



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea Magistrale
in Sviluppo Interculturale dei Sistemi Turistici
(ordinamento ex D.M. 270/2004)

Tesi di Laurea

Il turismo accessibile: storia e attualità. Il caso studio di Matera

Relatore

Ch. Prof. Jan Van Der Borg

Laureanda

Elisa Filon

Matricola 866051

Anno Accademico

2017 / 2018

INDICE

INTRODUZIONE.....pg. 1

Capitolo 1

L'ACCESSIBILITÀ NEL TURISMO

- 1.1 Nascita e sviluppo del concetto “Turismo accessibile” pg. 3
- 1.2 La visione attuale del turismo accessibile in Europa pg. 7
- 1.3 Evoluzione della nozione “Turismo per Tutti” in Italia pg. 10

Capitolo 2

LA NORMATIVA COMUNITARIA E NAZIONALE

- 2.1 Iniziative dell'Unione Europea in tema di accessibilità pg. 17
- 2.2 L'accessibilità in Italia pg. 23

Capitolo 3

ANALISI DEL MERCATO DEL TURISMO ACCESSIBILE IN ITALIA

- 3.1 La segmentazione di mercato pg. 34
- 3.2 Il profilo del turista con esigenze speciali pg. 41
- 3.3 L'analisi dell'offerta turistica accessibile pg. 46

Capitolo 4

IL CASO DI MATERA. PUNTI DI FORZA E CRITICITÀ DEL TURISMO ACCESSIBILE NELLA CITTÀ DI MATERA

4.1 L'accessibilità a Matera	pg. 53
4.2 Le problematiche dell'accessibilità materana	pg. 54
4.3 Iniziative delle associazioni pubbliche e private	pg. 58
4.4 L'offerta di Turismo accessibile nella città dei Sassi	pg. 65
4.4.1 Accessibilità dei trasporti	pg. 68
4.4.2 Accessibilità delle strutture ricettive	pg. 69
4.4.3 Accessibilità delle risorse culturali	pg. 71
4.5 Best practice e proposte	pg. 72
CONCLUSIONI	pg. 74
BIBLIOGRAFIA	pg. 80
SITOGRAFIA	pg. 84
IMMAGINI	pg. 87

RINGRAZIAMENTI

Giungendo al termine di questo mio splendido ma altrettanto impegnativo percorso universitario, sento la necessità di scrivere alcune frasi di ringraziamento come tocco finale della mia tesi. A tal proposito vorrei spendere qualche parola di riconoscenza nei confronti di tutte le persone che hanno contribuito alla nascita e allo sviluppo di questo elaborato: chi con un supporto morale o materiale, chi con consigli e suggerimenti o solo con parole di incoraggiamento.

Desidero innanzitutto ringraziare il Professore Jan Van Der Borg, relatore di questa tesi, per la guida nella stesura di questo lavoro. Vorrei ringraziare sentitamente Camilla Montemurro (Funzionario Amministrazione Comunale), Donato Cascione (Presidente dell'omonima Associazione culturale Onlus e gestore del Museo-Laboratorio della Civiltà Contadina), Elio Bergantino (ex Assessore al Turismo), Enzo di Pede (Funzionario Regione Basilicata e APT), Luca Petruzzellis (Docente, guida turistica e rappresentante dell'Associazione SassieMurgia), Mariangela Liantonio (Assessore al Turismo), Marianna Casarola (guida turistica, interprete - APT), Rosangela Maino (Presidente dell'Associazione Oltre l'Arte), Rossella Tantone (Project Manager Assistant - Iat) e Roberto Vitali per la loro disponibilità e per la significativa collaborazione fornendomi testi, dati ed informazioni indispensabili per la realizzazione dell'elaborato. Vorrei esprimere la mia gratitudine anche ai miei colleghi di corso magistrale, in particolare a Chiara, Davide, Giulia, Greta, Pietro e Serena per i consigli dati durante la ricerca, per aver condiviso assieme la maggior parte del corso e alla realizzazione di diversi progetti contribuendo, così, a raggiungere questo traguardo. Ringrazio inoltre le mie compagne di corso triennale Eleonora R. ed Eleonora Z. che da quando ci siamo conosciute, mi sono sempre state accanto, incoraggiandomi e supportandomi durante questi cinque anni universitari, ricevendo, soprattutto nell'ultimo periodo, un significativo sostegno morale.

Un ringraziamento speciale alla mia famiglia che mi ha appoggiato ed incoraggiato ad andare avanti ed a raggiungere questo traguardo. Ringrazio i miei genitori, che nonostante mi abbiano spesso sgridato per spronarmi a dare sempre il massimo, mi hanno sostenuta sia economicamente che emotivamente, permettendomi di percorrere e concludere questo cammino; ringrazio, inoltre, i miei fratelli Alberto, Alessandro ed Ilaria che per me sono stati un esempio da seguire.

Desidero ringraziare con affetto mio nonno Ettore, il mio punto di riferimento, nonostante i momenti difficili che ha dovuto affrontare mi è sempre stato vicino durante quest'ultimo periodo, sostenendomi, supportandomi ed insegnandomi ad essere forte e determinata nell'affrontare ogni difficoltà, proprio come lui.

Una dedica speciale va alle mie Amiche Camilla, Claudia, Elena e Giulia, compagne di avventure, di serate indimenticabili, di chiacchierate interminabili, di risate, di momenti unici e pazzi, di giornate intense e spensierate; con voi ho condiviso attimi di gioia, tristezza, sacrifici e successi e vi ringrazio per essere rimaste accanto a me durante questo percorso, soprattutto, nei mesi della tesi di laurea. In particolare ringrazio sentitamente Elena e Giulia che hanno speso parte del proprio tempo per leggere e discutere con me le bozze dell'elaborato. Grazie Amiche per avermi sempre sopportata ed apprezzata per come sono, con i miei pregi e i miei difetti, rispettando i miei silenzi e le mie lune ed ascoltando, soprattutto, i miei "monologhi logorroici". L'affetto e il supporto che mi avete dimostrato rendono questo traguardo ancora più prezioso!

Infine un grosso grazie va a tutti i miei amici, in particolar modo Daniele, che avete avuto un peso determinante nel conseguimento di questo risultato, punto di arrivo e contemporaneamente di partenza della mia vita. Mi avete confortata quando ne avevo bisogno e mi avete sempre trasmesso la grinta e l'entusiasmo per andare avanti e concludere questo percorso universitario. Grazie di cuore.

Introduzione

Il presente elaborato mira a far conoscere le attuali condizioni della città dei Sassi riguardo al tema dell'accessibilità, in vista dell'atteso appuntamento Matera Capitale Europea della Cultura 2019. Con tale proclamazione Matera ha intrapreso l'opportunità di riscattarsi e risorgere, mettendo in mostra ai turisti che giungeranno in città le ricchezze e il Patrimonio Culturale di cui dispone il territorio, oltrepassando, in tal modo, l'appellativo di "vergogna nazionale" attribuitogli in passato. Tuttavia, attualmente la città si presenta ancora come un cantiere a cielo aperto di cui molti lavori intrapresi sono rimasti incompiuti ed altri, invece, non sono mai stati avviati.

La motivazione di trattare e sviluppare tale argomento deriva dai diversi viaggi da me intrapresi in Europa ed in continenti stranieri. Viaggiando ho avuto la possibilità di osservare e conoscere molte persone diversamente abili, scambiare con esse qualche pensiero e ascoltare la loro opinione. Ritengo che il tema dell'accessibilità sia un tasto sensibile alle istituzioni e complesso da sviluppare date le conformità del territorio materano. Infatti, nonostante gli anni avuti a disposizione per concretizzare le iniziative del programma "*Fondazione Matera – Basilicata 2019*", la città dei Sassi, in prossimità dell'inaugurazione, sembra essere una cittadina italiana poco nota e valorizzata.

Come riscontrano le stesse bibliografie il fenomeno del turismo accessibile si è evoluto nel corso degli anni e, al giorno d'oggi, numerosi turisti con disabilità sono mossi dal desiderio di staccare la spina dalla quotidianità e di esplorare nuovi paesi entrando in contatto con nuove culture. Si precisa, tuttavia, che con diversamente abile si fa riferimento nel senso più ampio del termine a persone con limitazioni motorie, tra cui anziani, mamme con il passeggino e famiglie, ma anche con difficoltà mentali, sensoriali, intellettuali e con disturbi alimentari. A suscitare particolare interesse è stato come la città dei Sassi si sia preparata ad accogliere tale tipologia di viaggiatori in occasione di "Matera Capitale della Cultura 2019".

A tal proposito il presente lavoro cerca di rispondere ad alcuni interrogativi, sorti dopo aver soggiornato per un breve periodo a Matera, che hanno delineato il filo conduttore dello sviluppo dell'elaborato. Che cosa si intende per turismo accessibile? Come si è evoluto nel corso del tempo tale termine? Come è pronta la città dei Sassi ad accogliere i turisti con disabilità per l'evento Matera 2019? Quali sono le problematiche presenti nel territorio? Sono state superate tali difficoltà e in che modo?

A partire da questi quesiti è stato possibile delineare la situazione attuale della città, analizzando le problematiche presenti sul territorio e ponendo, soprattutto, l'attenzione su come siano state abbattute le barriere architettoniche.

L'elaborato sarà composto da quattro capitoli. In primo luogo, si cercherà di dare una descrizione storica sull'evoluzione del turismo accessibile, a partire dagli anni '70 in cui sono state rilevate le prime tracce di tale fenomeno fino a giungere ai nostri giorni. In seguito, verrà delineato un quadro generale legislativo a livello comunitario e nazionale, ponendo particolare attenzione sui punti più salienti e significativi raggiunti riguardo al tema del turismo accessibile. Successivamente, verrà esaminato uno studio inerente all'analisi di mercato sul fenomeno dell'accessibilità nel territorio italiano; si osserverà la segmentazione di mercato, il profilo del turista con esigenze speciali e l'analisi dell'offerta turistica accessibile. Infine, si focalizzerà l'attenzione sul caso studio di Matera, capitolo di maggior interesse sul quale si basa l'elaborato, sottolineando i punti più critici della città dei Sassi e le modalità in cui questi sono stati affrontati.

Ai fini di una buona riuscita di tale progetto si farà riferimento non solo alla bibliografia del settore ma verranno presi in considerazione, inoltre, documenti ufficiali, normative a livello Regionale e Nazione, articoli on-line, iniziative e progetti intrapresi dalle molteplici associazioni per far fronte alle problematiche. In conclusione, sono state fatte ricerche sul campo per comprendere al meglio le reali condizioni della città stessa.

Capitolo 1

L'ACCESSIBILITÀ NEL TURISMO

1.1 Nascita e sviluppo del concetto “Turismo accessibile”

Le prime tracce relative al concetto di disabilità in ambito turistico risalgono alla fine degli anni '70. Un esempio tangibile, attinente a questa nuova forma di interesse, si ha nel 1976 in Gran Bretagna¹, dove l'*English Tourist Board*², ovvero un'associazione che raggruppava i principali sindacati britannici fondò e diresse un gruppo di lavoro composto dal *Trades Union Congress* e da altri *Tourist Boards* del Regno Unito³.

Attraverso una lunga serie di studi e ricerche, il gruppo di lavoro cercò di comprendere quali mezzi fossero più adatti a facilitare l'accesso alle persone disabili nel mondo del turismo ed elaborò un documento che prese il nome di “*Holidays - the Social Need*”. Da questo elaborato è stato possibile constatare che la principale causa che portò all'impedimento dello sviluppo di un turismo fruibile sarebbe stata un'informazione scarsa e poco attendibile. Per questo motivo, una prima soluzione adottata è stata quella di sensibilizzare le autorità pubbliche, le aziende private e la popolazione.

A seguito dell'esito ottenuto anche da questi ultimi studi, le Nazioni Unite hanno decretato il 1981 come l'Anno Internazionale delle Persone Disabili e la nascita del “*World Programme of Action concerning Disabled Persons*”⁴ (WPA), ovvero un progetto il cui obiettivo è stato quello di organizzare una strategia globale, in grado di assicurare una piena partecipazione alla vita sociale alle persone con particolari deficit, cercando in questo modo di avvicinarsi il più possibile al concetto di disabilità legato ai diritti umani, discostandolo invece dal tema della malattia⁵.

Questi due avvenimenti, l'Anno Internazionale delle Persone Disabili e il WPA, hanno contribuito a incentivare e migliorare il campo dell'accessibilità legata al turismo, mettendo in luce in particolar modo, il fatto che le persone disabili debbano godere degli stessi diritti e opportunità degli altri cittadini, nonché il diritto al miglioramento della qualità della vita, derivante a sua volta

¹ La Gran Bretagna è da sempre concepita come territorio all'avanguardia in materia di Turismo Accessibile.

² Ente del turismo Britannico.

³ Informazioni tratte da: Fani A., *Turismo per tutti: evoluzione e prospettive del turismo accessibile*, Università degli studi di Bologna, 2006, cit. pp. 7-10; *Osservatorio Regionale del Turismo Regionale Umbria*, Rapporto annuale 2009, cit. pp. 285-286.

⁴ Sul punto vedi sito internet <http://www.un.org/documents/ga/res/37/a37r052.htm>.

⁵ Cfr. sito internet www.un.org.

dall'incremento economico e sociale. Proprio in questa circostanza e per la prima volta, l'handicap, è stato definito come il risultato della relazione tra le persone con disabilità e l'ambiente circostante in cui sono solite vivere.

Nel 1981, inoltre, sempre in Gran Bretagna, è stato fondato l'“*Holidays Care Service*”, ossia il primo servizio nazionale europeo d'informazione e consulenza per il turismo delle persone disabili; successivamente, lo stesso servizio nazionale creò anche una guida turistica intitolata “*Providing for Disabled Visitors*” destinata al settore turistico. Essa conteneva consigli e informazioni indispensabili relative alle strutture ricettive e ai comportamenti che si sarebbero dovuti adottare in caso di accoglienza a persone con invalidità.

Rimanendo in territorio anglosassone, nel 1988 punto cardine per lo sviluppo dell'attenzione nei confronti del turismo accessibile fu la creazione di un nuovo gruppo operativo ad opera dell'*English Tourist Board* in collaborazione con l'*Holidays Care Service*, finalizzato ad accrescere l'interesse verso il turismo per persone con disabilità, fuorviandolo dal limitato ambito del turismo sociale e medicale. Grazie a questo nuovo gruppo è stato possibile riscontrare la concretizzazione di alcune proposte provenienti da diverse nazioni.

Un primo esito positivo difatti è stato raggiunto dagli stessi con la pubblicazione e diffusione del Rapporto “*Tourism for All*” nell'Ottobre del 1989, a seguito di un Congresso tenutosi nel Regno Unito. Il Rapporto racchiudeva 63 raccomandazioni volte al settore turistico, affinché venisse assicurato il rispetto dei bisogni e delle necessità rilevate dai turisti portatori di disabilità. Per questo motivo, la funzione importante del rapporto è stata quella di sollecitare gli operatori turistici a considerare, nell'organizzazione dei loro programmi economici, anche le necessità dei viaggiatori disabili, affinché potessero essere aggiunte nelle politiche del turismo⁶.

Gli approcci adottati dal Regno Unito, grazie anche ai riscontri positivi conseguiti, sono stati presi come esempio anche da molte altre organizzazioni europee e americane operanti nel medesimo settore. A tal proposito, la nozione “*Tourism for All*” ha assunto infatti una declinazione internazionale: “*Tourismus für Alle*”, “*Tourisme pour Tous*”, “*Turismo per Tutti*” e “*Turismo para Todos*” andando, in questo modo, a identificare per ogni paese, l'insieme di enti e organizzazioni che si sono raggruppati al fine di promuovere lo sviluppo di un turismo maggiormente accessibile.

Il 1990 è stato dichiarato dal Consiglio dei Ministri europeo l'Anno Europeo del Turismo, per promuovere tutti quei progetti riportati nel settore turistico attuati negli ultimi anni; difatti, grazie ad un fitto calendario di eventi e manifestazioni, è stato possibile sostenere anche una conferenza sul “*Tourism for All in Europe*”, promossa da un consorzio di organizzazioni nazionali

⁶ Sul punto vedi sito internet www.tourismforall.org.uk (anno 2013).

del turismo europeo. A questa conferenza, durata due giorni, hanno partecipato circa 200 membri giunti da diversi Paesi europei e dagli Stati Uniti, delegati a rappresentare le associazioni per disabili, strutture ricettive, architetti, operatori dei trasporti e molti altri attori del settore turistico.

Gli obiettivi proposti ai partecipanti durante la conferenza sono stati molteplici, tra cui la condivisione e divulgazione delle singole esperienze accumulate fino ad allora dal maggior numero di paesi europei; la realizzazione di alcune raccomandazioni per i diversi governi nazionali, al fine di utilizzare determinati parametri per migliorare l'accessibilità nelle diverse strutture ricettive. Oltre a questi punti, all'interno della conferenza sono stati messi in evidenza altri due aspetti rilevanti in cui tutti i partecipanti, le organizzazioni dei disabili, gli operatori del settore turistico e le autorità pubbliche avrebbero dovuto focalizzarsi negli anni a venire. Gli obiettivi prefissati pertanto erano l'incremento di nuovi progetti formativi per architetti e designer operanti nel settore turistico e un maggior incremento della qualità relativa alle informazioni turistiche.

Il primo obiettivo richiesto ha indotto prontamente gli operatori turistici a pianificare una nuova conferenza nominata "*Tourims for All in Europe Conference - Tourism 2000*", tenutasi nell'Ottobre del 1993 a Londra⁷. Si tratta di un congresso dedicato all'"*Anno delle Persone Anziane e della Solidarietà tra le Generazioni*" promosso dall'Unione Europea e indirizzato alla ricettività, agli architetti e progettisti e agli operatori turistici. Durante la conferenza è stato inoltre presentato il progetto "*Profiting from Opportunities – A new market for Tourism*", derivante da una prima ricerca riguardo la popolazione europea da parte di Touche Ross, con lo scopo di promuovere uno studio inerente al turismo accessibile e, nel contempo, verificare le possibilità di sviluppo economico di questa tipologia di turismo in ambito europeo.

Tale ricerca ha voluto mettere in luce i dati e le statistiche relative alle reali potenzialità turistiche offerte dalle persone con evidenti problemi, al fine di persuadere gli operatori turistici mostrando loro che una efficace accessibilità delle infrastrutture turistiche avrebbe potuto portare, oltre che ad un beneficio dal punto di vista sociale, anche ad una notevole opportunità economica.

Nelle due conferenze tenutesi nel territorio londinese è stato possibile rilevare evidenti miglioramenti del fenomeno "*Turismo per Tutti*": da queste si è sviluppata infatti una serie di programmi orientati a favorire un coordinamento internazionale e a definire le linee guida per il suo progresso.

Nel Novembre del 1993, ad Anversa, è stato fondato un nuovo gruppo di lavoro europeo con l'obiettivo di attuare degli standard volti a evidenziare e garantire le condizioni di fruibilità delle strutture turistiche.

⁷ Per approfondimenti visitare il sito internet www.tourismforall.org e in particolare per una sintesi degli avvenimenti principali l'indirizzo <https://www.tourismforall.org.uk/History.html>.

L'anno seguente lo stesso gruppo si riunì, per la seconda volta, nel territorio italiano in occasione della prima manifestazione diretta dal CO.IN10⁸, riguardo al convegno “*Tourism for All Networking*”.

Contemporaneamente anche in Europa hanno iniziato a formarsi nuclei nazionali, al fine di intraprendere studi orientati a migliorare l'accessibilità nelle diverse strutture turistiche per coloro che presentavano differenti forme di disabilità⁹.

Un'ulteriore iniziativa, inerente alla definizione di turismo accessibile, è stata promossa nel 2005 dalla Commissione Europea per il progetto O.S.S.A.T.E.¹⁰, “*Accessibility market and stakeholder analysis*”¹¹, per mezzo del quale è stato possibile identificare tre diversi segmenti adatti a determinare la domanda di turismo accessibile, quali: persone con disabilità; persone anziane; persone che hanno bisogno di cure particolari per un arco di tempo limitato, ovvero le persone “normodotate”.

Si può dedurre che il turismo accessibile sia composto da uno stretto legame che intercorre tra le nozioni “*turismo*” e “*disabilità*”, ovvero un collegamento reso possibile per mezzo dell'accessibilità. Di conseguenza è necessario cercare di far coincidere le esigenze degli attori del comparto turistico con la possibilità di soddisfare una particolare forma di domanda, la quale richiede determinate attenzioni.

Un anno dopo è stata attribuita una definizione al Turismo Accessibile ovvero: “*l'insieme di servizi e strutture in grado di permettere a persone con esigenze speciali la fruizione della vacanza e del tempo libero senza ostacoli e difficoltà*”; tale spiegazione è collocata nella prefazione del “*Manifesto per la promozione del Turismo Accessibile*”, redatto dalla Commissione per la promozione e il sostegno del Turismo Accessibile in attuazione dell'Art. 30 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità¹², ratificata con Legge del 24 Febbraio 2009, n. 18 in cui al punto 1 si enuncia anche che: “*La persona nella sua accezione più completa, con i suoi specifici bisogni derivanti da condizioni personali e di salute (ad esempio: disabilità motorie, sensoriali, intellettive, intolleranze alimentari, ecc.) è un cittadino ed un cliente che ha diritto a*

⁸ Cooperative Integrate Onlus nasce a Roma il 21 aprile 1988 e si tratta di una associazione non lucrativa che fornisce servizi nell'area dell'economia sociale a livello nazionale di cui fanno parte 48 cooperative integrate, sociali ed enti finalizzati all'inserimento lavorativo di persone disabili che occupano stabilmente alcune migliaia di lavoratori, di cui in gran parte in condizione di svantaggio, vedi sito internet www.coinsociale.it.

⁹ Sul punto vedi le informazioni relativi agli avvenimenti storici riguardanti lo sviluppo di iniziative volte al turismo accessibile prese dal libro: Annagrazia Laura e Agostino Petrangeli, “*Viaggiare si può. Turismo e persone disabili*”, Novara 2003.

¹⁰ O.S.S.A.T.E., “*One Stop-Stop for Accessible Tourism in Europe*”.

¹¹ O.S.S.A.T.E., *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*, D. Buhalis, V. Eichorn, E. Michopoulou, G. Miller (a cura di), University of Surrey 2005.

¹² Ministero del Turismo, *Manifesto per la Promozione del Turismo Accessibile*, Torino 2009.

fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi adeguati e commisurati a un giusto rapporto qualità prezzo"¹³.

Con il termine "Turismo Accessibile" pertanto, si orienta l'attenzione su una determinata tipologia di turismo volta a soddisfare i bisogni di tutti, anche se prima sarebbe indispensabile garantire una qualità elevata e un'offerta ampia e varia¹⁴.

In aggiunta a tale definizione, Darcy e Dickson, due giovani australiani, hanno contribuito dando una loro interpretazione relativa alle "persone che necessitano di esigenze speciali", esplicitando che il turismo accessibile: "permette alle persone con richieste particolari d'accesso, inclusa la mobilità, la vista, l'udito e la dimensione cognitiva, di fruire indipendentemente e con equità e dignità attraverso la disponibilità di prodotti, servizi e ambienti turistici universalmente studiati". Tale spiegazione comprende inoltre anche coloro che viaggiano con bambini neonati o comunque in passeggino, anziani e persone con disabilità¹⁵.

Si evince, quindi, che coloro che si rivolgono a questo particolare segmento di turismo abbiano esigenze e richieste differenti dal turista medio e, pertanto, necessitino di attenzioni specifiche per poter beneficiare a pieno delle opportunità turistiche che il viaggio stesso offre.

1.2 La visione attuale del turismo accessibile in Europa

Negli anni '90 il turismo accessibile era considerato come un turismo per persone aventi difficoltà mentali, fisiche e sensoriali. Tuttavia, il quesito che ci si pone in questo momento è: che tipo di persona coinvolge attualmente il turismo accessibile? Sta diventando sempre più evidente il fatto che, con il passare degli anni, il concetto di accessibilità nella filiera turistica abbia portato benefici economici all'industria turistica se non anche alla comunità, andando, in questo modo, ad ampliare il target di persone cui esso si riferisce.

Dopo aver dedicato una lunga attenzione sullo sviluppo dell'accessibilità turistica e sui cambiamenti delle politiche sociali, il numero delle infrastrutture adeguatamente conformi alle necessità delle persone che presentano bisogni specifici è aumentato. Per questa ragione, molti paesi hanno deciso di concentrarsi sullo sviluppo dell'accessibilità in ambito turistico, grazie agli impulsi e alle proposte prese in considerazione dall'Unione Europea. Difatti quest'ultima, negli ultimi quindici anni, è stata sostenitrice di una serie di iniziative orientate a promuovere la crescita

¹³ Legge 24 Febbraio 2009, n. 18, punto 1.

