ovvero la grandezza e la tipologia dei caratteri (Garofolo, Conti, 2012). Il carattere dei testi (nei siti web, nei depliant, nelle guide ecc.) dovrebbe essere abbastanza grande da permettere di leggere agevolmente non solo a chi ha problemi di vista, ma anche a chi ha difficoltà di lettura o a chi, a causa di difficoltà motorie, non può avvicinarsi allo strumento. In molti musei, mostre esposizioni ecc. questi principi continuano ad essere scarsamente applicati e si riscontra ancora la presenza di materiali con scritte microscopiche, spesso lontani dagli oggetti che descrivono, o testi che non danno maggiore risalto alle informazioni più rilevanti. In questo modo si rischia di escludere dall'informazione i lettori c.d. *light*, ovvero quelli con minore abilità di lettura, che generalmente tendono ad evitare i testi troppo lunghi preferendo la lettura di informazioni brevi, magari con l'ausilio di immagini o riferimenti visivi. Un accorgimento utile potrebbe essere anche quello di dare maggiore salienza alle informazioni più utili, evitando di incorrere nell'eccesso di informazione e di dettagli e aiutando così sia la comprensione che il ricordo di quanto si legge.

L'informazione museale generalmente si compone di due parti; una visiva (il dipinto, la statua, il reperto archeologico ecc.) ed una verbale (la didascalia, la spiegazione sulla guida). L'utilizzo di informazioni visive insieme ad informazioni di tipo verbale è utile in quanto le prime dovrebbero essere più immediatamente comprensibili rispetto alle seconde. Se un testo è accompagnato da un'illustrazione risulta più interessante, più affidabile ed è più facile che venga ricordato. Questo rapporto tra informazioni verbali ed immagini non è, però, sempre utile ed efficace: in alcuni casi un messaggio composto da più fonti (immagini e testo) può risultare meno fruibile perché impone all'utente di dividere la propria attenzione tra fonti distanti tra loro. Per comprendere un testo

accompagnato da una figura il lettore dovrà leggere una parte del testo, cercare la parte corrispondente nella figura e poi tornare al testo, e quest'operazione non è sempre agevole per tutti.

Dal punto di vista dell'accessibilità del materiale informativo si può quindi affermare che, nonostante siano stati fatti diversi passi in avanti nella direzione di una più completa fruibilità, l'obiettivo è ancora lontano e le possibilità di raggiungerlo dipendono dalla capacità dei progettisti di individuare anche i bisogni meno tipici, e più difficilmente trattabili, degli utenti interessati.

Il tema dell'accessibilità, e quindi della comprensibilità delle informazioni assume una notevole importanza non solo quando ci troviamo in presenza di disabilità (o comunque difficoltà) di tipo sensoriale, ma anche quando lo si analizza dal punto di vista delle persone con disabilità mentali e psichiche. La questione è stata analizzata dall'associazione Bed&Care, che oggi gestisce un servizio di supporto per imprese che lavorano nel settore del turismo e che desiderano rendere la propria offerta più fruibile per tutti. L'associazione, che si occupa da diversi anni anche di raccogliere informazioni ed iniziative, si è rivolta, nel 2017, ad Anna Contardi, coordinatrice nazionale dell'Associazione Italiana Persone Down, per avere dei suggerimenti su come agenzie di viaggio, albergatori e professionisti del turismo possano migliorare la fruibilità delle informazioni che desiderano comunicare ai propri clienti. Nell'intervista realizzata nel mese di aprile, è stato affrontato il tema della comprensibilità delle informazioni contenute negli opuscoli informativi e nella segnaletica di alberghi e villaggi turistici, da parte di persone con disabilità cognitiva. È emerso come la fruibilità di tali informazioni sia legata ad una serie di accorgimenti che riguardano la scelta dei termini, la costruzione delle frasi, la struttura del testo e l'organizzazione di contenuti grafici, ed è stata elaborata una lista di suggerimenti utili tra i quali:

- Usare parole di uso comune e limitare l'uso dei sinonimi: è meglio usare lo stesso termine per indicare lo stesso concetto all'interno di un testo piuttosto che ricorrere all'utilizzo di sinonimi
- Non usare parole straniere
- Evitare di usare il testo "giustificato": può accadere, infatti, che il computer, per mantenere costante la lunghezza della riga, cambi l'aspetto delle parole, rendendole più lunghe, più corte o spezzandole. In questo modo le parole rischiano di risultare meno riconoscibili.
- Evitare l'uso di caratteri troppo piccoli o poco distanziati tra loro: spesso le persone con sindrome di Down associano alla disabilità intellettiva un difetto visivo e ciò rischia di creare ulteriore difficoltà nella lettura.
- Organizzare i contenuti in maniera sequenziale o temporale limitando l'utilizzo di frasi subordinate. È preferibile utilizzare frasi semplici ed esporre un concetto alla volta evidenziando, con un punto e a capo, il passaggio da un argomento ad un altro.

- Utilizzare immagini e disegni semplici per accompagnare i contenuti in modo da accompagnare la comprensione.
- Evitare di sovrapporre i testi alle immagini perché nel momento in cui si sovrappone un testo ad una foto o a un disegno si rende il testo meno percettibile.

Il rispetto di queste poche e semplici norme può migliorare la fruibilità delle informazioni per tutti e non solo per coloro che presentano disabilità intellettive o di altra tipologia. Spesso infatti prestare attenzione ad una particolare diversità può aprire spazio alle piccole diversità di ognuno, contribuendo a migliorare la qualità della vita, e nel nostro caso dell'esperienza turistica di tutti. Un tipo di comunicazione improntato a questi principi può risultare più fruibile anche ai turisti stranieri e alle persone con un livello culturale più basso.

2.2. L'accessibilità fisica

L'altro aspetto di particolare importanza è quello che riguarda l'accessibilità fisica, e che, chiaramente, chiama anche in causa il sistema dei trasporti e la sua fruibilità da parte di un pubblico di persone con disabilità o generici problemi di salute. Il lavoro del CPSTA in questo caso si è concentrato sull'individuazione delle criticità che ancora rendono inaccessibile il sistema dei trasporti, e su una serie di interventi e proposte, rivolte ad Enti Locali e società di gestione, che interessano le varie dimensioni della mobilità: trasporto aereo, marittimo, ferroviario, urbano/extraurbano, circolazione e sosta dei mezzi privati.

2.2.1 I trasporti

Il gruppo tematico che si è occupato della questione del trasporto ha individuato una serie di interventi necessari, sintetizzati e raccolti in appositi elenchi che prevedono (CPSTA, 2012):

- **Per il trasporto aereo:**
 - semplificazione e totale accessibilità senza sovra-costi delle procedure di prenotazione/acquisto.
 - nuove tecnologie per la resa in formato accessibile (in voce) delle informazioni su aeroporti e voli (percorsi tattili).
 - verifica della corretta applicazione delle normative comunitarie in materia di disponibilità di informazioni in formato accessibile.

- indicazioni geografiche comprensibili su percorsi e collegamenti con il centro città, rese presso gli uffici informazioni e i punti di ristoro.
- formazione di personale di assistenza specifico in sinergia con le Associazioni di rappresentanza delle persone con disabilità.
- monitoraggio e controllo di qualità dei servizi e della soddisfazione, sempre in sinergia con le Associazioni.
- verifica del miglioramento delle procedure in caso di reclami.
- gratuità dei biglietti per gli accompagnatori “obbligati”.
- revoca licenze alle compagnie aeree in caso di recidiva nel rifiuto all’imbarco e di atti discriminatori.
- adozione dei principi del “design for all”, ad esempio nella realizzazione dei sedili di bordo.

Per il trasporto aereo, dal 2008, vige il regolamento europeo 1107/2006 il quale prevede che ai cittadini con disabilità sia assicurato il rispetto degli stessi diritti degli altri cittadini durante la fruizione di un viaggio che prevede il ricorso al trasporto aereo. L’Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC) ha elaborato una carta dei diritti del passeggero contenente disposizioni anche per la soddisfazione delle esigenze delle persone con disabilità. Tuttavia l’accoglienza dei viaggiatori con esigenze specifiche viene realizzata da ogni singola compagnia con modalità e protocolli diversi e questo rende decisamente più complesso il processo per il raggiungimento di standard uniformi nelle condizioni riservate ai viaggiatori con disabilità nel trasporto aereo.

- **Per il trasporto marittimo:**

- informazioni in formato accessibile ed aggiornate in tempo reale.
- nuove tecnologie per la resa in formato accessibile (in voce) delle informazioni (percorsi tattili).
- semplificazione e totale accessibilità senza sovra-costi delle procedure di prenotazione/acquisto.
- formazione del personale di terra e di bordo.
- monitoraggio e controllo di qualità dei servizi e della soddisfazione, in sinergia con le Associazioni delle persone con disabilità.
- accessibilità dei mezzi, con ottimizzazione degli spazi e delle dotazioni, di segnaletica ed informazioni, e dei porti (spazi di manovra, servizi, parcheggi, ecc.).

- accessibilità dei porti anche turistici con parcheggi riservati, pontili e corrimano adeguati/atermici.

Il 12 dicembre 2012 è entrato in vigore il regolamento europeo (1177/2010) per il trasporto marittimo che prevede la tutela dei diritti delle persone con disabilità o con mobilità ridotta. Da allora diverse compagnie si sono messe al lavoro per adeguare i propri servizi alle esigenze specifiche della clientela. Tra queste si segnala in modo particolare Costa Crociere che sul suo sito web ha un'area riservata ai clienti con disabilità nella quale illustra gli ausili e i servizi disponibili per ogni tipologia di esigenza, dalla disabilità alle esigenze alimentari e ai problemi di allergie. Si tratta ovviamente di una delle compagnie italiane più note nel settore crocieristico, con una qualità del servizio offerto ed un fatturato che le permette di avvalersi delle migliori soluzioni per soddisfare ogni tipo di esigenza della propria clientela. Tuttavia va sottolineata la sensibilità mostrata da Costa Crociere riguardo a questo tema, e le va riconosciuto il fatto di non essere caduta nel ricorso ad uno dei più vecchi stereotipi della disabilità, ovvero quello che vuole la persona disabile come una persona tendenzialmente povera. Il fatto di aver adattato la propria offerta alle esigenze di una clientela con disabilità testimonia il fatto che, anche in un settore turistico considerato "di lusso" come quello delle crociere, quello rappresentato dalle persone con esigenze specifiche è ritenuto un mercato interessante e proficuo.

I trasporti marittimi per così dire "low cost" (traghetti aliscafi ecc.), mostrano ancora evidenti lacune nell'accessibilità della propria offerta, a dimostrazione del fatto che il turismo per tutti corre sempre il rischio di essere considerato un turismo di nicchia, per pochi fortunati, rischiando in questo modo di perdere ogni valenza e funzione quale strumento di inclusione sociale.

- **Per il trasporto ferroviario:**

- innovazione parco mezzi soprattutto nel trasporto regionale, nel quale sono necessari interventi anche nelle stazioni (banchine, rampe).
- condizioni igieniche dei servizi.
- formazione del personale di assistenza.
- parcheggi riservati nelle stazioni e rampe di accesso.

Dal 2010, In Italia, le Ferrovie dello Stato sono diventate il gestore anche delle stazioni oltre che dei treni, e dunque l'ente tenuto a garantirne l'accessibilità. RFI (Rete Ferroviaria Italiana) negli ultimi anni si è attivata per adeguare la propria offerta alle esigenze delle persone disabili ed ha attivato il "servizio di assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta", dapprima sotto forma di guida

contenente informazioni relative alle agevolazioni e ai servizi disponibili nelle stazioni, poi attraverso le cosiddette “Sale Blu”, veri e propri uffici di informazione per clienti con disabilità, contattabili anche tramite email e call center.

Il servizio di assistenza permette inoltre di prenotare il proprio viaggio utilizzando un applicativo per la prenotazione a “consultazione facilitata”, a dimostrazione del fatto che le condizioni di accessibilità fisica di spazi e strutture sono legate anche all’accessibilità degli strumenti informativi che li descrivono.

Trenitalia ha inoltre attivato la “Carta Blu” che viene rilasciata ai titolari di indennità di accompagnamento e prevede una serie di agevolazioni anche economiche sia per il titolare della carta che per il suo accompagnatore (www.trenitalia.it).

Nel 2014, RFI ha avviato il progetto “500 stazioni”, che prevede una serie di interventi strutturali finalizzati all’adeguamento delle stazioni interessate alle linee guida per l’accessibilità del sistema ferroviario dell’Unione Europea. Diverse associazioni ed Enti pubblici hanno segnalato però un notevole ritardo nella realizzazione di questi interventi soprattutto nelle stazioni meno frequentate. I ritardi riguardano sia gli interventi di adeguamento delle stazioni (ad esempio l’innalzamento dei marciapiedi per facilitare l’accesso e l’uscita dai treni, la riqualificazione dei sottopassaggi, l’installazione di ascensori), sia quelli che interessano i treni (come l’installazione di nuove pedane per l’entrata e uscita dal treno con sedia a ruote e l’aumento delle postazioni riservate a persone disabili all’interno dei treni). Nel 2017, in occasione della XV Giornata nazionale per l’eliminazione delle barriere architettoniche, il Gestore dell’infrastruttura nazionale ha rinnovato l’impegno affermando che entro il 2017 sarebbero stati completati gli interventi di abbattimento delle barriere architettoniche in 50 stazioni (con un investimento di circa 220 milioni) e prevedendo altrettanti interventi per il 2018.

- **Per il trasporto urbano ed extraurbano:**

- messaggistica di preavviso arrivo bus.
- cinture di sicurezza per i posti riservati.
- piazzole o banchine di fermata e attesa accessibili.
- taxi accessibili e prenotabili anche dai disabili sensoriali.
- impianti semaforici per non vedenti e ipovedenti.
- inserimento nel mansionario degli autisti dell’incarozzamento e relativa formazione, anche più in generale per l’approccio alle disabilità.
- adeguamento mezzi pubblici con pedane, posti riservati, segnalazioni adeguate.
- obliterate su più livelli, cinture di sicurezza.

- cordoli, pavimentazione e paline tattili.
- accessibilità stazioni metropolitane.
- mezzi granturismo accessibili.
- postazioni di scooter elettrici.
- navette ecologiche accessibili nelle aree protette.
- car sharing con vetture ecologiche.

Le condizioni dei mezzi deputati al trasporto pubblico su strada, nel nostro Paese, sono ben lontane dall'essere considerate idonee a garantire una piena accessibilità. Anche quei mezzi dotati di ausili per la salita e discesa (le pedane), presentano con molta frequenza malfunzionamenti che non ne permettono l'utilizzo. La situazione del trasporto pubblico in Italia è di per sé molto complessa, e riguarda in modo particolare le regioni e le città metropolitane del meridione. Negli ultimi anni l'emblema dell'inefficienza del trasporto pubblico urbano, nei discorsi pubblici e nei media, è diventata la città di Roma, su questioni che riguardano tanto le condizioni dei mezzi quanto quelle delle infrastrutture.

Nel giugno del 2017 Giuliano Frittelli, presidente della sezione di Roma dell'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (UICI), ha denunciato quella che a suo dire era la situazione "a dir poco surreale che stanno vivendo le persone con disabilità visiva a Roma relativamente alla mobilità urbana e al trasporto pubblico". Frittelli lamentava il fatto che i nuovi mezzi acquistati dall'amministrazione della Capitale non fossero accessibili alle persone ipovedenti poiché presentavano dei display interni posizionati troppo in alto per poter essere consultati agevolmente da persone con disabilità visiva. Soprattutto, però, la sua denuncia riguardava il mancato rispetto del protocollo di intesa tra l'amministrazione e le associazioni di disabili, con il quale erano stati stabiliti i parametri di accessibilità dei mezzi, i quali, secondo il protocollo, dovevano essere testati dalle varie associazioni di disabili per verificarne la reale accessibilità. Secondo Frittelli, invece, nessuna delle associazioni era stata contattata (www.superabile.it). Quest'ultima questione offre uno spunto di riflessione interessante, che verrà approfondito anche nei paragrafi successivi, riguardo alla partecipazione delle persone con disabilità alla progettazione dei prodotti e dei servizi ad esse indirizzati. Il coinvolgimento delle persone interessate da un determinato processo politico, le quali rappresentano anche alcuni degli attori del processo stesso, è una strategia che, ormai da diversi anni, è riconosciuta come particolarmente incisiva nell'individuazione di soluzioni efficaci e nel superamento dei cosiddetti blocchi decisionali. Ciò nonostante, i processi partecipativi sono ancora oggi considerati da molti politici e amministratori come una perdita di tempo, un elemento che allunga e complica

inutilmente i processi decisionali, laddove quella di affidarsi a pareri tecnici o alla decisione a maggioranza risulta una scelta decisamente più rapida e semplice.

- **Per la circolazione e la sosta dei mezzi privati:**

- adozione contrassegno europeo.
- ampliamento e gratuità parcheggi dedicati.
- accessibilità colonnine S.O.S in autostrada.
- procedure unificate regionali per l'accesso a ZTL.
- riforma criteri medico-legali per il rilascio del contrassegno invalidi.
- semplificazione delle procedure per il rilascio di patenti speciali e equiparazione dei tempi di rinnovo.
- ampliamento delle categorie beneficiarie del contrassegno invalidi.