¹⁴ R. Vitali, *Il turismo accessibile*, confrontare indirizzo http://www.socialnews.it/ARTICOLI12009/ARTICOLI_AGOSTO_SETTEMBRE_2009/vitali.html.

¹⁵ S. Darcy, T. Dickson, *A Whole-of-Life Approach to Tourism, the case for accessible tourism experiences*, in "Journal of Hospitality and Tourism Management", XVI, p. 32, Cambridge 2009.

dell'accessibilità turistica. Tra quelle di maggior successo, spicca il rapporto *“Migliorare le informazioni sul turismo accessibile per le persone disabili”*, redatto da Jacqueline Westcott nel 2004 e pubblicato dalla Commissione europea Imprese e Industria. Questo rapporto è una guida contenente procedure da seguire da parte delle infrastrutture e delle mete turistiche, che punta al miglioramento della qualità del servizio offerto per disabili, anziani, persone infortunate e per tutti coloro che necessitano di particolari esigenze. La qualità del servizio nasce là dove sono presenti sia un'ottima informazione sull'accessibilità, sia un investimento nell'accessibilità delle strutture e delle destinazioni turistiche. Emerge inoltre il fatto che all'interno della categoria di persone definite disabili rientrano, oltre a persone con handicap motori, anche quelle con difficoltà uditive, visive, di apprendimento e con problemi legati all'intolleranza alimentare e allergie varie¹⁶.

Nello stesso anno prende vita in Italia, precisamente nella Regione dell'Emilia Romagna, un nuovo progetto nominato CARE¹⁷, autorizzato a livello europeo e finalizzato a creare un sistema di servizi e strutture accessibili, tramite una pianificazione presa di comune accordo fra gli utenti.

Tuttavia il movente che ha dato origine a tale progetto riguarda il fatto che qualsiasi persona invalida sia innanzitutto un turista, e con tale si presuppone che debba poter scegliere una destinazione turistica in base ai propri desideri personali e non in relazione a quanto un luogo possa essere più accessibile rispetto ad un altro.

Durante il progetto CARE è stato possibile pianificare e portare a compimento differenti lavori: in primo luogo è stata effettuata un'indagine sulla domanda di carattere europeo riguardo le esigenze di turisti portatori di handicap e non, per ricavare informazioni necessarie a delineare il profilo del turista. Da tale indagine è emerso che le necessità principali del turista, sia esso invalido o meno, siano state, in ordine di importanza, le seguenti: cordialità e disponibilità degli operatori del settore turistico, a seguire, efficienza e accessibilità dei trasporti e infrastrutture. Altre opere compiute sono state: la creazione di FAD, ossia una piattaforma online per l'istruzione e la preparazione degli operatori turistici pubblici e privati, finalizzata ad accrescere l'interesse nei confronti di questo tema; la progettazione della “metodologia CARE” con lo scopo di ricavare ed elaborare informazioni, rilasciate in un secondo momento al consumatore finale, inerenti all'accessibilità; infine la “Carta Della Città Ospitale” cioè un documento unico, per tutto il territorio europeo, che si pone come obiettivo quello di comunicare le corrette pratiche da adottare in una città, per poter accogliere ed ospitare turisti che necessitano di bisogni speciali.

¹⁶ A riguardo v. Jacqueline Westcott, *Improving information on accessible tourism for disabled people*, Luxembourg, European Communities, 2004 e in aggiunta il sito internet http://edz.bib.uni-mannheim.de/daten/edz-h/gdb/04/improving_accessibility_en.pdf.

¹⁷ Città Accessibili delle Regioni Europee, *“Accessible Cities of European Regions”*.

Per merito di questo progetto e delle sue iniziative è stato possibile incrementare, in modo uniforme, l'ospitalità in diverse città, realizzando un sistema di servizi, strutture accessibili e strategie per aumentare e migliorare il dialogo e l'informazione di turisti e residenti¹⁸.

Nel 2006 nasce ENAT¹⁹, ovvero la rete europea per il turismo accessibile; si tratta di un'associazione senza scopo di lucro che punta a coinvolgere il reparto turistico e l'intera società per quanto concerne l'accessibilità e, nel contempo, ad agevolare uno scambio di opinioni ed esperienze fra i vari operatori del settore; tali scambi avrebbero permesso di migliorare l'accessibilità delle informazioni turistiche, delle infrastrutture e dei trasporti con la possibilità di poter pianificare nuovi servizi per qualsiasi turista, ponendo particolare attenzione a coloro che necessitano di bisogni specifici.

Nello stesso anno un'altra iniziativa sostenuta dall'Unione Europea per il settore turistico è stato il progetto “*Calypso*”²⁰, ossia una preparatoria dalla durata triennale (2009-2011), la cui volontà è stata quella di promuovere il turismo sociale. L'obiettivo primario imposto da questa iniziativa è stato proprio quello di facilitare e consentire alle persone, che generalmente erano impossibilitate a farlo, di visitare le località turistiche europee; tale progetto si è divulgato velocemente in tutta Europa ottenendo riscontri positivi grazie anche al sostegno avuto inizialmente dalle autorità regionali e nazionali e dagli operatori turistici²¹.

Il 2006, e più in specifico il 13 Dicembre, è stato un anno di fondamentale importanza anche a livello mondiale, poiché a New York è stata approvata dall'Assemblea delle Nazioni Unite la “*Convenzione sui diritti delle persone con disabilità*”²².

Nel 2009 l'“*European Network for Accessible Tourism*”, grazie ai fondi concessi da parte dell'Unione Europea, ha dato vita all'iniziativa “*Competitiveness for European Tourism for All*” (CETA), mirando a promuovere una comunicazione fra le diverse aziende, il settore pubblico e gli *stakeholders*, basata su temi ben definiti quali: l'evoluzione del turismo accessibile dal punto di vista della sostenibilità economica, sociale e ambientale. Questa iniziativa ha sia posto le basi che

¹⁸ Cfr. sito internet www.interreg-care.org (2013).

¹⁹ European Network for Accessible Tourism.

²⁰ *Calypso apre nuovi orizzonti di viaggio in Europa*, Commissione Europea, Imprese e Industrie, Lussemburgo 2010, per maggiori informazioni visitare il sito internet http://www.ueonline.it/networking/uploadorig/73738_orig.pdf.

²¹ Cfr. sito internet www.eu.europe.eu (2013).

²² La “*Convenzione sui diritti delle persone con disabilità*” rappresenta un importante raggiungimento da parte della comunità internazionale poiché si tratta di uno strumento vincolante per gli Stati Parti.

In questa nuova prospettiva la Convenzione si colloca nel più esteso contesto della tutela e della promozione dei diritti umani, circoscritto in sede internazionale fin dalla Dichiarazione Universale dei diritti umani del 1948 e consolidatosi nel corso dei decenni, consolidando, in merito alle persone con disabilità, i principi fondamentali in tema di riconoscimento dei diritti di pari opportunità e di non discriminazione. Per maggiori informazioni confrontare sito internet <http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione-ONU/Pagine/Convenzione%20Onu.aspx>.

dato la possibilità anche a piccole e medie imprese di essere prese in considerazione per migliorare il proprio grado di competitività²³.

Da sempre anche la Commissione Europea Imprese e Industria è promotrice del turismo accessibile, sostenendo che questa attività abbia, tra i suoi maggiori obiettivi, quello di migliorare l'esperienza turistica per ogni singola persona, indipendentemente che si tratti o meno di persone aventi speciali bisogni. Viene inoltre messo in evidenza il fatto che i viaggiatori con deficit particolari di accessibilità, non sono solamente persone con difficoltà motorie, ma vengono considerati tali anche: le donne incinte, gli anziani, le famiglie numerose con un elevato tasso di spesa ecc.

Un ulteriore punto evidenziato dalla Commissione su cui porre attenzione, riguarda il bisogno di rendere il turismo accessibile non solo una responsabilità della collettività, ma anche una crescita economica con lo scopo di renderlo attraente anche per coloro che operano nel settore turistico.

1.3 Evoluzione della nozione “Turismo per Tutti” in Italia

I molteplici convegni sostenuti dall'Unione Europea all'inizio degli anni Novanta²⁴, a cui hanno partecipato sia operatori del settore che alcune realtà italiane, coinvolti fin dall'inizio nella problematica riguardante l'accessibilità delle strutture, hanno fatto sì che si intensificassero i rapporti e le collaborazioni sul piano nazionale fra i medesimi enti²⁵.

Il primo grande successo italiano è stato conseguito nel 1995, presso la BIT²⁶ di Milano, dove il CO.IN²⁷ di Roma, l'AIAS²⁸ di Milano, l'AIAS di S. Bortolo di Vicenza e l'ufficio Informa-Handicap del Comune di Ferrara, in aggiunta ad associazioni per disabili, progettisti, attori locali ed altri enti, si sono riuniti cercando di meditare una possibile strategia comune, idonea a migliorare lo sviluppo del turismo accessibile in Italia.

Nel corso della riunione è stato richiesto ai partecipanti di soddisfare alcuni compiti nell'arco di un anno, quali: rafforzare i rapporti fra gli utenti presenti all'incontro, studiando e analizzando le diverse esperienze e opinioni, per trovare un punto comune da cui partire a

²³ Sul punto vedi sito internet www.accessibletourism.org (2013).

²⁴ Vedi paragrafo precedente.

²⁵ Osservatorio Regionale del Turismo Regione Umbria, op. cit., pp. 286-288; Fani A., op. cit., pp. 11-18.

²⁶ Borsa Internazionale del Turismo di Milano, è una delle manifestazioni più importanti in relazione al tema turistico, comporta circa più di 60 mila visitatori ogni anno, sono presenti 120 Paesi e circa 2 mila espositori tra cui operatori turistici, agenzie di viaggio e ditte di promozione turistica. Per maggiori informazioni a riguardo consultare il sito internet www.fieramilano.it.

²⁷ Consorzio Cooperative Integrate.

²⁸ Associazione Italiana Assistenza Spastici.

sviluppare nuovi progetti; coinvolgere tutti quegli operatori del settore turistico che non hanno presenziato durante l'incontro e, infine, di allestire uno stand dal nome "Turismo per Tutti" in cui presentare i propri progetti al mondo turistico.

L'anno seguente, alla BIT di Milano, oltre ad essere stato creato lo stand richiesto, si è tenuto il convegno "*A.A.A. 30 milioni di turisti offresi – Problemi e prospettive del turismo per disabili*", indirizzato a tutti coloro che operano nel comparto turistico; la numerosa presenza di partecipanti riscontrata durante il convegno, ha potuto constatare l'elevato grado di interesse da parte degli operatori turistici, nei confronti del tema trattato.

L'inaspettato esito positivo ottenuto portò il Consorzio Cooperative Integrate a organizzare, nel Novembre del 1996, un nuovo convegno denominato "Strategie e Opportunità per un Turismo Accessibile" e, in particolar modo, diede vita alla "Prima Borsa Internazionale del Turismo Accessibile"²⁹. All'incontro si è discusso, oltre del turismo per tutti, anche su quale fosse il percorso da intraprendere per realizzare e proporre sul mercato offerte principalmente studiate per le persone invalide.

L'anno successivo, ossia nel 1997, tutti gli enti partecipanti alla BIT di Milano del 1995, fondarono il Comitato Nazionale "*Si, viaggiare... Turismo per Tutti*", per intensificare il grado di sensibilizzazione sia degli operatori turistici che del pubblico e di incoraggiare e favorire le attività per generare informazioni relative al turismo accessibile in Italia.

Inizialmente sono state rilevate diverse problematiche che hanno portato il Comitato Nazionale a chiedere aiuto ad un ulteriore soggetto istituzionale, che avrebbe potuto contribuire alla realizzazione del progetto stesso; d'altra parte il numero delle persone diversamente abili, attratte da queste nuove proposte, stava continuando a crescere a dismisura³⁰.

Nello stesso anno, Stefano Landi, capo al Dipartimento del Turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri, promosse a Roma differenti incontri volti a far conoscere le esperienze e le realtà presenti sul territorio italiano relative al turismo; a seguire, dopo la presentazione, Landi indicò una serie di punti da sviluppare e uno di questi risultava essere proprio il turismo per tutti.

Da qui prese vita un nuovo gruppo di lavoro formato dal CO.IN, dall'ENEA³¹ e dal Dipartimento del Turismo stesso che riuscì rapidamente ad intercettare i problemi che ostruivano il regolare sviluppo del turismo accessibile a tutti, progettando nuove soluzioni a riguardo.

²⁹ Sul punto vedere sito <http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/index.php/progetto/storia-turismo-accessibile?showall=&start=2>.

³⁰ A riguardo v. Annagrazia Laura e Agostino Petrangeli, "Viaggiare si può. Turismo e persone disabili", Novara 2003, cit. p. 30 e ss.

³¹ Ente per le nuove tecnologie, l'energia e l'ambiente.

Alcune cause emerse da tali rilevazioni erano dovute: all'insufficiente formazione degli operatori turistici relativa all'accoglienza delle persone invalide; alla mancanza di una rete di informazioni indirizzata alla disponibilità di infrastrutture turistiche accessibili a chiunque; alla scarsa presenza di servizi territoriali d'informazione e all'inadeguata vigilanza nei confronti delle persone diversamente abili³².

Le lacune riportate pertanto possono essere riassunte con i seguenti termini: sensibilizzazione, informazione e comunicazione, ossia tre importanti parole chiave su cui dovranno lavorare i cittadini e tutti i soggetti operanti nell'ambito turistico, per poter accogliere nel migliore dei modi le persone che necessitano di bisogni specifici.

A tal proposito a partire dall'anno 1999, vennero ideate diverse soluzioni per oltrepassare le problematiche sopra esposte. La Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive, difatti, promosse un nuovo progetto nominato "*Italia per Tutti*", puntando sulla promozione e diffusione del turismo accessibile, tramite una serie di azioni che avrebbero acconsentito ai responsabili dell'organizzazione dell'offerta turistica, ai dirigenti e alle persone con deficit, di superare gli ostacoli che limitavano la possibilità alle persone con difficoltà motorie o di altro genere di godersi a pieno la vacanza.

La potenziale crescita del numero di consumatori del settore turistico italiano, avrebbe portato inoltre, a un miglioramento della qualità globale del sistema turistico, invogliando in questo modo, la competitività del Paese anche a livello europeo e internazionale.

Il piano d'azione proposto ha continuato ad essere seguito e supportato dalle associazioni della Consulta Permanente di Associazioni di Disabili³³, dalle organizzazioni sindacali, dalle associazioni dei negozianti e dalle Regioni per far sì che i progetti comunicati venissero presi in considerazione e alcuni di essi anche realizzati.

La condivisione di programmi proposti tra tutti i soggetti coinvolti ha portato, in seguito, alla creazione di linee guida riguardanti il programma "*Vacanze per Tutti*" (1998-2000), pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale del D.P.C.M. il 10 Marzo 1998 e concordato in sede di conferenza Stato-Regione il 5 Febbraio dello stesso anno; tale progetto consentiva ad ogni Regione d'Italia di intraprendere piani di lavoro significati, volti ad incrementare il turismo per tutti, secondo le linee guida proposte e condivise con il Dipartimento del Turismo.

Inoltre tra gli obiettivi prefissati è stato menzionato e discusso, per la prima volta, ciò che concerne i soggetti "*portatori di bisogni speciali*", ampliando in questo modo la cerchia dell'accessibilità turistica che comprendeva all'inizio solo persone con difficoltà motorie e sensoriali.

³² Sul punto v. sito internet www.uforme.it (2013).

³³ Fondata con decreto del 30 dicembre 1996 del Ministro per la Solidarietà Sociale.

Un primo risultato ottenuto dal programma è stata la produzione del “*Manuale di qualità nell’accoglienza turistica di clienti con esigenze speciali*”, progettato da CO.IN e sostenuto dal Dipartimento del Turismo. Esso racchiudeva al suo interno una serie di regole comportamentali e informative da attuare in caso di accoglienza per persone aventi particolari necessità; di questo manuale erano state stampate inoltre circa 55.0000 copie, in prima edizione, e consegnate alle agenzie viaggio, alle strutture ricettive e alle scuole di turismo³⁴.

Contemporaneamente il dipartimento INN-ANDI³⁵ dell’ENEA, su commissione del Dipartimento del Turismo, considerando anche ciò di cui si era proposto nel piano di lavoro, ha realizzato un programma pluriennale nominato “*STARe – Servizi Turistici per l’Accessibilità e la Residenza confortevole*”³⁶. Questo progetto, guidato da numerosi utenti, soprattutto realtà del mondo sociale come associazioni, onlus, cooperative sociali e alcune società di consulenza, è iniziato nei primi mesi del 1999 e si è concluso nel 2001 con il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Grazie a tale conseguimento è stato possibile sia informare in dettaglio le persone invalide riguardo le modalità sulle quali basare il proprio orientamento, per una proficua progettazione di un viaggio e della rispettiva permanenza, sia comunicare la presenza di strutture adeguate e attrezzate per soddisfare le loro necessità.

Gli esiti raggiunti dal progetto *STARe* hanno contribuito inoltre a fornire una metodologia completa e a identificare gli strumenti adatti a generare nuove proposte inerenti al settore del turismo accessibile; a seguito di ciò, sono state compiute una serie di iniziative tra cui: uno studio di settore sulla domanda di turismo accessibile nel territorio italiano; una metodologia IG-VAE³⁷ e strumenti per misurare le condizioni di accessibilità delle strutture e infrastrutture turistiche; una banca dati contenente informazioni sulle condizioni di accessibilità di circa 5000 infrastrutture (hotel, alberghi, agriturismi, campeggi ecc.) e strutture complementari (bar, stazioni, ristoranti, monumenti, chiese...) in Italia; uno studio sull’offerta di servizi per il turismo accessibile in Italia; otto studi operativi di fattibilità di iniziative imprenditoriali nel settore dei servizi turistici per persone con bisogni speciali.

Il progetto *STARe* ha riscontrato grandi novità, portando molte innovazioni sia in ambito metodico nell’acquisizione dei dati e sia in ambito tecnologico nella presentazione e fruibilità delle informazioni. Il sito internet www.italiapertutti.org ha raccolto al suo interno informazioni inerenti all’accessibilità delle infrastrutture e strutture turistiche del territorio italiano, ma oggi purtroppo le informazioni non risultano essere più disponibili.

³⁴ Sul punto v. Annagrazia Laura e Agostino Petrangeli, “Viaggiare si può. Turismo e persone disabili”, Novara 2003, cit. p. 32.

³⁵ Innovazione per Anziani e Disabili.

³⁶ Il progetto *STARe* ottenne il finanziamento per il primo anno da parte del CIPE (Comitato Interministeriale per la programmazione Economica).

³⁷ Informazione Garantita per la Valutazione dell’Accessibilità per le proprie Esigenze.

Il Dipartimento del Turismo, nello stesso periodo, ha creato e gestito 24 centri di assistenza relativi al comparto turistico, per un piano lavorativo comune dedicato allo sviluppo e alla valorizzazione del turismo nelle Regioni d'Italia. Il programma mirava a migliorare e ad aumentare i servizi turistici del Mezzogiorno volti ad orientare le imprese alla soddisfazione della domanda e indirizzare il consumatore turista.

La rete di informazioni creata a favore dei centri di assistenza comprendeva anche le esigenze delle persone invalide, difatti i distretti fornivano un'assistenza qualificata riguardo le informazioni e i servizi specifici per questo particolare segmento di domanda; venne dato pertanto all'associazione "Turismo per tutti" di Roma il compito di gestire e coordinare lo sviluppo di tali distretti.

La gestione del piano di lavoro "Italia per tutti" è stata principalmente coordinata e sostenuta dal Dipartimento del Turismo e, in secondo luogo, dal Dipartimento Affari Sociali della Presidenza del Consiglio dei Ministri che ha collaborato a raggiungere gli obiettivi di tale progetto, intervenendo anche con alcune proposte significative, tra le quali si ricorda la stampa, promozione e distribuzione del manuale "*Qualità nell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali*" e l'attivazione del Numero verde Vacanze Serene³⁸. Quest'ultimo risultava essere il primo servizio a livello nazionale di informazioni, relativo alle condizioni di accessibilità delle infrastrutture turistiche; le informazioni ottenute inizialmente dal Numero verde provenivano dalle realtà del terzo settore che esercitava nella filiera turistica per poi, successivamente, creare una banca dati al cui interno erano state inserite tutte le informazioni reperite dal lavoro "Italia per tutti" sul territorio³⁹.

A seguire in alcune Regioni d'Italia, come Emilia Romagna, Lazio e Lombardia, vennero sia pianificati numerosi programmi di lavoro sia realizzati, e in seguito attivati, sportelli dove ricavare informazioni relative al turismo e al tempo libero per le persone diversamente abili. Da questo momento in poi si iniziò a realizzare in maniera più concreta, opportunità di turismo e impiego del tempo libero anche per le persone con bisogni speciali.

Nell'anno 2000 è nata, grazie ad un gruppo di imprenditori e professionisti privati, tra cui anche il Cerpa Italia Onlus⁴⁰, l'associazione "Si può – Laboratorio nazionale sul turismo accessibile". Con questa nuova organizzazione era stato possibile, per la prima volta, concentrarsi in maniera più approfondita e da vicino di marketing, formazione, comunicazione e consulenza

³⁸ Numero verde Vacanze Serene 800271027.

³⁹ A riguardo v. Annagrazia Laura e Agostino Petrangeli, "Viaggiare si può. Turismo e persone disabili", Novara 2003, cit. p. 34.

⁴⁰ Sul punto v. sito internet www.cerpa.org.

indirizzato all'accoglienza e al turismo; soprattutto la comunicazione ha giocato un ruolo di fondamentale importanza per la piena attuazione del progetto⁴¹.

Tale associazione si rivolgeva in particolar modo agli operatori del settore turistico quali aziende di promozione, agenzie viaggio, tour operator, amministrazioni pubbliche, imprese locali e associazioni di volontariato, agenzie di servizi informativi, con lo scopo di poterle formare in modo conforme al soddisfacimento dei bisogni delle persone diversamente abili, partendo dal presupposto che l'accessibilità indicasse un sintomo di qualità per le strutture turistiche.

Un anno dopo nasceva "SuperaAbile" ovvero un portale online realizzato da INAIL per la consultazione e l'informazione; era provvisto di un Numero verde anche per i non vedenti e aggiornato giornalmente sul tema legato alla disabilità⁴².

Negli anni a seguire, precisamente tra il 2006 e il 2010, vennero promosse numerose iniziative quali: "Turismabile" nel territorio piemontese, il programma "Village for All" e il salone del Turismo Accessibile nella città di Vicenza.

Nel Gennaio del 2009 venne proposto un progetto interregionale stabilito da 13 Regioni intitolato "Itinerari Interregionali di turismo per tutti"; si trattava di una iniziativa, ancora oggi da concretizzare, che mirava a sviluppare una mappatura dell'offerta turistica relativa al tema dell'accessibilità del territorio italiano per far sì che venissero progettati itinerari ad hoc.

Sempre nello stesso anno, prese vita a favore del progetto *Turismabile* l'IsTT⁴³, cioè un'associazione basata sulla promozione, divulgazione e concretizzazione di ciò che concerne la cultura dell'accessibilità turistica; essa si rendeva disponibile per tutte quelle realtà private e pubbliche che necessitavano di un sostegno o una consulenza adatta ad incrementare la qualità del settore turistico⁴⁴.

Successivamente venne fondata una Commissione ministeriale "Per un turismo accessibile" da parte del Ministro del Turismo, con l'intento di avviare nuove proposte indirizzate ad incrementare sia l'accesso alle strutture turistiche d'Italia sia i servizi per i turisti portatori di handicap.

Lo stesso Ministro del Turismo inoltre realizzò il "Manifesto per la Promozione del Turismo Accessibile", articolato in 10 punti fondamentali attraverso i quali venivano indicate le metodologie necessarie da attuare al fine di offrire un'adeguata accoglienza⁴⁵. Due anni più tardi, lo stesso

⁴¹ A riguardo v. sito internet www.laboratoriosipuo.net.

⁴² Cfr. sito internet www.superabile.it.

⁴³ Istituto Italiano per il Turismo per Tutti.

⁴⁴ Per maggiori approfondimenti confrontare sito internet www.isitt.it.

⁴⁵ Sul punto v. sito internet www.governo.it.

Manifesto venne approvato da ENAT che pubblicò in tutti i paesi dell'Unione Europea gli argomenti contenuti al suo interno.

È stato possibile riscontrare che negli ultimi dieci anni sono state promosse numerose iniziative a livello europeo e soprattutto italiano sul campo dell'accessibilità; ciò dimostra come rendere accessibili servizi e strutture ricettive sia diventato ormai indispensabile non solo alle persone con disabilità, ma anche a tutti quei soggetti che non necessitano di bisogni specifici.

Di recente la Commissione Europea Imprese e Industria ha evidenziato il fatto che portare il turismo ad essere accessibile rappresenta un aiuto economico orientato a favorire una maggiore competitività nella filiera turistica europea. La stessa è inoltre impegnata a raggiungere alcuni obiettivi prefissati come: l'intensificazione del livello di consapevolezza degli operatori economici del settore; l'ampliamento della conoscenza delle esigenze di cui necessitano le persone con disabilità e l'individuazione di rimedi per migliorare i servizi proposti a questo segmento specifico di persone.

Questo risulta essere una delle motivazioni per cui attualmente non si parla più di persone disabili, ma piuttosto di "viaggiatori con speciali bisogni di accessibilità". Con tale termine perciò rientrano in questo specifico segmento anche soggetti ipovedenti e non vedenti, donne incinte, famiglie numerose o con difficoltà economiche, persone non udenti, anziani, persone con allergie o con intolleranze alimentari.

Capitolo 2

LA NORMATIVA COMUNITARIA E NAZIONALE

2.1 Iniziative dell'Unione Europea in tema di accessibilità

I primi provvedimenti presi dalle comunità europee inerenti al problema dell'accessibilità risalgono alla fine degli anni '70. Ciò nonostante queste prime azioni si sono dimostrate sin da subito disorganiche ed occasionali, non portando ad alcun risultato concreto nel corso del tempo.

Una prima occasione per promuovere l'integrazione sociale delle persone diversamente abili si ha a partire dagli anni '80, quando le Nazioni Unite dichiararono il 1981 "*Anno Internazionale delle Persone Disabili*". Fino a quel momento infatti le persone invalide, se pur prese in considerazione solamente a parole, furono continuamente emarginate dalla vita sociale, nell'accesso al lavoro e all'informazione, nel tempo libero, nelle attività ricreative, nei trasporti e nel turismo. A partire dal 1981 vennero promosse differenti manifestazioni, con l'intento di portare una maggior consapevolezza nei confronti delle condizioni delle persone con disabilità: per questo motivo molti governi e autorità locali si misero in moto per apportare cambiamenti volti ad integrare e a migliorare la vita sociale di tutte quelle persone affette da disabilità.

Le iniziative intraprese, tuttavia, risultarono essere nel corso del tempo molto limitate e per questo motivo non è stato possibile raggiungere alcun risultato prefissato⁴⁶.

Un significativo cambiamento positivo si verifica a partire dal 1995, anno in cui venne emanata una delle prime e più importanti direttive europee a favore delle persone diversamente abili. Tra il 23 e il 24 Marzo del 1995 si è tenuto nella città di Barcellona un Congresso europeo nominato "*La Città e le persone Handicappate*", durante il quale è stata approvata la "*Dichiarazione della Città e delle persone Handicappate*", meglio nota con il nome di "*Carta di Barcellona*"⁴⁷. A partire da questa data, l'handicap, già concepito come deficit e inabilità, venne riconosciuto come una responsabilità dell'intera comunità, oltre che a quella delle famiglie stesse; tutta la società doveva quindi individuare delle soluzioni orientate a favorire le condizioni di sviluppo delle persone disabili, cercando di allontanare o eliminare tutti quegli ostacoli che avrebbero potuto impedirne o limitarne la crescita.

⁴⁶ Sul punto v. A. Laura e A. Petrangeli, *Viaggiare si può. Turismo e persone disabili*, cit. p. 24.

⁴⁷ www.turismabile.it.

Con l'approvazione di tale accordo tutti i paesi e le città hanno garantito a livello cittadino: la promozione di una maggior conoscenza delle persone invalide, la difesa del diritto alla loro diversità e una particolare attenzione alle loro specifiche necessità. Con l'occasione le città hanno aperto inoltre le porte alle persone disabili proponendo loro nuove attività cittadine (sportive, culturali e ricreative), assicurando una piena mobilità e installando specifici strumenti di segnalazione e informazione adatti per ciascun tipo di handicap.

Due anni dopo, per volere della Conferenza intergovernativa è stato firmato il Trattato di Amsterdam⁴⁸ e sin da subito è risultato essere una colonna portante per le procedure adottate a livello europeo al fine di promuovere l'uguaglianza dei diritti dei disabili e la lotta contro la discriminazione.

È necessario sottolineare anche che tale convenzione rappresenti sia uno dei trattati indispensabili dell'Unione Europea, sia una prima manovra rilevante per riformare le istituzioni europee in previsione dell'allargamento.

In particolare l'articolo 13 del Trattato di Amsterdam, che espone la non discriminazione nella sua interezza, includendo anche la disabilità⁴⁹, sanciva che:

“1. Fatte salve le altre disposizioni del presente trattato e nell'ambito delle competenze da esso conferite alla Comunità, il Consiglio, deliberando all'unanimità su proposta della Commissione e previa consultazione del Parlamento europeo, può prendere i provvedimenti opportuni per combattere le discriminazioni fondate sul sesso, la razza o l'origine etnica, la religione o le convinzioni personali, gli handicap, l'età o le tendenze sessuali.

2. In deroga al paragrafo 1, il Consiglio delibera secondo la procedura di cui all'articolo 251 quando adotta misure di incentivazione comunitarie, ad esclusione di qualsiasi armonizzazione delle disposizioni legislative e regolamentari degli Stati membri, destinate ad appoggiare le azioni degli Stati membri volte a contribuire alla realizzazione degli obiettivi di cui al paragrafo 1”⁵⁰.

I commi qui sopra citati andavano ad integrare l'articolo 12 del Trattato Istitutivo dell'Unione Europea concentrato sulla discriminazione e sulla nazionalità; nell'Atto finale di quest'ultimo articolo è stata introdotta una dichiarazione da parte della Conferenza intergovernativa indicando le procedure da adottare. Nella medesima comunicazione la Comunità ha previsto che in caso di riavvicinamento delle legislazioni degli Stati membri sarebbe stato opportuno porre particolare attenzione anche ai bisogni di cui necessitavano i portatori di handicap⁵¹.

⁴⁸ Trattato di Amsterdam firmato il 2 ottobre del 1997 ed entrato in vigore il 1 Marzo 1999.

⁴⁹ COM (2003) 650 definitivo, p. 3.

⁵⁰ Art. 13 Trattato di Amsterdam. Ai sensi della Tavola di corrispondenza della nuova versione del Trattato come modificato dal Trattato di Lisbona del 13 Dicembre 2007, questo articolo viene numerato art. 19 nel nuovo trattato.

⁵¹ http://europa.eu/legislation_summaries/institutional_affairs/treaties/amsterdam_treaty/a10000_it.htm.

In relazione all'articolo 13 del Trattato di Amsterdam, la Commissione delle Comunità europee ha promulgato nel 2000 e nel 2003 due comunicazioni rivolte al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale europeo, al Comitato delle regioni e al Consiglio⁵².

Nella prima comunicazione nominata "Verso un'Europa senza ostacoli per i disabili", la Commissione ha dichiarato che gli ostacoli ambientali hanno rappresentato una grande problematica per la partecipazione alla vita sociale da parte delle persone disabili; con tale testimonianza, la rimozione delle barriere avrebbe costituito un punto di partenza per arrivare ad un'uguaglianza delle opportunità dei disabili, identificati come quei soggetti che mostrano difficoltà motorie, visive, uditive e disturbi mentali/cognitivi.

Veniva quindi posta particolare attenzione all'analisi delle politiche dell'Unione Europea per migliorare l'accessibilità dei portatori di handicap, mirando soprattutto a creare ottime vie di comunicazione e cooperazione nei diversi settori quali formazione personale e istruzione, occupazione, nuove tecnologie, mercato interno, politiche di consumo e d'informazione, trasporti e infrastrutture.

Questa comunicazione pertanto è nata con l'intento di creare una nuova strategia globale della Commissione nel campo della disabilità, fondata sui principi di integrazione e di non discriminazione⁵³.

All'interno della stessa, la Commissione ha chiesto inoltre di riconoscere al Consiglio Europeo il 2003 come "Anno europeo dei cittadini disabili"⁵⁴ per sensibilizzare soprattutto l'opinione pubblica verso questo argomento⁵⁵; il 3 Dicembre del 2001 il Consiglio d'Europa accettò la proposta acconsentendo che venisse attribuito all'anno 2003 il titolo richiesto.

Tuttavia un anno prima della nascita del già citato "Anno Europeo delle persone con disabilità" (2003), durante il Congresso Europeo riguardo l'invalidità, venne organizzata la Dichiarazione di Madrid, indirizzata a far riconoscere gli stessi diritti fondamentali⁵⁶ anche alle persone disabili.

A tal proposito l'attenzione venne focalizzata sul concetto di "bisogni speciali" in quanto si resero conto che dovevano essere adottate misure specifiche volte a coinvolgere i soggetti disabili nella vita sociale attraverso scuola, lavoro, attività e servizi conformi ad essi⁵⁷.

⁵² *Un approccio di cooperazione per il futuro del turismo europeo*, comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato Economico e Sociale e al Comitato della Regione, Bruxelles, 13/11/2001 – COM(2001) 665 definitivo.

⁵³ Ibidem pp. 3-4 e 8.

⁵⁴ <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+TA+P5-TA-2003-0370+0+DOC+PDF+V0//IT>.

⁵⁵ Vedi art. 8 Convenzione ONU 2003.

⁵⁶ Riconosciuti nell'art. 1 della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani.

⁵⁷ Dichiarazione di Madrid, 2003 confrontare sito internet <https://www.webaccessibile.org/articoli/2003-anno-europeo-del-disabile/>.

Purtroppo alla base di tutto ciò è stato necessario, in primo luogo, rimuovere gli ostacoli che impedivano una corretta integrazione alla vita sociale come la discriminazione e l'estromissione sociale causata da pregiudizi e da comportamenti inadeguati.

La Dichiarazione era indirizzata specialmente ad autorità locali e nazionali degli Stati Membri, sindacati, imprese, organizzazioni, sistema scolastico ed altro al fine di poter ottenere il pieno supporto per concretizzazione delle iniziative descritte all'interno della stessa.

A seguito degli esiti ottenuti la Commissione ha deciso successivamente di istituire un programma d'azione pluriennale, ponendosi come obiettivo quello di riuscire ad accrescere l'integrazione sociale ed economica delle persone diversamente abili, agendo concretamente in settori chiave, entro il 2010⁵⁸. Il 30 Ottobre 2003 quindi la Commissione inviò una seconda comunicazione denominata "Pari opportunità per le persone con disabilità: un Piano d'azione europeo", mirando, come riportato qui sopra, a pianificare un metodo sostenibile e operativo legato alle questioni di disabilità in ambito europeo⁵⁹.

Tuttavia per raggiungere tale scopo è stato necessario determinare alcuni punti significativi, quali l'adozione della direttiva sulla parità di trattamento nel campo dell'occupazione e delle condizioni di lavoro⁶⁰; la consolidazione del *mainstreaming* delle problematiche inerenti alla disabilità nelle politiche comunitarie pertinenti⁶¹; l'incremento e sviluppo del tema dell'accessibilità⁶² ed infine l'incentivazione al miglioramento delle pari opportunità per le persone disabili⁶³.

La Convenzione ONU, adottata il 13 Dicembre 2006 ed entrata in vigore il 3 Maggio 2008, rappresenta il primo grande trattato sui diritti umani del nuovo millennio, segnando in questo modo, un significativo passaggio di carattere culturale, politico e giuridico relativo al tema della disabilità.

⁵⁸ 2001/903/CE Decisione del Consiglio del 3 Dicembre 2001 relativa all'Anno Europeo dei Disabili 2003.

⁵⁹ COM (2003) 650 definitivo, non pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale.

⁶⁰ Art. 5 Uguaglianza e non discriminazione. Il D.lgs. 216/03, in attuazione alla Direttiva 2000/78/CE, rafforza il divieto di discriminazione in riferimento all'accesso e alle condizioni di lavoro, compresi gli avanzamenti di carriera e le retribuzioni, nonché all'accesso a tutti i livelli di orientamento e formazione professionale. Con specifico riferimento alla pubblica amministrazione il D.lgs. 165/01 stabilisce che siano garantite pari opportunità e l'assenza di ogni forma di discriminazione, diretta e indiretta.

⁶¹ L'art. 8 della Convenzione non è di applicazione diretta in quanto si tratta di una norma che richiede a livello interno l'adozione di una serie di misure "immediate efficaci ed adeguate" allo scopo di creare una nuova cultura sulla disabilità e di sensibilizzare la società civile. L'applicazione della disposizione richiede un'opera di sensibilizzazione della società civile attraverso l'introduzione del *mainstreaming* della disabilità negli ordinamenti interni. A tal fine, tuttavia, non è necessario un intervento legislativo ad hoc, essendo sufficiente la ratifica e l'esecuzione della Convenzione.

⁶² L'accessibilità all'ambiente fisico e ai trasporti si basa sulla normativa per il superamento e/o l'eliminazione delle barriere architettoniche, materia disciplinata da una pluralità di disposizioni che hanno prevalentemente introdotto prescrizioni tecniche contenenti requisiti minimi e limiti dimensionali. Le relative norme di attuazione sono contenute nel D.P.R. 503/96 e nel D.M. 236/89, recanti due regolamenti emanati in attuazione dell'art. 27 della L. 118/71 e della L. 13/89.

⁶³ COM (2003) 650 definitivo, pp. 3-4. Sul punto v. anche sito <http://www.quotidianosanita.it/allegati/allegato7591465.pdf>.

Essa si compone di 50 articoli ed è stata adottata da 192 Paesi, firmata da 126, tra cui i 27 Stati membri dell'ONU, e ratificata da 49 Paesi.

La Convenzione è stata approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite e costituisce un documento di fondamentale importanza in quanto le persone disabili non devono più lottare per ottenere il riconoscimento dei propri diritti, piuttosto l'attuazione e la concretizzazione degli stessi nel rispetto dei diritti umani.

Per merito della Convenzione ONU, inoltre, le persone diversamente abili sono potute diventare parte integrante della società civile, anche se, per rendere autentica ed effettiva tale partecipazione, sulla base dei diritti di uguaglianza, lo Stato Italiano ha dovuto attuare i principi sanciti dalla Convenzione⁶⁴.

La stessa incorpora diversi articoli tra cui spiccano gli articoli 1 e 9: il primo enuncia l'obiettivo primario della Convenzione, ossia garantire anche alle persone con handicap di godere degli stessi diritti e delle stesse possibilità delle altre persone, nel più totale rispetto della loro dignità; mentre l'articolo 9 si concentra sul tema dell'accessibilità, incoraggiando gli Stati ratificatori ad adottare delle misure adeguate, per far sì che le persone disabili possano beneficiare a pieno senza alcun ostacolo o barriera degli ambienti fisici, dei mezzi di trasporto, della comunicazione e informazione e ad ogni altro mezzo o servizio aperto al pubblico⁶⁵.

Risulta pertanto evidente che nel corso degli anni l'Europa si sia evoluta portando miglioramenti nel ramo legislativo, ponendo particolare attenzione al tema legato alla disabilità.

È importante sottolineare che a partire dall'anno 2000 in poi, la nozione di disabilità ha preso definitivamente il posto del termine "handicap", riferendosi a quei soggetti che presentano particolari difficoltà fisiche, mentali, sensoriali e intellettuali a lungo termine⁶⁶.

La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità viene successivamente ratificata⁶⁷ dall'UE alla fine del 2010 e assieme all'*European Accessibility Act*, risultano essere due punti cardini per la vita ordinaria delle persone diversamente abili.

L'*European Accessibility Act*⁶⁸ è un documento inerente all'accessibilità dei beni e servizi forniti dal mercato europeo riguardo i disabili; essa viene introdotta dalla Commissione il 2

⁶⁴ A riguardo v. studio "programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità, in attuazione della legge nazionale e internazionale, ai sensi dell'art. 5 co. n. 3 della legge 3 marzo, 2009 n. 18", a cura di Maria Giulia Bernardini. Inoltre sul punto v. sito <http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione-ONU/Pagine/Convenzione%20Onu.aspx>.

⁶⁵ <http://documenti.camera.it/leg16/dossier/Testi/ES0131.htm>.

⁶⁶ Direttiva 2000/78/CE del Consiglio del 27 Novembre 2000 che stabilisce un quadro generale per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.

⁶⁷ La ratifica della Convenzione ONU delle Nazioni Unite relativa ai Diritti delle persone con disabilità in Italia, è avvenuta con Legge 2009, n. 18.

⁶⁸ Sul punto v. sito internet ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14869&langId=en.

Dicembre 2015 poiché i soggetti portatori di handicap hanno riscontrato nuovamente difficoltà nel superare diversi impedimenti dettati nel campo economico, sociale, culturale e amministrativo⁶⁹.

Secondo ciò di cui dispone la normativa dell'*European Accessibility Act* è doveroso incrementare i livelli qualitativi europei relativi all'accessibilità orientati a promuovere lo sviluppo dell'innovazione e del mercato europeo stesso. La direttiva evidenzia inoltre la necessità di creare una sintonia all'interno del mercato europeo finalizzata a ridurre il grado di concorrenza instauratosi tra le industrie produttrici di beni e servizi.

L'accessibilità ai beni e servizi, relativa ai disabili, risulta essere fondamentale per la piena ed effettiva partecipazione delle persone diversamente abili nella vita sociale ed economica europea. In aggiunta, attraverso l'*European Accessibility Act*, la Commissione intende migliorare e facilitare l'accesso ai servizi di trasporto pubblico, alle informazioni, alla tecnologia ed alla cultura, avvalendosi anche degli strumenti messi a disposizione dalla legislazione europea vigente, per tutti quei soggetti che presentano particolari necessità⁷⁰.

La normativa risulta essere altresì legata alla proposta di Direttiva sull'uguaglianza nel mercato del lavoro e nell'occupazione dei disabili (Direttiva n. 78/2000/CE⁷¹), la quale tutela tutti quei soggetti affetti da disabilità dal possibile rischio di discriminazione ed emarginazione dalla vita sociale e dalla sfera occupazionale.

La "*Strategia Europea sulla disabilità 2010-2020: un rinnovato impegno per l'Europa senza barriere*"⁷², è un nuovo lavoro maturato per opera della Comunità Europea, si sviluppa attraverso un piano d'azione dalla durata di dieci anni ed è condiviso tra tutti gli Stati membri⁷³; la "Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità" e la "Carta europea dei diritti fondamentali dell'Unione Europea" sono state prese da riferimento per lo sviluppo degli obiettivi di tale strategia. Essa mira ad eliminare in Europa qualsiasi forma di ostacolo o barriera per tutte le persone con disabilità e racchiude al suo interno importanti dibattiti legati al tema dell'accessibilità, per tutelare tutte quelle persone con invalidità; gli stessi sono finalizzati a mantenere un costante e durevole dialogo tra la Commissione, le autorità degli Stati Membri, le associazioni rappresentative dei disabili, gli esperti nel settore, i produttori di beni e servizi,

⁶⁹ A riguardo v. articolo sulla proposta di Direttiva: "l'European Accessibility Act", pubblicato sul sito web www.eurLex.eu.

⁷⁰ Sul punto v. sito internet <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>.

⁷¹ Cfr. l'articolo ufficiale "Official Journal della Comunità Europea, del 2/12/2000, pp. 0016-0022.

⁷² A riguardo v. l'articolo "*European Disability Strategy 2010-2020*" ai siti internet <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:en:PDF> e <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137>.

⁷³ Strategia Europea sulle disabilità 2010/2020: un rinnovato impegno per l'Europa senza barriere, Punto1 "Introduzione". www.europa.eu.

industrie manifatturiere e le persone diversamente abili⁷⁴. L'obiettivo che accomuna tali enti è principalmente uno, ossia quello di trovare soluzioni e metodi efficaci per accrescere l'accessibilità ai beni e ai servizi per gli invalidi, all'interno del mercato europeo⁷⁵.

Si può pertanto constatare che la UNCRPD⁷⁶, l'*European Accessibility Act*, la proposta di Direttiva 2000/78/CE e l'*European Disability Strategy 2010-2020* rappresentino atti fondamentali per l'inclusione delle persone disabili alla partecipazione della vita sociale e risultano essere strettamente correlati fra loro. Gli stessi, se attuati in modo corretto, potrebbero influire positivamente e raggiungere notevoli riscontri positivi nei diversi campi ed aree della vita quotidiana delle persone invalide.

Sebbene quindi sia stato possibile raggiungere notevoli progressi fino ad oggi, è percepibile il fatto che siano presenti ancora delle lacune, soprattutto la mancanza di una legislazione ad hoc che disciplini l'accessibilità all'interno del settore turistico a livello europeo, concentrandosi non solo sulle persone disabili ma anche sui soggetti che necessitano di bisogni speciali.

2.2 L'accessibilità in Italia

A partire dal 1947, anno in cui viene emanata la Costituzione, il legislatore reputa fin da subito indispensabile introdurre un articolo a favore dell'uguaglianza di tutti i cittadini. L'articolo 3 infatti per evidenziare quanto sia di notevole interesse abbattere qualsiasi forma di ostacolo per favorire lo sviluppo dell'individuo, sancisce che *“è compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che limitano di fatto la libertà e la uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese”*.

Nello scenario italiano, pertanto, anche se l'accessibilità viene trattata in primo luogo nella Costituzione, la legge di riferimento che regola l'accessibilità e l'abbattimento delle barriere architettoniche⁷⁷, cioè quegli elementi che limitano o impediscono ai disabili di usufruire uno spazio

⁷⁴ Strategia Europea sulle disabilità 2010/2020: un rinnovato impegno per l'Europa senza barriere, Punto 2 “Obiettivi e Interventi”. www.europa.eu.

⁷⁵ Strategia Europea sulle disabilità 2010/2020: un rinnovato impegno per l'Europa senza barriere, Punto 3 “Conclusioni”. www.europa.eu.

⁷⁶ Acronimo inglese di “Convenzione Europea delle Nazioni Unite, sui diritti delle persone con disabilità”.

⁷⁷ Art. 1, comma 2, d.p.r. 503/1996 definisce le barriere architettoniche come: *“(…) a) gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea; b) gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di spazi, attrezzature o componenti; c) la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi”*.

o un servizio, è la numero 13/1989⁷⁸; in questa normativa vengono fissate le condizioni e le modalità attraverso cui rendere possibile l'accessibilità nei diversi ambienti, specialmente in quelli pubblici. Con tale disposizione viene presa in considerazione anche la teoria della “*rivoluzione copernicana*”, denominata così dalla Corte Costituzionale, secondo cui si afferma che i limiti e gli impedimenti non siano dettati da soggetti portatori di handicap, bensì dalle complicate procedure con cui vengono realizzati gli edifici, costituendone una difficoltà di utilizzo da parte di determinate persone. Per questo motivo è necessaria un'attenta sorveglianza e controllo sui progetti e sulla costruzione di nuovi edifici, finalizzata alla rimozione delle barriere architettoniche poiché rappresentano un handicap per le persone disabili.

Essa prevede anche contributi statali per abolire le barriere architettoniche collocate all'interno di immobili privati preesistenti, in cui risiedono persone diversamente abili (sia di natura motoria che non vedente) con limitazioni permanenti⁷⁹.

Il Decreto attuativo individua con attenzione “*le prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata ed agevolata, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche*”⁸⁰. I principi essenziali inclusi ed esposti nel decreto sono tre: accessibilità, adattabilità e visitabilità.

Il termine *accessibilità* concerne la capacità di rendere un edificio e le sue unità immobiliari e ambientali fruibili da parte di quei soggetti che presentano difficoltà motorie e sensoriali limitate, con la possibilità di questi ultimi di accedere e vivere in questi edifici pacificamente e di disporre di strumenti presenti in sicurezza e autonomia.

Con il criterio di *adattabilità*, invece, si fa riferimento ad un'area che viene modificata per poter essere resa accessibile anche a persone diversamente abili aventi difficoltà ridotte o impedita.

Il principio della *visitabilità* infine viene inteso come un accesso limitato alle zone essenziali dell'edificio, ad esempio il raggiungimento di luoghi privati tra cui la casa, il posto di lavoro o qualsiasi altro luogo; ciò implica pertanto l'attuazione di interventi più mirati, tradotti secondo la normativa, nell'assicurare l'accesso ad almeno un servizio igienico e alle aree di incontro e relazione per i soggetti che presentano una invalidità⁸¹.

⁷⁸ Il regolamento di attuazione è il Decreto Ministeriale D.M. 14 giugno 1989, n.236.

⁷⁹ “*Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati*” artt. 1-3, 6 e 8 della L. 9 gennaio 1989, n. 13.

⁸⁰ D.M. - Ministero dei Lavori Pubblici 14 giugno 1989, n. 236. Pubblicato in suppl. ord. alla Gazzetta Ufficiale n. 145 del 23 giugno 1989.

⁸¹ A riguardo vedi sito internet http://www.mit.gov.it/mit/mop_all.php?p_id=12648.