2.2.2. Le strutture ricettive e i luoghi di interesse

Il tema dell'accessibilità fisica riguarda, evidentemente, oltre ai trasporti anche le strutture ricettive e le attrazioni turistiche. Per accessibilità delle strutture ricettive si intende, come delineato dal D.M. 236/89 ("Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche), la possibilità per chiunque di raggiungere, entrare e fruire degli ambienti che fanno parte di una struttura. La legge 104/92 ha successivamente esteso l'obbligo dell'accessibilità anche alle strutture ricettive. Accanto all'imposizione dell'obbligo dell'accessibilità il Ministero del Turismo ha poi previsto la creazione di "uno standard nazionale per la rilevazione dell'accessibilità delle strutture, basato su protocolli universalmente accettati" (Ministero del Turismo, 2009).

Tuttavia sono poche le realtà che hanno avviato una diffusa campagna di rilevazione in grado di restituire informazioni aggiornate ed affidabili, e parliamo esclusivamente di servizi attivati da privati. Tra questi uno dei più rilevanti è quello che ha portato alla creazione del marchio di qualità "Village for All", di cui si parlerà più avanti.

L'accessibilità delle attrazioni turistiche è di fondamentale importanza dal momento che queste rappresentano l'elemento principale della scelta di un turista di visitare una determinata località. Per un turista con esigenze specifiche, però, le possibilità di scelta sono determinate dalla presenza di strutture e servizi capaci di soddisfare le sue necessità.

Tali attrazioni comprendono le aree verdi, la cui fruibilità da parte di un pubblico con esigenze specifiche richiede una pavimentazione che non comporti un'eccessiva pendenza, l'eliminazione

delle barriere dovute all'utilizzo di strumenti di controllo degli accessi (cancelli, tornelli), parcheggi con posti riservati, servizi igienici adeguati e segnaletica comprensibile a tutti (Lancerin, 2003). Le aree di gioco devono seguire le stesse caratteristiche delle aree verdi ed entrambe, è evidente, richiedono una manutenzione accurata e costante per garantirne l'accessibilità.

Il problema dell'accessibilità fisica riguarda in modo particolare gli stabilimenti balneari. In primo luogo perché garantire l'accessibilità di queste strutture richiede una serie di interventi più complessi, e generalmente più costosi, rispetto a quelli necessari per il superamento delle barriere architettoniche di altre tipologie di edifici e strutture. Le persone su sedia a ruote, le persone anziane o con ridotte capacità di movimento necessitano di scivoli, passerelle che permettano loro di raggiungere il mare dallo stabilimento e possibilmente di supporti e ausili per poter fare il bagno. Su quest'ultimo punto gli stabilimenti italiani si stanno progressivamente attrezzando con l'acquisto di supporti anche molto innovativi. Uno di questi supporti sarà analizzato nel capitolo successivo.

L'accessibilità degli stabilimenti balneari assume un'importanza straordinaria per la promozione del turismo del nostro Paese che, anche per la sua conformazione geografica, vede le località balneari tra le mete più gettonate tanto dai turisti italiani quanto da quelli stranieri.

Infine va ricordato che tra le attività turistiche e del tempo libero rientrano anche le attività sportive. Lo sport è ormai da tempo considerato uno strumento importantissimo per l'integrazione sociale delle persone con disabilità e negli anni le possibilità di praticare attività sportiva anche a livello agonistico sono progressivamente aumentate. Alcune regioni italiane fanno della possibilità di praticare determinate attività sportive, come ad esempio lo sci, uno dei principali fattori di attrazione turistica. È il caso del Trentino che da diversi anni promuove iniziative e condizioni particolari (lezioni gratuite, sconti ecc.) per promuovere la pratica di questo sport per le persone disabili.

2.3. Accoglienza e ospitalità. Tecniche di comunicazione e relazione con clienti disabili

Il terzo aspetto affrontato dal CPSTA è quello dell'ospitalità e dell'accoglienza del cliente. Una corretta accoglienza è un elemento che risulta fondamentale per qualsiasi cliente, a prescindere dal fatto che presenti o meno esigenze specifiche. Per un turista con bisogni speciali da soddisfare, però, un'accoglienza di qualità richiede una particolare preparazione da parte degli operatori e la capacità di riconoscere tempestivamente queste esigenze in modo da potervi corrispondere in maniera efficace. Il CPSTA nell'elaborazione di una definizione della corretta accoglienza ha individuato una serie di principi cardine, ovvero "per tutti e non speciale, positiva ed inclusiva, attenta e dialogante, parte della promozione". Quest'ultimo punto merita una riflessione poiché ci consente di comprendere

l'importanza di una corretta accoglienza come fattore determinante per lo sviluppo del settore turistico. Il quadro di accoglienza di una determinata area turistica, infatti, rappresenta uno dei principali strumenti di promozione a disposizione degli operatori e un elemento determinante nella fidelizzazione dei clienti (Alyfanti, De Santis, Illuminati, Maltese, 2013). Il concetto di accoglienza si riferisce a tutti quei fattori che contribuiscono a far vivere al turista un'esperienza di soggiorno completa e confortevole, invogliandolo a tornare ed a raccontare ad amici e conoscenti dei pregi e delle bellezze della destinazione.

La qualità dell'accoglienza turistica richiede quindi capacità di dialogo con la clientela e attenzione alle esigenze che questa esprime, ma, contemporaneamente, si propone di realizzare degli standard qualitativi di alto livello che siano percepiti come tali da tutti, migliorando la qualità dell'esperienza turistica di tutti e non solo di quanti presentano bisogni specifici.

Il grado di soddisfazione del cliente, che si tratti o meno di una persona con disabilità o esigenze specifiche, dipende dalla capacità dell'offerta turistica di individuare le problematiche fondamentali della domanda e di rispondervi garantendo la presenza di una serie di "elementi di qualità" che si estendono a tutti gli aspetti delle destinazioni turistiche.

Per quanto riguarda la domanda si possono elencare una serie di esigenze che caratterizzano qualsiasi tipologia di turista:

- conoscere in maniera corretta e approfondita il luogo di destinazione e le sue caratteristiche di accessibilità
- verificare la corrispondenza tra le proprie esigenze e il sistema di accoglienza
- ottenere informazioni chiare, attendibili ed aggiornate attraverso il ricorso a canali altrettanto accessibili
- avere la possibilità di relazionarsi con personale attento e competente
- fruire in modo autonomo e in totale sicurezza degli spazi e delle strutture
- accedere a tutte le attività disponibili

Di conseguenza possiamo individuare quelli che saranno gli "elementi di qualità" che necessariamente devono caratterizzare l'offerta, ovvero:

- presenza di personale specializzato
- elementi di raccordo tra le varie normative sulla sicurezza, la sanità, le barriere
- contenuti informativi comunicati in modo chiaro e accessibile
- strumenti di raccolta delle informazioni suddivise per tipologia di disabilità
- strumenti di valutazione che indichino il grado di qualità dell'accoglienza sia in termini descrittivi, che in termini di presenza/assenza di elementi specifici

Il tema della corretta accoglienza per i turisti con esigenze specifiche diventa quanto mai complesso nel momento in cui lo si affronta prendendo in considerazione le esigenze di un'utenza che presenta deficit di tipo cognitivo. Una questione particolarmente spinosa è quella che riguarda le strategie che gli operatori dei servizi turistici di accoglienza possono adottare per mettere a proprio agio la persona con autismo e i suoi familiari, evitando l'insorgere di situazioni che possono diventare molto critiche. L'autismo è un disordine neuropsichico infantile che può comportare gravi problemi nella capacità di comunicare, di entrare in relazione con le persone e di adattarsi all'ambiente. In Europa la diffusione dell'autismo varia da paese a paese (da una persona ogni 160 in Danimarca a una su 86 in Gran Bretagna), con una maggiore incidenza nei maschi piuttosto che nelle femmine (salute.gov.it). Uno dei tratti che spesso accomuna le persone con autismo è il loro attaccamento alla routine, per cui anche un lieve cambiamento può essere fonte di stress e turbamento. È evidente come questa condizione costituisca un ostacolo quando si decide di affrontare una vacanza che, inevitabilmente, rompe la rassicurante quotidianità.

Uno spunto interessante per l'analisi delle possibili strategie da adottare in presenza di turisti con autismo, ci viene fornito, ancora una volta, dall'associazione Bed&Care che ha trattato l'argomento insieme a Camilla Del Balzo e Laura Antonelli, socie fondatrici del centro di ricerca e apprendimento di Be&Able che a Roma si occupa di assistere i ragazzi autistici e le loro famiglie. Nello specifico è stata analizzata una di quelle situazioni più comuni che, però, in presenza di persone autistiche può trasformarsi in un momento molto difficile da gestire: l'attesa al ristorante.

Quando ci si trova al ristorante si è in un ambiente nuovo, pieno di odori e di rumori, in cui l'attesa per la preparazione dei piatti può essere anche molto lunga. Questa situazione può comportare un notevole stress, con un disagio crescente, e che può portare anche ad una vera e propria crisi. L'attesa, infatti, per la persona con autismo, è associata ad una condizione di incertezza rispetto a ciò che accadrà, e questa insicurezza cresce in un ambiente nuovo e caratterizzato da forti odori e rumori come quello del ristorante. In questi casi ridurre i tempi di attesa e quindi di permanenza all'interno del ristorante diventa fondamentale. Nel ristorante di un albergo la situazione può essere risolta attraverso piccoli accorgimenti come quello di permettere alla famiglia di ordinare il pasto con largo anticipo, anche direttamente dalla stanza, concordando l'orario in cui i piatti saranno pronti ed eliminando così molto del tempo di attesa. Laddove non fosse possibile agire in questo modo, ad esempio in un ristorante che non sia quello dell'albergo, sarebbe comunque consigliabile dare precedenza alle ordinazioni della persona con autismo e dei suoi familiari.

Un'ulteriore strategia utile ad assicurare una situazione confortevole ad un ospite con autismo può essere quella di collocare il tavolo in un punto più tranquillo della sala, possibilmente lontano da

tavolate rumorose e dalla cucina. Gli odori e i rumori molto intensi possono essere un fattore di turbamento notevole per la persona con autismo.

Al di là delle situazioni specifiche, l'accoglienza nei confronti clienti con disabilità presuppone gli stessi principi di rispetto, disponibilità all'ascolto, cortesia e gentilezza che sono fondamentali nella relazione e nella comunicazione con chiunque.

Il turismo, più di molti altri settori dell'economia, si basa sull'ospitalità, sulla capacità di offrire un servizio che garantisca soddisfazione e benessere per il cliente che consuma il prodotto turistico in tutte le sue parti. Un sistema di servizi così orientato alla persona e alla sua soddisfazione psico-fisica non può che attribuire un ruolo di estrema importanza alle tecniche di relazione e comunicazione.

A prescindere dall'eventuale presenza di esigenze specifiche, vi sono una serie di principi che permettono di instaurare una comunicazione efficace con qualsiasi interlocutore. In primo luogo è necessario segnalare che la comunicazione si compone di una parte consapevole (verbale) ed una parte inconsapevole (paraverbale e non verbale) (Alyfanti et al., 2013). La capacità di controllare anche la comunicazione inconsapevole è fondamentale per evitare che gesti o espressioni del viso (ma anche posture, movimenti, sguardi) possano interferire con i messaggi verbali. In secondo luogo, bisogna tenere presente che una comunicazione realmente interattiva e produttiva presuppone sempre la creazione di un rapporto tra interlocutori, e la capacità di ascolto dell'altro svolge un ruolo fondamentale nella creazione di questo rapporto. L'ascolto empatico (ovvero quello che si fonda sul coinvolgimento personale, sull'accoglienza e la fiducia) e l'ascolto attivo (ovvero quello che contempla l'esistenza di una pluralità di prospettive e che include la possibilità che avvenga un cambiamento in uno o in entrambi gli interlocutori) sono strumenti determinanti per una comunicazione efficace.

Una comunicazione efficace è quella che è in grado di abbattere alcune barriere. Possiamo individuare una serie di comportamenti e atteggiamenti che mandano "messaggi barriera" ostacolando una comunicazione costruttiva:

OSTACOLI ALLA BUONA COMUNICAZIONE	ESEMPI PRATICI	MESSAGGI IMPLICITI
Non sintonizzarsi. Non tener conto dei <i>feedback</i>		Mi tengo a distanza. Non mi fido. Non provo stima. I tuoi bisogni non sono importanti.
Interrompere. Sovrapporsi.		Sono io che comando. Posizione <i>one-up</i>
Seguire il proprio pensiero. Parlare a fiume. Invadere lo spazio. Fare monologo		Non mi interessa dialogare con te. Le mie idee sono più importanti. Non meriti attenzione
Fare pressing	Vieni al punto! Taglia corto! Sbrigati!	Non sei importante. Non ho tempo per te. I tuoi bisogni non mi interessano
Mettere in dubbio	Sì, ma... Come fai a dirlo? Però... Non so...	Non ti credo. Non mi fido. Hai torto. La tua parola non conta.
Contraddire	No. Non è così.	Ne so più di te. Ti sbagli
Correggere	Non hai capito... Non si tratta di A, ma di B... Ora ti spiego...	Ne so più di te. Non sei capace
Criticare	Sei sempre lo stesso!	Non vai bene come persona
Colpevolizzare. Rimproverare	È colpa tua... sei tu che... Guarda che cosa hai combinato!	Sei tu il responsabile Sei un poco di buono

Fonte Tabella: Alyfanti et al., 2005

Per quanto riguarda nello specifico il turismo per tutti, il modo di relazionarsi con il cliente con esigenze specifiche e le norme per un corretto comportamento da adottare assumono ulteriore importanza poiché non solo permettono di individuare con maggiore precisione le esigenze del target in questione, ma consentono anche di stabilire un contatto umano con questa clientela che, spesso, lamenta proprio una mancanza di empatia e di considerazione da parte del personale delle strutture e degli operatori turistici in generale.

Per comprendere quali siano le modalità di comportamento utili a facilitare la comunicazione con una clientela con esigenze specifiche bisogna innanzitutto individuare la tipologia di disabilità che il cliente presenta e di conseguenza le necessità e le eventuali limitazioni che questa comporta.

La tipologia di disabilità più conosciuta è generalmente quella che concerne la sfera fisica e motoria. Le disabilità fisiche comportano un maggiore affaticamento, una riduzione delle capacità di movimento, come camminare o compiere determinate azioni e, in alcuni casi determinano una limitazione delle capacità di agire in autonomia. Nella relazione con il cliente con disabilità fisiche è importante non avere pregiudizi legati al suo aspetto fisico e rivolgersi direttamente alla persona e non al suo eventuale accompagnatore. L'abitudine a rivolgersi esclusivamente agli accompagnatori rappresenta uno degli errori più comuni ed è percepita spesso con particolare fastidio poiché denota una scarsa considerazione nei confronti della persona disabile ritenuta incapace di intrattenere una conversazione anche se il tipo di disabilità che presenta non altera minimamente le sue capacità intellettive. È inoltre importante lasciare alla persona il tempo di esprimere le proprie necessità, ascoltare quali sono i suoi bisogni senza presupporli e offrire il proprio aiuto solo se richiesto e nei termini in cui è richiesto evitando di cadere nell'eccesso e cercando di rispettare sempre il naturale desiderio di autonomia di ognuno. Infine è necessario dare informazioni accurate e dettagliate riguardo il livello di accessibilità dei luoghi e degli spazi e prestare particolare attenzione alle situazioni di emergenza. Nel caso in cui si tratti di persona su sedia a ruote che chiede di essere spinta è sempre bene lasciarsi guidare e farsi suggerire come effettuare correttamente le manovre, evitare i movimenti bruschi e fare attenzione a non urtare altre persone perché ciò potrebbe creare imbarazzo al cliente.

Una forma di disabilità abbastanza comune è quella che interessa le capacità sensoriali e può manifestarsi con vari livelli di gravità. Si considerano quindi non solo le persone sorde o cieche, ma anche quelle che hanno capacità visive e uditive ridotte. Nel caso di persone con limitazioni visive va ricordato infatti che solo una piccola percentuale di esse risulta del tutto non vedente, per molti la percezione dello spazio, seppur limitata, può variare da individuo a individuo. Anche in questo caso, come per tutti gli altri, è sempre necessario rivolgersi alla persona anche se accompagnata. L'utilizzo di un linguaggio chiaro, e coerente è indispensabile nella relazione con persone con limitazioni visive poiché la comunicazione verbale è il solo mezzo a disposizione della persona per acquisire le informazioni necessarie dal momento che non è in grado di leggere le espressioni del volto o di cogliere i gesti. È dunque necessario utilizzare sempre la parola anche quando si danno indicazioni o si descrivono gli ambienti. La descrizione degli ambienti è sempre auspicabile, e, nel caso in cui non fossero disponibili materiali audio o stampati in caratteri Braille (menù, guide, indicazioni) è bene leggerli al cliente. Va ricordato, tra l'altro, che solo una piccola percentuale di coloro che presentano limitazioni visive conosce l'alfabeto Braille (circa il 10-15%). La puntualità è un aspetto particolarmente importante per le persone con disabilità sensoriali. Le lunghe attese possono essere fonte di disagio e provocare stress.