Differente è invece la normativa riguardo le barriere architettoniche negli edifici pubblici e il loro abbattimento in quanto fa capo al Decreto del Presidente della Repubblica 503/1996⁸². Con tale decreto si vogliono eliminare le barriere architettoniche ma allo stesso tempo inserire i mezzi indispensabili all'interno degli edifici pubblici, per renderli accessibili e fruibili per chiunque possiede una capacità motoria limitata.

Nel 1992 invece viene introdotta la Legge quadro⁸³ “*per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate*”, la quale risulta essere la proposta più compiuta di una legge organica legata al tema della disabilità; ciò nonostante molte norme non sono state attuate e altre risultano essere inadeguatamente applicate.

Il 10 Marzo 1998 viene pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del D.P.C.M.⁸⁴ un documento contenente delle linee guida per l’attuazione del programma “Vacanze per Tutti 1998-2000”, concordato il 5 Febbraio 1998 in sede di conferenza Stato-Regioni; come citato nel capitolo precedente, in questo documento tutte le Regioni d’Italia decidono di seguire le linee guida dettate dal Dipartimento del Turismo, promettendo di adottare tutte le misure necessarie per un maggior sviluppo del settore⁸⁵.

Tuttavia la priorità assoluta è quella di assicurare la pieno godimento dei servizi inerenti all’ospitalità e all’accoglienza turistica, per tutti quei soggetti affetti da particolari necessità correlate alle loro difficoltà sensoriali, motorie ed altro⁸⁶.

Sebbene si sia cercato nel corso del tempo di attuare nuove politiche e progetti, è stato necessario attendere diversi anni prima di giungere a delle proposte significative, tra le quali quella del 9 Ottobre del 2009. In questa data Michela Vittoria Brambilla, l’allora Ministro del Turismo, nel corso della XXVI Assemblea annuale dell’Anci⁸⁷, ha introdotto la Commissione per la promozione e il sostegno del Turismo Accessibile ed anche il Manifesto per la Promozione del Turismo Accessibile.

La prima, ovvero la Commissione per la promozione e il sostegno del Turismo Accessibile, nasce dalla necessità di collocare ogni singolo individuo, assieme ai suoi bisogni ed esigenze, al centro del sistema turistico; ma questo può verificarsi solamente se le destinazioni turistiche, cioè un insieme dei servizi e dell’offerta quali enogastronomia, ristorazione, cultura ecc., vengono rese accessibili a tutti. La Commissione difatti cerca negli anni a venire di agire nel campo attraverso gli

⁸² Sul punto vedi sito internet <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1996/09/27/096G0512/sg>.

⁸³ Confrontare art. 24 della L. 104/1992 che ha disposto in materia di opere edilizie riguardanti edifici pubblici e privati aperti al pubblico.

⁸⁴ Acronimo di Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri.

⁸⁵ Vedi capitolo precedente; confrontare A. Laura, A. Petrangeli, *Viaggiare si può. Turismo e persone disabili*, Milano, 2003.

⁸⁶ <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1989/06/23/089G2547/sg>.

⁸⁷ Associazione Nazionale Comuni Italiani.

strumenti necessari e collaborando con i responsabili delle infrastrutture, gli operatori turistici, le autonomie locali e gli enti pubblici al fine di raggiungere l'obiettivo prestabilito⁸⁸.

Il Manifesto per la Promozione del Turismo Accessibile, invece, nato contemporaneamente all'attuazione dell'articolo 30 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, ratificato in seguito con la Legge n. 18 del 24 Febbraio 2009, rispecchia il desiderio di proporre un turismo di qualità in cui si pone particolare attenzione al cliente e alle sue necessità. Esso si compone di dieci regole fondamentali che puntano a rendere accessibili i luoghi di vacanza ad ogni singola persona che presenta un handicap e ad incrementare la qualità dei servizi offerti quali la cultura, la ristorazione, la ricettività, il tempo libero ecc.⁸⁹.

Questi sono alcuni passi importanti attuati non solo per sviluppare e migliorare la filiera turistica ma anche per aumentare il livello della formazione di figure professionali e incrementare la qualità dell'accoglienza.

A seguito della riforma della direttiva statale nel settore turistico, il Governo decide di emanare nel 2011 il Decreto Legislativo 79/2011, contenente un Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo⁹⁰. Gli obiettivi prefissati dal Governo con tale Decreto sono principalmente due: lo sviluppo del settore turistico e il rafforzamento della tutela di tutti quei soggetti operanti nel settore⁹¹.

L'articolo 3 del Codice contiene i principi attinenti al turismo accessibile; in questa circostanza viene totalmente attuato l'Art. 30 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità del 2006, resa esecutiva in Italia con la Legge n. 18/2009⁹². Tale articolo prevede che qualsiasi persona portatrice di handicap debba avere lo stesso diritto di ogni altra persona di beneficiare e godere pienamente e senza discriminazione dell'offerta turistica, senza dover inoltre sostenere alcun aumento di prezzo. A seguire il Codice del Turismo considera un atto discriminatorio anche quello di privare a persone affette da disabilità sensoriale, motoria e intellettuale, la possibilità di godere pienamente dell'offerta turistica per motivi legati alla loro invalidità.

⁸⁸ Sul punto vedi sito <http://www.infoaccessibilita.it/documenti/turismo-accessibile-commissione.pdf>.

⁸⁹ Confrontare <http://www.turismabile.it/info/documenti/99-consigli-per-i-tour-operator> e anche http://www.nonprofitonline.it/default.asp?id=375&id_n=588.

⁹⁰ L'art. 1, comma 1, del d.lgs. n. 79 del 2011, dispone che "È approvato il codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, di cui l'allegato 1". Sul punto v. siti internet <https://www.cortecostituzionale.it/actionSchedaPronuncia.do?anno=2012&numero=80> e <http://www.gazzettaufficiale.it/gunewsletter/dettaglio.jsp?service=1&datagu=2011-06-06&task=dettaglio&numgu=129&redaz=011G0123&tmstp=1307520490277>.

⁹¹ Sul punto vedi sito internet: <http://www.camera.it/camera/browse/465?area=11&tema=430&Codice+del+turismo>.

⁹² Legge 3 marzo 2009, n. 18. Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone disabili, con Protocollo opzionale, fatta a New York, il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità. Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 61 del 14 marzo 2009.

Ciò nonostante, la Corte Costituzionale tramite la sentenza n. 80 del 5 Aprile 2012⁹³ dichiara l'illegittimità costituzionale dell'articolo sopra citato poiché esso *“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 volontaria alle Regioni, salvo che lo Stato non operi l'avocazione delle stesse”*.

Nel 2013, si pone nuovamente l'attenzione sul coordinamento della disciplina in tema di abbattimento delle barriere architettoniche, attraverso l'Atto della Camera dei Deputati 1013 del 21 Ottobre 2013⁹⁴. Tale disposizione porta ad una nuova proposta di legge finalizzata ad emanare un unico decreto per dare uniformità e sistematicità allo stesso, attinente sia agli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sia agli edifici e agli spazi pubblici⁹⁵.

La proposta di legge *“Disposizioni per il coordinamento della disciplina in materia di abbattimento delle barriere architettoniche”* si compone di un unico articolo suddiviso in tre commi. Nel primo comma si enuncia l'emanazione di un'unica disciplina, orientata a garantire e tutelare l'uniformità della nuova direttiva, e nel contempo, propone anche di adottare un progetto universale sulla base dei principi comunicati dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità. Nel secondo comma vengono invece abrogati gli ordinamenti sostituiti, ovvero il D.P.R. 503/1996 e D.M. 236/1989, mentre il terzo ed ultimo comma prevede la riorganizzazione della commissione permanente già predetta dall'articolo 12 del D.M. 236/1989.

Si riscontra pertanto che prima del 2012, la Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità, ne sanciva i diritti attraverso il Codice del Turismo; a seguire quest'ultimo è stato abolito dalla sentenza n. 80 del 5 Aprile 2012 della Corte Costituzionale e attualmente il compito di agire sulle competenze in materia di turismo accessibile spetta direttamente a ciascuna Regione.

Tuttavia al momento rimangono aperti i conflitti tra Stato e Regioni relativi alle competenze da oltrepassare, soprattutto quelle inerenti alle barriere architettoniche e ad altre forme di ostacoli, al fine di tutelare tutte le persone invalide, consentendo loro di fruire in maniera autonoma e completa dell'offerta turistica.

⁹³ La Corte Costituzionale, con sentenza 5 aprile 2012, n. 80 (in G.U. La s.s. 11/04/2012, n. 15), ha dichiarato *“l'illegittimità costituzionale dell'articolo 1, comma 1, del Decreto Legislativo 23 maggio 2011, n. 79 (Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, a norma dell'art. 14 Legge 28 novembre 2005, n. 246, nonché attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio), nella parte in cui dispone l'approvazione dell'art.1, limitatamente alle parole «necessarie all'esercizio unitario delle funzioni amministrative» e «ed altre norme in materia», nonché degli artt. 2, 3, 8, 9, 10, 11, comma 1,12,13,14,15,16,18,20, comma 2,21,23, commi 1,68, e 69 dell'allegato 1 del d.lgs. n. 79 del 2011”*.

⁹⁴ A riguardo vedi sito <http://documenti.camera.it/Leg17/dossier/Testi/Cost025.htm>.

⁹⁵ Sul punto vedi sito <https://www.superabile.it/cs/superabile/accessibilita/architettura/soluzioni-dal-mondo/barriere-architettoniche-e-aggiornamento-della-normativa.html>.

Capitolo 3

ANALISI DEL MERCATO DEL TURISMO ACCESSIBILE IN ITALIA

Il conseguimento di studi e ricerche orientati a quantificare la richiesta di turismo accessibile risultano essere relativamente limitati.

Le analisi effettuate sulla popolazione con disabilità vengono spesso collocate all'interno di osservazioni ben più ampie, come indagini concernenti la popolazione non attiva economicamente, la sanità o considerando solo una determinata fascia di persone che presentano specifiche proprietà socio-demografiche, come accade nelle ricerche condotte dal Ministero del Lavoro o dell'Istruzione nei confronti di lavoratori o soggetti di età scolare.

Inoltre essendo le indagini eseguite dall'Istituto di ricerca o dallo Stato, i metodi di rilevazione e le modalità di classificazione delle esigenze adottati, potrebbero risultare diversi e con essi anche i risultati finali stessi; sono presenti difatti differenti livelli di invalidità ma allo stesso tempo è difficile stabilirne il grado in modo preciso, poiché non esistono statistiche da cui ricavare dati certi, solitamente i rapporti si basano su stime o supposizioni.

Le statistiche si differiscono anche dalla qualità e dalla precisione dall'analisi presa in esame, difatti gli studi conseguiti dai Paesi emergenti saranno più attendibili ed esaustivi rispetto a quelli acquisiti dai Paesi sottosviluppati.

Nonostante le criticità emerse è comunque possibile fare una supposizione sul numero di soggetti con disabilità, ricavandola dagli studi conseguiti su scala nazionale, europeo e mondiale.

È stato calcolato dall'Organizzazione mondiale del Lavoro⁹⁶ che sono presenti circa 650 milioni di persone invalide in tutto il mondo, ovvero un soggetto ogni dieci; differente è per il World Health Survey⁹⁷ che ha rilevato un numero maggiore (circa 785 milioni) di persone invalide, comprendendo una fascia d'età uguale o maggiore ai quindi anni; diverso per il Global Burden of Disease⁹⁸ che aumenta ulteriormente la cifra a circa 975 milioni di persone, contando anche coloro che risultino essere nella fascia d'età tra lo zero e i quattordici anni.

La ricerca "Profiting from Opportunities – A new market for tourism" nota anche come Rapporto di Touche Ross, ha assunto nel corso del tempo un ruolo fondamentale in Europa; essa è

⁹⁶ ILO, *Facts on Disability in the World of Work*, 2007.

⁹⁷ OMS, *World Health Survey*, 2010.

⁹⁸ WHO, *The global burden of disease: 2004 update*, Geneva 2008.

stata introdotta nel 1993 nella capitale inglese durante un convegno sostenuto dalla Touche Ross & Co. denominato “*Tourism 2000, Tourism for all in Europe*”.

Essa rappresenta la prima importante ricerca organica effettuata in campo turistico, più precisamente legata al caso specifico delle persone con disabilità e alle previsioni future di uno sviluppo economico del settore; ancora oggi il Rapporto di Touche Ross risulta essere il punto d’inizio da cui partire per condurre qualsiasi indagine relativa alla possibile concretizzazione dei progetti indirizzati al campo del turismo accessibile.

Il contenuto della prima ricerca diretta nel 1993 ipotizzava che le persone con disabilità nella popolazione europea risultavano essere quasi l’11% della popolazione mondiale; considerando il fatto che circa il 3-4% dei cittadini poteva non essere stato rilevato ufficialmente, è stato possibile stimare che sui 360 milioni di persone risiedenti nel territorio europeo, pressoché 50 milioni di essi risultavano disabili. Con ciò si può supporre che non tutti i soggetti invalidi potevano essere ritenuti potenziali clienti turistici.

Da questa ricerca si evidenzia anche un altro dato importante ovvero che circa 36 milioni di persone invalide (10% della popolazione) sarebbero predisposte a viaggiare, ma nella realtà solamente il 2% compie di fatto il viaggio.

Di fronte a queste statistiche, quindi, circa 30 milioni di persone sarebbero disposte a viaggiare ma per diversi motivi si trovano dinnanzi a difficoltà che impediscono loro di poter godere a pieno della vacanza. In aggiunta è importante notare il fatto che le persone diversamente abili non viaggiano mai da sole se non raramente, anzi sono spesso affiancate da accompagnatori quali un amico, un parente, un volontario o un operatore.

Tale ricerca mostra pertanto come una migliore qualità legata all’accessibilità dei servizi, dei trasporti, delle infrastrutture e delle strutture ricettive avrebbe potuto accrescere il movimento turistico europeo, passando da circa 6 milioni di persone invalide (soggetti che già viaggiano) a 19 milioni di eventuali viaggiatori, portando in questo modo ad incrementare lo spostamento di tali individui all’8%.

Sebbene sia stato molto difficile dare un giudizio oggettivo del mercato, basato solamente su dati stimati e non avendo un sistema standard di classificazione per determinare i soggetti che necessitavano di esigenze particolari⁹⁹, i numeri riportati fino a questo momento sono stati confermati anche in studi realizzati recentemente, sia per quanto concerne determinate condizioni di alcuni paesi europei¹⁰⁰ e sia a livello europeo e internazionale.

⁹⁹ Osservatorio Regionale del Turismo Regione Umbria, Rapporto annuale 2009.

¹⁰⁰ “*Economic Impulses of Accessible Tourism for All*”, studio promosso dal Ministero federale Tedesco dell’Economia e del Lavoro, Marzo 2004.

Nel 2006 viene avviato uno studio inerente al progetto O.S.S.A.T.E.¹⁰¹ dal nome “*Accessibility Market and Stakeholder Analysis*” gestito dall’Università del Surrey; tale ricerca dichiara che “*guardando alla prevalenza di disabilità in Europa, molti autori hanno stimato il numero totale di persone disabili*”. Nel progetto venivano presi in esame i dati diffusi dall’Eurostat 2003 da Duprè e Karjalainen, poiché analizzando i diversi tipi di disabilità, suddividendoli per categorie e luoghi di provenienza, veniva considerato come uno studio completo e dettagliato.

È necessario d’altronde evidenziare che il campione di popolazione analizzato da questo studio si sia concentrato su una determinata fascia d’età, ovvero quella compresa tra i 16 e i 64 anni e gli individui presi in esame sono state persone disabili; con tale termine si intendeva “*quelle persone che avevano dichiarato che avevano una disabilità o un problema di salute di vecchiaia data (LSHDP) per sei mesi o più o si aspettavano di esserlo per sei mesi o più*”.

Il numero di persone disabili ipotizzato in 27 paesi dell’Unione Europea nel 2003 è stato di circa 46,6 milioni; tale cifra comprendeva il 15,7% della popolazione in età lavorativa (16-64 anni), a questi erano stati incorporati anche le persone anziane (over 65) con circa 80,9 milioni, facendo aumentare in questo modo il numero degli individui con esigenze speciali a 127,5 milioni.

Lo studio “*Accessibility Market and Stakeholder Analysis*” inoltre ha valutato attentamente anche i benefici che avrebbe potuto trarre a favore del settore turistico originato dal coinvolgimento di persone con esigenze speciali che rappresentano una piccola porzione di mercato. Difatti il progetto O.S.S.A.T.E. attesta che circa il 70% degli individui, che richiedono appositamente determinati servizi accessibili, abbiano presupposti motori ed economici necessari per viaggiare¹⁰².

In aggiunta a ciò si evidenzia il fatto che le persone con esigenze speciali viaggino affiancate, per la maggior parte dei casi, da accompagnatori¹⁰³.

L’*European Disability Forum*¹⁰⁴ dichiara che il numero dei cittadini europei invalidi sia più di 80 milioni nell’anno 2012, quasi il 15% della popolazione totale, equiparabile pertanto all’unione della popolazione belga, greca, ungherese, olandese e a quella ceca; esso stabilisce inoltre che più di un terzo della popolazione over 75 presenti almeno una determinata tipologia di invalidità.

Tuttavia fino a questo momento è stato possibile osservare studi e ricerche promosse a livello europeo ma per quanto concerne quello nazionale, e più in specifico il caso italiano, la ricerca pensata come punto cruciale da cui partire risale al 1999; essa costituisce la relazione

¹⁰¹ One–Stop–Shop for Accessible Tourism in Europe.

¹⁰² Confrontare Osservatorio Regionale del Turismo Regione Umbria, Rapporto annuale 2009.

¹⁰³ Buhalis D., Eichorn V.M., Michopoulou E., Miller G., *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*, University of Surrey/United Kingdom, 20.10.2005, cit. pp. 33, 34-64.

¹⁰⁴ A riguardo v. European Disability Forum, www.edf-feph.org.

conclusiva inerente allo Studio sulla Domanda di Turismo Accessibile ed è stata promossa dal progetto STARe¹⁰⁵ a favore di ENEA¹⁰⁶ dal centro Ricerche e Servizi ITER srl.

È stato possibile sviluppare questo studio attraverso interviste eseguite telefonicamente a famiglie di nazionalità italiana, su un campione di 9.000 unità. Tuttavia da tale indagine si deduce che non è ancora stato possibile ricavare una spiegazione precisa e lineare riguardo la definizione di domanda del turismo accessibile, e questo è dettato anche dallo scarso risultato di informazioni ottenute a livello europeo nel medesimo campo.

Tale ricerca mira ad identificare le necessità richieste da parte delle persone con esigenze speciali, attraverso un'analisi della domanda turistica accessibile a livello sia qualitativo¹⁰⁷ che quantitativo¹⁰⁸, cercando al contempo di andare a migliorare e a colmare le lacune delle statistiche appurate negli anni precedenti.

L'esito ottenuto dall'analisi dei dati quantitativi, evidenzia che la domanda di turismo accessibile italiana si baserebbe relativamente su tre macro-gruppi, ossia sulla domanda turistica degli anziani, sulla domanda turistica accessibile e sulla domanda potenziale di turismo accessibile. Le esigenze particolari valutate in questo caso studio sono state le seguenti: difficoltà di comunicazione e orientamento, disturbi sensoriali, problemi motori (8,3%), occorrenza di visite e cure mediche (29,1%), ambienti ipo/anallergenici (37,4%) e diete particolari (42,7%). Inoltre è stato considerato che, su circa 31 milioni e 200 mila abitanti italiani che programmano almeno un viaggio all'anno, la domanda di turismo accessibile risultava essere composta da 890 milioni di turisti con esigenze speciali e 2 milioni di persone anziane (over 65), ossia quasi il 7% della popolazione in villeggiatura. Se non bastasse, con un miglioramento delle condizioni di accessibilità, a questo numero di turisti se ne sarebbero potuti sommare altri 480 mila¹⁰⁹.

Dal momento in cui i dati rilevati dalla ricerca diretta da ENEA differivano notevolmente da quelli del Rapporto di Touche Ross, è stato attuato un interessante confronto a riguardo. Tale difformità si spiega dal fatto che *“il metodo indiretto della Touche Ross si fonda su stime ed ipotesi desunte esclusivamente dalla disamina di fonti ufficiali” “e non tengono conto di alcuni fattori spesso sottesi ad alcune rilevazioni degli enti preposti”*.

Sono emersi inoltre dati statistici interessanti sui tratti distintivi che connotano il segmento di domanda dei turisti con esigenze particolari quali: soggiorni per un periodo più lungo rispetto al

¹⁰⁵ Servizi Turistici per l'Accessibilità e la Residenza confortevole.

¹⁰⁶ Ente per le Nuove tecnologie l'Energia e l'Ambiente.

¹⁰⁷ In tal senso si intende l'individuazione di diverse tipologie di turisti con le corrispettive modalità ed esigenze rispetto alla pratica del viaggiare.

¹⁰⁸ In tal senso si intende la quantificazione della domanda di turismo accessibile espressa e la domanda di turismo accessibile ipotizzabile degli italiani.

¹⁰⁹ De Felice F., Limoncelli L., Progetto STARe: *Studio sulla domanda di turismo accessibile*, Report conclusivo, Napoli, Enea, ITER, dicembre 1999.

turista medio (13 giorni anziché 11), spostamenti frequenti nell'arco dell'anno (4 viaggi annuali piuttosto che i tre della restante domanda turistica), maggior attenzione nelle spese e più propensione agli spostamenti interni che avvengono nel proprio Paese (circa 82% della domanda di turisti con esigenze particolari).

Un dato favorevole emerso da questo studio riguarda la consapevolezza di molti turisti con esigenze speciali di non rappresentare un problema, poiché queste persone si rivolgono direttamente alle strutture ricettive, sapendo già che alcune di esse garantiscono una piena accessibilità ai servizi di cui loro necessitano.

Un altro punto importante da considerare riguarda la definizione della domanda, in quanto al suo interno sono ricomprese sia le persone con esigenze specifiche e disabilità e sia gli anziani; per quanto concerne quest'ultimi nonostante non rientrino a pieno titolo nella tipologia "persone con disabilità" del settore turistico, comunque mostrano necessità conformi ai turisti invalidi se pur ricavati da condizioni diverse.

Al momento nel territorio italiano non sono state sviluppate nuove ricerche nell'ambito della domanda turistica accessibile, pertanto è stato necessario prendere in considerazione per il nostro Paese i dati stimati, delle persone con disabilità, dall'indagine Istat dell'anno 2004-2005 in relazione alle condizioni di salute degli italiani.

A dispetto di ciò pertanto è stato possibile riscontrare che le persone con disabilità in Italia siano circa 200 milioni e 600 mila, pari al 5% circa della popolazione. È rilevante però sottolineare che l'indagine effettuata miri ad una cerchia ristretta di persone, ossia a coloro che hanno dimostrato, durante l'intervista, una totale mancanza d'autonomia connessa alle funzioni essenziali della vita di tutti i giorni. Il numero di individui riscontrato, tuttavia, sarebbe risultato differente nel caso in cui fossero stati presi in considerazione anche soggetti che avessero mostrato una parziale complessità nello svolgere le attività sopra indicate; difatti tali dati avrebbero presentato un aumento di oltre 6 milioni di persone, circa il 12% della popolazione di età superiore ai sei anni che vive con la famiglia.

Quest'ultimo numero inoltre avrebbe combaciato pienamente con le statistiche riportate dai Paesi industrializzati, ciò malgrado in tutte le stime riportate continuano ad essere ignorate le persone con disturbi mentali, nonostante le loro capacità di svolgere autonomamente funzioni essenziali.

Seppur non bastasse, non sono stati consideranti nemmeno i bambini con un'età inferiore ai cinque anni; ciò nonostante attraverso sia le certificazioni scolastiche e sia calcolando il trend di invalidità nella prima infanzia, è stato possibile rilevare approssimativamente il numero di tali bambini. Sulla base di questo è risultato che i piccoli individui tra gli 0 e i 5 anni siano circa 42.500.

Prendendo in considerazione anche le persone che abitano all'interno di una struttura socio-sanitaria, è stato possibile effettuare statistiche a riguardo attraverso le infrastrutture stesse, calcolando ben 190.000 persone anziane o non autosufficienti.

Unendo tutti assieme quindi i dati sopracitati, la stima complessiva ammonta a due milioni e 800 mila persone invalide circa. Si nota comunque che questa tipologia di studio propone stime che potrebbero andare a ridurre il numero di persone con disabilità in Italia; i dati utilizzati per sviluppare queste statistiche vengono solitamente ricavati da interviste dirette, ossia una modalità abbastanza rischiosa poiché non si esclude il fatto che gli stessi possano venire persi e in alcuni casi anche in modo definitivo.

L'esito dell'indagine rilevato indica che è possibile ripartire la disabilità in quattro differenti gruppi quali la disabilità nelle funzioni, disabilità sensoriali, disabilità nel movimento e confinamento individuale¹¹⁰.

Più recentemente si parla di domanda di Turismo Accessibile anche nel libro *Accessibile è meglio: primo Libro Bianco sul Turismo per Tutti in Italia 2013*; all'interno vengono trattati dati acquisiti dal lavoro dell'Istat: *Inclusione sociale delle persone con limitazioni dell'autonomia personale*, inerenti alla disabilità¹¹¹. Tale progetto è stato realizzato nel 2012 con lo scopo di rilevare quante persone con disabilità siano presenti nel territorio italiano¹¹².

È da mettere in luce anche il fatto che nell'ultimo periodo il Ciset¹¹³ si sia interessato al Turismo Accessibile, con l'intento di esaminare il mercato turistico e progettare un sistema di supporto per l'industria turistica stessa.

Nel 2013 infatti alla BIT-Borsa Nazionale del Turismo di Milano, nel corso della riunione *L'Accessibilità nel turismo: valore etico e opportunità economica*, la direttrice del Ciset Mara Manente, ha presentato i dati registrati nell'ultimo anno inerenti a tale tema. Essa ha affermato che il numero ipotizzabile di consumatori di turismo accessibile in Italia, sia circa di 6 milioni di persone con diverse tipologie di invalidità. Tenendo presente soprattutto l'andamento di invecchiamento della popolazione, si può dichiarare che il numero registrato dal Ciset sia in

¹¹⁰ Le informazioni di questo paragrafo sono state affrontate da: Catena D., Ligorio D., Pansonlini R., Rossetti A., *Promozione e commercializzazione del prodotto turistico accessibile*, Progetto Eu.For.Me., cit. pp. 20-21 e 23-24; Bindi G., Progetto *Il nuovo turismo possibile*, Nuvole, Lucca, Centro Nazionale per il Volontariato, 2006, cit. p. 26; Osservatorio Regionale del Turismo Regione Umbria, Rapporto Annuale 2009, cit. p. 289; SL&A turismo e territorio, *Turismo Accessibile in Italia La domanda e l'offerta*, Rapporto n° 0, Borsa Europea del Turismo Associato, 25.26 settembre 2008 – XXII edizione Cecina, cit. p. 15.

¹¹¹ *Inclusione sociale delle persone con limitazioni dell'autonomia personale*, Istat, Ministero del Lavoro e delle politiche Sociali. Per l'anno 2011, pubblicato il 14 dicembre 2012.

¹¹² *Accessibile è meglio: Primo libro Bianco sul Turismo per Tutti in Italia 2013*, a cura della Commissione per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile, Stampa Litos Roma, cit. p. 35.

¹¹³ Centro Internazionale di Studi sull'Economia Turistica istituito dall'Università Ca' Foscari, 1993.

continua crescita; difatti l'offerta turistica italiana è in costante evoluzione, specialmente nel campo dell'accessibilità¹¹⁴.

3.1 La segmentazione di mercato

“Chi sono i veri protagonisti di questo mercato? I confini non risultano essere ben delineata e al contempo è eccessivamente riduttivo pensare alle sole persone che presentano una disabilità. Difatti all'interno di questo mercato viene racchiuso il più complesso ed esteso mondo dei bisogni, di cui fanno parte anche soggetti che non presentano limitazioni evidenti (come difficoltà sensoriali, motorie, cognitive o di salute) bensì persone che riscontrano problematiche legate al genere alimentare quali i celiaci, diverse intolleranze alimentari oppure sono compresi anche coloro che seguono un regime alimentare dietetico o iposodico. A queste si affiancano anche le persone che si ‘stancano’ spesso concernenti pertanto limiti causati dall'età, alla patologia riscontrata, ad una lunga camminata e a malattie cardiopatiche, ma rientrano in questa cerchia anche gli anziani, le mamme che spingono i passeggini, i bambini e molti altri ancora”¹¹⁵.

Quando si analizza la domanda di turismo accessibile si prendono sostanzialmente in esame le seguenti categorie di persone con bisogni speciali: le persone anziane, persone con invalidità e soggetti che manifestano “limitazioni temporanee”^{116,117}.

Tuttavia le tre tipologie riportate non si differenziano fra loro poiché qualsiasi persona potrebbe manifestare una o più disabilità, andando in questo modo a limitare il pieno godimento dell'esperienza di viaggio.

È doveroso innanzitutto focalizzarsi in determinati concetti chiave, prima di riuscire a sviluppare una segmentazione di mercato significativa concernente il turismo accessibile. Il primo concetto da analizzare, al fine di una buona riuscita della segmentazione di domanda, riguarda l'accessibilità. Fin dai tempi più remoti i soggetti con disabilità venivano allontanati dalla società poiché considerati un ingombro per la stessa o, addirittura, portatori di disgrazie; difatti sia la popolazione

¹¹⁴ La BIT-Borsa Internazionale del Turismo di Milano ha aperto oggi con un convegno sul turismo accessibile. La relatrice del convegno è Mara Manente, Direttore del Ciset, 14/02/2013, Ca' Foscari.

¹¹⁵ *Accessibile è meglio: Primo Libro Bianco sul Turismo per Tutti in Italia 2013*, Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile, curato da SL&A, Stampa Litos Roma, cit. p. 17.

¹¹⁶ Con “limitazioni temporanee” si intendono persone con carichi pesanti, genitori con passeggino o carrozzina, e/o figli piccoli a carico, stranieri con non conoscono la città e non parlano la lingua locale, persone con difficoltà di deambulazione momentanea.

¹¹⁷ Progetto C.A.R.E. *Turismo Accessibile e Bisogni Speciali. Strumenti di comunicazione per il mercato*, a cura di Associazione Si può, 2009.

egiziana che quella spartana oltre ad emarginarli, li sottoponeva al rito della “selezione naturale” attraverso una serie di dure prove che alcune volte portavano anche alla morte¹¹⁸.

Sebbene queste persone fossero molto sensibili agli occhi della società, nel periodo medievale, sulla base di ciò che insegnava la Chiesa in quel momento, la malattia veniva interpretata come una punizione divina e, in quanto tale, i disabili dovevano essere emarginati dal resto della comunità. Non solo ma non essendo abili nel lavoro, i disabili risultavano non essere indispensabili per il progresso di una società volta sempre più allo sviluppo industriale.

È proprio da questo momento che vengono create le prime strutture per ospitare maniaci e persone deformi. Dopo la costruzione di questi edifici il concetto di handicap ha iniziato a mutare e con esso anche il suo significato, passando dall’esorcismo alle cure mediche; tale cambiamento ha portato a considerare la disabilità come una malattia a cui erano associati pregiudizi e paure ed è per questo motivo che l’intera collettività aveva deciso di emarginarli non rendendoli partecipi alla vita sociale. Solamente nel periodo post Seconda Guerra Mondiale inizierà a manifestarsi un cambiamento di pensiero legato a quest’ambito, portando il Paese alle condizioni attuali. Difatti oltre ai contributi economici per sordi e ciechi, nel 1962 cominciarono ad essere presenti anche sussidi rivolti alle classi dei disabili, al cui interno venivano presi in considerazione anche coloro che necessitavano di bisogni speciali.

Successivamente, all’inizio degli anni Settanta è stato progettato un piano di Welfare fondato sul riconoscimento dei diritti dei disabili al pari di ogni altro cittadino. Grazie a questo piano è nata nel 1971 la Legge n. 181 inerente ai diritti socio-assistenziali degli handicappati; sette anni dopo è stata emanata la celebre Legge n. 180, meglio nota con il nome di “Legge Basaglia”, per mezzo della quale gli ospedali psichiatrici sono stati dichiarati definitivamente chiusi.

Negli anni Ottanta invece è stato promosso un processo di sensibilizzazione rivolto a tre tematiche, che nel corso del tempo hanno raggiunto esiti rilevanti e, al contempo, risultano essere molto importanti al giorno d’oggi. I tre argomenti pertanto a cui si fa riferimento sono: il diritto al lavoro, l’abbattimento delle barriere architettoniche e l’integrazione scolastica.

Il decennio successivo è segnato da un momento cruciale dato dalla pubblicazione della Legge n. 104 del 1992, ossia la prima ed unica normativa italiana che ha analizzato le questioni legate alla disabilità. È proprio dalla nascita di questa legge che si stava prendendo sempre più consapevolezza del fatto di non allontanare più le persone con disabilità, bensì coinvolgerle e renderle partecipi nella vita sociale. Tuttavia, per rendere possibile ciò è stato necessario agire attraverso l’aumento degli investimenti al fine di rendere le strutture accessibili; di questo passo

¹¹⁸ Centro Risorse Handicap Comune di Bologna: *Disabilità, Integrazione, Informazione – Un approccio teorico*, Bologna 2011.

inoltre si è cercato di coinvolgere i soggetti all'interno di ogni settore, evitando inutili discriminazioni provenienti dalle loro condizioni mentali o fisiche.

Il secondo concetto invece è ancorato a due vocaboli quali handicap e disabilità; è sempre stato complicato coniare a quest'ultimo termine una definizione universale, di frequente inoltre alla parola disabile vengono attribuiti differenti connotazioni quali: inabile, handicappato, diversamente abile ed altri ancora con l'intento di apparire *politically correct*, senza offendere in tal senso l'emotività di qualcuno.

Non è del tutto semplice comunque comprendere se il soggetto che si ha di fronte presenti o meno un deficit, dato che il pensiero che si ha sulla disabilità stessa viene percepito diversamente da persona a persona. In aggiunta si evidenzia il fatto che un disabile viene definito tale dal momento in cui esso stesso si identifica in tal modo.

Differente è per la parola "handicap" che viene molto utilizzata nel linguaggio sia tecnico che comune; questo termine ha origine da un'antica tradizione di corse ippiche inglesi, dove i fantini presenziavano con i propri cavalli speciali, poiché dotati di maggior capacità rispetto ad altri; per rendere la competizione più bilanciata dovevano correre con la mano sinistra sulla visiera del cappello e da qui la terminologia inglese "*with the cap in the hand*"¹¹⁹.

La disabilità è un termine che comprende qualsiasi tipo di popolazione ed è legata a diversi significati attribuiti sulla base dell'età, del sesso e della potenza fisica di una persona. Oltre a questo la disabilità comporta anche ad avere bisogno di esigenze particolari, determinate da diversi modi di adattarsi e reagire alle reazioni¹²⁰.

Una prima spiegazione del concetto di disabilità è stata creata nel 1980 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità durante l'*International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps* (ICIDH), il quale fornisce tre categorie ben specifiche di limitazioni¹²¹: "*la menomazione, ovvero la perdita o anormalità per conto di una struttura o di una condizione psicologica, anatomica o fisiologica*"¹²²; *la disabilità, cioè qualsiasi limitazione o perdita (derivante dalla menomazione) dell'attitudine di svolgere un'azione nel modo e nell'ampiezza considerati consueti per un essere umano*¹²³; *handicap: la funzione successiva derivata dalla menomazione o da una disabilità che in un determinato soggetto limita o impedisce il compimento del ruolo sociale sulla base dell'età, del sesso e delle condizioni socio-culturali [...] L'handicap costituisce quindi la socializzazione di una menomazione o di una disabilità e con ciò rispecchia le conseguenze –*

¹¹⁹ M.G. Giordani, *Disabili, tecnologie e mercato del lavoro*, Milano 1995.

¹²⁰ EU.FOR.ME., *Il prodotto accessibile...*, op.cit.

¹²¹ A riguardo v. sito internet www.Asphi.it Definizioni OMS.

¹²² OMS, *Classificazione Internazionale delle menomazioni, disabilità e degli handicap (ICIDH)*, Milano, 1980.

¹²³ V. nota precedente.

culturali, sociali, economiche e ambientali –che per la persona stessa derivano dalla presenza della menomazione e della disabilità”¹²⁴.

Nel 2001 nasce un nuovo documento nominato *International Classification of Functioning, Disability and Health* (ICF) che focalizza l’interesse sull’ambiente, scostando in questo modo i limiti e le malattie dell’individuo verso lo spazio esterno, i cui elementi potrebbero tuttavia rappresentare un rischio o un ostacolo per l’individuo stesso.

All’interno del documento inoltre la disabilità viene intesa come “*la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo e i fattori personali e ambientali che rappresentano le circostanze in cui vive l’individuo*”¹²⁵.

Ciò sta ad indicare che la situazione di disabilità sia dipesa dalla relazione che intercorre fra le limitazioni causate dalle condizioni di salute della persona e la circostanza sociale; questa risulta essere pertanto un’occasione che qualsiasi comunità e persona deve saper affrontare.

Devono quindi essere valutate le zone problematiche legate alle attività che svolge solitamente la comunità; a questo proposito l’ICF fornisce un nuovo piano di definizione concernente cinque zone fondamentali quali: le funzioni corporee, ossia azioni legate alla psicologia e fisiologia del corpo umano; le strutture corporee, riferendosi alle parti anatomiche del corpo; le attività, cioè il compimento di un’azione da parte di una persona; il coinvolgimento, ovvero la partecipazione di un soggetto ad un’attività collettiva o individuale; infine i fattori ambientali, vale a dire tutto ciò che concerne il settore ambientale composto sia dalla società che dal mondo fisico, può avere ripercussioni sulla presenza di un individuo in una determinata attività.

Poi ad ognuna di queste cinque zone viene collegato un rilevatore che quantifichi il grado conseguito in quella specifica area attraverso una scala decrescente.

Tuttavia è importante notare il fatto che si debba solamente indicare l’effetto che provoca la limitazione, poiché la prima zona ad essere analizzata è quella del “funzionamento” e si prosegue fino ad arrivare a comprendere quanto effettivamente il soggetto se ne discosti¹²⁶.

Le due ricerche menzionate pertanto analizzano il tema della disabilità attuando due metodi diversi fra loro se non opposti (approccio medico e quello sociale)¹²⁷.

Nella classificazione compilata dall’OMS si intraprende un metodo di tipo medico, per mezzo del quale la disabilità viene interpretata come una condizione mentale e fisica dell’individuo, rilevando che il rimedio a tale cura sia attraverso la medicina.

¹²⁴ Ibidem.

¹²⁵ OMS, *Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute (ICF)*, Trento 2001.

¹²⁶ www.asphi.it, Definizioni OMS.

¹²⁷ D. Kaplan, *The definition of disability: Perspective of the Disability Community*, 3 J. Health Care L.&Poly 352, 2000.

Nella seconda classificazione invece, promossa nel 2002, viene adoperato l'approccio sociale; esso prende in esame il soggetto nella sua interezza considerando pertanto le condizioni di salute, il grado di benessere e la qualità della vita. Da qui si comprende che la disabilità rilevata non sia una mancanza derivata dall'individuo, bensì una conseguenza dovuta da parte della comunità; meglio ancora, si tratta di una limitazione che deriva dall'interazione del contesto sociale in cui vive il soggetto e l'individuo stesso e con ciò, anche l'ambiente che lo circonda è imputabile per la sua inclusione o emarginazione dalle attività sociali, a prescindere dai vincoli fisici che il soggetto mostra.

La disabilità analizzata da quest'ultimo metodo come un fenomeno causato dalla comunità, potrebbe portare l'individuo ad un superamento o comunque ad un miglioramento delle sue condizioni, al contrario per la prospettiva medica, secondo la quale tali condizioni risultino essere permanenti.

L'obiettivo finale della società perciò è quello di progettare i servizi necessari ad abbattere o limitare le barriere già presenti, che escludono le persone a partecipare alla vita sociale.

La disabilità si classifica in: motoria, sensoriale, mentale e psichica, altre forme di disabilità o disabilità nascoste¹²⁸.

Per quanto concerne la prima disabilità citata, sono presenti nel territorio italiano circa 1 milione 100 mila persone¹²⁹, di cui a 60 mila di esse occorre la carrozzina per muoversi. L'invalidità motoria¹³⁰ comporta una limitazione parziale dei movimenti autonomi o di alcune funzioni; di solito alcune di esse sono legate ad un moderato utilizzo degli arti inferiori o superiori, ma anche della schiena e del collo. Abitualmente si pensa che un'insufficienza motoria comprenda sola la capacità di non potersi muovere, ma nella realtà dei fatti si riferisce anche all'impossibilità di muovere la testa, di stare seduto, di muovere gli occhi o di respirare in modo autonomo. Questo deficit è differente da persona a persona e in alcuni casi è temporaneo; sulla base delle loro necessità tali soggetti possono permettersi di spostarsi per mezzo di alcuni strumenti specifici quali: i bastoni, le stampelle, la sedia a rotelle, gli elettroscooter ed altro ancora.

La disabilità sensoriale invece, colpisce la vista o l'udito delle persone in modo parziale o totale, in base alla gravità manifestata. Si tratta di una forma di disabilità che si può acquisire fin

¹²⁸ Con disabilità nascoste si intende patologie croniche come ad esempio problemi di cuore, di respirazione di stomaco e digestivi, pressione sanguigna, allergie, epilessia, diabete e altre malattie generative come il Parkinson. Fonte O.S.S.A.T.E. 2005.

¹²⁹ ISTAT, *La disabilità in Italia. Il quadro della statistica ufficiale*. Argomenti, n. 37, 2009.

¹³⁰ EU.FOR.ME., *Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care*, C. Alyfanti, M. De Santis, L. Illuminati, a cura di C. Maltese, 2003.

dalla nascita o che può presentarsi nel corso della vita a qualsiasi età. Tale handicap può ripercuotersi anche nell'orientamento, nella mobilità e nella comunicazione¹³¹.

Tra le disabilità sensoriali le più note sono: le persone sorde o ipoacustiche, le persone non vedenti o ipovedenti e le persone sordocieche.

Dal punto di vista dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), le persone che presentano disabilità visive sono circa 285 milioni, di cui 246 milioni sono ipovedenti e i restanti 39 milioni sono ciechi.

Dai dati censiti dall'INPS nel territorio italiano, risulta che ci siano circa 120.000 persone tra ciechi parziali e totali (così definiti dalla Legge n. 138 del 2001), mentre il numero di persone non vedenti stimato dall'ISTAT nel 2004-2005, si aggira attorno ai 362.000.

È molto difficile invece constatare un numero preciso di ipovedenti dato che non ricevono la pensione di invalidità, agevolazioni o contributi.

La disabilità visiva si può pertanto articolare in tre ordini: il primo riguarda persone che presentano una leggera minoranza visiva e quindi necessitano dell'utilizzo di occhiali. Questa minoranza, compresa di solito fra i 6/10 e 3/10, non è una disabilità riconosciuta dalla Legge; la seconda categoria è data dagli ipovedenti con una perdita visiva rilevata tra 1/10 e 3/10. Si tratta di una patologia che non può essere curata a livello medico o corretta tramite l'utilizzo di lenti a contatto. I sintomi di solito sono legati dal disturbo della luce, dei contrasti e dei colori; infine l'ultima categoria è rappresentata dalle persone cieche.

Diverse solo le statistiche rilevate dall'OMS indicanti le persone con sordità, difatti sono state calcolate all'incirca 278 milioni di persone, di cui l'80% di esse risiede in Paesi con un reddito medio-basso¹³².

Tuttavia le stime rilevate sulla sordità nel territorio italiano non risultano essere conformi, difatti dal punto di vista dell'INPS appare che gli individui sordi fin dalla nascita, o nei primi anni di vita, siano all'incirca 45.000, mentre le indagini effettuate dall'ISTAT¹³³ indicano la presenza di ben 877.000 persone, ossia un numero notevolmente più alto rispetto alle stime riportate dall'INPS.

Per quanto concerne la disabilità di persone sordocieche, secondo le stime riportate dall'ISTAT esse risultano essere circa 50.000 in Italia; questo tipo di patologia riscontrata nei soggetti si manifesta attraverso una doppia limitazione di diversi livelli di gravità.

¹³¹ Commissione Europea, Progetto Calypso, *Qualità nell'accoglienza turistica di ospiti con esigenze...*, op. cit.

¹³² OMS, *European Health Report*, 2005.

¹³³ ISTAT, *Condizione di salute e ricorso ai servizi sanitari, 1999-2000*.

Nel mercato del settore turistico a queste forme di disabilità citate se ne aggiungono altre ancora quali: persone con allergie, con problemi alimentari, con patologie croniche, con difficoltà di orientamento e comunicazione (ad esempio i DSA: disturbi specifici di apprendimento).

Un'altra categoria è data dalle persone anziane e con tali ci si riferisce a soggetti over 64¹³⁴.

Per organizzare un viaggio essi si rivolgono di consueto ai Comuni, agli Enti e a degli Istituti di Previdenza ed Assistenza o ad altri intermediari come i tour operator, le agenzie viaggi e i Centri Sociali per Anziani; le mete privilegiate sono quelle collinari, montane, marittime o termali.

Tuttavia negli ultimi anni è stato possibile riscontrare un notevole aumento del numero di anziani che pianificava una vacanza "fai da te". In particolar modo i dati rilevati dall'ISTAT indicano che sempre più frequentemente le persone over 64 utilizzino internet per progettare le proprie vacanze; difatti nell'arco di quattro anni (2005-2009) l'ISTAT ha constatato che il 30% delle persone con un'età inclusa fra i 65 e i 74 anni, si sia servita della piattaforma online proprio per organizzare il viaggio¹³⁵.

Questo dato risulta essere approssimativo considerando che nel corso degli anni tale segmento sia aumentato notevolmente grazie al prolungamento dell'età media e quindi al graduale invecchiamento della popolazione globale.

Per di più secondo la Direzione Generale Affari Economici della Commissione Europea nel suo "Aging Report 2012", tra il 2012 e il 2060 l'età media della popolazione europea accrescerà notevolmente portando ad una piccola estensione della popolazione stessa ma con un ciclo di vita più duraturo¹³⁶.

Prendendo in considerazione l'arco di periodo sopra citato, si pronostica una diminuzione del numero di persone nella fascia d'età compresa tra i 15 e i 64 anni e un incremento sia degli over 65 (dal 18% al 30% della popolazione) sia degli over 80 con un aumento dal 5% al 12%.

Si prevede che in Europa entro l'anno 2060 raddoppieranno le persone che hanno più 65 anni mentre gli over 80 triplicheranno; diversamente per il territorio italiano che, possedendo la percentuale più alta per quando riguarda gli over 80 e la minima per gli under 14, conserverà tali dati anche nel 2060 come anche in altri Stati.

¹³⁴ M. Monti, *Il turismo per la terza età esigenze e buone prassi*, in *Viaggiare senza limiti: il turismo per tutti in Europa*, A. Manzo con N. Bravo e V. Toffoletto, Torino 2010, cit. pp. 136-139. Cfr anche: *Tendenze demografiche e trasformazioni sociali: nuove sfide per il sistema di welfare*, Rapporto Annuale 2014, capitolo 4, Istat, pubblicato il 18 maggio 2014.

¹³⁵ M. Monti, ISITT, *Viaggiare senza limiti: turismo per tutti in Europa. Il turismo per la terza età: esigenze e buone prassi*, tipografia Luca Ricci, Venaria (To), 2010, cit. p. 137.

¹³⁶ Commissione Europea, *The 2012 Ageing Report, Direzione generale Affari Economici e Finanziari*, Bruxelles 2011.

A fronte di ciò si ipotizza che le persone anziane possano contribuire in modo positivo ad incrementare la domanda di turismo accessibile, motivo per cui gli operatori del settore dovrebbero prendere in considerazione tale supposizione.

Per concludere è indispensabile analizzare anche il cluster composto da persone con limitazioni momentanee, dato che quando si nominano i soggetti con esigenze speciali, questi vengono associati immediatamente a persone che presentano gravi difficoltà motorie, sensoriali o intellettuali. Questo pensiero risulta essere assai limitato dal momento in cui anche le persone comuni possono avere esigenze speciali temporanee, come per esempio le donne incinte, mamme con passeggini o carrozzine, turisti che viaggiano con le valige, persone locali che trasportano materiali pesanti, persone infortunate momentaneamente (fratture, interventi recenti, gessi e fasciature), stranieri che non conoscono la lingua del posto e molto altro ancora. Tutti questi soggetti anche se presentano delle criticità temporanee per quanto riguarda lo spostamento, vengono comunque prese in osservazione da parte degli enti pubblici.

Pertanto sarebbe opportuno che tutti gli operatori del settore turistico si rendessero disponibili e partecipino a soddisfare qualsiasi esigenza, sia essa derivata da portatori di disabilità permanente o temporanea, iniziando in primo luogo a pianificare dei rimedi tempestivi per rendere accessibile e fruibile la vacanza a qualsiasi persona, evitando spiacevoli inconvenienti o discriminazioni.

3.2 Il profilo del turista con esigenze speciali

Al momento non sono state effettuate ricerche che studiano in modo esauriente il tema legato al turista con esigenze particolari, poiché il settore turistico risulta ancora essere insufficientemente esplorato; è altrettanto complicato tracciare un profilo uniforme di tale soggetto, dato che ogni viaggiatore manifesta, e al contempo reagisce, in modi difforni alle diverse esigenze speciali.

Se pur con difficoltà, date le scarse informazioni riguardanti questa particolare forma di turista, è possibile cercare di realizzare un quadro generale che ne indichi le proprietà, attraverso alcuni studi e ricerche promossi a livello europeo.