La disabilità che comporta limitazioni uditive è in genere più difficilmente percepibile se non è la persona stessa a manifestarla. Alcune persone sorde dalla nascita possono presentare difficoltà anche nel parlare. Molte di queste utilizzano il linguaggio dei segni per comunicare e sono in grado di leggere il labiale. In questi casi stabilire un contatto visivo con il cliente è fondamentale, perciò è bene controllare sempre la propria posizione, evitare di mettersi contro luce e non mettere le mani davanti alla bocca quando si parla perché questo impedirebbe la lettura dei movimenti delle labbra. A differenza del caso delle limitazioni visive i gesti le espressioni del viso e gli altri segnali non verbali possono rappresentare uno strumento utile per una comunicazione più efficace. È necessario comunque tenere presente che in tali situazioni la comunicazione richiederà più tempo e che la lettura delle labbra, così come l'uso della lingua dei segni, non consente una comunicazione agevole tra più di due persone. È utile inoltre accertarsi sempre che le informazioni fornite siano state ben comprese: soprattutto le persone anziane in molti casi non manifestano di avere difficoltà in questo senso e spesso, anche se non hanno ben capito, non chiedono di ripetere. Infine, nel caso in cui il cliente utilizzi apparecchi acustici è necessario considerare che, sebbene permettano di percepire i suoni in maniera più distinta, questi ausili funzionano mediante l'amplificazione di tutti i suoni circostanti, compresi i rumori di fondo che vanno quindi ridotti, ad esempio scegliendo un posto più tranquillo per comunicare.

Un'attenzione particolare va dedicata alla relazione con persone colpite da disabilità mentale. Questa tipologia di disagio può manifestarsi con disturbi molto lievi e difficilmente percepibili, ma anche con situazioni che invece richiedono assistenza e sostegno alla persona su più livelli. Le persone con disabilità intellettive possono reagire alle situazioni in modo non proporzionato all'età, possono presentare difficoltà di orientamento e di comprensione e nella quasi totalità dei casi viaggiano con un accompagnatore o un familiare. In queste situazioni è necessario, in primo luogo, dedicare maggiore disponibilità e più tempo ai clienti, cercando di rispettare i tempi di reazione e di comprensione, mostrandosi disponibili a ripetere anche più volte i messaggi. È importante comunicare in modo semplice ma non infantile, utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile ed evitando spiegazioni troppo lunghe e articolate. Una comunicazione improntata a questi principi di comprensibilità può rivelarsi molto utile anche in presenza di turisti stranieri che non conoscono la lingua.

Altrettanta importanza va attribuita alle situazioni di disabilità psichica. Questa condizione può manifestarsi in forme spesso molto complesse e difficili da gestire (ansia, agitazione, paure irrazionali, disorientamento, depressione, ossessioni ecc.). Si tratta di situazioni che talvolta non si riescono ad identificare a meno che non vi siano delle reazioni manifeste poiché in genere chi soffre di disagi psichici difficilmente lo riferisce. Oltre ad una generica disponibilità e cortesia, sempre

indispensabili per una buona accoglienza, è necessario adottare un atteggiamento rassicurante dato che queste persone mostrano frequentemente una maggiore sensibilità nel percepire situazioni di disagio e stress.

Vi sono infine una serie di condizioni non direttamente riconducibili a specifiche forme di disabilità che, tuttavia, possono richiedere comunque l'adozione di alcune semplici norme di comportamento che facilitano la comunicazione e aumentano la qualità dell'accoglienza offerta. Parliamo ad esempio delle persone con problemi di alimentazione generici (allergie, intolleranze ecc.) o più specifici (diabete). Nel primo caso le esigenze possono essere molto diverse, ma, in generale, dimostrare una certa flessibilità e permettere al cliente di seguire la propria dieta (eventualmente ad orari personalizzati) è buona norma per un'accoglienza di qualità. Nel secondo caso sarà opportuno offrire al cliente la possibilità di conservare i propri farmaci in un frigorifero. Inoltre può essere importante avere la capacità di riconoscere i segnali che indicano la presenza di situazioni che richiedono un intervento medico (ad esempio se un cliente diabetico manifesta difficoltà nel comunicare). La capacità di individuare tempestivamente queste situazioni è particolarmente utile anche nel caso di persone affette da forme di epilessia. Le crisi epilettiche possono essere molto diverse per intensità e manifestarsi sotto forma di perdita improvvisa di conoscenza o di crisi generalizzate durante le quali la persona può avere delle convulsioni. Nella maggior parte dei casi queste crisi recedono dopo circa 5-10 minuti senza lasciare esito e non rappresentano un pericolo per la vita. Nel caso di crisi prolungate o ripetute è invece opportuno ricorrere all'intervento medico o all'ambulanza per trasportare la persona al pronto soccorso.

Il livello di soddisfazione dei turisti con esigenze speciali è dunque legato alla capacità del sistema ospitale di rispondere alle esigenze che questi esprimono attraverso un'offerta adeguata e in continuo aggiornamento, improntata ad un'accoglienza di qualità sulla base dei principi di una comunicazione efficace, e supportata da un'informazione accessibile ed affidabile. D'altra parte la qualità dell'offerta non può che dipendere dal grado di preparazione e sensibilità degli operatori turistici e di tutte le figure professionali del settore. Di conseguenza le attività di sensibilizzazione degli operatori e i programmi di formazione specifica a loro dedicati assumono una funzione determinante per il raggiungimento di un livello elevato nella qualità dell'offerta turistica.

Paragrafo 3. Percorsi formativi

La formazione rappresenta il principale strumento che mette in condizione gli operatori di riconoscere e rispondere alle esigenze e alle aspettative di tutti coloro che si rivolgono al sistema delle attività turistiche. I vari programmi e percorsi di formazione devono interessare tutte le figure tecniche e professionali impegnate nel settore e tutti i possibili livelli formativi, compresi quelli meno specializzati. I percorsi potenzialmente interessati sono sia quelli che riguardano l'area scolastica e universitaria (istituti professionali ad indirizzo alberghiero e commerciale, gli istituti tecnici ad indirizzo turistico e tecnologico, i licei e le università), sia quella degli operatori professionali (negli ambiti della ristorazione, ricettività, informazione, trasporti, cultura ecc.).

In quest'ottica appare evidente come sia necessaria un'intesa e una programmazione condivisa con il Ministero dell'Istruzione per la proposta di argomenti didattici sul turismo accessibile e l'Universal Design e per favorire il loro inserimento nei programmi formativi degli indirizzi scolastici e universitari interessati. Per quanto riguarda gli operatori professionali invece sarebbe opportuna una collaborazione con il Ministero del Lavoro per la definizione delle figure professionali coinvolte, per l'introduzione di misure a sostegno dei percorsi formativi specifici e per la definizione di un sistema di premialità per chi si forma in questo senso.

3.1. Operatori turistici

Il Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile (2013) ha individuato le seguenti tematiche di base da affrontare nei relativi percorsi di formazione:

- **disabilità e turismo: fondamenti e principi**
 - evoluzione del concetto di disabilità
 - normativa sulla disabilità
 - sguardo sulla disabilità
 - concetto di turismo accessibile e turismo per tutti
 - catena dell'accessibilità
 - qualità dell'accessibilità (affidabilità delle informazioni, reti e circuiti di promozione, case histories)
- **disabilità: esigenze e relazione**
 - fondamenti e caratteristiche delle diverse forme di disabilità

- funzione ed utilizzo degli ausili
 - principi di accoglienza e relazione
 - luoghi comuni e aspetti relazionali
 - consigli e suggerimenti per un approccio corretto e non discriminante
- **accessibilità strutturale: dal rispetto normativo alla fruizione per tutti**
 - evoluzione della normativa italiana in materia di barriere architettoniche
 - fondamenti di Design for All
 - l'accessibilità del territorio
 - la fruibilità dei servizi

Riguardo alle modalità, il Comitato suggerisce l'utilizzo degli strumenti della Formazione a Distanza oltre che la creazione di un repertorio delle soluzioni già esistenti. Inoltre sarebbe importante coinvolgere, nell'organizzazione e nello svolgimento dei percorsi di formazione, anche dei formatori disabili, capaci di offrire punti di vista privilegiati e possibili soluzioni a dubbi, perplessità e preconcetti legati a questa tipologia di clientela.

I vari interventi formativi dedicati agli operatori turistici devono tenere conto della tipologia di figure professionali coinvolte in modo da calibrare l'offerta formativa in base alle competenze richieste per lo svolgimento delle diverse mansioni. La formazione degli impiegati di un ufficio di informazione turistica dovrà concentrarsi soprattutto sui sistemi di raccolta delle informazioni e sulla valutazione dell'affidabilità, quella del personale alberghiero o delle guide turistiche dovrà rivolgersi ai temi del comportamento e del corretto atteggiamento nei confronti delle persone con disabilità.

Prendendo in considerazione alcuni dei programmi di formazione sul turismo per tutti, possiamo individuare una serie di competenze utili allo svolgimento di alcune delle professioni turistiche più interessate al tema:

- **Per gli impiegati delle agenzie di viaggio** è importante saper valutare la qualità e l'affidabilità delle informazioni, attraverso il controllo delle modalità con le quali i dati sono stati raccolti e dell'eventuale esistenza di verifiche da parte di rilevatori esperti; conoscere le caratteristiche di accessibilità e le condizioni di viaggio delle compagnie aeree e degli altri sistemi di trasporto; saper porre ai propri clienti le giuste domande, spiegando il motivo delle richieste, facendo attenzione a restare professionale e rispettoso.

- **I dipendenti delle imprese di trasporto** devono conoscere la propria azienda e i servizi che questa offre; devono essere a conoscenza delle condizioni di accessibilità dei mezzi e delle regole che disciplinano il trasporto per i passeggeri con disabilità.
- **Il personale del settore alberghiero** deve conoscere le caratteristiche di accessibilità della struttura; conoscere ed informare sulle modalità per garantire la sicurezza degli ospiti con disabilità (ad esempio in caso di incendio); tenere i contatti con gli uffici del turismo per informare gli ospiti riguardo alle caratteristiche di accessibilità di musei, monumenti e siti di interesse in zona.
- **Gli operatori degli uffici turistici e le guide** devono essere informati sulle caratteristiche della città e delle strutture e sulla capacità di queste di soddisfare esigenze specifiche; devono conoscere i luoghi di interesse e le loro caratteristiche di accessibilità e devono informarsi sulla presenza di prodotti turistici che offrono una fruizione ampliata per persone con disabilità; devono scambiare informazioni con le organizzazioni di persone disabili.

3.2. Progettisti e tecnici di controllo

Sebbene negli ultimi anni sia cresciuta l'attenzione dedicata ai temi dell'accoglienza, della comunicazione efficace e rispettosa e dell'informazione affidabile, non si può trascurare il fatto che la completa fruibilità dei servizi e dei prodotti turistici passa anche, e forse soprattutto, da un'accessibilità fisica ai luoghi, ai percorsi e agli ambienti. Di conseguenza la rimozione degli ostacoli fisici e delle c.d. "barriere architettoniche" resta un elemento imprescindibile per un turismo realmente accessibile e inclusivo. Nonostante le promesse ed una normativa considerata tra le più avanzate e puntuali d'Europa, nel nostro Paese si registra ancora un ritardo enorme dell'adeguamento del costruito ai bisogni delle persone con disabilità.

Gli interventi formativi in favore del turismo per tutti devono rivolgersi anche ai progettisti per migliorare le loro competenze (e quelle dei tecnici deputati al controllo) e creare la coscienza affinché la normativa trovi finalmente una concreta applicazione. Bisogna insegnare a progettare edifici, spazi aperti, prodotti e servizi sani, sicuri e fruibili da tutti (Alyfanti et al., 2012) e per farlo non è necessario affidarsi a speciali discipline, ma è sufficiente cambiare alla radice l'approccio culturale alla progettazione in favore di una maggiore attenzione per le esigenze delle persone, valorizzando le loro specificità in un'ottica inclusiva e non esclusiva.

Questo cambio di approccio richiede lo sviluppo di percorsi formativi, dedicati a progettisti e tecnici amministrativi, che abbiano come obiettivo quello di educare al rispetto di alcuni concetti chiave del

Design for All (progetto per tutti), filosofia che sta alla base di una progettazione in grado di rispondere in maniera efficace a tutte quelle forme nelle quali si manifesta la naturale diversità umana. Alcuni di questi concetti chiave che meritano una riflessione sono (Alyfanti et al., 2012):

- Il concetto di **esigenza**: le esigenze sono fattori variabili nel tempo e perciò vanno affrontate adottando soluzioni flessibili, in grado di adattarsi ai cambiamenti nel tempo.
- Il concetto di **utente** e quello di **fruitore**: il primo termine si riferisce a colui che fa semplicemente uso di uno spazio, un bene o un servizio, mentre il secondo indica chi se ne giova, avendone piena disponibilità. Questo secondo concetto chiama in causa anche la sfera dei sentimenti e delle emozioni che accompagnano la fruizione di un luogo o di un bene e, per questo motivo, non può essere standardizzato.
- Il concetto di **integrazione delle soluzioni**: considerare la multidisciplinarietà e l'intersectorialità dei processi progettuali in una visione olistica del progetto stesso.

È possibile dunque immaginare un percorso disciplinare tipo, per la formazione dei progettisti, che abbia le seguenti finalità:

- L'introduzione degli allievi coinvolti ai temi del Design for All
- La sensibilizzazione degli stessi alle esigenze che un'ampia varietà di persone sono in grado di esprimere
- L'illustrazione critica delle normative e delle linee guida in materia di progettazione universale
- Lo sviluppo delle condizioni affinché gli allievi possano analizzare nel dettaglio un ambito specifico della progettazione universale, e applicare quanto analizzato in progetti specifici.
- L'insegnamento delle modalità con cui condurre le verifiche sulla corrispondenza del progetto ai principi del Design for All.

Infine, possiamo individuare una serie di tematiche fondamentali che necessitano di essere affrontate in modo approfondito nei singoli moduli didattici:

- **Consapevolezza della disabilità**: conoscere cosa è la disabilità evitando di incorrere nella riproposizione di stereotipi e luoghi comuni, talvolta fortemente discriminatori.
- **Responsabilità e funzionalità** della progettazione universale

- **Conoscenza della normativa:** leggi, linee guida e strumenti per una progettazione senza barriere.
- **Recupero e rifunzionalizzazione** degli spazi già esistenti, con un richiamo al tema dell'etica e dell'impatto del costruito sul paesaggio
- **Conduzione delle verifiche:** tecniche e strumenti utili a rilevare la corrispondenza tra i criteri di progettazione e i principi del Design for All
- **Questioni professionali:** figure coinvolte nella progettazione universale, prospettive e possibili sviluppi nel mercato del lavoro

È importante sottolineare che la formazione alla progettazione per tutti è efficace solo se non viene ridotta ad una disciplina a sé stante, settoriale, e se si supera quella concezione per la quale la progettazione per tutti è un atto di solidarietà nei confronti di chi è “meno fortunato”. Un approccio realmente inclusivo alla progettazione rappresenta invece un notevole contributo al progresso poiché “ogni azione che abbatte le discriminazioni e insegna l'uguaglianza è progresso” (Alyfanti et al., 2012, p.25).

Paragrafo 4. Conclusioni

4.1. La partecipazione come strumento di analisi dei bisogni e progettazione

Abbiamo visto, quindi, come un ambiente, un servizio, un prodotto siano realmente accessibili e rispettino i requisiti del Design for All se tutti sono messi nelle condizioni di fruirne in modo completo, piacevole, sicuro e confortevole a prescindere dalle proprie abilità, necessità, e in generale dalle proprie specificità. L'individuazione di tutta la vasta gamma di esigenze che un utente può presentare diventa dunque un fattore imprescindibile per l'elaborazione dei requisiti che lo spazio costruito deve soddisfare affinché sia completamente fruibile da tutti. L'analisi dei bisogni, ma anche delle aspirazioni umane, può essere tanto più efficace ed approfondita quanto più riesce a coinvolgere in modo attivo e consapevole tutti gli attori interessati dalla progettazione. È necessario, a questo scopo, spostare l'attenzione da una visione orientata al *problem solving* ad una improntata all'approccio *problem setting*.

Considerato che le esigenze di quanti usufruiranno di spazi, edifici e oggetti costruiti possono essere moltissime e talvolta molto varie e contrastanti, può essere estremamente importante avere un confronto con i potenziali utenti del prodotto o con chi li rappresenta. La partecipazione attiva di queste persone fin dalle prime fasi della progettazione è uno strumento di grande utilità e rappresenta, se non una garanzia, un riscontro importante riguardo alle concrete possibilità di fruizione di quanto realizzato. Inoltre costituisce un'occasione per promuovere la partecipazione di tutti alla vita sociale senza discriminazioni di alcun genere.

Sulla partecipazione come strumento di analisi delle politiche pubbliche, un contributo interessante è quello di Paolo Fareri che sostiene (Fareri, Giraudi, 2009, 209):

“La partecipazione (non solo in quanto partecipazione dei cittadini, ma più in generale come strategia di coinvolgimento degli attori rilevanti – e di mobilitazione di nuovi attori – nei processi decisionali) è un processo di progettazione collettiva il cui obiettivo primario è la produzione e messa in gioco di conoscenza utilizzabile [...] o in altri termini lo sviluppo di processi di apprendimento da parte degli attori coinvolti, in funzione di un aumento dell'efficacia e conseguentemente dell'efficienza del processo decisionale”.

La concezione della partecipazione come strumento di progettazione delle politiche si fonda sull'idea per la quale la messa a punto di soluzioni ai problemi sociali richiede la mobilitazione di diversi tipi

di conoscenza. Charles Lindblom e David Cohen (1979) avevano già individuato, tra i principali problemi di efficacia delle politiche pubbliche, la tendenza da parte dei policy makers a considerare come unica forma di conoscenza utilizzabile quella *scientifica*, ovvero quella prodotta dagli esperti. I due autori affermano che, invece, la conoscenza *ordinaria* e quella *interattiva* rappresentano contributi altrettanto utili e determinanti.