Per recuperare dati inerenti a tale tema è stato necessario consultare lo Studio sulla domanda di Turismo Accessibile promossa da ITER e la ricerca “Analisi delle esigenze dei clienti con i

bisogni speciali nei confronti di una città ospitale”¹³⁷ promosso all’interno del progetto C.A.R.E.¹³⁸ nel 2004; quest’ultimo esamina un gruppo di persone con esigenze speciali composto per metà da residenti e metà da turisti¹³⁹.

Ponendo l’attenzione sul primo studio è possibile quantificare la domanda del Turismo accessibile attraverso sei componenti quali: peculiarità socio-economiche, desiderio, motivazioni, modalità e progettazione del viaggio ed infine informazione.

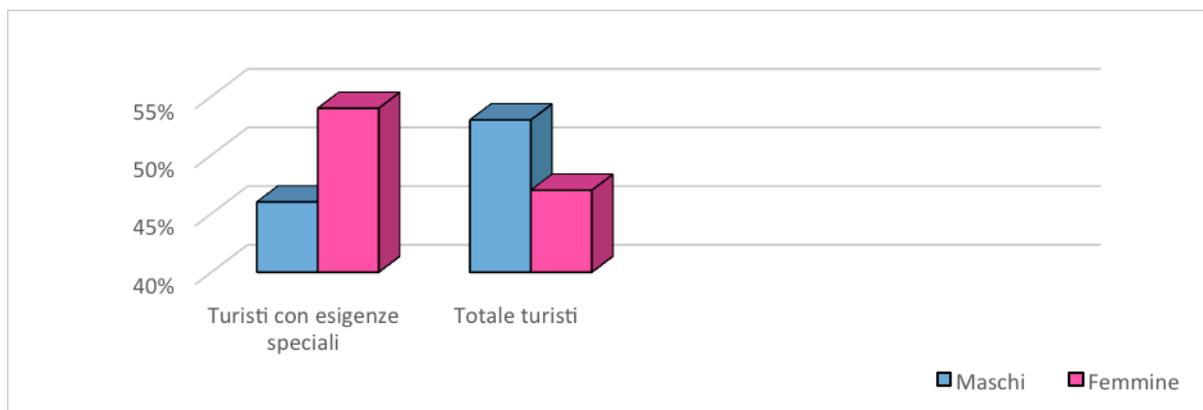


Figura 1 – Suddivisione in percentuale di tutti i turisti e di quelli con esigenze speciali per sesso.

Fonte: Studio sulla domanda di turismo accessibile - ITER, 2009.

Riguardo alla prima componente, si osserva, attraverso una ricerca promossa da ITER, che nel territorio italiano è presente un numero maggiore di turisti di genere maschile rispetto a quello femminile. Invece, in ambito europeo le donne che viaggiano sono circa il 54% contro il 46% degli uomini, tendenza decisamente opposta rispetto a quella italiana; notevole è anche la differenza rilevata nel numero di turisti anziani, la cui domanda turistica complessiva risulta essere più elevata rispetto ai viaggiatori di una fascia d’età più bassa (22,8% contro il 7,5%).

I turisti con esigenze speciali provengono principalmente dal Nord o dal Sud Italia e la forte presenza calcolata deriva per lo più da una condizione sociale media.

Fra i turisti anziani la differenza fra i sessi non è significativa, mentre è determinante la zona di provenienza; essi difatti giungono principalmente dal Nord d’Italia.

Il secondo fattore per quantificare la domanda di Turismo Accessibile è l’esigenza di viaggio; circa l’84,4% dei turisti italiani manifesta una sola esigenza, il 10% due e attorno al 5% tre o più. La principale questione che interessa la maggior parte dei soggetti è legata al problema alimentare; da quanto osservato dalla ricerca di ENEA-ITER, circa il 43% presenta disturbi alimentari, il 37,4% delle persone è affetto da allergie invece il 29,1% necessita di cure mediche.

¹³⁷ SL&A turismo e territorio, *Turismo accessibile in Italia: la domanda e l’offerta*, Rapporto Borsa Europea del Turismo Associato, Cecina, XXII Edizione, 25-26 Settembre 2008.

¹³⁸ Città Accessibile delle Regioni Europee.

¹³⁹ Cfr. Progetto O.S.S.A.T.E.

A queste se ne allacciano molte altre ancora tra cui: le esigenze motorie (8%), i problemi sensoriali (3%), le difficoltà di comunicazione e orientamento.

Le criticità che un turista con esigenze speciali potrebbe incontrare durante il proprio viaggio sono le seguenti: rintracciabilità delle infrastrutture e del personale medico sanitario (richieste da 97.000 utenti); accessibilità ai mezzi di trasporto (domandato da 54.000 soggetti) e accessibilità a qualsiasi altro servizio (richiesto da 44.000 persone).

Le informazioni qui sopra riportate risultano essere focali per ciò che concerne l'offerta turistica del territorio italiano; attraverso le carenze e problematiche constatate dai clienti, è possibile porre rimedio provvedendo a migliorare e garantire la qualità del servizio offerto per riacquistare la fiducia fra i turisti che hanno riscontrato tali difficoltà e, al tempo stesso, per attrarne molti altri.

Diversamente nel progetto C.A.R.E. è stato chiesto agli intervistati quali fossero i principali fattori di accoglienza di una città; a tal proposito al primo posto si colloca la disponibilità e gentilezza, si prosegue poi con i mezzi di trasporto funzionali e accessibili, le tradizioni artistiche del luogo e la sua fruibilità, l'eliminazione delle barriere architettoniche ed infine la qualità e la sicurezza dell'ambiente.

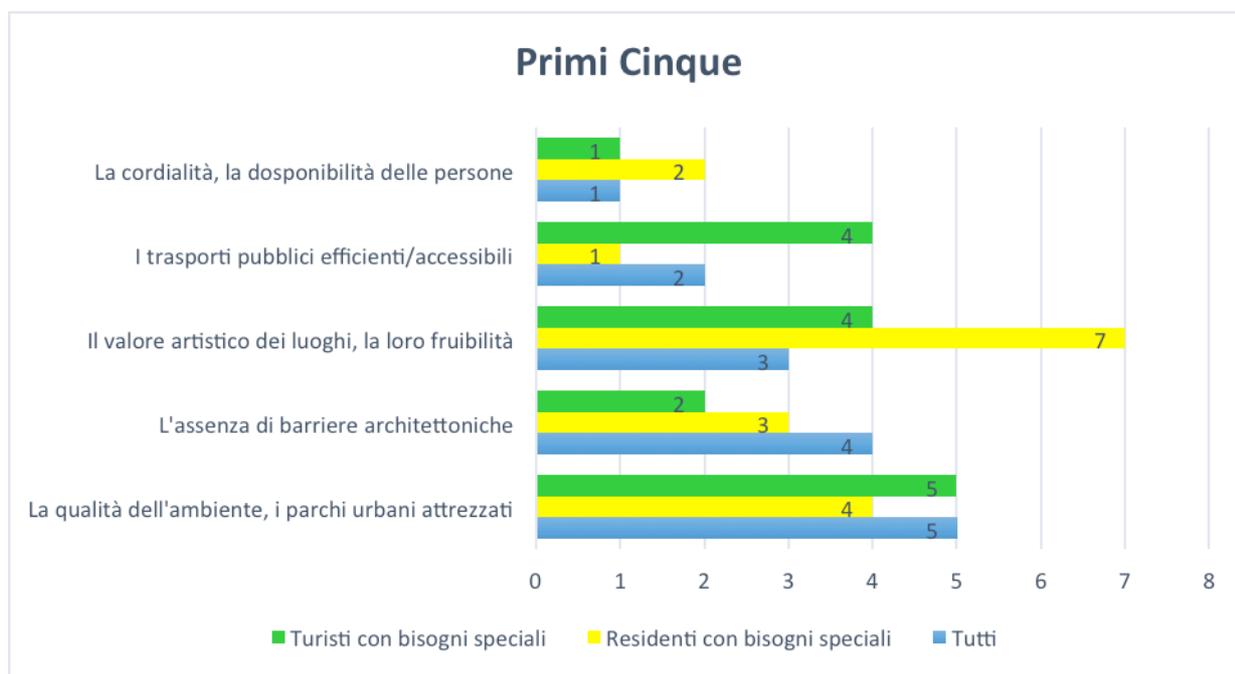


Figura 2 – Classifica dei primi cinque elementi necessari a rendere una città ospitale.

Fonte: Progetto C.A.R.E. "Città accessibili delle Regioni Europee", 2004.

I dati riportati dall'intervista (figura 1) indicano una notevole carenza nei confronti dell'offerta turistica del territorio italiano; in particolar modo, gli esiti negativi riscontrati sono stati

nell'ambito dei mezzi di trasporto pubblico e nell'eliminazione delle barriere architettoniche, sebbene risultino essere due componenti indispensabili in una città ospitale.

Un altro studio ad aver rilevato mancanze nell'offerta del settore turistico italiano, specialmente nella categoria delle persone con disabilità, è l'analisi *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*, che si riallaccia al caso studio precedente nominato *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*¹⁴⁰, realizzato in Germania. In quest'ultima ricerca le problematiche emerse sono state per il 67% nelle attività culturali, 65% negli spostamenti in luoghi limitrofi alla destinazione principale, il 63% per la possibilità di aderire alle escursioni ed infine nelle attività sportive (55%).

Il terzo elemento necessario a quantificare la domanda di Turismo accessibile è dato dalla motivazione del viaggio. Non sono poi così differenti le motivazioni che spingono un turista con disabilità a viaggiare rispetto a qualsiasi altro viaggiatore; difatti per entrambi il viaggio rappresenta un'esperienza sostanzialmente di evasione dalla routine quotidiana, poi un desiderio, un modo per conoscere nuove culture e trazioni e molto altro ancora.

Le principali motivazioni che incitano i soggetti a compiere un viaggio sono il divertimento e lo svago (37%), sebbene tra i turisti con bisogni speciali, la percentuale di persone che compie un viaggio per motivi terapeutici, di benessere e termalismo sia superiore (16%).

Va considerato che un turista con esigenze speciali è più selettivo rispetto ad un viaggiatore classico perché, nella scelta di un viaggio, deve tenere conto dell'accessibilità alle strutture e ai servizi, la cui carenza può determinare impedimenti e cambi di destinazione.

Anche gli anziani prediligono come prima motivazione quella dello svago e del divertimento, in secondo luogo la visita ai parenti e agli amici; da questa categoria di turisti emerge inoltre un grande interesse verso il turismo religioso.

Per quanto concerne la modalità di viaggio invece, si riscontra una considerevole differenza fra i turisti portatori di esigenze speciali e quelli che viaggiano con metodi standard. Per i primi è molto importante la scelta del luogo in cui trascorrere la propria villeggiatura, poiché dai dati si segnala che circa l'84% di questi clienti compie brevi tragitti, nella maggior parte dei casi in Italia, specialmente in Trentino, Liguria e Piemonte; meno del 30% viaggia in Meridione, se pur abbia già affrontato questo tipo di viaggio in passato senza rilevare alcuna difficoltà.

¹⁴⁰ BMWA - Federal Ministry of Economic and Labour, *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*, Report Berlin 2004; P. Neumann, *Barrerefreier Tourismus – Vom Tourismus für Menschen mit Behinderung zum Tourismus für Alle*, Universität Paderborn, Germany 2002.

Lo studio condotto da O.S.S.A.T.E. approva questo tipo di andamento anche in Europa, prendendo come punto di riferimento le statistiche ottenute dall'analisi *Show&Coles*¹⁴¹ nel territorio anglosassone e di *Declercq*¹⁴² in Belgio.

L'ITER per mezzo dei suoi studi e ricerche è arrivato a constatare che i turisti con esigenze speciali nel territorio italiano siano propensi a viaggiare più volte nell'arco dell'anno, corrispettivamente quattro volte rispetto ai tre della domanda turistica comune e soprattutto durante i periodi di bassa stagione, con una permanenza media di tredici giorni contro gli undici, ma con una disponibilità di spesa più moderata.

Tuttavia anche in molte altre ricerche effettuate è stato possibile notare la presenza di uno o più accompagnatori durante il viaggio, rappresentando in questo modo un elemento significativo per la filiera turistica, dal momento in cui essi consentono maggiori entrate a livello economico.

È importante mettere in evidenza anche un ulteriore dato riscontrato: questa tipologia di clienti è solita ritornare nei luoghi in cui è già stata, rimanendo fedele alle località e alle strutture prescelte, dal momento in cui è relativamente difficile trovare una località in grado di garantire loro tutti i comfort di cui necessitano, primo fra tutti l'accessibilità. Pertanto nel caso in cui un turista con esigenze speciali si trovi a suo agio in un determinato luogo sarebbe anche predisposto a ritornarci più frequentemente rispetto ad altri viaggiatori¹⁴³.

Anche fra i turisti anziani si evidenzia una predilezione verso luoghi italiani, soprattutto nelle Regioni della Toscana, del Lazio e della Sicilia, ma non escludono il fatto di compiere dei viaggi anche in terre straniere. Nonostante questa tipologia di turisti tenda a compiere meno viaggi nell'arco dell'anno rispetto ad un turista medio, la permanenza risulta comunque essere maggiore dal momento in cui essi possiedono più disponibilità di tempo libero. Gli anziani inoltre compiono viaggi nei periodi di bassa stagione, in prevalenza nel periodo compreso fra aprile e luglio.

Per quanto riguarda l'organizzazione del viaggio, il mezzo di trasporto più utilizzato fra i turisti con esigenze speciali risulta essere l'automobile (55%), al secondo posto invece l'aereo (18%) e al terzo il treno (15%).

Il pernottamento avviene comunemente per il 31% dei casi in alloggi di proprietà o presso conoscenti; le strutture ricettive sono meno prese in considerazione ma qualora dovessero essere scelte, andrebbero per la maggiore quelle economiche e poco frequentate.

¹⁴¹ G. Shaw & T. Coles, *Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: a preliminary survey*, in "Tourism Management", Vol. 25, cit. pp. 397-404, 2004.

¹⁴² Declercq, *Het Reisgedrang van personen met een motorische Hadicap in Vlaanderen*, Vrije Universiteit, Brussel 2004.

¹⁴³ L. Van Horn, *Travellers with Disabilities: Market Size and Trends, 2000*; D. Phillips, *The Disability Act Revisited – The implication of 2004 for Tourism and Hospitality*, in "Tourism Intelligence Papers", A-45, English Tourism Council, London 2004.

Anche i turisti anziani favoriscono lo stesso pernottamento dei viaggiatori con esigenze speciali, ma si adattano anche, come seconda scelta, ad alberghi e pensioni convenienti.

In aggiunta i mezzi privilegiati da questa tipologia di clientela sono i trasporti pubblici.

Pure lo studio condotto da C.A.R.E. ha riportato che le persone con disabilità favoriscono il pernottamento in un albergo, in secondo luogo riscuotono molto successo anche i residence e appartamenti, meno gettonati invece i bed & breakfast.

L'ultimo punto fondamentale riguarda l'informazione; quanto dichiarato dallo studio realizzato da ITER, nel 79% dei casi il turista con esigenze speciali pianifica in modo autonomo il proprio viaggio, poiché è difficile che le agenzie viaggi riescano a proporre pacchetti turistici conformi alle esigenze richieste da qualsiasi turista. Diversamente avviene per i turisti anziani (31%) che affidano il compito di progettare la propria vacanza a terzi come i tour operator, agenzie viaggi, associazioni o enti religiosi.

È necessario prendere in esame anche la domanda potenziale di turismo accessibile, comprendendo pertanto anche tutti quei turisti che sebbene siano intenzionati a viaggiare, si vedono esclusi a farlo date le diverse carenze che l'offerta turistica predispone. Sarebbe opportuno quindi attivare un piano di offerta turistica orientato a soddisfare le necessità di qualsiasi cliente con esigenze speciali, offrendogli la possibilità di scelta tra una vasta gamma proposta e in piena autonomia; da ciò ne trarrebbe beneficio il turista stesso e al contempo anche l'industria del settore turistico, in particolar modo sotto l'aspetto economico e qualitativo. I potenziali turisti di cui stiamo parlando sono principalmente donne e circa per il 72% dei casi di persone che rientrano nella fascia d'età superiore ai 64 anni. L'impossibilità a viaggiare per questo tipo di clientela è dovuta soprattutto alle gravi condizioni legate alla salute e alla difficoltà di spostamento.

Per incrementare l'offerta turistica, pertanto, è indispensabile essere a conoscenza delle limitazioni e criticità riscontrare riguardo lo spostamento: al 61% delle persone intervistate occorre un accompagnatore per viaggiare, il 25% ha bisogno di cure mediche ed infine il 6% ritiene opportuno l'eliminazione delle barriere architettoniche.

3.3 L'analisi dell'offerta turistica accessibile

Per offerta turistica accessibile si intende la quantità di beni e servizi turistici che vengono richiesti e consumati dal turista stesso.

I pacchetti proposti dalle agenzie viaggi e tour operator costituiscono il prodotto turistico macro, comprendente al suo interno due importanti categorie: il prodotto primario (risorse primarie e attrazioni) e il prodotto secondario (bar, commercio, ricettività, ristoranti e trasporti).

Quest'ultimo prodotto è rappresentato dai servizi che sono indispensabili a rendere le risorse primarie fruibili ai turisti stessi, mentre il prodotto primario è caratterizzato da tutti quei fattori che spingono il turista o l'escursionista a compiere un viaggio.

Per facilitare le relazioni e le attività proposte fra i turisti con esigenze speciale, è doveroso prestare molta cautela nel fornire un'attenta accoglienza e, al contempo, un'adeguata gestione dei servizi e degli spazi¹⁴⁴.

Queste linee guida sono state diffuse dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità; così come esiste il diritto di partecipare alla vita culturale, creativa, al divertimento e altro ancora, anche il turismo secondo la Convenzione rientra tra questi, nel rispetto dei principi di uguaglianza¹⁴⁵. Inoltre nell'articolo 30 la Convenzione impone ad ogni Stato di garantire a qualsiasi turista con disabilità, di assicurargli il pieno accesso sia ai luoghi dove sono presenti i servizi turistici e sia ai servizi forniti dagli operatori che promuovono attività turistiche.

L'Italia mette in pratica quanto richiesto dall'articolo 30 della Convenzione ONU, promuovendo nel 2009 il Manifesto per la Promozione del Turismo Accessibile; l'obiettivo di tale Manifesto è quello di garantire la massima fruibilità dell'offerta turistica ad ogni persona, sia essa portatrice di handicap o meno.

Inoltre per promuovere al meglio l'accessibilità sarebbe opportuno agire in primo luogo coinvolgendo l'intera industria turistica e a seguire ponendo maggiore attenzione sia nel formare nuove figure turistiche professionali e sia nell'accoglienza ai turisti.

In riferimento alla storia sul turismo accessibile, si prende in esame il Rapporto n. 0 già precedentemente citato sul "*Turismo Accessibile in Italia*" redatto da SL&A turismo e territorio nel 2008; il primo punto da cui è partito il Rapporto è stato quello di creare all'interno delle strutture ricettive dei servizi effettivamente accessibili e adatti a qualsiasi tipo di disabilità. Successivamente è stata rilevata l'esigenza di migliorare il settore dell'ospitalità, fornendo al contempo una accoglienza e dei servizi conformi su tutto il territorio. A seguire è stata segnalata la necessità di progettare offerte indirizzate ad una determinata tipologia di segmento, in questo caso a persone con esigenze speciali, per creare una rete di informazioni collegata ai servizi e all'accessibilità, in modo tale che anche questi particolari clienti possano scegliere in maniera adeguata dove trascorrere le vacanze, in relazione alle proprie esigenze.

Tuttavia la critica evidenziata all'interno del Rapporto riguarda le molteplici iniziative intraprese nel territorio italiano indirizzate ai turisti portatori di esigenze speciali, poiché manca

¹⁴⁴ Le competenze esposte sono prese da SL&A turismo e territorio, op. cit. pp. 29-30; Presidenza del Consiglio dei Ministri, *Qualità nell'accoglienza turistica di ospiti con esigenze specifiche*, 2010, cit. pp. 8-9.

¹⁴⁵ Presidenza del Consiglio dei Ministri, 2010.

effettivamente una coordinazione; in questo modo risulta essere presente nel mercato sia una varietà di offerte slegate fra loro, sia una modalità diversa di definire accessibili le strutture e i servizi, non permettendo così di avere informazioni omogenee.

Viene messa in luce pertanto l'assenza di uno strumento a livello nazionale che possa essere in grado di accedere alle informazioni e alle attività proposte in funzione dell'offerta.

Nel corso degli anni si è cercato di migliorare le lacune evidenziate precedentemente e di trovare delle soluzioni a riguardo; a fronte di ciò lo scorso 12 Gennaio è stato accettato in via definitiva il nuovo Piano straordinario della mobilità turistica 2017-2022¹⁴⁶ (PSMT), con Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) e del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo (MIBACT), dopo l'intesa in Conferenza Stato-Regioni. Il Piano rappresenta un punto d'incontro di un duplice percorso istituzionale fra la strategia complessiva di pianificazione dello sviluppo infrastrutturale e dei trasporti *Connettere l'Italia*¹⁴⁷ e il Piano Strategico del Turismo promosso nel 2016 dal MIBACT, il quale conta di poter creare una specifica linea d'azione volta a incrementare il tema sulla mobilità¹⁴⁸.

Nell'anno 2016 sono stati registrati complessivamente 1,23 miliardi di spostamenti per turismo, questo dato ha portato ad un aumento progressivo dell'attività turistica e al contempo un rilancio dell'economia nazionale, dal momento in cui il turismo ne rappresenta un settore fondamentale. A fronte di ciò, per cogliere questa opportunità, è stato necessario sia modernizzare i servizi di mobilità già presenti e sia incrementare l'accesso delle destinazioni turistiche, con la possibilità di intraprendere anche percorsi alternativi. Inoltre ai giorni d'oggi gioca un ruolo fondamentale anche la digitalizzazione, la quale ha rivoluzionato sia i meccanismi di funzionamento dell'industria turistica sia i modelli di business degli operatori del settore. Per essere in grado di affrontare le nuove sfide proposte dal rinnovamento della tecnologia e della sicurezza del viaggio, è indispensabile sapere che le motivazioni e le scelte dei turisti si concentrano fondamentalmente su nuove necessità e abitudini, che vengono generate da un'esperienza di viaggio digitale e fisica in continuo avanzamento¹⁴⁹.

Il piano straordinario della mobilità turistica si concentra principalmente sull'accessibilità, o meglio ancora sulle porte di accesso che conducono al Paese, come i porti, le stazioni ferroviarie e gli aeroporti, fondamentali per accogliere turisti provenienti da tutto il mondo. Sulla base di questo

¹⁴⁶ Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, *Viaggiare in Italia, Piano Piano straordinario della mobilità turistica 2017-2022*, 2018.

¹⁴⁷ G. Delrio, *Connettere l'Italia: la nuova strategia*, 2018.

¹⁴⁸ E. Gasca, *Governance, cooperazione e innovazione: il Piano Strategico del Turismo 2017-2022*, in "Il Giornale delle Fondazioni", 15 gennaio 2017.

¹⁴⁹ A riguardo v. sito internet <http://www.mit.gov.it/sites/default/files/media/normativa/2018-01/piano%20straordinario%20mobilit%C3%A0%20turistica%202017-2022%20v0.pdf>.

il piano si prefissa quattro obiettivi importanti da raggiungere quali: migliorare l'accesso ai siti turistici volti a proporre una competitività del turismo; potenziare l'offerta turistica delle infrastrutture e dei mezzi di trasporto; modernizzare, per mezzo della tecnologia, la filiera turistica iniziando dalla mobilità; favorire modelli di mobilità turistica che siano sicuri e sostenibili per l'ambiente.

Il territorio italiano dispone di un importante ed esteso patrimonio turistico basato su un'ampia varietà di destinazioni quali: le città d'arte, le località montane, balneari e termali; dai luoghi del Made in Italy alle tradizioni enogastronomiche e molto altro ancora; l'Italia è un Paese in grado di soddisfare le esigenze dei diversi segmenti di cui è composta la domanda turistica.

Secondo quanto proposto dal Piano, le destinazioni turistiche sono connesse per mezzo di appositi servizi integrati di mobilità e sostenute da infrastrutture conformi, in modo tale da assicurare a colui che viaggia la possibilità di poter avvalersi del patrimonio turistico nazionale, in qualsiasi momento del viaggio.

È importante ricordare che il turismo senza mobilità non esisterebbe, poiché i mezzi di trasporto sono indispensabili per la qualità dell'offerta turistica di qualsiasi Paese. In aggiunta, la transizione stessa da una meta all'altra può essere considerata come un'esperienza turistica, in quanto il turista ha lo stesso la percezione di visitare nuovi luoghi e di conoscere il Paese in modo autentico.

Le infrastrutture e i servizi, di cui è composta la mobilità turistica, inoltre, devono essere in grado di rispondere a qualsiasi esigenza del turista, sia esso portatore di handicap o meno; per questo motivo secondo il Piano è doveroso valorizzare le infrastrutture e concepirle come parte integrante dell'esperienza turistica.

Un altro importante aspetto che contribuirà a far raggiungere gli obiettivi prefissati del Piano straordinario sulla mobilità riguarda il mondo digitale, poiché oltre a creare un dialogo fra tutti gli operatori dell'industria turistica, la tecnologia permette di accrescere l'esperienza turistica stessa.

Difatti, riguardo a quest'ultima circostanza l'aspetto digitale risulta essere molto importante poiché si fa promotore delle peculiarità del territorio anche nella fase di programmazione del viaggio. Ecco la spiegazione per cui si afferma che il viaggio non inizia nel momento in cui si giunge a destinazione, ma comincia già prima, ovvero durante la pianificazione del viaggio stesso, che si protrarrà poi anche dopo il ritorno nella propria abitazione¹⁵⁰.

¹⁵⁰ V. sito internet <http://www.ilgiornaledellefondazioni.com/content/accessibilit%C3%A0-e-turismo-se-il-visitatore-%C3%A8-prima-di-tutto-un-viaggiatore>.

La creazione pertanto di un turismo accessibile si pone come finalità quella di realizzare un sistema di informazioni, strutture, mezzi di trasporto, ristoranti e destinazioni culturali che possano essere accessibili a qualsiasi tipo di clientela, soprattutto alle persone con disabilità.

Rendere il turismo accessibile, specialmente per le persone con esigenze speciali, significa offrire maggiore indipendenza grazie ad una efficiente connessione fra i diversi servizi proposti; a questo si aggiunge anche la garanzia di offrire informazioni adeguate sulle strutture, infrastrutture e sui percorsi da intraprendere, consentendo in questo modo a qualsiasi persona di scegliere autonomamente e in base alle proprie esigenze.

Il turismo per tutti diventa efficace dal momento in cui qualsiasi tipologia di clientela è in grado di poter scegliere la meta dove passare le proprie vacanze o il tempo libero, a dispetto dei propri interessi e non sul grado di accessibilità di un luogo rispetto ad un altro; la decisione deve essere presa sulla base del desiderio che si ha nel raggiungere una determinata destinazione e ciò potrebbe verificarsi nel momento in cui le persone con esigenze speciali avranno, come i turisti standard, pari opportunità di scelta.

L'Italia dunque è un territorio che offre una vasta varietà paesaggistica, culturale e di tradizioni e proprio per questo il Paese, attraverso il turismo accessibile, dovrebbe essere in grado di rispondere a qualsiasi tipologia di domanda richiesta, senza fare alcuna distinzione per le persone con bisogni speciali¹⁵¹.

¹⁵¹ A riguardo v. Valentino Guidi, “*Accessibile è meglio. Primo Libro Bianco sul Turismo per tutti in Italia 2013*” a cura del Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile. Presidenza del Consiglio dei Ministri Struttura di Missione per il Rilancio dell’Immagine dell’Italia.

Capitolo 4

IL CASO DI MATERA. PUNTI DI FORZA E CRITICITÀ DEL TURISMO ACCESSIBILE NELLA CITTÀ DI MATERA

Matera si presenta come una tra le città più antiche del mondo ed uno dei comuni italiani più popolati nella Regione della Basilicata, con i suoi 60.477 abitanti. La città dei Sassi, così denominata per la tipicità e l'unicità del centro storico, è sorta fra le grotte naturali scavate nella roccia, quali il Sasso Barisano ed il Sasso Caveoso, che nel corso del tempo sono state plasmate dall'uomo in strutture sempre più complesse. Il Sasso Barisano è il quartiere più grande e si caratterizza per ristoranti, bar, negozi ed alberghi; il secondo, il Sasso Caveoso, è il più antico ed è quello che conserva maggiormente le peculiarità della città rupestre. Si tratta, pertanto, di un territorio contrassegnato da forre, gravine, pianori, un tempo anche da vaste vegetazioni, che hanno permesso di preservare testimonianze di insediamenti umani, dall'epoca del paleolitico e neolitico fino ai nostri giorni, senza alcuna interruzione.

In passato la città di Matera era contraddistinta dal simbolo della miseria e dell'arretratezza, tant'è che nel 1952, a seguito di una notevole situazione di degrado igienico, per mezzo del quale gli abitanti erano stati costretti a vivere, alla città venne attribuito l'appellativo di "vergogna nazionale"; al giorno d'oggi risulta essere, invece, un luogo ambito e da ammirare, a tal punto che lo stesso paesaggio culturale è stato inserito nel 1993 nella lista del Patrimonio Mondiale dell'Umanità dall'Unesco.

Matera è una città caratterizzata da un passato tanto affascinante quanto complesso. Essa rappresenta, infatti, un luogo di confine, di conflitti, di competizione ed unione tra diverse civiltà, culture, tradizioni e scenari, fino a divenire destinazione turistica per eccellenza¹⁵².

La città dei Sassi, dunque, si è sviluppata nel corso degli anni e non si volta più a guardare il passato con disdegno, piuttosto con riguardo e con la piena consapevolezza di essere un territorio con grandi potenzialità. Il Paese si è così ripopolato e, al contempo, sono stati realizzati nuovi musei, ristoranti, strutture ricettive, soprattutto alberghi di lusso, bed & breakfast, case tipiche a grotta, terme e moltissime botteghe artigianali. Tutto ciò è stato creato dove una cinquantina d'anni prima la popolazione veniva a mancare a causa della scarsità di cibo o per malattie come la malaria.

¹⁵² Sul punto v. siti internet file:///C:/Users/Win/Downloads/TURISMO.pdf; <http://www.basilicatanet.com/ita/web/index.asp?nav=matera>.

Oggi Matera sembra essere rinata: turisti provenienti da tutto il mondo raggiungono il territorio materano per soggiornare, avventurarsi in una nuova cultura tra chiese rupestri e molteplici mostre e per deliziare piatti locali o acquistare semplicemente souvenir di terracotta o tufo, tipici della località¹⁵³.

In aggiunta Matera risulta essere una delle città più sicure d'Italia, con un ottimo incremento di imprese culturali di fascia giovanile e con un elevato livello di tecnologie digitali private; infatti, il territorio materano vanta di una delle due sedi dell'Università degli Studi della Basilicata, che dispone di corsi di beni culturali e di architettura, e del Centro di Geodesia Spaziale¹⁵⁴ che si occupa in particolar modo di telerilevamento e di geodesia spaziale.

Per quanto concerne il turismo, infine, grazie alle numerose tipicità ed attrattive di cui dispone la città dei Sassi, è in continuo sviluppo e si prepara ad accogliere numerosissimi viaggiatori provenienti da ogni parte del mondo, essendo essa stata nominata Capitale Europea della Cultura 2019.

¹⁵³ <https://www.wikimatera.it/guida-di-matera/i-sassi-da-vergogna-nazionale-a-patrimonio-unesco-a-capitale-europea-della-cultura-2019/>.

¹⁵⁴ Il Centro di Geodesia Spaziale rappresenta una delle maggiori strutture di ricerca e trasferimento tecnologico del Sud Italia; opera nella città di Matera dal 1983 per volere del CNR, della Regione Basilicata e della NASA.

4.1 L'accessibilità a Matera



Immagine 1 – Vista panoramica della città di Matera¹⁵⁵

Nel 2008, per volere del Comitato Matera 2019, la città dei Sassi ha deciso di avventurarsi nel percorso di candidatura a Capitale Europea della Cultura del 2019. Ogni candidato ha dovuto sviluppare un proprio dossier e presentarlo di fronte ad una giuria internazionale. Il dossier proposto, intitolato “*Matera 2019 Open Future*”, si articola in cinque temi quali Futuro Remoto, Radici e Percorsi, Continuità e Rotture, Connessioni e Riflessioni, Utopie e Distopie; a questo si aggiunge anche un metodo di lavoro composto da sette capitoli, un appendice e molteplici mappe relazionali interessanti¹⁵⁶. Fra le città candidate, Matera è entrata nella *short list* con Cagliari, Lecce, Perugia-Assisi, Ravenna e Siena; tuttavia, il 17 Ottobre 2014 Matera è stata scelta ed eletta Capitale della Cultura per il 2019 nel salone del Consiglio Nazionale del Mibact, dal Ministro Dario Franceschini e da Steve Green, presidente della commissione giudicante.

Tale vincita ha rappresentato, come indica lo slogan stesso *Open Future*, un’opportunità di riscatto economico, sociale e civile per l’intera comunità materana, orientato a prospettive future, alla ricostruzione culturale e morale, lasciando alle spalle il passato; a questo si aggiunge il vero movente attorno al quale Matera ha costruito il proprio dossier, ossia “*il visionario obiettivo di porsi alla guida di un movimento finalizzato all’abbattimento degli ostacoli che impediscono l’accesso alla cultura*”¹⁵⁷.

¹⁵⁵ Fonte immagine 1: <http://www.palazzogattini.it/it/news/palazzo-gattini-e-il-turismo-accessibile-054.html>.

¹⁵⁶ A riguardo v. sito internet <https://www.matera-basilicata2019.it/it/news/550-il-dossier-di-matera-2019-è-online.html>.

¹⁵⁷ <https://www.matera-basilicata2019.it/it/matera-2019/perche-matera.html>.

Il documento ha posto particolare attenzione, dunque, all'innovazione culturale, tecnologica, sostenibile e soprattutto accessibile, proponendo una Matera accessibile, percorribile e vivibile da tutte le persone, locali e straniere¹⁵⁸. Un tema piuttosto sensibile, essendo la città sassosa ed inaccessibile; nasce l'esigenza di divenire la più importante piattaforma aperta del sistema culturale del Sud Europa ed accessibile soprattutto alle persone con disabilità in un contesto così unico¹⁵⁹.

Come spiega la definizione stessa, il turismo accessibile è *“l'insieme di servizi e strutture che consentono a clienti con bisogni speciali e con disabilità, di godere a pieno della vacanza, del tempo libero e di prendere parte ad eventi e manifestazioni senza incorrere in alcuna difficoltà, e quindi in totale autonomia, comfort e sicurezza”*¹⁶⁰.

Da diversi anni a questa parte, gli operatori del settore si stanno occupando di rendere il Paese del sud più fruibile ed aperto a tutti, anche ai turisti che presentano difficoltà, impossibilitati a visitare il luogo in totale autonomia¹⁶¹.

L'accessibilità, dunque, più che un vincolo, dovrebbe essere un'opportunità.

4.2 Le problematiche dell'accessibilità materana

Matera, come molte altre città italiane, ed in particolar modo quelle del Mezzogiorno, presenta notevoli carenze a livello di accessibilità per le persone diversamente abili.

La designazione a Capitale Europea della Cultura ha consentito la progettazione e concretizzazione di alcune opere atte a colmare questa grande lacuna. Tuttavia le difficoltà riscontrare aumentano, rispetto ad una città qualunque, se si considera che i siti e le attrazioni di maggiore interesse turistico e culturale si sviluppano nei rioni Sassi, un quartiere con centinaia di anni di storia. In alcuni casi la necessità di adeguare l'accessibilità in termini di nuove normative e di sensibilizzazione, ha dovuto far fronte alle proteste di residenti ed associazioni a difesa del patrimonio artistico, in alcuni casi giustificate, visto l'impatto che queste opere avrebbero comportato.

Mettiamoci ad esempio nei panni di un turista in carrozzina a spasso nella cittadina di Matera. La sua visita sicuramente potrebbe svolgersi senza alcuna difficoltà se il percorso considerato fosse la via principale, che congiunge il Sasso Barisano al Sasso Caveoso;

¹⁵⁸ A riguardo v. sito internet <http://www.dols.it/2017/10/11/matera-accessibile/>.

¹⁵⁹ Sul punto v. <https://www.materalife.it/notizie/turismo-accessibile-a-breve-supporto-logistico-e-accoglienza-per-turisti-disabili/>.

¹⁶⁰ Definizione “Turismo accessibile” <http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/index.php/progetto/definizione-turismo-accessibile>.

¹⁶¹ <https://medium.com/italia/matera-laccessibilita-deve-rendere-accessibile-il-diritto-alla-bellezza-18c0ae307b67>.

addentrando nei vicoletti di cui è caratterizzata la città dei Sassi, invece, per la maggior parte dei casi, il turista sarebbe costretto a richiedere l'aiuto di un assistente, poiché sarebbe difficile se non impossibile, percorrerli in piena autonomia. Ci sono delle rampe che potrebbero agevolare il turista con disabilità, ma costruite dai contadini materani negli anni '50 e, ad oggi, di difficile percorribilità; in altre zone l'amministrazione ha invece realizzato delle piccole rampe in corrispondenza delle scalinate. Tuttavia, data anche la mia esperienza sul campo, permane il bisogno di migliorare l'accessibilità nelle zone di fondovalle degli antichi Rioni, per renderli percorribili anche a persone con capacità motorie limitate; l'amministrazione ha, dal canto suo, risposto con scelte alquanto discutibili, che hanno suscitato scalpore. In questo specifico contesto, si fa riferimento ad alcuni "percorsi agevolati" supportati da ascensori che avrebbero dovuto consentire a qualsiasi persona con difficoltà, di scendere nella zona denominata "Il piano", il nuovo cuore pulsante della città, direttamente fra i Sassi. Gli interventi considerati per il collegamento pedonale, sono stati tre. Il primo riguardava la realizzazione di una connessione pubblica fra Piazza Vittorio Veneto e via Rosario per garantire agli anziani e alle persone con problemi motori un accesso diretto e facilitato alla zona del Sasso Barisano. Tale ipotesi, però, non è stata presa in considerazione in quanto l'area presenta salienti testimonianze storico-monumentali, come la Chiesa della Materdomini, i fondaci e gli apogei scoperti nei primi anni Novanta, il Palombaro Lungo, la Chiesa ipogea dello Spirito Santo e l'ex Convento dell'Annunziata. Il secondo progetto contemplato, invece, comprendeva Via Ridola - Calata Ridola; con tale collegamento si voleva migliorare l'accessibilità pedonale fra Recinto 1° Ridola e Via Madonna delle Grazie fino a raggiungere Via Bruno Buozzi, con l'intento di aprire nuovamente un passaggio già esistente e chiuso all'impianto catastale del 1876. Tuttavia la concretizzazione di questo intervento si è dimostrato in poco tempo essere complessa per differenti motivi; in primo luogo la riapertura di questo tragitto pedonale pubblico avrebbe interessato una struttura ed un'area aperta di proprietà privata, che avrebbe dovuto essere sottoposta ad una procedura di esproprio. Questa zona, inoltre, si sarebbe sovrapposta con le opere edili, in parte già compiute, dell'intervento di recupero del patrimonio edilizio esistente¹⁶². Ultimo, ma non meno importante, il problema del dislivello, oltre 14 metri con una pendenza media superiore al 12%¹⁶³, risultando impraticabile per qualsiasi persona. Mentre risulta essere eclatante il caso del terzo ascensore, realizzato accanto ad una rampa in metallo, in via Commercio, in corrispondenza di via delle Beccherie. Questo caso ha fatto molto discutere in quanto è stato progettato nel 2008, attraverso l'utilizzo di fondi pubblici e consegnato alla città di Matera nel 2012; l'ascensore non è mai entrato in funzione e la rampa adiacente non è mai stata inaugurata. Ad oggi il progetto sembra

¹⁶² Confrontare ex L. 179/1992.

¹⁶³ Le misurazioni sono state desunte dal volo aerofotogrammetrico del 1989.

essersi arenato¹⁶⁴ diventando preda facile del degrado ambientale, storico, urbanistico e di vandalismi di ogni genere.



Immagine 2 – Porta dell’ascensore di via Commercio¹⁶⁵ (2018)



Immagine 3 – Ponte in metallo di via Commercio nel contesto urbano, storico e ambientale¹⁶⁶

¹⁶⁴ Sul punto v. sito internet <http://www.sassilive.it/cronaca/pubblica-utilita/sassi-di-matera-sangerardi-quellascensore-di-via-del-commercio-mai-entrato-in-funzione-realizzato-con-soldi-pubblici/>.

¹⁶⁵ Fonte immagine 1 Porta dell’ascensore di Via Commercio: <http://www.sassilive.it/cronaca/pubblica-utilita/sassi-di-matera-sangerardi-quellascensore-di-via-del-commercio-mai-entrato-in-funzione-realizzato-con-soldi-pubblici/#jp-carousel-371689>.

Malgrado ciò, cercando di scoprire e conoscere la città, mi sono trovata inaspettatamente di fronte alla passerella in metallo, già nota mediante fonti e bibliografie analizzate e studiate. Essa è collocata in un tracciato non evidenziato dall'itinerario turistico; è agibile solamente per persone normodotate dal momento che presenta, sia prima che dopo, ulteriori scalinate. Or dunque, sebbene le istituzioni abbiano cercato di andare incontro alle esigenze dei turisti con problemi motori, per agevolare la loro visita, non hanno tenuto conto delle difficoltà che avrebbero potuto incontrare gli stessi sia prima del ponte che dopo. Pertanto, ai miei occhi il progetto sembra essere stato compiuto senza criterio, bensì per dire che “qualcosa” è stato realizzato nei confronti dei turisti con disabilità.



Immagine 4 – Stato attuale ascensore (2019)¹⁶⁷



Immagine 5 – Stato attuale ponte in metallo (2019)¹⁶⁸

Tuttavia, una nota positiva riscontrata riguarda i servizi pubblici, come i bagni, che risultano essere tutti provvisti di rampe ed ascensori funzionanti¹⁶⁹.

Nonostante abbia soggiornato a ridosso dell'inaugurazione di Matera 2019, alcune opere non riusciranno ad essere pronte in tempo, visti i ritardi appurati, mentre altre ancora risultano essere irrecuperabili. Alcuni esempi riguardano: piazza della Visitazione che, nonostante le pressioni e controversie riscontrate, molto probabilmente non riuscirà ad essere pronta nei tempi prestabiliti, rimandando tutto a dopo il 2019; anche la nuova stazione centrale della Fal, in cui è

¹⁶⁶ Fonte immagine 2 Ponte in metallo di via Commercio nel contesto urbano, storico e ambientale: https://www.google.com/searchq=ascensore+di+via+Commercio&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiH7Oeo_dHfAhUmgM4BHQ2KBuIQ_AUIECgD&biw=1366&bih=608#imgcr=8mSjUIGo_RIsjM:

¹⁶⁷ Immagine 4: Stato attuale ascensore (2019), fonte propria.

¹⁶⁸ Immagine 5: Stato attuale ponte in metallo (2019), fonte propria.

¹⁶⁹ Informazioni fornite direttamente da un collaboratore del sito <https://www.wikimatera.it/> e dal documento http://www.comune.matera.it/images/amm_trasp/pianificazione_e_governo_del_territorio/2018/Relazione_variante_maglia_infrastrutturale.pdf.

stato meditato il raddoppiamento della linea ferroviaria diminuendo così tempi di percorrenza ad un'ora circa da Bari, non sarà pronta nei tempi prefissati in quanto i cantieri risultano essere tutt'ora aperti¹⁷⁰.

Un'altra lacuna evidenziata riguarda i parcheggi: sia nella città dei Sassi che nelle zone limitrofe ce ne sono molto pochi; in prossimità dell'apertura si stanno ancora cercando delle soluzioni da adottare, che sicuramente dovranno essere prese in tempi brevissimi¹⁷¹.

A quest'ultima si aggiunge il problema del sovraffollamento a cui la città dovrà far fronte; anche in questo caso, però, visti i tempi ridotti sarà una situazione che verrà presa in considerazione volta per volta.

Appaiono evidenti, pertanto, le molteplici lacune di cui la città si fa tutt'ora carico; la nomina a Capitale della Cultura aveva portato un clima speranzoso e di riscatto, ma ad oggi ho potuto vedere con i miei occhi e percepire una città ancora divisa ed in notevole difficoltà.

Sicuramente il problema dell'accessibilità rappresenta una delle tematiche più difficile e sensibili da trattare nei Sassi, tuttavia richiede una soluzione definitiva e in tempi rapidi, visto l'enorme flusso previsto nel 2019¹⁷².

“Una città che si appresta ad essere Capitale della Cultura non può trascurare queste problematiche^{173,174}”.

4.3 Iniziative delle associazioni pubbliche e private

Quali proposte hanno sviluppato le associazioni pubbliche e private per far fronte alle innumerevoli problematiche emerse nel paragrafo precedente?

Dal 27 al 28 Settembre 2014 ItaliAccessibile, attraverso il responsabile Pierpaolo Capozzi, ha partecipato all'evento internazionale *“ZERO BARRIERE – L'accessibilità conviene”* nella città di Matera ed ai lavori di redazione del *“Manifesto di Matera sull'accessibilità universale”*; quest'ultimo ha contribuito in modo determinante ad assegnare la sede a Matera come Capitale

¹⁷⁰ Cfr. sito internet <https://ferrovieappulocane.it/news/fal-presentato-nuovo-progetto-stazione-matera-centrale/>; <https://www.materalife.it/notizie/linea-ferroviaria-fal-bari-matera-a-giugno-2019-fine-lavori-a-modugno/>.

¹⁷¹ Sul punto v. sito internet <https://www.quotidianodelsud.it/basilicata/societa-cultura/2018/10/13/matera-2019-capitale-alto-mare-cento-giorni-dall-inaugurazione>.

¹⁷² Informazioni fornite direttamente da un collaboratore del sito <https://www.wikimatera.it/>.

¹⁷³ Frase riportata in una conferenza stampa da Michele Casino, assessore alle Opere pubbliche.

¹⁷⁴ Sul punto v. sito web <http://www.sassilive.it/salute-e-sociale/sociale-sanita/matera-capitale-europea-della-cultura-2019-anche-per-i-disabili-progetto-unitalsi-presentato-al-comune/>.

Europea della Cultura 2019. Durante l'evento è stato proposto un progetto¹⁷⁵ volto a rendere la città di Matera accessibile a 360° sia per i residenti che per i turisti. Una prima idea pensata per questo piano di lavoro ha riguardato la progettazione di un tour accessibile nel centro storico della città, lungo il quale collocare, in zone ben visibili, strumenti segnaletici e mappe multisensoriali¹⁷⁶. Al fine di rendere il percorso più sicuro, inoltre, dal progetto è emersa l'idea di creare pavimentazioni tattilo-plantari costituite da inserti tattili e codici di orientamento facilmente comprensibili ed utilizzabili anche da persone con difficoltà sensoriale. In aggiunta a ciò è stato meditato anche di inserire pannelli ed ambientazioni specifici per stimolare il sistema olfattivo¹⁷⁷.

Per giunta, per coloro che riscontrano difficoltà deambulatorie il progetto ha considerato come soluzione la possibilità di valersi di quad-bike, biciclette con pedalata assistita, hand-bike, elettro-scooter e veicoli elettrici a velocità pedonale, in grado di valicare senza alcuna difficoltà scalinate, terreni sconnessi e pendenze importanti¹⁷⁸.

Il 16 Dicembre 2014 è stato presentato il progetto di turismo accessibile e di mobilità integrata “*Open city*” promosso dal Consorzio della Città Essenziale di Matera. L'obiettivo che il Consorzio si è prefissato è stato quello di rendere Matera una città accessibile e ospitale basata su una rete di servizi qualificati. Per raggiungere tale scopo il progetto “*Open city*” è stato pianificato per migliorare l'informazione, l'assistenza e l'accoglienza dei turisti con disabilità, in modo tale da poter offrire loro una maggior autonomia e sicurezza, oltre che un aiuto nella pianificazione del viaggio¹⁷⁹.

Tuttavia, dopo l'anno 2014, l'amministrazione comunale di Matera ha subito cambiamenti portando i neo assessori a scegliere nuovi progetti diversi da quelli proposti.

Sulla base del Manifesto di Matera, pubblicato nell'anno 2014, dopo l'evento “*Zero Barriere – L'accessibilità conviene*”¹⁸⁰, è stato possibile delineare delle linee guida che hanno

¹⁷⁵ Progetto realizzato in collaborazione con MIBACT, Consiglio d'Europa, Federculture, ENAT, EIDD, Design for all Europe, IHCD di Boston, Regione Basilicata e Comune di Matera.

¹⁷⁶ Sul punto v. sito <https://www.disabili.com/mobilita-auto/articoli-mobilita-a-auto/matera-citta-europea-della-cultura-2019-vuole-diffondere-il-virus-dell-accessibilita>.

¹⁷⁷ A riguardo v. sito <https://www.disabili.com/home/ultimora/zero-barriere-l-accessibilita-conviene>.

¹⁷⁸ Confrontare sito internet <https://www.disabili.com/mobilita-auto/articoli-mobilita-a-auto/matera-citta-europea-della-cultura-2019-vuole-diffondere-il-virus-dell-accessibilita>.