La conoscenza *ordinaria* si definisce come quella forma di conoscenza che deriva dall'esperienza quotidiana, dei luoghi ma soprattutto delle situazioni che vengono percepite come problematiche. La conoscenza *interattiva* è quella che gli attori coinvolti in un processo decisionale producono nel corso del processo stesso, attraverso la condivisione delle conoscenze sia di tipo ordinario che di tipo scientifico.

Se è vero che non è possibile individuare una precisa categoria di soggetti in grado di mobilitare conoscenza interattiva, proprio per la particolare natura di questo tipo di conoscenza che si produce attraverso la condivisione e l'interazione tra soggetti anche molto diversi tra loro, non vi è dubbio che, nel caso delle politiche in favore di persone con disabilità, i soggetti in grado di mettere in gioco conoscenze di tipo ordinario siano le stesse persone disabili.

L'adozione di specifiche strategie di intervento basate sul coinvolgimento di tutti gli attori rilevanti si rivelano particolarmente utili sia nella fase di formulazione dei problemi che in quella dell'individuazione delle soluzioni. Viceversa, quei processi decisionali che non tengono conto di tutti gli attori potenzialmente interessati, e della conoscenza ordinaria che sono in grado di produrre, si sono rivelati spesso inefficaci nelle soluzioni offerte.

4.2. Il Capability Approach e le implicazioni nel campo del turismo accessibile

La questione della partecipazione attiva delle persone con disabilità alla progettazione di prodotti e servizi ad esse destinati, rappresenta un elemento chiave di quello che è stato definito come l'approccio "delle capacità" (*capability approach*) applicato alla disabilità.

Il capability approach è stato formulato a metà degli anni Ottanta da Amartya Sen, professore di economia e filosofia ad Harvard, ed è stato successivamente sviluppato da numerosi studiosi che lo hanno considerato particolarmente idoneo ad analizzare e misurare la qualità della vita delle persone con disabilità. Il concetto principale sul quale si basa è quello per cui la diversità è una caratteristica centrale dell'umanità. "In altre parole, si riconosce come ciascun individuo sia diverso dagli altri nelle caratteristiche personali, per le circostanze sociali e ambientali in cui vive, nella capacità di convertire risorse personali, sociali, economiche e culturali nella capacità di convertire risorse personali, sociali,

economiche e culturali in funzionamenti a cui dà valore. In questa prospettiva, quindi, la disabilità rappresenta una delle infinite forme di differenziazione che contraddistinguono gli esseri umani” (Biggeri, Bellanca, 2011, 53).

Del capability approach (applicato alla disabilità) in questa sede ci interessa in modo particolare il concetto di “progetto di vita”, considerato uno degli strumenti principali di questo approccio, poiché richiede, da parte della persona con disabilità un processo di attivazione (*agency*) che la porta a ridefinire i propri obiettivi, le proprie ambizioni e i propri desideri e a suggerire i servizi di cui ha bisogno per soddisfarli. L’approccio delle capability presuppone quindi il fatto che la persona sia messa al centro dei processi di policy, come attore attivo e non solo come destinatario passivo dei servizi offerti.

Il concetto di “progetto di vita” ci introduce ad un altro elemento fondamentale dell’approccio delle capacità, strettamente collegato e funzionale alla realizzazione del “progetto di vita”, ovvero quello di “consulenza alla pari” (*peer counselling*). “La consulenza alla pari è uno strumento di accompagnamento che facilita il processo di conoscenza della persona, nonché un metodo per riflettere su vari aspetti della vita. Il consulente alla pari è una persona che ha vissuto un’esperienza simile alla persona/utente ed ha seguito un apposito percorso formativo” (Biggeri, Bellanca, 2011, 59). Il consulente ha il compito di rendere consapevole l’utente delle proprie capacità di risolvere in modo autonomo le situazioni che questi percepisce come problematiche, senza sostituirsi all’utente nella ricerca della soluzione, ma guidandolo a trovare da solo la risposta giusta.

È evidente come questi due strumenti possano essere particolarmente efficaci nella pianificazione degli interventi e nella fornitura di servizi pubblici e privati che tengano effettivamente conto delle esigenze e dei desideri dell’utenza, ma risulta altrettanto chiaro come difficilmente possano trovare concreta applicazione nel campo del turismo. Vi sono tuttavia alcuni elementi del capability approach che, se presi in considerazione, possono agevolare la costruzione di un’offerta turistica fruibile e senza barriere di alcun genere, in particolare facilitando il processo di analisi dei bisogni dell’utenza alla quale quest’offerta intende rivolgersi.

Il primo di questi elementi è proprio la consulenza alla pari. La concezione sulla quale si fonda, ovvero quella della necessità di coinvolgere le persone con disabilità in tutte le fasi della programmazione dei servizi a loro dedicati, può essere opportunamente adattata all’ambito trattato in questa sede. Si è già detto di come sia quantomeno auspicabile, se non necessaria, la partecipazione delle associazioni di persone disabili e delle altre organizzazioni che le rappresentano alle varie fasi della progettazione di edifici, spazi pubblici, percorsi, luoghi di interesse turistico e di tutte quelle strutture e infrastrutture per la cui realizzazione è necessaria una particolare attenzione all’eliminazione delle barriere architettoniche. Lo stesso si può dire per i percorsi di formazione rivolti

tanto agli operatori turistici quanto ai progettisti e ai tecnici amministrativi deputati alle verifiche. Il confronto con le persone con disabilità, che in questa circostanza rappresentano gli *stakeholder* delle politiche sull'accessibilità dei beni turistici e culturali, è sempre un'occasione utile per chiarire dubbi e perplessità, per avere un quadro chiaro e completo delle esigenze e dei bisogni specifici che la disabilità comporta e per superare i pregiudizi e gli stereotipi ad essa associati.

Avremo modo di vedere, nel capitolo successivo, come la partecipazione delle associazioni di persone disabili sia stata un fattore determinante nella progettazione di servizi per il turismo che hanno affrontato in maniera efficace e puntuale gli altri due temi che abbiamo individuato come principali ostacoli alla piena partecipazione delle persone con esigenze specifiche alle attività legate al turismo e al tempo libero. Abbiamo già accennato, invece, all'importanza di prevedere la presenza di persone disabili tra i formatori dei percorsi didattici sul tema del turismo per tutti, ma è bene sottolineare che un confronto con queste persone, e con chi le rappresenta, sarebbe auspicabile anche nella fase di elaborazione dei percorsi stessi, in modo da individuare a priori i temi e le problematiche da affrontare.

Il prossimo capitolo sarà dedicato all'analisi di alcuni prodotti e servizi turistici che hanno affrontato in modo particolarmente incisivo alcuni dei problemi che, come abbiamo visto, determinano l'insorgere di ostacoli, non necessariamente fisici, ma piuttosto dovuti a questioni di tipo culturale, che di fatto limitano le possibilità delle persone con bisogni specifici di accedere al patrimonio turistico e culturale del nostro Paese.

4.3. Il ruolo della politica. Il codice del turismo e i rapporti tra Stato e Regioni

Promuovere lo sviluppo di condizioni in grado di favorire una completa accessibilità nell'ambito del turismo significa prima di tutto garantire il rispetto di una serie di diritti. Tutti i turisti, e dunque anche coloro che presentano forme di disabilità e/o esigenze specifiche, hanno diritto all'inclusione, alla partecipazione e al divertimento, e hanno diritto a beneficiare di queste opportunità in condizioni di sicurezza e di comfort, oltre che ad essere informati sull'esistenza di tali possibilità.

Per garantire questi diritti è necessario agire su più fronti e sviluppare azioni dirette alla realizzazione di un sistema turistico Paese che si dimostri in grado di accogliere e ospitare tutti. Si tratta quindi di sviluppare e mettere insieme una serie di conoscenze e competenze che oggi sono appannaggio di pochi e trasformarle in un patrimonio condiviso che ci permetta di fare del turismo accessibile non

un turismo di nicchia, ma una condizione propria di tutte quelle attività che vengono definite come “turistiche”.

La realizzazione di un sistema turistico con queste caratteristiche di accessibilità e inclusività richiede innanzitutto l'azione dello Stato, chiamato a legiferare allo scopo di garantire alle persone disabili il diritto a fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia. Un primo tentativo in questo senso è rappresentato dal decreto legislativo del 23 maggio 2011 n.79 (Codice del turismo), entrato in vigore il 21 giugno 2011, con il quale si è voluto garantire, a livello di normativa statale che le “persone con disabilità motorie, sensoriali e intellettive possano fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi al medesimo livello di qualità degli altri fruitori senza aggravii del prezzo. Tali garanzie sono estese agli ospiti delle strutture ricettive che soffrono di temporanea mobilità ridotta”. Questa previsione normativa, contenuta all'art. 3 del Codice (principi in materia di turismo accessibile), ha rappresentato, secondo molte organizzazioni nazionali di rappresentanza delle persone con disabilità, un importante passo in avanti verso un più completo riconoscimento dei loro diritti. La Corte Costituzionale, però, con la sentenza n.80 del 5 aprile 2012, ha dichiarato incostituzionale l'articolo 3 che, al comma 1, recita: “In attuazione dell'articolo 30 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, fatta a New York il 13 dicembre 2006, ratificata e resa esecutiva con la legge 3 marzo 2009, n. 18, lo Stato assicura che le persone con disabilità motorie, sensoriali e intellettive possano fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi al medesimo livello di qualità degli altri fruitori senza aggravii del prezzo. Tali garanzie sono estese agli ospiti delle strutture ricettive che soffrono di temporanea mobilità ridotta”. La previsione per la quale è lo Stato ad assicurare il rispetto di questo diritto per le persone disabili, secondo la Corte Costituzionale, entra in conflitto con l'autonomia delle Regioni e gli ambiti di loro competenza poiché “attiene, con evidenza, ai rapporti tra Stato e Regioni in materia di turismo e realizza un accentramento di funzioni, che, sulla base della natura residuale della competenza legislativa regionale, spettano in via ordinaria alle Regioni, salvo che lo Stato non operi l'avocazione delle stesse” (Corte Cost., sent. 5 aprile 2012, n.80).

Le competenze in materia di turismo sono in capo alle Regioni e, dunque, allo Stato spetta il ruolo di promotore di collaborazioni con le Regioni stesse, e con le altre autonomie locali, per l'adozione di modalità di intervento condivise che garantiscano il rispetto di tali diritti. Inoltre sarebbero altrettanto auspicabili forme di collaborazione tra le Regioni al fine di uniformare gli standard qualitativi dei servizi offerti e di condividere linee guida e buone pratiche.

Capitolo 3. Prodotti e servizi per il turismo accessibile. Le best practices italiane

Nonostante negli anni sia progressivamente cresciuto l'interesse nei confronti del turismo per tutti, tanto a livello politico ed istituzionale, con l'emanazione del codice del turismo e l'evoluzione della normativa in materia di barriere architettoniche, quanto a livello privato e imprenditoriale, con il moltiplicarsi di iniziative, prodotti e servizi turistici all'insegna dell'accessibilità per tutti, per le persone con bisogni specifici l'organizzazione di un viaggio o una vacanza richiede ancora di fare i conti con una serie di ostacoli di vario genere.

Per garantire a tutti, indipendentemente dalle proprie condizioni fisiche e di salute, di partecipare a pieno alle attività turistiche e del tempo libero è necessario investire su una molteplicità di aspetti che dunque riguardano non solo l'accessibilità fisica e l'abbattimento delle barriere architettoniche (che pure sono aspetti fondamentali e determinanti del turismo per tutti), ma tutte quelle condizioni che nel capitolo precedente sono state illustrate come elementi fondamentali di un'offerta turistica improntata alla qualità e all'inclusività. È altrettanto importante, però, che tali aspetti fondamentali vengano trattati in maniera integrata e che le tante iniziative in favore di una maggiore accessibilità delle attività turistiche non rimangano casi isolati, ma entrino a far parte della cosiddetta "catena dell'accessibilità", ovvero di una filiera di servizi integrati che comprendono l'alloggio, i trasporti, i pasti, l'accoglienza, l'informazione ecc.

Ad oggi il Ministero dei Beni Culturali e del Turismo, che dovrebbe garantire l'accesso al turismo a tutti i cittadini evitando distinzioni di qualunque tipo, non ha ancora messo a punto una mappatura delle località e dei servizi turistici accessibili del nostro Paese. Il sito del Ministero, a tal proposito, invita a consultare il portale Italia.it che, a sua volta, rimanda ad una serie di link esterni che sono curati da privati o associazioni e che fanno riferimento a singole iniziative, senz'altro lodevoli e ed efficaci, ma non sufficienti, da sole, a garantire una piena accessibilità.

Alcune di queste iniziative verranno descritte in questo capitolo, evidenziandone gli aspetti innovativi e di grande efficacia, come esempi di *best practices* del turismo accessibile in Italia. Oltre alla tipologia dei servizi offerti ed alle modalità con le quali tali servizi sono stati ideati e progettati, particolare attenzione verrà dedicata alle pratiche attraverso le quali i promotori di questi prodotti e servizi cercano di fare rete, mettendo a sistema le proprie competenze e capacità e operando per la

realizzazione di una catena dell'accessibilità che consenta al turista di vivere la propria vacanza in modo completo e soddisfacente in tutti i suoi aspetti.

“In tema di Turismo Accessibile l'espressione buona pratica indica le azioni necessarie affinché un progetto possa avere ricadute ed effetti positivi su persone che si trovano in condizioni speciali, permettendo loro di accedere al godimento dei beni turistici” (ISFOL,2008, 57).

La raccolta delle buone pratiche che qui vengono presentate non ha, chiaramente, la pretesa di essere esaustiva, ma si concentra sull'individuazione di alcuni prodotti e servizi che affrontano con particolare attenzione ed efficacia quelli che nel secondo capitolo sono stati descritti come i principali fattori che ancora ostacolano la piena partecipazione delle persone con disabilità alle attività del turismo (non solo l'accessibilità fisica, ma anche la comprensibilità, affidabilità e accessibilità delle informazioni; l'accoglienza, la comunicazione efficace e la corretta relazione con persone con disabilità; gli stereotipi e i pregiudizi nei confronti della disabilità che rappresentano il principale ostacolo di tipo culturale all'integrazione e alla partecipazione attiva delle persone disabili).

3.1. Prodotti e servizi per un'informazione accessibile, comprensibile, affidabile

La questione dell'accessibilità delle informazioni è particolarmente complessa poiché chiama in causa una serie di condizioni da soddisfare affinché le informazioni turistiche disponibili risultino, appunto, accessibili. Tali informazioni devono essere reperibili, facilmente consultabili e comprensibili anche da parte di persone con limitazioni sensoriali e disabilità psichica, oltre ad essere affidabili e opportunamente verificate.

Diversamenteagibile: la persona con disabilità diventa protagonista

Sotto l'aspetto dell'affidabilità delle informazioni turistiche a disposizione delle persone con disabilità, uno dei servizi che si è particolarmente distinto per impegno ed efficacia sul territorio italiano è il portale *diversamenteagibile.it*. Il portale nasce da un'idea di Maximiliano Ulivieri, giornalista e blogger appassionato di viaggi e affetto da una forma di distrofia muscolare. Il presupposto da cui si parte è quello per il quale il miglior recensore di un servizio è colui che ne usufruisce, presupposto alla base delle principali piattaforme di condivisione di informazioni turistiche e non solo (ad es. *Tripadvisor*).

Il portale raccoglie tutta una serie di informazioni relative ad esperienze di viaggio effettuate da persone disabili, utili ad altre persone con disabilità intenzionate a frequentare gli stessi luoghi e le

stesse strutture. Le informazioni comprendono reportage scritti, fotografie e filmati realizzati dallo staff di *diversamenteagibile* ai quali si aggiungono le recensioni dei clienti e dei turisti che hanno frequentato quei posti. Inoltre le stesse strutture turistiche possono contattare il portale per ricevere una recensione. In questo caso ai responsabili delle strutture viene richiesto di fornire informazioni complete e dettagliate riguardo alle dimensioni e alle misure delle stanze, dei bagni, degli accessori e degli arredi, e alle condizioni di accesso alla struttura sia esterne che interne (comprese dunque le misure e le caratteristiche di ascensori, scale, scivoli). Una volta ricevute queste informazioni lo staff del servizio effettua un sopralluogo della struttura per prendere misure e realizzare foto e video che rendono più chiare ed affidabili le informazioni fornite. In questo modo la struttura si accredita come struttura di qualità, in grado di soddisfare le esigenze di una clientela con bisogni specifici e, attraverso il sito, riceve visibilità e promozione (diversamenteagibile.it).

Si tratta di un progetto particolarmente innovativo, non tanto per il servizio in sé, che, come detto, sfrutta lo stesso sistema di condivisione di informazioni che caratterizza molte delle piattaforme che negli ultimi anni si sono imposte nel campo delle tecnologie informative, ma per il fatto che, in questo modo, coinvolge direttamente le persone con disabilità nella realizzazione e nello sviluppo del progetto stesso, dando loro la possibilità di assumere ruoli attivi nel cercare di rendere quella del turismo un'esperienza accessibile a tutti. Si tratta infatti di rendere queste persone non solo destinatari, ma anche fornitori di un servizio, seguendo quegli approcci che si sono dimostrati più innovativi ed efficaci nella trattazione della disabilità (tra i quali il *capability approach* di cui si è discusso nel capitolo 2).

Il progetto è indirizzato soprattutto alla disabilità motoria, mentre gli aspetti necessari a garantire l'accessibilità a persone con altre tipologie di disabilità risultano abbastanza trascurati. Tuttavia, come dichiara lo stesso Ulivieri, l'intento è quello di rafforzare la collaborazione con altre realtà del settore che possano fornire competenze ed esperienza utili ad affrontare gli altri grandi aspetti dell'accessibilità turistica. Va sottolineato, però, che la questione dell'accessibilità fisica è trattata in modo completo ed approfondito, prendendo in considerazione tutti i fattori necessari ad una mobilità sicura e confortevole, compresi quelli che riguardano le condizioni di accessibilità dei trasporti e dei percorsi che conducono alle strutture recensite dal servizio. Inoltre va detto che, il fatto che siano gli stessi turisti con disabilità a fornire informazioni ed indicazioni sulla qualità delle strutture permetterà in futuro di ampliare la gamma delle informazioni disponibili, andando ad integrarle anche con quelle che riguardano le caratteristiche che una struttura deve possedere per far fronte alle esigenze di persone con disabilità di tipo sensoriale o psichico. Sarà fondamentale dare massima visibilità e diffusione al servizio, anche attraverso la collaborazione con altre realtà del settore, perché possa

crescere il numero dei soggetti che si rivolgono al servizio e, di conseguenza, il numero di recensori e quindi di informazioni disponibili.

Village For All: per un'offerta specializzata e personalizzata

Tra i servizi che si sono dimostrati particolarmente efficaci nel fornire informazioni complete, affidabili e costantemente aggiornate sull'accessibilità di strutture e attrazioni turistiche troviamo la rete *Village For All*, avviata ormai più di dieci anni fa a Ferrara e specializzata nell'organizzazione di un sistema informativo dedicato al turismo accessibile. Attraverso la creazione del marchio di qualità V4A il servizio garantisce a chi ha disabilità temporanea o permanente e di varie tipologie (disabili motori, sensoriali, persone con allergie e intolleranze alimentari, persone con diabete, dializzati, ma anche famiglie con bambini piccoli ed anziani, persone obese) di trovare una struttura ricettiva, un agriturismo o uno stabilimento balneare adatto alle proprie esigenze.

Le strutture certificate dal marchio V4A vengono valutate degli ispettori del servizio che raccolgono personalmente tutte le informazioni che vengono pubblicate sulla pagina web di *Village For All*. Le informazioni raccolte sono fruibili anche per persone cieche attraverso un pulsante che consente di ascoltare il testo che le contiene (villageforall.net).

Il marchio di qualità si estende, oltre che alle strutture, anche alle agenzie di viaggio che si avvalgono di operatori esperti nell'organizzazione di viaggi per persone con esigenze specifiche, ed è attualmente presente in Italia e in Croazia.

Negli anni il servizio V4A è diventato uno dei principali partner di riferimento di enti, organizzazioni ed imprese che stanno scommettendo sul turismo accessibile per ampliare o migliorare la propria offerta, garantendo, oltre al sistema di certificazione di qualità, una consulenza specializzata e percorsi di formazione per rispondere ai bisogni di tutti in modo puntuale ed efficace. Un'impresa turistica che voglia affidarsi alla rete V4A, dopo la compilazione di un apposito form riceverà un sopraluogo da parte degli ispettori incaricati, necessario per ottenere eventualmente la certificazione di qualità, e quattro ore di formazione gratuite, per il management ed il personale, sulle modalità di ospitalità ed accoglienza (villageforall.net).

I programmi di formazione V4A mirano a fornire a tutto il personale delle strutture (interno ed esterno) gli strumenti necessari a riconoscere le esigenze specifiche di cui sono portatori i turisti con disabilità e ad identificare le soluzioni per soddisfarle al meglio. Le figure interessate dai percorsi di formazione specifica sono: il management e la Direzione dell'impresa; le figure tecniche quali ingegneri, architetti, geometri e responsabili della manutenzione; le figure professionali come receptionist, guest relation ecc. (villageforall.net). La formazione può essere erogata presso la sede di

V4A, e in questo caso vengono affrontati temi generici relativi all'accessibilità, o può essere pianificata su misura delle esigenze della singola impresa identificando insieme ad essa i temi da trattare, i luoghi in cui realizzarla e il budget necessario.

Tornando al servizio di informazione, Village For All ha recentemente realizzato le "Guide all'Ospitalità Accessibile". Si tratta di guide disponibili gratuitamente, che riguardano 14 Regioni italiane e 34 destinazioni specifiche, e descrivono le caratteristiche di più di 50 strutture ricettive che offrono accoglienza di qualità per persone con esigenze specifiche. Le guide sono ripartite in due sezioni, che riguardano rispettivamente il Nord e il Centro-Sud, ed offrono informazioni su località marittime, collinari o di montagna.

Le guide sono concepite come strumenti interattivi che permettono di mettersi direttamente in contatto con le singole strutture attraverso uno smartphone, un tablet o un pc, ed è possibile consultarle scegliendo la Regione che si desidera visitare e, di seguito, le destinazioni e le strutture. Queste ultime vengono descritte in maniera approfondita, con i servizi offerti organizzati per macrocategorie di disabilità, e sono valutate attraverso l'attribuzione di un punteggio che va da 0 a 5, calcolato su un totale di 152 parametri (dalle barriere architettoniche, ai servizi alla persona, alla disponibilità di vitto per persone con regimi alimentari speciali). Sulle schede relative alle singole strutture è possibile inoltre accedere alle planimetrie delle camere e dei servizi e verificarne i requisiti per la soddisfazione delle persone con esigenze di tipo motorio.

Come già accennato un'informazione turistica accessibile deve soddisfare una serie di requisiti. Oltre ad essere affidabili, è necessario che tali informazioni siano facilmente comprensibili e consultabili da un pubblico con esigenze spesso molto diverse. A questo proposito si possono individuare due programmi, nel campo del turismo accessibile, che operano con particolare attenzione ed efficacia nella produzione e diffusione di informazioni ad alta comprensibilità e di facile consultazione anche per persone con limitazioni sensoriali e/o con disabilità di tipo intellettivo.

Veasyt: tecnologie a supporto del turismo accessibile

Il primo di questi programmi è *Veasyt* una s.r.l. nata nel 2012 come spin-off dell'Università Ca' Foscari di Venezia. L'azienda è specializzata nella realizzazione di una serie di servizi digitali che garantiscono l'accessibilità di contenuti ed informazioni turistiche (e non solo).

Il servizio di *Veasyt* si rivolge a enti pubblici e privati, aziende, liberi professionisti intenzionati ad elevare la qualità dei propri prodotti e servizi rendendoli accessibili ad un pubblico più ampio e con esigenze specifiche, attraverso contenuti informativi in grado di abbattere le barriere sensoriali e linguistiche.

Tra i servizi che offre, quello dedicato al turismo accessibile si chiama *Veasyt Tour* e mette a disposizione una serie di guide multimediali ed accessibili che consentono anche a visitatori con disabilità sensoriali o con difficoltà di tipo linguistico di accedere autonomamente ai contenuti informativi di città d'arte, mostre, musei, ville, luoghi di interesse storico e percorsi naturalistici. Le guide possono essere consultate direttamente sul luogo che si desidera visitare, attraverso dispositivi portatili quali smartphone e tablet, o da casa su computer. Gli utenti possono selezionare la modalità di fruizione più adatta alle proprie esigenze: per le persone cieche o ipovedenti è possibile accedere ai contenuti in modalità audio, le persone sorde possono consultare la guida tramite un video in lingua dei segni mentre per le persone con disabilità intellettive lievi, o per i cosiddetti lettori *light* sono disponibili contenuti informativi realizzati con la modalità della scrittura facilitata (o ad alta comprensibilità) (veasyt.com).

Le guide sono organizzate come mappe multimediali sulle quali vengono riportati i principali punti di interesse con descrizioni realizzate in forma testuale (o in alternativa audio e LIS) e attraverso l'uso di immagini e ricostruzioni grafiche. Attualmente sono disponibili le guide multimediali di 7 ville venete nei territori di Venezia, Verona, Treviso, Padova, Belluno e Vicenza, 3 fra musei e mostre (il Museo Archeologico Nazionale e la Mostra d'Arte Orientale a Venezia, e la mostra di Antonio Fogazzaro a Montegalda in provincia di Vicenza) e 5 guide dedicate ai percorsi naturalistici ed enogastronomici.

La piattaforma offre anche un servizio, non direttamente legato al turismo, ma comunque applicabile a contenuti informativi ad esso dedicati, che si chiama *Veasyt Translate*. Si tratta di un servizio di traduzione multimediale di contenuti testuali in lingua dei segni, che vengono proposti in modalità video. Può essere applicato a qualsiasi documento cartaceo attraverso l'uso di un QR code che l'utente inquadra con il proprio dispositivo (smartphone o tablet) per riprodurre il video in lingua dei segni (veasyt.com).

Veasyt s.r.l. è riconosciuta dal “Decreto Sviluppo 2.0” come start-up innovativa, negli ultimi anni ha sviluppato collaborazioni con realtà importanti del turismo accessibile ed è stato accolto con favore da molte associazioni ed organizzazioni che si occupano di disabilità e turismo per il fatto di aver affrontato un tema per molti aspetti nuovo e fino a poco tempo fa quasi totalmente inesplorato, dimostrando ancora una volta come il raggiungimento di una completa accessibilità delle attività turistiche richieda attenzione per una vasta gamma di aspetti e problematiche.

L'ultimo aspetto importante che riguarda l'accessibilità dei contenuti informativi è quello della comprensibilità degli stessi. La disponibilità di materiali informativi facilmente comprensibili anche da parte di un pubblico, ad esempio, con disabilità cognitiva consente, non solo a questi ultimi, ma anche a chi non è particolarmente avvezzo alla lettura, a chi ha un basso livello culturale o a chi non

conosce bene la lingua, di accedere alle informazioni indispensabili per una fruizione completa di un viaggio o una vacanza.

Bed&Care: consulenza esperta per l'accessibilità delle informazioni

Su questo aspetto si è concentrata l'attività dell'associazione Bed&Care che, a partire dal 2016 ha iniziato a pubblicare una rubrica di informazione intitolata "Pillole di Accessibilità", indirizzata ad albergatori, ristoratori e professionisti del turismo, con l'obiettivo di fornire suggerimenti e indicazioni per migliorare la qualità dell'accoglienza nelle strutture.

Tra i vari numeri della rubrica, uno, realizzato in collaborazione con l'Associazione Italiana Persone Down, si occupa appunto delle strategie e delle tecniche per rendere un'informazione fruibile a persone con deficit di tipo cognitivo. Nello specifico viene affrontata la questione della comprensibilità delle informazioni contenute negli opuscoli, nei cartelli e nella segnaletica esposta nei bar, ristoranti, alberghi e villaggi turistici. Per migliorare l'accessibilità di queste informazioni non è necessario nessun grande investimento di tempo o di denaro, ma è sufficiente adottare alcune linee guida condivise a livello internazionale che orientano il modo di scrivere e parlare allo scopo di rendere i messaggi facilmente comprensibili. Tali accorgimenti riguardano la costruzione di frasi e periodi, la scelta della terminologia e la possibilità di accompagnare il testo scritto con contenuti grafici.

Alcuni numeri della rubrica "Pillole di accessibilità" sono oggi disponibili in modalità video e reperibili sulla piattaforma *Youtube*, e possono essere facilmente e liberamente consultati da chiunque. Il fatto che ancora oggi molte strutture ricettive forniscano materiali informativi non sempre accessibili dimostra che la scarsa accessibilità non è dovuta tanto alla mancanza di risorse economiche o di competenze, ma più spesso ad una scarsa sensibilità ed attenzione da parte di imprenditori e professionisti del turismo nei confronti di queste tematiche.

Analisi comparata per l'accessibilità delle informazioni

Quello dell'accessibilità delle informazioni è dunque un tema cruciale per la promozione del turismo per tutti in un determinato territorio. L'informazione turistica deve soddisfare tre condizioni fondamentali per poter essere considerata accessibile a tutti: essere affidabile, comprensibile e di facile consultazione.

Le attività di *Village for All* e di *Diversamenteagibile* sono orientate al raggiungimento di un livello elevato di affidabilità delle informazioni che riguardano in modo particolare, ma non solo, le strutture

ricettive e la ristorazione, e si rivolgono soprattutto a persone con difficoltà di tipo motorio. Pur ponendosi il medesimo obiettivo, i due servizi operano con metodi e approcci differenti nella raccolta e nell'elaborazione delle informazioni. Mentre per *Village for All*, l'attendibilità è garantita dal lavoro di verifica delle informazioni da parte di personale esperto e con una formazione specifica, gli operatori di *Diversamenteagibile* si affidano alle valutazioni degli utenti con disabilità e alla descrizione delle loro esperienze dirette. Entrambi gli approcci possono essere validi e garantire buoni risultati anche singolarmente. Tuttavia la combinazione dei due metodi potrebbe rivelarsi ancora più efficace, in quanto permetterebbe di utilizzare conoscenza esperta e conoscenza ordinaria nell'elaborazione e diffusione di informazioni sempre più complete e affidabili.

I servizi di *Veasyt* e *Bed&Care* affrontano le altre due questioni fondamentali che riguardano l'informazione in ambito turistico. Il primo si occupa della produzione di materiali informativi che possano essere consultati anche da persone con limitazioni sensoriali, il secondo della comprensibilità di tali informazioni per persone con disabilità intellettiva lieve o con difficoltà di comprensione di testi scritti. Come nel caso precedente, anche questi due aspetti dell'informazione accessibile andrebbero trattati in maniera integrata, in modo tale da garantire la produzione di materiali informativi che consentano a persone con limitazioni della sfera sensoriale e/o cognitiva non solo di accedere facilmente ai contenuti (testi scritti con caratteri più grandi, con maggiore contrasto o in formato audio per non vedenti), ma di comprenderli agevolmente ed in modo autonomo.

3.2. Prodotti e servizi per un'accoglienza di qualità, una comunicazione efficace e una corretta relazione

Un'offerta turistica che voglia dirsi pienamente accessibile deve offrire alti standard di qualità nell'accoglienza e dimostrarsi capace di soddisfare le esigenze che le varie tipologie di clientela possono esprimere. Per poter rispondere in modo efficace a queste esigenze occorre essere in grado di identificarle correttamente e, a questo scopo, è indispensabile instaurare con il cliente una corretta relazione, all'insegna del rispetto e della disponibilità, e utilizzare strategie di comunicazione efficaci che consentano di individuare con esattezza i bisogni e di proporre le giuste soluzioni.

Nel paragrafo precedente si è discusso dell'importanza, per le imprese e i professionisti del turismo, di poter contare sul supporto di persone esperte e preparate nel fornire indicazioni utili al superamento delle barriere che ostacolano la partecipazione delle persone con disabilità alle attività turistiche e del tempo libero.

Bed&Care: consulenza esperta per l'accoglienza dei turisti con autismo

La rubrica “Pillole di accessibilità”, curata dall’associazione Bed&Care, si è occupata, oltre che della questione dell’accessibilità informativa di cui si è già detto, delle modalità con le quali entrare in contatto ed accogliere il turista con bisogni specifici e disabilità.

Un primo aspetto riguarda alcuni accorgimenti che è utile adottare in tutti i casi in cui ci si rivolge ad una persona con disabilità, evitando di manifestare comportamenti che possano risultare irrispettosi ed offensivi. Si tratta di quei comportamenti che denotano scarsa considerazione della persona con disabilità e la tendenza ad identificare la persona stessa con il tipo di limitazione che presenta. Una delle situazioni spiacevoli che molte persone disabili si trovano spesso ad affrontare è quella nella quale il personale delle strutture (receptionist, camerieri, addetti alle pulizie) o dei servizi di informazione si rivolge esclusivamente all’accompagnatore, ignorando completamente la persona che, in realtà, è quella più interessata ad ottenere le informazioni che la riguardano. Tra le “pillole” di Bed&Care troviamo una sezione che elenca una serie di norme utili ad evitare questa ed altre situazioni che possono concorrere a rendere un’esperienza turistica particolarmente negativa per una persona con disabilità (si possono reperire suggerimenti per una comunicazione efficace con persone con limitazioni visive ed uditive, accorgimenti per una corretta accoglienza delle persone con difficoltà motorie o con deficit cognitivi ecc.).

Una sezione specifica è dedicata ad un tema spesso poco esplorato, ma che negli ultimi anni sembra destare maggiore interesse, ovvero quello dell’accoglienza delle persone con autismo, con particolare riferimento alla questione dell’attesa al ristorante. Attraverso la collaborazione con alcuni dei soci fondatori di *BeAble*, centro di ricerca e apprendimento sull’autismo, è stata realizzata una piccola guida che fornisce un utile supporto per garantire un’accoglienza efficace e di qualità alle persone con autismo e ai loro familiari. Oltre al problema dell’attesa a tavola, la guida affronta i problemi più comuni che riguardano l’accoglienza delle persone autistiche al ristorante: presentazione e descrizione dei piatti, collocazione del tavolo, comportamento dei camerieri.

Negli ultimi anni in Italia l’interesse delle imprese turistiche per le esigenze delle persone con autismo e dei loro familiari è cresciuto notevolmente. Le stime parlano di circa 500 mila persone autistiche nel nostro paese e, considerando le famiglie, si giunge a circa 1,5 milioni di persone costrette spesso a rinunciare alle vacanze per la mancanza di un ambiente adeguato alle proprie esigenze.

Autism Friendly Beach: professionisti specializzati a supporto delle famiglie di persone autistiche

Con l'intento di affrontare questo problema, è stato sviluppato il progetto denominato "Autism Friendly Beach", ideato dall'associazione Rimini Autismo Onlus con lo scopo di permettere alle persone con autismo e alle loro famiglie di vivere in serenità le proprie vacanze nella Riviera Romagnola. "Autism Friendly Beach" nel 2016 è risultato vincitore del bando europeo COSME sul turismo accessibile, ottenendo un finanziamento di 124 mila euro, ed è entrato a far parte del progetto europeo Friendly Beach. Il progetto a breve sarà esteso a tutte le disabilità mentali e allargato anche a Spagna, Inghilterra e Croazia per poi coprire tutti i paesi dell'Unione.

La rete è costituita da 42 hotel, 33 stabilimenti balneari e 5 parchi a tema, nei comuni di Rimini, Riccione, Cattolica, Misano Adriatico e San Marino. Comprende inoltre 8 uffici di informazione ed accoglienza turistica, che hanno provveduto a formare il proprio personale sui temi dell'accoglienza a persone con autismo, e si avvale della collaborazione della cooperativa "Il Millepiedi" grazie alla quale può contare sulla partecipazione di educatori professionali che forniscono il proprio supporto alle famiglie (riminiautismo.it).

Il progetto è stato sviluppato sulla scia dell'esperienza del 2012 con il parco "Italia in miniatura", i cui operatori erano stati formati per interagire con bambini e ragazzi autistici. Nell'anno successivo il programma di formazione era stato esteso ai bagnini e gli albergatori di Rimini, con l'intento di coinvolgere in un secondo momento anche gli autisti dei mezzi pubblici e i vigili urbani.

Il programma prevede quattro incontri di formazione per le figure professionali coinvolte con l'obiettivo di fornire competenze e strumenti per interagire con le persone autistiche e per fornire supporto alle famiglie, eventualmente indicando loro i centri clinici in caso di bisogno. Il progetto inoltre mette a disposizione delle famiglie una targhetta con rilevatore GPS che, collegato ad uno smartphone attraverso la rete wi-fi di cui si è recentemente dotata la spiaggia di Rimini, permette di localizzare i ragazzi che si sono allontanati dalle famiglie. Per il futuro, infine, è prevista l'attivazione di un percorso formativo per 20 ragazzi autistici che potranno affiancare i bagnini degli stabilimenti nello svolgimento di alcune attività come la pulizia della spiaggia o la sistemazione di lettini e ombrelloni.

La Onlus Rimini Autismo gestisce da alcuni anni anche un centro estivo a Misano Adriatico, che accoglie una quindicina di persone circa. Nel centro sono state ricreate le condizioni ottimali per la permanenza degli ospiti: zona poco rumorosa, con poche distrazioni, senza colori alle pareti e con la presenza di un educatore specializzato per ognuno degli ospiti della struttura. Il centro rappresenta oggi un vero e proprio punto di riferimento per le famiglie di ragazzi autistici sul territorio.

Per assicurare un'accoglienza di qualità a turisti con bisogni speciali può essere necessario garantire la presenza di personale specializzato nell'assistenza a persone anziane o con disabilità.

Bed&Care s.r.l.: l'assistenza medico-sanitaria e il care giving

Bed&Care ha recentemente avviato una startup innovativa che offre una serie di servizi che comprendono anche l'assistenza alla persona da parte di professionisti qualificati.

Attraverso questo servizio è possibile richiedere l'assistenza di un infermiere professionale direttamente presso la struttura ricettiva nella quale si intende alloggiare, selezionando i giorni della settimana e gli orari in cui si richiede l'assistenza ed eventualmente il materiale di consumo necessario ed i farmaci di cui si ha bisogno (presentando ricetta medica).

È disponibile inoltre un servizio di *care giving* erogato da personale non specializzato, che svolge attività di controllo, accompagnamento e mobilitazione della persona assistita. L'assistente che eroga questo tipo di servizio non è formato per mobilitare persone non autosufficienti e non può somministrare terapie o farmaci. Qualora si presentino situazioni più complesse è possibile richiedere anche l'assistenza di un operatore socio sanitario, specificamente formato anche per eseguire medicazioni semplici, effettuare manovre di pronto soccorso e somministrare farmaci e terapie non invasive. Il servizio di assistenza alla persona è attualmente disponibile in Lombardia e a Roma e provincia, ma, sostengono i responsabili, verrà presto allargato ad altre Regioni italiane grazie alla collaborazione con nuovi partner professionali.

Il servizio di assistenza di Bed&Care include anche la possibilità di allestire temporaneamente le camere della struttura scelta dal cliente, facendovi recapitare direttamente gli arredi e le attrezzature necessarie. Sono disponibili sollevatori elettrici, sedie per doccia e WC e letti elettrici per la degenza, oltre ad una serie di ausili per la mobilità di cui si parlerà più avanti.

Infine, tramite la collaborazione con V4A®, è stato sviluppato un nuovo servizio dedicato agli operatori turistici per consentire loro di avvalersi di competenze esperte per rispondere in modo efficace alle esigenze speciali espresse dai propri clienti. Si tratta del servizio "Disability Manager Virtuale", attraverso il quale è possibile contattare direttamente dalla struttura, via Skype o telefono, un esperto nella gestione della disabilità, per ricevere in tempo reale indicazioni per la risoluzione dei problemi che possono sorgere in presenza di clienti anziani o con disabilità.

Analisi comparata dei servizi per una corretta accoglienza

Un'accoglienza di qualità nei confronti di turisti con esigenze specifiche richiede la soddisfazione di alcune condizioni fondamentali: la conoscenza delle norme generali che riguardano il giusto comportamento da adottare nei confronti di tutti i turisti, la conoscenza delle specifiche tipologie di disabilità e delle esigenze che esse comportano, la presenza di personale specializzato nell'assistenza a persone con disabilità.

Ciascuno dei servizi descritti in questo paragrafo si occupa di una di queste specifiche questioni. Le *pillole di accessibilità* di *Bed&Care* sono uno strumento utile per sviluppare negli operatori turistici la consapevolezza e la competenza necessaria a garantire un'accoglienza rispettosa e attenta alle esigenze dei turisti con disabilità. Alcune tipologie di disabilità, in particolare quelle che investono la sfera cognitiva e comportamentale, richiedono, però, una preparazione particolare e competenze specifiche. È questo il caso dell'autismo, forma di disabilità ancora poco conosciuta e causa di forti limitazioni dell'autonomia per chi ne è colpito. Il progetto *Autism Friendly Beach* vuole permettere alle persone autistiche ad alle loro famiglie di vivere l'esperienza di una vacanza al mare, proprio attraverso la collaborazione con professionisti specializzati nell'assistenza specifica a persone con questo tipo di disabilità. La presenza di personale esperto e preparato è condizione fondamentale di qualsiasi attività che miri all'inclusione sociale di persone con autismo ed è l'aspetto che contraddistingue e rende vincente l'esperienza di *Autism Friendly Beach*.

Il servizio di assistenza di *Bed&Care* fa leva sullo stesso principio: assicurare la presenza di professionisti esperti nell'assistenza e nella cura di persone con disabilità per garantire a queste ultime ed alle loro famiglie di vivere la vacanza in condizioni di comfort e soprattutto di sicurezza. Possiamo notare dunque dall'analisi dei servizi per il miglioramento della qualità dell'accoglienza a turisti con esigenze specifiche, l'importanza di offrire un servizio di accoglienza che garantisca, non solo la presenza di operatori deputati all'accoglienza che siano in grado di offrire un servizio rispettoso, professionale e attento alle esigenze di tutti i clienti, ma anche la disponibilità di personale specializzato nel fornire assistenza e cure di tipo medico e sanitario.

3.3 Prodotti e servizi per l'accessibilità fisica e la mobilità

La completa fruibilità di un'offerta turistica si misura, prima di tutto, sulla sua accessibilità a livello fisico, ovvero sulla possibilità, per persone con disabilità o altre esigenze specifiche, di raggiungere le strutture ricettive e i luoghi che intende visitare, di avere accesso al sistema dei trasporti pubblici e

privati, di muoversi agevolmente ed in totale sicurezza in spazi aperti e chiusi. Per garantire alti livelli di accessibilità in questo campo è necessario innanzitutto investire sull'eliminazione delle barriere architettoniche, di quegli elementi costruttivi che limitano o impediscono gli spostamenti e la fruizione di spazi e strutture. Nella definizione di barriere architettoniche vi rientrano anche quegli ostacoli che dipendono dall'ubicazione di edifici e servizi e che costringono a percorrere lunghe distanze a piedi (barriere di localizzazione) e quelli che rendono difficilmente conoscibili l'ubicazione degli edifici stessi e/o degli arredi interni (barriere percettive).

Per quanto riguarda le persone con mobilità ridotta, queste spesso si servono di ausili alla mobilità di vario genere che permettono loro di effettuare gli spostamenti necessari. La necessità di portare con sé tali ausili è spesso causa di diversi problemi, sia in fase di programmazione di un viaggio sia durante lo svolgimento dello stesso.

Bed&Care s.r.l.: gli ausili alla mobilità e i veicoli per il trasporto

Di questa questione si occupa da alcuni anni il servizio Bed&Care, del quale si è già parlato per altri aspetti. Sul portale di Bed&Care è possibile noleggiare una vasta gamma di ausili alla mobilità che possono essere consegnati su tutto il territorio nazionale e all'estero. Tra gli ausili disponibili è compresa la sedia "J.O.B", che presenta tutte le caratteristiche di una semplice sedia a sdraio, ma possiede delle ruote realizzate in materiale adatto a diversi tipi di fondo (sabbia, neve, ciottoli) e che consente il galleggiamento, e dunque ideale per essere utilizzata soprattutto per le vacanze nelle località balneari (bedandcare.it).

Il servizio di noleggio di Bed&Care comprende anche i veicoli per il trasporto con pedana, accessibili con sedia a ruote sia manuale che motorizzata. Entrambi i servizi sono pensati sia per i turisti stessi, che possono prenotare l'ausilio di cui hanno bisogno e farselo recapitare dove preferiscono, sia per le imprese turistiche (strutture ricettive, tour operator ecc.) che vogliono offrire ai propri clienti un servizio di qualità e attento anche a coloro che presentano esigenze specifiche.

Quello della disabilità motoria diventa un tema particolarmente complesso, ma anche interessante, quando lo si accosta ad attività turistiche che, tradizionalmente, vengono considerate inadatte a persone con mobilità limitata. Il riferimento è a quelle attività che si fondano sul contatto diretto con la natura, quindi passeggiate tra i boschi, escursioni in montagna ed attività sportive di basso impatto.

I parchi abruzzesi. Progetto D.O.Q. 1000: turisti disabili a contatto con la natura

Alla possibilità di favorire la partecipazione a queste tipologie di attività delle persone con limitazioni motorie, è dedicato il progetto D.O.Q. 1000 (Disabilità Over Quota 1000), finanziato dal Ministero

dello Sviluppo Economico attraverso il bando “cratere sismico aquilano” del 21 aprile 2016. Il progetto è stato sviluppato sui tre principali parchi abruzzesi – Parco della Majella, Parco del Sirente-Velino e Parco del Gran Sasso e Monti della Laga – ed ha visto impegnato un gruppo di esperti che, muniti di GPS, hanno seguito quei percorsi già segnalati da altre fonti ufficiali come “accessibili”, verificandone l’idoneità anche per persone con limitazioni della mobilità.

Questo lavoro ha prodotto, come risultato finale, la realizzazione di tre cartine che indicano i luoghi accessibili e di un sito web che riporta informazioni dettagliate e fotografie sui percorsi. Sono stati individuati e segnalati circa trenta percorsi considerati adatti a bambini, persone anziane e anche persone con disabilità motoria, sulla base di una serie di parametri quali l’ubicazione, la lunghezza del tracciato, la pendenza e il fondo del percorso. Le cartine sono reperibili presso le sedi delle associazioni di persone disabili in Abruzzo e in molti uffici di informazione turistica della Regione. Attraverso questi percorsi è possibile raggiungere luoghi di enorme valore naturalistico e paesaggistico quali laghi di montagna, cascate, boschi con alberi secolari, ed è possibile osservare la fauna locale. Questo tipo di contesto è da molti riconosciuto come particolarmente efficace nella promozione del benessere psicofisico, un motivo in più per estenderne la fruibilità alle categorie di persone considerate più deboli.

I parchi abruzzesi non sono tuttavia nuovi a questo tipo di attività. Nel 1998 è stato realizzato il “Progetto sperimentale in favore dei portatori di handicap – percorsi senza barriere nei Parchi Naturali”. Nell’ambito del progetto è stata realizzata la “Guida ai percorsi senza barriere” con informazioni utili sulle opportunità di visita dei luoghi e di utilizzo delle strutture nei tre Parchi Naturali. La guida contiene informazioni relative non solo agli itinerari praticabili, ma anche alle strutture accessibili del territorio con descrizioni puntuali delle caratteristiche e dei servizi offerti. Inoltre al fine di permettere alle persone con disabilità motoria di accedere ai percorsi naturalistici, i parchi mettono a disposizione fino a cinque sedie “Joelette”. La Joelette è una sedia a ruota unica, adatta al trekking e a qualsiasi tipo di percorso, compresi i più accidentati. L’utilizzo della sedia richiede la presenza di almeno due accompagnatori che ne assicurano rispettivamente l’equilibrio e la trazione/direzione. Il fatto che presenti un’unica ruota consente di superare praticamente qualsiasi tipo di ostacolo naturale. Oltre alla disponibilità dell’ausilio gli Enti gestori del parco assicurano la presenza di persone che hanno frequentato un apposito corso per accompagnatori di persone con disabilità in ambiente naturale.

L’interesse per il turismo naturalistico in Italia ha conosciuto, negli ultimi anni, una crescita notevole, come confermano i numerosi rapporti dell’Osservatorio Ecotur. Questa tipologia di attività turistica è di fondamentale importanza soprattutto per l’Italia che può contare sulla presenza di più di 800 tra parchi naturali ed aree protette che coprono circa il 10% del territorio nazionale.

Alto Adige per Tutti: la promozione del territorio e il sistema dei trasporti e delle infrastrutture

Tra le Regioni più attive nella promozione di questo tipo di attività va sicuramente menzionato il Trentino-Alto Adige, i cui paesaggi sono apprezzati in tutto il mondo e visitati ogni anno da migliaia di turisti italiani e stranieri. Da diversi anni la regione ha dedicato un portale web ai visitatori con disabilità o altre esigenze specifiche (altoadigepertutti.it), per permettere a tutti di accedere alle bellezze del territorio. Il portale è segnalato anche tra i link utili riportati dalla pagina web di Italia.it, alla sezione “accessibilità”.

Il sito raccoglie informazioni dettagliate e continuamente aggiornate sull’accessibilità di ristoranti, hotels, attrazioni turistiche, musei, mezzi di trasporto pubblici e strutture dedicate all’attività sportiva. Grazie all’attività di rilevatori esperti ingaggiati dalla Regione, sono state individuate circa 50 proposte di passeggiate ed escursioni in montagna, adatte anche a persone disabili, anziani e famiglie con bambini, i cui itinerari sono descritti dettagliatamente da mappe corredate da numerose fotografie. I percorsi selezionati sono quelli che presentano una pavimentazione più uniforme e una minore pendenza. Vengono esclusi invece gli itinerari su fondo sassoso o con presenza di radici, che rendono difficile l’accesso a persone su sedia a ruote, o comunque con difficoltà di movimento. L’eventuale presenza di tratti di questo tipo nei percorsi selezionati viene comunque sempre segnalata nella descrizione.

Come si è già avuto modo di notare un’offerta turistica “for all”, richiede che le necessarie condizioni di accessibilità siano garantite da tutte le strutture e i servizi della filiera. Il portale di *Alto Adige per tutti* riporta infatti informazioni puntuali riguardo l’accessibilità degli alberghi, censiti da un team di esperti e presentati online attraverso descrizioni scritte e fotografie con le misure degli spazi e degli arredi. Vengono considerati in particolare gli accessi dell’albergo, la camera ed il bagno, il ristorante e gli altri luoghi di ritrovo tra i quali i centri wellness che rappresentano una delle principali attrazioni del luogo.

Lo stesso lavoro di ricerca e restituzione di informazioni viene svolto per i ristoranti, anch’essi particolarmente apprezzati dai turisti di tutto il mondo, i musei, i parchi acquatici, le strutture sportive e i treni. Questi ultimi meritano un’attenzione particolare sia per il grado di accessibilità che sono in grado di garantire, che per la precisione delle informazioni riportate sul sito. Ogni treno è composto da due vagoni, uno dei quali interamente dedicato alle esigenze di persone disabili, famiglie e sportivi con biciclette. Il vagone è dotato di incarrozzamento a piano ribassato e di un’ampia porta d’entrata, e la distanza tra i vagoni e le banchine è stata portata a circa 8 cm per evitare rischi durante la salita e la discesa. Sono presenti segnalazioni acustiche per la chiusura delle porte e per l’arrivo in stazione e le banchine sono tutte dotate di percorsi tattili per persone con limitazioni visive. I bagni sono ben

attrezzati, anche se non particolarmente ampi, ma, in ogni caso, il sito ne riporta le misure dettagliate per verificarne l'adeguatezza alle varie esigenze (altoadigepertutti.it).

Malgrado la precisione e la puntualità con cui vengono fornite le informazioni relative al trasporto ferroviario, manca una sezione dedicata agli altri mezzi di trasporto, quali autobus e taxi, spesso necessari, soprattutto per chi presenta difficoltà motorie, per spostarsi dalle stazioni ferroviarie e raggiungere gli alberghi.

Analisi comparata dei servizi per l'accessibilità fisica e la mobilità

La questione della mobilità è sicuramente una delle più importanti nell'ambito del turismo accessibile. Affrontare il tema della mobilità significa prendere in considerazione una molteplicità di fattori che contribuiscono a rendere difficoltosi gli spostamenti per chi presenta limitazioni motorie e finiscono per diventare un ostacolo insormontabile alla partecipazione di queste persone alle attività turistiche.

A seconda del tipo di limitazione e delle proprie esigenze specifiche, le persone con difficoltà motorie si avvalgono di diverse tipologie di ausili alla mobilità. *Bed&Care* lavora per rendere tali ausili disponibili direttamente nelle località di destinazione dei turisti, superando, in questo modo, quelle difficoltà che frequentemente si incontrano nel momento in cui tali ausili andrebbero imbarcati in aereo o caricati su altri mezzi di trasporto. L'idea di mettere a disposizione di turisti con limitazioni motorie una serie di strumenti che ne agevolino la mobilità, si è rivelata molto efficace, ed è stata recentemente applicata anche a quelle attività che a lungo sono state considerate fuori dalla portata di persone con disabilità. Sono infatti sempre di più gli stabilimenti balneari dotati di sedia *J.O.B.*, per permettere la balneazione ai clienti a ridotta mobilità, e i parchi naturali che vantano la presenza della *Joellette*, che consente l'accesso ai sentieri di montagna.

La presenza di varie tipologie di ausili alla mobilità è, quindi, un elemento determinante per l'accessibilità del prodotto turistico, ma non sufficiente di per sé. Come dimostra il lavoro svolto nell'ambito del progetto *Alto Adige per Tutti*, la questione della mobilità chiama inevitabilmente in causa il sistema dei trasporti pubblici nazionali e locali. Il progetto sviluppato in Trentino – Alto Adige ha dedicato infatti gran parte della propria attività all'adeguamento dei mezzi pubblici (in particolare dei treni per il trasporto regionale) alle esigenze dei turisti con disabilità, con particolare attenzione alla progettazione degli spazi interni in modo da renderli accessibili anche con ausili più pesanti ed ingombranti, come ad esempio le sedie a ruote motorizzate.

Anche in questo caso, come in altri precedenti, si rileva la necessità, per le varie realtà che si occupano di turismo accessibile, di coordinare tra loro gli sforzi e le attività, in modo da evitare sovrapposizioni nella tipologia di servizi offerti, ma anche per evitare che alcuni prodotti e servizi turistici, eccellenti in termini di accessibilità, paghino l'inaccessibilità del sistema di strutture e infrastrutture in cui si inseriscono.

3.4. Altre tipologie di esigenze specifiche

Negli anni la definizione di turismo accessibile si è progressivamente ampliata fino a prendere in considerazione tutta una gamma di esigenze specifiche non necessariamente legate a qualche forma di disabilità. Tra queste esigenze vi rientrano quelle di persone con allergie e/o con intolleranze alimentari. Le forme allergiche più diffuse sono quelle che interessano le vie respiratorie, e gli allergeni più comuni sono rappresentati, oltre che dal polline delle piante e dal pelo di animale, dagli acari della polvere. Le persone colpite da allergie più acute necessitano di una serie di attività di prevenzione che riguardano la propria abitazione e, in particolare, la camera da letto (biancheria anti-allergica, assenza di tappeti e moquette, deumidificatori ecc.). L'assenza di queste condizioni all'interno delle strutture ricettive rappresenta un grosso ostacolo alla possibilità di intraprendere viaggi e vacanze.

Allergy Free Hotels: le strutture ricettive e le esigenze dei turisti con allergie

Per ovviare a questo problema sempre più diffuso, è stato recentemente avviato il programma "Allergy Free Hotels", da parte dell'omonima azienda che ha sviluppato un efficace sistema di profilassi dedicato appunto ad hotels e alberghi. Il sistema prevede una pulizia in grado di eliminare gli allergeni ed una sanificazione degli ambienti che permette di ridurre al minimo la possibilità di entrare in contatto con i fattori scatenanti delle varie forme di allergia. Sul portale web di AFH si può accedere al sistema di ricerca delle strutture che hanno adottato questo protocollo di sanificazione, ed è possibile prenotare direttamente una camera "allergy friendly".

Come per altri servizi che si occupano di promozione del turismo accessibile, anche AFH ha avviato una collaborazione con Village for All, e l'utilizzo del protocollo di sanificazione proposto dall'azienda è entrato a far parte dei parametri per l'assegnazione del marchio di qualità V4A®.

Altre tipologie di esigenze specifiche, non derivanti da condizioni di disabilità, ma comunque rilevanti ai fini dell'accessibilità turistica, sono quelle relative a problemi che riguardano l'alimentazione. Uno dei problemi più diffusi in questo campo è quello della celiachia, una condizione che in Italia riguarda circa una persona su 100.

Progetto special guest Alpitour. Il network AFC: la ristorazione e le esigenze legate alle intolleranze alimentari

Nel 2016 l'associazione AIC (Associazione Italiana Celiachia) è entrata a far parte del progetto "Special guest" di Alpitour. Il progetto, avviato nel 2010, si propone di fornire informazioni sul livello di accessibilità delle strutture alberghiere Alpitour. Grazie alla collaborazione con AIC è stato creato il network AFC (Alimentazione Fuori Casa), una rete di strutture ricettive, sia in Italia che all'estero, che garantiscono la disponibilità di alimenti senza glutine nei propri ristoranti. Le strutture che fanno parte del network hanno svolto con AIC un percorso formativo sulla cucina senza glutine e sono periodicamente monitorate da personale qualificato dell'associazione. Oltre alla presenza di alimenti privi di glutine, queste strutture garantiscono l'assenza di ogni tipo di contaminazione da glutine durante tutto il processo di preparazione e somministrazione dei piatti. Il progetto "Special guest – Senza glutine", pur essendo stato avviato di recente, ha già riscosso un notevole successo e sono sempre più i turisti che si rivolgono al servizio per la prenotazione di alberghi e ristoranti "gluten free". E altrettanti sono gli alberghi e i ristoranti che chiedono di partecipare al percorso formativo per essere inseriti nel circuito di "Senza Glutine", a testimonianza del fatto che le esigenze alimentari, nonostante siano state sostanzialmente trascurate fino a poco fa dalle imprese turistiche del nostro paese, iniziano ad essere prese sempre più in considerazione nella costruzione di un'offerta turistica improntata ad un'accoglienza di qualità.

3.5 Programmi di formazione sul turismo accessibile

Tra gli aspetti fondamentali che fanno di un'offerta turistica un prodotto accessibile, rientrano senz'altro l'accoglienza riservata ai clienti dagli operatori turistici, la loro professionalità, preparazione e conoscenza dei bisogni specifici legati alla disabilità, e la capacità di fornire informazioni precise riguardo ai servizi dedicati a questa specifica tipologia di turisti. La formazione assume dunque un ruolo fondamentale nel fornire ai professionisti del settore le competenze necessarie a soddisfare bisogni e aspettative della clientela richiamata.

Le opportunità di formazione dedicate agli operatori di questo comparto sono sempre più numerose, ed è in crescita anche il numero di professionisti del settore che scelgono di ampliare il proprio bagaglio di conoscenze su questi temi.

Progetto Operatori Museali e Disabilità

Tra i vari percorsi formativi, va segnalato quello avviato a Torino dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Torino e dalla Fondazione Paideia, dedicato al personale dei musei per l'accoglienza di visitatori con disabilità. I corsi di formazione sono gratuiti e interessano diverse figure professionali: dirigenti, guide, personale di sala e addetti alla biglietteria.

Il progetto "operatori museali e disabilità" è nato nel 2011 con l'obiettivo di incrementare le competenze e la professionalità degli operatori dei musei, e negli anni ha visto una notevole diversificazione delle attività proposte. Sulla pagina web della Fondazione Paideia si legge:

"Ai partecipanti ai corsi vengono proposte attività formative per abbattere le possibili "barriere relazionali" che possono interferire nelle esperienze di visita ai musei delle persone con bisogni particolari, sollecitando e sviluppando abilità e capacità relazionali e comunicative e contribuendo, in tal modo, a una definizione di "accessibilità" non soltanto strutturale. Attività di base e seminari di approfondimento specifico consentono infatti ai partecipanti di migliorare la propria conoscenza sul tema delle diverse disabilità e individuare, sperimentare, fare proprie, modalità relazionali adeguate alla propria funzione e ai propri compiti: in tal modo, si favoriscono le condizioni perché le esperienze di visita al museo possano essere realmente accoglienti e inclusive."
(fondazionepaideia.it)

Il percorso formativo prevede un corso base in forma intensiva affiancato da un programma di seminari e laboratori durante i quali vengono toccate le tematiche affrontate nell'ambito del corso base. È possibile inoltre, per gli enti pubblici e privati interessati, richiedere consulenza specifica per l'organizzazione di attività formative dello stesso tipo nei propri territori.

Le attività formative previste mirano (fondazionepaideia.it):

- Ad incrementare le conoscenze degli operatori coinvolti riguardo alle varie forme di disabilità e alle esigenze specifiche ad esse collegate, in modo da favorire il ricorso ad approcci efficaci e consapevoli e superare luoghi comuni e pregiudizi.
- A migliorare le competenze relazionali, di comunicazione e accoglienza, rendendo gli operatori capaci di gestire la comunicazione con tutte le tipologie di utenti. Vengono analizzate le diverse tecniche e strategie che rendono più fruibile la comunicazione con utenti

colpiti da disabilità sensoriale e intellettiva e gli approcci relazionali da adottare per garantire a tutti un'accoglienza di qualità.

- A rafforzare, negli operatori coinvolti, la percezione che un'accoglienza adeguata alle esigenze di tutte le tipologie di visitatori è parte fondamentale della promozione di un'offerta turistica. La qualità della comunicazione e dell'interazione personale spesso determina la possibilità di lasciare nel visitatore un ricordo positivo del luogo o della struttura frequentata, ed è dunque un elemento chiave per una comunicazione pubblica efficace.

Il corso di base è organizzato in tre moduli così articolati:

1) Conoscenza della disabilità:

- Approccio alla disabilità;
- Classificazione dei diversi tipi di disabilità: motoria, sensoriale, psichica, cognitiva;
- La disabilità in età evolutiva;
- Il disabile adulto;
- Il sistema familiare;
- Disabilità e integrazione.

2) Teorie e tecniche di comunicazione e accoglienza:

- I processi e le forme di comunicazione;
- Comunicazione e relazione;
- Gli assiomi della comunicazione;
- Le regole della comunicazione efficace;
- Comprendere le domande del visitatore;
- Rapporto visitatore-operatore;
- La gestione dei problemi di tipo relazionale
- Come gestire lo stress da accoglienza.

3) Presentazione di best practices:

- Testimonianze di operatori museali, provenienti da realtà del territorio torinese, che hanno preso parte alle precedenti edizioni del corso.

Al termine del corso di base, è prevista una seconda fase del percorso formativo organizzata in attività seminariali e di laboratorio. Le attività proposte sono:

- Un corso di Lingua Italiana dei Segni;
- Un laboratorio di storie sociali;
- Un seminario sulla progettazione di attività didattiche;
- Un seminario sulle disabilità intellettive e sull'autismo;
- Una palestra di comunicazione efficace e di gestione delle criticità.

Nonostante sia dedicato esclusivamente agli operatori museali, molte delle tematiche affrontate da questo programma di formazione sono estremamente utili per qualsiasi tipologia di impresa turistica che voglia allargare la propria offerta rendendola fruibile ad un pubblico con esigenze specifiche. Sia il corso base che le attività di laboratorio sono ben strutturati e finalizzati ad una preparazione completa degli operatori. Il corso tocca infatti questioni di tipo teorico, ma sviluppa anche competenze tecniche come l'utilizzo della lingua dei segni, la cui padronanza può rivelarsi molto utile per qualsiasi tipo di professione legata al comparto turistico, dal personale delle strutture ricettive a quello degli uffici di informazione e delle agenzie di viaggio.

Nell'elaborazione di una proposta turistica accessibile a tutti, affrontare il tema della qualità dell'accoglienza e delle tecniche per una comunicazione efficace è senza dubbio importante, ma non è sufficiente. Se l'accessibilità di un'offerta turistica richiede che ad essere accessibili siano anche e soprattutto le informazioni ad essa relative, allora i percorsi formativi dedicati al turismo accessibile devono toccare anche questa tematica. Ad oggi, risulta estremamente difficile trovare un progetto formativo che si ponga come obiettivo quello di sviluppare negli operatori turistici la capacità di produrre autonomamente materiali informativi accessibili a persone con disabilità, senza dover ricorrere a servizi esterni. Tuttavia esistono alcuni servizi che offrono consulenza specifica in questo campo, mettendo a disposizione le competenze di professionisti del settore per permettere agli imprenditori del turismo di offrire ai propri clienti informazioni chiare e comprensibili per tutti.

Progetto Yeah

Uno di questi servizi è stato sviluppato, a Verona, dalla Cooperativa sociale QUID, nell'ambito di un progetto denominato "Progetto Yeah". Si tratta di un centro di formazione e consulenza specializzato sui temi della disabilità e della fruibilità dei servizi alla persona. Il centro propone attività di formazione, rivolte al personale di strutture pubbliche e private, non necessariamente impegnate nel settore del turismo, e finalizzate allo sviluppo di competenze utili al riconoscimento e alla soddisfazione delle esigenze di persone con disabilità. Inoltre, ed è ciò che in questa sede interessa maggiormente, offre consulenza specifica in materia di accessibilità delle informazioni.

Come confermano gli ideatori del progetto, dal 2015 in poi, molti imprenditori del settore turistico si sono rivolti al servizio per ricevere indicazioni su come rendere più fruibili i siti web delle proprie strutture e le informazioni che questi contengono.

La valutazione dell'accessibilità dei siti internet viene effettuata, in primo luogo, da professionisti esperti attraverso un'analisi tecnica. In un secondo momento, e questo è probabilmente l'aspetto più innovativo e interessante, il servizio si avvale anche di una valutazione effettuata da collaboratori con disabilità sensoriali o cognitive lievi. Questo secondo passaggio consente di ottenere una valutazione più completa ed affidabile, perché direttamente rapportata alle esigenze specifiche dell'utenza alla quale il servizio si rivolge.

Il coinvolgimento diretto di persone con disabilità, che è probabilmente l'aspetto che più caratterizza il servizio di *Yeah* e che andrebbe riproposto anche in altri contesti e in altri servizi dedicati a turisti con esigenze specifiche, non solo consente di sviluppare soluzioni più efficaci ai problemi, ma rappresenta, per queste persone, un'interessante opportunità lavorativa. In questo modo quello turistico può diventare un settore di straordinaria importanza non solo per promuovere la partecipazione delle persone con disabilità alla vita sociale e alle attività del tempo libero, ma anche per individuare delle possibilità di inserimento professionale che consentano di valorizzare l'esperienza diretta di queste persone con diverse situazioni problematiche con cui devono confrontarsi quotidianamente.

3.6. Progetti per la creazione di un network di servizi dedicati al turismo per tutti

Turismabile e la Catena dell'Accessibilità

Garantire la disponibilità di alberghi privi di barriere architettoniche e disporre di servizi finalizzati ad agevolare la partecipazione delle persone con esigenze specifiche a tutte le attività che la compongono, non basta a rendere l'offerta turistica di un determinato territorio accessibile a tutti.

È necessario che tutti gli anelli della filiera del turismo siano integrati in un unico network di servizi che permetta di raggiungere i medesimi standard di accessibilità nella ricettività, nella ristorazione, nei trasporti, nelle attività culturali e sportive, e, soprattutto, che le condizioni di fruibilità di tutti questi servizi vengano comunicati in modo efficace al pubblico potenzialmente interessato.

Alla realizzazione di una rete di questo tipo, comunemente definita come “catena dell'accessibilità”, è stato dedicato il progetto “Turismabile”, un'iniziativa finanziata dalla Regione Piemonte – Assessorato al Turismo e realizzata dalla Consulta per le Persone in Difficoltà (CPD).

Turismabile è un progetto avviato nel 2007 e finalizzato a rendere il Piemonte una destinazione turistica for all, anche attraverso lo sviluppo di sinergie e collaborazioni che vedono il coinvolgimento di tutti i soggetti della filiera turistica. La realizzazione di un progetto capace di operare su scala regionale ha portato alla creazione di un database che conta più di 800 risorse turistiche ad alta fruibilità (turismabile.it).

Sul portale web di Turismabile è possibile consultare le informazioni relative all'accessibilità di alberghi, ristoranti, mezzi di trasporto ecc., e pianificare in totale autonomia una vacanza, assicurandosi che tutti i servizi necessari siano in grado di soddisfare le esigenze specifiche dei turisti con disabilità. Inoltre è possibile acquistare pacchetti turistici precostituiti, progettati da tour operator esperti nella promozione del turismo per tutti e riconosciuti da Turismabile.

Turismabile è oggi riconosciuto da molti come una delle principali best practices Italiane ed europee ed è diventato un vero e proprio punto di riferimento di numerose iniziative dedicate al turismo per tutti. Gli elementi che hanno contribuito a rendere questo progetto un leader nel panorama europeo del turismo per tutti sono sostanzialmente due. In primo luogo, la capacità di riconoscere ed affrontare tutti gli aspetti che rendono un'offerta turistica fruibile ad un pubblico con esigenze specifiche. La CPD, responsabile del progetto, opera infatti su diversi fronti, ovvero:

1. Sulla sensibilizzazione delle imprese turistiche del territorio sulle tematiche dell'accessibilità e dell'accoglienza for all. Durante i numerosi incontri e seminari dedicati

a questi temi sono stati presentati i vantaggi derivanti dall'adattamento dell'offerta turistica alle esigenze di un mercato turistico spesso sconosciuto o ignorato.

2. Sulla rilevazione e la valutazione dell'accessibilità delle risorse turistiche del territorio. L'attività di valutazione, in collaborazione con l'Istituto Italiano per il Turismo per Tutti (IsITT), è svolta da tecnici specializzati e condotta attraverso ispezioni "in loco" di strutture (ricettive, museali, commerciali, sportive, ricreative) e itinerari (storici, culturali, naturalistici).
3. Sulla progettazione di percorsi di consulenza finalizzati al miglioramento delle condizioni di fruibilità di strutture, itinerari e attività promosse sul territorio.
4. Sulla realizzazione di percorsi formativi dedicati agli operatori del settore e ai diversi temi dell'accessibilità: fruibilità di spazi interni ed esterni, qualità e disponibilità delle informazioni, accoglienza attenta alle esigenze specifiche dei clienti.

L'altro aspetto che rende il progetto Turismabile un'eccellenza nazionale ed europea è dato dal fatto di aver portato un approccio innovativo al tema del turismo per tutti, in particolare attraverso il concetto di "catena dell'accessibilità".

Le principali novità in questo senso riguardano, da un lato la capacità di operare su scala regionale, estendendo il concetto di accessibilità a tutte le strutture, i servizi e le proposte turistiche che compongono l'offerta piemontese; dall'altro lato l'adozione di un approccio nuovo nella promozione dell'accessibilità turistica, un approccio collaborativo e non ispettivo e punitivo, nei confronti degli operatori e degli imprenditori del settore. Questo aspetto ha contribuito alla creazione di un network di imprese e professionisti solido, orientato al raggiungimento di obiettivi comuni e al rispetto di principi e linee guida elaborate in un'ottica di condivisione e collaborazione, ed ha permesso di superare alcuni atteggiamenti competitivi fra imprese turistiche che a lungo hanno ostacolato la possibilità di costruire una visione ed una strategia comuni per la valorizzazione delle risorse del territorio.

Conclusioni

Guardando ai dati relativi alla disabilità nel nostro Paese e alla domanda di turismo accessibile, emerge come quello del turismo per tutti sia un mercato importante, soprattutto per l'Italia che vede nel comparto turistico uno dei principali settori di sviluppo e crescita economica. La domanda di questa tipologia di turismo è inoltre destinata ad aumentare, considerando che tra gli utenti potenzialmente interessati vi sono anche le persone anziane, e che non solo l'Italia ha la più elevata percentuale di persone anziane tra i paesi dell'UE, ma anche il più alto indice di invecchiamento della popolazione.

Non si tratta, tuttavia, di identificare nel turismo accessibile esclusivamente un'opportunità interessante di crescita economica. L'accessibilità di questo settore, infatti, realizza concretamente il principio espresso dalla nostra Costituzione all'art. 3 comma 2, ovvero quello che sancisce il diritto per tutti a partecipare alla vita sociale del Paese, a prescindere dalle proprie condizioni fisiche e di salute. Promuovere la partecipazione di tutti alle attività turistiche offerte di un Paese è, dunque, innanzitutto un'opportunità per dimostrare civiltà e capacità di inclusione sociale delle categorie di persone più deboli.

Un'offerta turistica accessibile dispone di strutture e servizi in grado di soddisfare le necessità e i desideri delle persone con esigenze specifiche. A fronte di una vasta gamma di possibili tipologie di esigenze da soddisfare, esistono altrettante tipologie di accessibilità. Una struttura o un servizio sono accessibili se:

1. Sono accessibili le informazioni che li riguardano e, dunque, se tali informazioni sono reperibili, comprensibili e facilmente consultabili anche da coloro che presentano limitazioni di tipo sensoriale o cognitivo, e soprattutto se sono affidabili;
2. Sono facilmente raggiungibili e fruibili in condizioni di confort e sicurezza. Accessibilità in questo senso significa assenza di ostacoli fisici (barriere architettoniche) e sensoriali (barriere percettive), e riguarda non solo le strutture legate al turismo, ma anche il sistema delle infrastrutture e dei trasporti pubblici e privati.
3. Possono contare sulla presenza di personale preparato a riconoscere le tipologie di esigenze espresse dai clienti, ed a rispondervi in modo efficace e professionale. La professionalità degli operatori turistici si misura anche sulla capacità di offrire un'accoglienza di qualità, e di relazionarsi con il cliente con esigenze specifiche in modo rispettoso e privo di pregiudizi e luoghi comuni.

Per il raggiungimento di un elevato livello di accessibilità che investa tutte queste componenti è necessario che gli operatori e i professionisti del comparto turistico partecipino a specifici programmi di formazione. I percorsi formativi in questione devono rivolgersi a tutte le figure professionali impegnate nelle varie attività che riguardano il turismo. In primo luogo, andrebbero coinvolte quelle figure che si occupano della progettazione e della realizzazione dei materiali informativi, sia quelli necessari alla pianificazione (gli opuscoli informativi delle agenzie di viaggio, degli alberghi, le informazioni relative al sistema dei trasporti ecc.), sia quelli utili durante lo svolgimento del viaggio o della vacanza (le guide turistiche, gli opuscoli riguardanti le manifestazioni e le iniziative di interesse culturale, le brochure e le guide alla visita di mostre, musei e monumenti, ma anche la segnaletica presente nelle strutture ricettive e in tutte le attrazioni turistiche del territorio). Soprattutto per quanto riguarda questa seconda tipologia, oggi, grazie allo sviluppo delle nuove tecnologie, in particolare quelle informatiche, sono notevolmente aumentate le possibilità di realizzare supporti informativi di tipo multimediale in grado di rispondere alle esigenze dei turisti con varie tipologie di disabilità (guide in formato audio o con video in lingua dei segni ecc.).

Specifici percorsi formativi dovrebbero essere rivolti anche a quelle professionalità che vengono coinvolte nella progettazione di strutture e infrastrutture. La realizzazione di questi percorsi deve ruotare intorno ai temi del Design for All, e alle tecniche e strategie utili alla progettazione di edifici e spazi aperti che siano fruibili da un pubblico con esigenze diverse. I principi del Design for All devono essere applicati anche alla realizzazione del sistema delle infrastrutture e a quello dei trasporti che ancora oggi sembrano essere quelli che incontrano maggiore difficoltà nell'adeguarsi alle esigenze delle persone con disabilità.

Infine, è importante prevedere la partecipazione ad attività formative dedicate al tema della disabilità da parte degli operatori deputati all'accoglienza dei turisti con esigenze specifiche (receptionist delle strutture alberghiere, impiegati degli uffici di informazione turistica ecc.). Un'accoglienza di qualità per questa tipologia di turisti richiede infatti: conoscenze specifiche riguardo alle diverse forme di disabilità e ai bisogni speciali che esse comportano; competenze relative alle possibili strategie per instaurare una comunicazione efficace con clienti con disabilità; capacità di relazionarsi con persone disabili superando i pregiudizi ed evitando il ricorso a stereotipi e luoghi comuni che condizionano in modo negativo il comportamento degli operatori. La formazione dedicata a queste figure professionali deve affrontare anche le problematiche relative all'accoglienza di turisti con deficit che investono la sfera cognitiva e comportamentale (ad esempio l'autismo), a lungo trascurate rispetto a questioni che appaiono più facilmente risolvibili come quelle legate alle disabilità motorie.

A questi tre aspetti citati, che riguardano l'accessibilità del prodotto turistico, ne va aggiunto un quarto: quello che generalmente viene ricondotto alla voce "catena dell'accessibilità". Un prodotto o un servizio turistico sono accessibili se vengono inseriti in un network di prodotti e servizi accessibili che comprendono le strutture ricettive, i trasporti, i servizi di informazione turistica, i sistemi di accoglienza, i luoghi di interesse (storico, naturalistico, culturale, artistico), gli eventi e le attività proposte. Tutti gli elementi che compongono l'offerta turistica di un determinato territorio devono essere ricompresi in una filiera di servizi integrati che garantiscano la possibilità, per i turisti con esigenze specifiche, di accedere ad un viaggio o una vacanza interamente fruibile e soddisfacente in ogni suo aspetto.

Nel corso degli anni l'interesse nei confronti dei temi del turismo accessibile è sensibilmente cresciuto, sia per il potenziale sviluppo di un settore economico strategico per il nostro paese, ma da alcuni anni in forte crisi, sia per la capacità riconosciuta al turismo e alle attività del tempo libero di favorire l'inclusione sociale delle persone con disabilità. A fronte di questo aumentato interesse è sensibilmente cresciuto anche il numero di servizi di iniziative dedicate ai turisti con esigenze specifiche. Tuttavia, il principale problema che sembra limitare le potenzialità in questo campo, è il fatto che, nella maggior parte dei casi, queste iniziative restano dei casi isolati, e si riscontra una sostanziale incapacità di collaborare e fare rete, laddove la realizzazione di un network che includa tutti i servizi disponibili è da molti considerata la chiave per garantire la completa accessibilità.

Sarebbe pertanto auspicabile l'avvio di progetti dedicati al turismo accessibile che puntino sulla creazione di una rete integrata di servizi attraverso forme di collaborazione e networking tra le realtà nazionali che più si sono rivelate efficaci in questo campo. La creazione di una filiera di questo tipo, estesa a tutto il territorio nazionale, potrebbe garantire ai turisti con esigenze specifiche di trovare agevolmente i prodotti e i servizi necessari alla soddisfazione dei propri bisogni, legati alle diverse forme di disabilità, e, inoltre, permetterebbe di evitare quelle situazioni in cui un prodotto turistico attento alla soddisfazione di esigenze specifiche si riveli in realtà inaccessibile per via del fatto che i servizi che ruotano intorno ad esso non garantiscono le stesse condizioni di fruibilità per tutti. Ad esempio, un albergo che offre un'accoglienza di qualità e servizi dedicati a tutte le tipologie di disabilità, non sarà comunque accessibile a tutti se non è facilmente raggiungibile attraverso il trasporto pubblico, se il suo livello di accessibilità non è opportunamente comunicato dai servizi preposti all'informazione e se non è inserito in un sistema di promozione di iniziative ed attività culturali che rendano il contesto che lo circonda interessante a fini turistici.

Per raggiungere l'obiettivo di creare un'efficace catena dell'accessibilità, è necessario, oltre alla collaborazione di privati e associazioni impegnati nella realizzazione dei vari servizi, anche un

intervento pubblico. Lo Stato, attraverso l'attività degli organi competenti, primo fra tutti il MiBACT, dovrebbe essere chiamato a svolgere due funzioni specifiche. La prima è quella dell'individuazione di obiettivi comuni da raggiungere e dell'elaborazione di linee guida che orientino l'attività dei soggetti coinvolti. È importante, inoltre, che vengano identificati i requisiti necessari alla determinazione del grado di accessibilità dei prodotti e servizi che compongono la filiera, e, in generale, i parametri utili a stabilire quando, e in che misura, un prodotto turistico può essere considerato accessibile. La seconda funzione è, invece, di tipo promozionale, e consiste nel fornire una mappatura dei servizi disponibili sul territorio (al momento è disponibile solo un breve elenco di iniziative gestite da privati o da enti locali) con un'adeguata comunicazione delle caratteristiche e dei vantaggi che questi offrono.

Per concludere, sarebbe opportuno che la realizzazione di progetti in favore del turismo accessibile, sia su scala nazionale che in specifici contesti locali, prevedesse la partecipazione di persone con disabilità, non solo in fase di individuazione delle principali problematiche da affrontare e in qualità di testimoni privilegiati, ma anche in fase di elaborazione delle proposte e degli interventi da effettuare. Il ruolo della partecipazione nella progettazione di politiche pubbliche è da molti considerato cruciale perché consente di produrre ed utilizzare diverse tipologie di conoscenza utili all'individuazione di soluzioni efficaci a situazioni percepite come problematiche.

Nel caso del turismo per tutti, il coinvolgimento di queste persone, e delle organizzazioni che le rappresentano, può rivelarsi particolarmente utile perché permette di valorizzare la conoscenza che viene prodotta dal confronto quotidiano con situazioni difficili. Questa conoscenza è utilizzabile per inquadrare correttamente le criticità del prodotto turistico accessibile, e per verificare l'aderenza delle soluzioni proposte alle esigenze che attraverso di esse si cerca di soddisfare.

Altrettanto importante sarebbe prevedere la partecipazione di questi soggetti ai percorsi formativi dedicati alle varie figure professionali che operano nel settore turistico. Tale previsione rappresenta un'occasione importante per favorire la partecipazione delle persone con disabilità, non solo alla vita sociale del Paese, ma anche a quella economica e, dunque, professionale e lavorativa, contribuendo alla realizzazione di quanto disposto dall'art.3 comma 2 della nostra Costituzione.

Bibliografia

Alyfanti C., De Santis M., Illuminati L., Maltese C., *“Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care”*, Progetto Eu.For.Me, 2004, Commissione Europea Direzione Generale Istruzione e Cultura, Azioni Congiunte.

Biggeri M., Bellanca N. (a cura di), *“L’approccio delle capability applicato alla disabilità: dalla teoria dello sviluppo umano alla pratica”*, 2011.

Borghetti J., Centi S., Mossone M., Tramonti E., *“Il prodotto turistico accessibile”*, Progetto EU.FOR.ME, finanziato dalla Commissione Europea Direzione Generale Istruzione e Cultura, Azioni Congiunte, 2004.

Cetorelli G., Guido M. R., *“Il patrimonio culturale per tutti. Fruibilità, riconoscibilità, accessibilità”*, MiBACT, Direzione Generale Musei, Roma, 2017.

C.A.R.E, *“Turismo Accessibile e bisogni speciali. Strumenti di comunicazione per il mercato”*, Associazione si può (a cura di), 2009.

Commissione Europea, Direzione Generale Affari Economici e Finanziari (a cura di), *The 2012 Ageing Report*, Bruxelles, 2011.

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

Fantini L., Matteucci M.E., *“Guida al turismo accessibile: consigli pratici per offrire una migliore ospitalità”*, Airplane, 2003.

Fareri P., Giraudi M., *Rallentare. Il disegno delle politiche urbane*, Franco Angeli, 2009.

Garofolo I., Conti C. (a cura di), *“Accessibilità e valorizzazione dei beni culturali. Temi per la progettazione di luoghi e spazi per tutti”*, Franco Angeli, 2012.

ISFOL, “*Turisti senza ostacoli. Indagine sull’evoluzione della domanda e dell’offerta del turismo accessibile*”, Presidenza del consiglio dei ministri, Dipartimento della Gioventù (a cura di), Roma, 2008

Istat, “*Inclusione sociale delle persone con limitazioni dell’autonomia personale*”, Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, 2011.

Istat, “*Tendenze demografiche e trasformazioni sociali: nuove sfide per il sistema di welfare*”, Rapporto annuale 2014, pubblicato il 18 maggio 2014.

Istat, “*Viaggi e Vacanze in Italia e all’estero*”, anno 2013, pubblicato il 12 febbraio 2014.

Laura A., Pietrangeli A., “*Viaggiare si può. Turismo e persone disabili*”, De Agostini, 2003.

OMS, “*Classificazione Internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)*”, 22 maggio 2001.

OMS, “*Classificazione Internazionale delle menomazioni, disabilità e degli handicap (ICIDH)*”, 1980.

SL&A (a cura di), “*Accessibile è Meglio: Primo Libro Bianco sul Turismo per Tutti in Italia 2013*”, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Struttura di Missione per il Rilancio dell’Immagine dell’Italia, Commissione per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile, Stampa Litos Roma.

UILDM, *Stereotipo e handicap. Percezioni ed immagini della persona disabile*, 2006.

Sitografia

www.euforme.net

www.governo.it

www.europa.eu

www.disabili.com

www.superando.it

www.superabile.it

www.villageforall.net

www.designforall.it

www.universaldesign.com

www.isitt.it

www.italia.it

www.italiapertutti.it

www.tourismforall.org

www.riminiprovinciaaccessibile.it

www.ilfattoquotidiano.it

www.accessibletourism.org

www.veasyt.it

www.diversamenteagibile.it

www.villageforall.net

www.bedandcare.it

www.riminiautismo.it

www.parcomajella.it

www.parcoabruzzo.it

www.altoadigepertutti.it

www.allergyfreehotels.info

www.alpitour.it

www.fondazionepaideia.it

www.milanoaccogliente.it

www.progettoyeah.it

www.turismabile.it

www.disabiliincifre.it

www.euforme.it

www.trenitalia.it

www.trentinosci.it