¹⁷⁹ Per ulteriori informazioni consultare il sito internet <http://www.basilicatamagazine.it/la-basilicata-si-apre-al-turismo-accessibile-con-il-progetto-open-city/4802/>.

¹⁸⁰ L'evento “*Zero Barriere – L'accessibilità conviene*” si è tenuto dal 27 al 28 Settembre 2014 ed ha riunito esperti dell'accessibilità sul tema della Progettazione inclusiva e accessibilità come volano per lo sviluppo turistico e culturale. Come hanno affermato anche gli organizzatori, con questo evento si è voluto sviluppare un modello esemplare di intervento, che si originerà per mezzo di un “incubatore culturale” che sarà una novità nello scenario europeo per innovazione, estetica, attrattività, sostenibilità, diventando simbolo dell'accessibilità universale. Coloro che hanno partecipato a tale evento, inoltre, hanno voluto: ribadire il diritto proclamato nell'articolo 27.1 della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, 1948: “*Ogni individuo ha diritto di prendere parte liberamente alla vita*

permesso di indirizzare le operazioni di eliminazione delle barriere architettoniche, riqualificare e ripristinare la pavimentazione al fine di rendere la città dei Sassi fruibile, accessibili e vivibile negli anni a venire.

Il comune di Matera assieme alla partecipazione delle associazioni di SassiMurgia¹⁸¹ e Moreitaly¹⁸² hanno dato vita ad un nuovo itinerario culturale ad alta accessibilità, denominato “*Sulle rotte dell’accessibilità*”, consentendo a qualsiasi viaggiatore, soprattutto con disabilità, di calarsi nella parte e viverci l’esperienza alla scoperta della città dei Sassi e dei territori limitrofi¹⁸³.

Tuttavia Luca Petruzzellis, colui che ha fondato l’associazione SassiMurgia, aveva già nel 2012 promosso il progetto “Turismo per Tutti: itinerari per ciechi e sordi a Matera”, un percorso molto faticoso ed impegnativo ma che ha portato ad oggi la riuscita di alcuni itinerari accessibili e sensoriali per qualsiasi tipologia di turista.

Il 25 Novembre 2016 è stato presentato il progetto “*Matera, Capitale della Cultura nel 2019 anche per disabili*”, sostenuto dall’Unitalsi¹⁸⁴ in collaborazione con il Comune e lo Iat.

culturale della comunità, di godere delle arti e di partecipare al progresso scientifico ed ai suoi benefici”; rammentare la Risoluzione del Consiglio Europeo relativa all’Accessibilità alle Infrastrutture e Attività Culturale per le Persone con Disabilità, adottata il 6 maggio 2003; riportare la Convenzione di Faro approvata dal Consiglio d’Europa il 27 ottobre 2005; evidenziare l’entità della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità, adottata dall’Assemblea Generale nel 2006, riferendosi nello specifico all’articolo 30; divulgare il Manifesto della Cultura Accessibile a Tutti, promosso dal Tavolo per la Cultura Accessibile, tenutosi a Torino in dicembre 2010; fissare sia il contenuto sia la metodologia “dal basso verso l’alto” dell’approccio alla tematica dell’accessibilità adottato dal dossier della Città di Matera per la candidatura a Città Capitale Europea della Cultura 2019; Manifesto di Matera – 28 settembre 2014 2 - rimarcare l’importanza della interdisciplinarietà dell’accessibilità e dell’utilizzo della progettazione multisensoriale ed inclusiva come strumento e metodo basati sulla diversità umana, l’inclusione sociale e l’uguaglianza per la dignità di ogni essere umano; sottolineare le declinazioni che l’Accessibilità Universale può assumere durante la vita quotidiana di ognuno, così come emerge nel testo che riassume le analisi svoltesi a Matera durante i tavoli tematici su: Turismo e patrimonio culturale e naturale - Candidatura a Capitale Europea della Cultura 2019 - Cibo, alimentazione e genius loci - Mobilità e sostenibilità - Comunicazione - Integrazione culturale. Per maggiori informazioni consultare siti internet <http://www.sociale.it/2014/10/27/il-manifesto-di-matera-per-la-accessibilita-universale/> <http://www.dirittidiretti.it/public/UPLOAD/press/CS013-2014.pdf> e <http://www.superando.it/2014/10/27/il-manifesto-di-matera-sullaccessibilita-universale/>.

¹⁸¹ SassiMurgia è un’associazione culturale originata per volontà di Luca Petruzzellis, una guida trekking e interessato di marketing territoriale e fotografia. Questa associazione nasce al fine di promuovere, in Italia e in tutto il mondo, i Sassi di Matera e l’adiacente Parco regionale della Murgia Materana; successivamente l’associazione ha voluto allargarsi, proponendo itinerari e iniziative promozionali di qualsiasi genere riguardo le attrattive turistiche e culturali lucane. Per merito del progetto Turismo per Tutti a Matera e dintorni, l’associazione è alla guida del turismo accessibile in Basilicata. Confrontare sito web <http://www.sassiemurgia.com/>.

¹⁸² Moreitaly si identifica come il vero e unico marketplace del turismo accessibile “universale”; si tratta di un progetto che ha preso vita dalla grande volontà di valorizzare il sistema turistico sul Territorio Nazionale che prevede: i servizi, l’ospitalità ricettiva, i prodotti e gli eventi tradizionali del territorio da offrire al consumatore finale in un unico portale. Confrontare sito web <https://www.moreitaly.it/scopri-moreitaly/index.asp?pag=sulle-rotte-dell-accessibilita#.XC6YKVxKjIV>.

¹⁸³ Sul punto v. sito internet <https://viaggi.corriere.it/viaggi/vacanze/turismo-accessibile-matera-citta-per-tutti/>.

¹⁸⁴ Unitalsi acronimo di Unione Nazionale Italiana Trasporto Ammalati a Lourdes e Santuari Internazionali.

Durante la presentazione il vice presidente lucano Antonella Pagliuca dell'Unitalsi, ha divulgato un piano d'azione per mezzo del quale l'associazione avrebbe inteso agire; innanzitutto si è cercato di incentivare le istituzioni, tra cui il Comune e l'Università, a sviluppare un quadro generale della situazione reale, a oltrepassare gli ostacoli causati dalle barriere architettoniche e ad avere fiducia sul progetto “*Matera Capitale della Cultura 2019, anche per disabili*”. Grazie alla collaborazione con la Camera di Commercio e all'Apt, è stato possibile, come dice il presidente Pagliuca, raccogliere dati e informazioni molto importanti; a partire dall'anno 2011 è stato possibile riscontrare un lieve ma costante processo di crescita fino al momento in cui Matera è stata eletta Capitale Europea della Cultura. In aggiunta è stato possibile constatare nel 2014, attraverso le strutture ricettive, la presenza di ben 11.168 persone che hanno dichiarato di presentare un'invalità. Per il progetto sono richiesti otto volontari, scelti attraverso un bando pubblico, mentre gli obiettivi prefissati sono volti al supporto logistico dell'accoglienza dei turisti con disabilità, che va dall'indicazione dei servizi pubblici, ai percorsi accessibili, alle strutture disponibili e molto altro ancora. Inoltre, l'associazione vorrebbe mettere a disposizione dei pulmini, uno con pedana, per il trasferimento dall'aeroporto o per altre necessità. Si tratta, dunque, di un progetto ancora in fase di costruzione, dove l'Unitalsi in collaborazione con il Comune e i ragazzi dell'Iat si augurano presto di poterlo vedere attivo¹⁸⁵.

Un altro progetto promosso dall'Unitalsi è “*Matera 2019, un Cielo Stellato per tutti*” e rientra nel bando del Servizio Civile Nazionale; quest'ultimo dà la possibilità a quattro persone giovani di d'età compresa tra i 18 e i 28 anni, di poter partecipare a Matera2019, aiutando le persone con disabilità a svolgere differenti attività. Gli obiettivi che l'Unitalsi si prefissa con questo progetto sono molteplici, tra cui: procurare un servizio di prima accoglienza specifico per otto turisti (due persone in più rispetto allo scorso anno) con disabilità e con limitazioni motorie, accompagnandoli a visitare la città dei Sassi individualmente o in gruppi organizzati; organizzare un Infopoint¹⁸⁶, collocandolo in una posizione strategica e ben visibile a tutti quei turisti che arrivano in città tramite la stazione dei pullman. Esso deve essere visto come un punto di ritrovo e di accoglienza per qualsiasi turista e offrire, soprattutto alle persone con disabilità o con altre

¹⁸⁵ Sul punto v. sito internet <http://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/detail.jsp?otype=1012&id=3021368&value=regione>.

¹⁸⁶ Luglio 2015: Grazie al Protocollo d'intesa con l'Apt, l'Azienda di promozione turistica della Basilicata, “i punti di informazione turistica di Matera saranno messi in rete per assicurare servizi adeguati agli standard internazionali”. Gli infopoint forniranno un servizio di informazione plurilingue e distribuiranno materiale informativo sulla città messo a disposizione dall'Apt, dalla Camera di Commercio e dallo stesso Comune. Un primo provvedimento questo, attraverso il quale si vogliono mettere in rete i già esistenti infopoint di via Ridola, nell'ex convento di Santa Lucia e Agata, nei Sassi, nell'ex stazione della Fal, in piazza Matteotti. A questi punti se ne aggiungeranno altri, che saranno individuati. 20 Il servizio turismo.

limitazioni, servizi d'informazione e di prima accoglienza. Tra gli altri obiettivi, esaudire venti richieste di informazioni al giorno, contro le dieci dell'anno precedente, riguardo i percorsi, i servizi specifici e i luoghi accessibili per i turisti invalidi o con altre difficoltà; offrire una volta al giorno un servizio di trasporto, inesistente prima di allora, lungo i "percorsi carrabili dei Sassi", per dare la possibilità anche ai turisti invalidi di poter vedere e visitare i rioni più importanti e noti della città. Infine un ultimo obiettivo che il progetto si pone riguarda quello di accompagnare almeno otto turisti invalidi, o con difficoltà fisica (tre persone in più rispetto allo scorso anno), durante le visite guidate¹⁸⁷.

Venerdì 27 Maggio 2016, invece, è stato intrapreso un corso formativo¹⁸⁸ intitolato "Accessibilità per Matera 2019", conseguito da CSV¹⁸⁹ Basilicata su commissione dell'AIPD¹⁹⁰ sezione Matera, in collaborazione con il Coordinamento delle Associazioni Socio Sanitarie della Provincia di Matera e l'Associazione Matera 2019. Tale percorso ha posto particolare attenzione sulla necessità di individuare nuove politiche di inclusione, focalizzate a rendere accessibile l'offerta turistica e culturale del territorio materano per i turisti con disabilità. L'iniziativa del progetto si prospetta, pertanto, di consolidare la rete socio-sanitaria che opera in questo luogo, attraverso interventi volti ad incrementare la professionalità dei volontari per individuare necessità e bisogni dei turisti portatori di handicap, garantendo loro la possibilità di fruire e disporre di nuovi servizi. Ciò permetterebbe di rafforzare il rapporto ed il dialogo con i principali soggetti istituzionali coinvolti attivamente sul territorio nel settore dell'accoglienza e del sostegno per i turisti con disabilità¹⁹¹.

Il 24 aprile 2017, invece, è stato sottoscritto un Protocollo d'intesa fra il Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza, Vincenzo Giuliano e il presidente dell'Associazione di

¹⁸⁷ A riguardo v. siti internet http://www.unitalisi.info/public/web/documenti/Matera_2019,_un_CIELO_STELLATO_per_tutti.pdf e <https://www.materalife.it/notizie/aiutare-i-disabili-in-vista-di-matera-2019/>.

¹⁸⁸ Il corso è stato tenuto da docenti altamente esperti del settore turistico: Giampiero Griffo, responsabile della Sezione sulle Diversità della Biblioteca Nazionale di Napoli; membro dell'esecutivo di Disabled Peoples' International (DPI) e rappresentante italiano nel board dell'European Disability Forum. Nicola Marzano, Disability Manager Area Regionale Puglia SIDIMA Società Italiana Disability Manager; Luca Petruzzellis, Associazione culturale SassiMurgia, Responsabile progetto "Turismo per Tutti"; Pina Flace, Responsabile area Ricerca e Sviluppo Progetto Open City; Cristina Amenta, Architetto - Progettazione Inclusiva.

¹⁸⁹ CSV acronimo di Centro Servizio Volontariato.

¹⁹⁰ AIPD acronimo di Associazione Italiana Persone Down.

¹⁹¹ Sul punto v. progetto scritto da Redazione di ItaliAccessibile <https://www.italiaccessibile.it/accessibilita-per-matera-2019-un-percorso-formativo-per-la-capitale-europea-della-cultura-2019/>.

promozione sociale “*Ultima Luna*”¹⁹², Rosa Teresa Marzico-Ciro, al fine di progettare delle azioni congiunte in supporto al progetto “*Basilicata ZERO Barriere*”, di cui è promotore Bruno Laurita.

Si tratta di un progetto, come dice Giuliano, volto a tutelare tutte quelle persone che presentano limiti temporanei o addirittura permanenti, dal momento in cui la società e soprattutto le istituzioni tendono spesso a tralasciare o mettere da parte tale realtà.

Proprio perché l’obiettivo di questo protocollo riguarda l’abbattimento totale delle barriere architettoniche presenti su tutto il territorio regionale, è stato pubblicato, al fine di perseguire tale scopo, il Manifesto “*Basilicata ZERO Barriere*”, un documento quadro per l’accessibilità a livello internazionale.

Gli ostacoli che incontrano quotidianamente i bambini, le mamme, gli anziani o qualsiasi altra persona con disabilità, portano a conseguenze negative che spesso si ripercuotono sull’autostima e sulla costruzione del proprio sé, di tutti i soggetti coinvolti. Tramite il Manifesto “*Basilicata ZERO Barriere*” si intende, pertanto, sensibilizzare gli Enti locali, le associazioni e i cittadini stessi ad individuare, e successivamente a mettere in atto, azioni volte a rendere accessibili sia gli spazi urbani che gli edifici pubblici e privati, permettendo in questo modo anche di accrescere la qualità dei servizi locali¹⁹³.

Il 5 Luglio 2017 ha riscontrato un enorme successo il progetto “*Basilicata senza barriere*”, creata per volontà della Sezione Provinciale Aism¹⁹⁴ di Potenza. Il progetto si è classificato al secondo posto del concorso nazionale “*Young for change*” e si caratterizza di un tour alla scoperta delle bellezze e peculiarità che offre la Regione Basilicata, attraverso percorsi accessibili, per le persone che soffrono di Sclerosi Multipla. Il progetto ha coinvolto numerosi volontari con grande passione, voglia e soprattutto impegno, che hanno dato la possibilità alle persone affette da questa grave patologia, di poter esaudire i loro desideri, vivendosi un’esperienza senza limiti ed esplorando ciò che più di affascinante ha da offrire la Regione.

“*Basilicata senza barriere*” nasce, dunque, da una lunga e attenta analisi dedicata ai bisogni delle persone con Sclerosi Multipla, che la Sezione Provinciale Aism segue già da diversi anni, offrendo

¹⁹² “Ultima Luna” è un’associazione che persegue come obiettivo quello della solidarietà sociale, pensiero formulato nel rispetto dei principi della Costituzione italiana. Anche se di recente costituzione, l’associazione gode dell’esperienza pluriennale nel settore della totalità dei soci fondatori e punta ad essere un sostegno per la normalità, creando opportunità per le persone svantaggiate o diversamente abili a sentirsi esseri umani utili e partecipi di un gruppo, non emarginati da dover solo assistere. L’Associazione inoltre organizza eventi di sensibilizzazione volti a promuovere e a far conoscere il proprio progetto e le aspirazioni da un numero sempre più rilevante di persone. Si vuole pertanto concretizzare la possibilità di realizzare iniziative culturali, teatrali, artistiche, musicali e laboratori creativi che diano libero sfogo alle capacità spesso nascoste agli stessi protagonisti.

¹⁹³ Sul punto v. sito internet <http://www.regione.basilicata.it/giunta/site/Giunta/detail.jsp?otype=1120&id=3384959&value=consiglioInforma>

¹⁹⁴ Sezione Provinciale Aism (Associazione Italiana Sclerosi Multipla) di Potenza.

la possibilità a queste persone, che ormai avevano perso la speranza di viaggiare, di poter percorrere e scoprire le bellezze del territorio, lungo itinerari ad alta accessibilità, abbattendo in questo modo qualsiasi barriera architettonica e soprattutto mentale¹⁹⁵.

Sebbene il progetto abbia dimostrato di essere una sfida molto difficile ed impegnativa, il risultato ottenuto è stato più che soddisfacente e proficuo, al punto che gli stessi organizzatori e volontari, si augurano di poter riproporre questa iniziativa anche per Matera 2019.



Immagine 6 – Progetto “Basilicata senza barriere” della Sezione Provinciale Aism di Potenza¹⁹⁶.

Molteplici sono state le iniziative sviluppate dalle associazioni pubbliche e dalle strutture private, volte a rendere la città di Matera nella condizione di poter essere fruita e vissuta da qualsiasi tipologia di viaggiatore. Malauguratamente con il cambio dell’amministrazione comunale di Matera, la maggior parte delle iniziative non è stata presa in considerazione, nonostante esse abbiano contribuito notevolmente al dossier di candidatura a Capitale della cultura. Le scelte del nuovo Sindaco, hanno infatti privilegiato progetti diversi da quelli proposti, provenienti soprattutto da richieste di enti esterni.

A riguardo v. sito <https://www.potenzanews.net/su-rai-1-basilicata-senza-barriere-lemozionante-tour-senza-limiti-dellassociazione-sclerosi-multipla-di-potenza/>.

¹⁹⁶ Immagine 5: Progetto “Basilicata senza barriere” della Sezione Provinciale Aism di Potenza, fonte https://medium.com/@AISM_onlus/basilicata-senza-barriere-83d5c801b0b8.

4.4 L'offerta di Turismo accessibile nella città dei Sassi

Tra poche settimane si accenderanno i riflettori che metteranno in luce la città di Matera, Capitale Europea della Cultura 2019, anno durante il quale si prevederà un grande afflusso di viaggiatori provenienti da tutto il mondo, tra cui si contano anche molti turisti disabili.

Com'è pronta, pertanto, la città di Matera ad accogliere quest'ultima tipologia di turisti?

Nel corso degli anni la città dei Sassi ha voluto agevolare gli accessi alle persone anziane, mamme, bambini e persone con disabilità, fornendo loro l'opportunità di conoscere le sue bellezze culturali, storico-artistiche in diverse lingue e dimensioni, tra cui il linguaggio dei segni (Lis¹⁹⁷) per le persone sorde e il "braille"¹⁹⁸ per i non vedenti¹⁹⁹. Grazie alla collaborazione intrapresa tra Dino Angelaccio²⁰⁰ e le associazioni SassieMurgia e Moreitaly è stato possibile progettare e concretizzare un nuovo percorso lungo le vie della città di Matera per i turisti portatori di handicap. Una delle tappe del nuovo tragitto riguarda la fermata a San Pietro Barisano, una delle più imponenti chiese rupestri della città materana. Come ho potuto rilevare si tratta di un edificio facilmente accessibile. Al suo interno, l'associazione "Oltre l'Arte"²⁰¹ ha dato vita ad un museo multimediale improntato sulla tecnologia, per mezzo della quale qualsiasi turista con disabilità ha la possibilità di visitare San Pietro Barisano ed altri edifici scavati nella roccia, come San Giovanni in Monterrone, la Madonna

¹⁹⁷ La LIS (Lingua dei Segni Italiana) è la lingua utilizzata fra le persone sorde per comunicare tra loro, sfruttando il canale visivo-gestuale. Colui che intraprese la ricerca sistemica sulla Lingua dei Segni alla fine degli anni cinquanta, fu lo statunitense William Stokoe. Non si tratta tuttavia di un codice comunicativo piuttosto le lingue dei segni si sono originate dal momento in cui i sordi hanno avuto la necessità e il bisogno di comunicare fra loro, di trasmettersi informazioni, sentimenti ed esperienze. Ogni lingua dei Segni, in base alla cultura in cui viene utilizzata, ha creato delle caratteristiche proprie e specifiche (Caselli et Al., 1994).

¹⁹⁸ Il "braille" è il codice di lettura e scrittura più utilizzato dai ciechi ed è stato ideato nel 1829 dal francese Louis Braille, da cui appunto ha preso poi il nome. È caratterizzato da un sistema di scrittura basato su sei punti in rilievo, in cui la maggior parte dei simboli è universalmente riconosciuta, pertanto può essere usato in molte lingue diverse. Il Braille è dunque un mezzo di scrittura internazionale; con esso si possono rappresentare i numeri, le lettere dell'alfabeto, la punteggiatura, i simboli matematici e quelli musicali.

¹⁹⁹ Sul punto v. sito internet <https://www.lagazzettadelmezzogiorno.it/news/home/473013/percorsi-per-disabili-tra-i-sassi-di-matera.html>.

²⁰⁰ Dino Angelaccio è un architetto esperto di accessibilità universale, progettazione inclusiva e multisensoriale.

²⁰¹ L'associazione Oltre l'Arte è una Cooperativa Sociale nata per opera di alcuni giovani ragazzi che hanno voluto crearsi una nuova opportunità di lavoro nel territorio in cui vivono, investendo sulle capacità e competenze di ciascuno di essi. L'associazione ha preso vita nel luglio del 2008 nell'ambito del Progetto Policoro promosso dalla CEI. Lo scopo di tale Cooperativa riguarda la promozione sociale e di sviluppo del territorio offrendo servizi specializzati forniti da persone competenti in materia, agevolando l'inserimento lavorativo di persone disabili e promuovendo le risorse territoriali nelle loro diverse accezioni. Il nome Oltre l'Arte è stato scelto per mettere in risalto il patrimonio materiale contraddistinto dai beni storico-artistici di carattere religioso del territorio materano e orientato a restituire ad esso il suo valore intrinseco e spirituale, la ragione originaria della sua esistenza che porta con sé un importante e vasto patrimonio immateriale costituito da emozioni, credenze, spiritualità e tradizione. Andare "Oltre l'arte" pertanto significa oltrepassare il materiale per andare incontro alle persone facendo particolare attenzione ai rapporti umani e all'accoglienza calorosa e fraterna. Per maggiori informazioni visitare il sito internet <https://www.oltrelartematera.it/oltre-larte/>.

de Idris e Santa Lucia alle Malve. San Pietro Barisano è, inoltre, stato munito di plastici in scala, opera realizzata da Gino Annunziata, che riproducono le strutture rupestri del territorio appositamente per le persone non vedenti²⁰².



Immagine 7 – Cartello plastico collocato all'interno del museo San Pietro Barisano²⁰³.

Anche lo Jazzo Gattini e l'Abbazia di Montescaglioso sono stati dotati di video guide in LIS e di percorsi olfattivi progettati con le erbe selvatiche.

L'associazione SassiMurgia e l'Ente Nazionale Sordi della Basilicata, invece, dopo aver riscontrato grande successo con le numerose visite guidate organizzate per gruppi di persone cieche e sorde, hanno raggiunto altri risultati positivi con l'esenzione al pagamento della tassa di soggiorno²⁰⁴ da parte dei disabili in visita nella città di Matera e con la realizzazione di pannelli in braille per i non vedenti e video monitor con informazioni in LIS per le persone sorde. Come mi ha riferito Luca Petruzzellis, esponente dell'associazione SassiMurgia: *“Accessibilità significa pari opportunità. Se ad un normodotato si dà la possibilità di scegliere se visitare Matera ricorrendo ad*

²⁰² Sul punto v. sito internet <https://viaggi.corriere.it/viaggi/vacanze/turismo-accessibile-matera-citta-per-tutti/>.

²⁰³ Immagine 6: Cartello plastico collocato all'interno del museo San Pietro Barisano, fonte propria.

²⁰⁴ A partire da Luglio del 2013, i disabili con disabilità evidente e/o certificata ai sensi della normativa vigente, non pagano la tassa di soggiorno. Tale esenzione era stata richiesta dall'associazione SassiMurgia ed accolta dal Comune di Matera. A livello economico, l'esenzione non produce effetti significativi per i disabili, si tratta infatti di un risparmio di una manciata di euro; a livello di immagine, invece, il messaggio è forte: Matera si avvia a ripensarsi come città dal volto umano e accogliente, e, in un futuro non troppo lontano, accessibile a tutti. <http://www.sassimurgia.com/turismo-per-tutti-un-progetto-in-divenire/> Con deliberazione del consiglio comunale numero 47 del 30 Luglio 2013 è stata approvata una revisione del regolamento della tassa di soggiorno per mezzo della quale è stato abolito l'obbligo di pagamento per i disabili; per maggiori informazioni controllare sito internet <http://www.wold.comune.matera.it/it/imposta-di-soggiorno>.

una guida autorizzata o in autonomia, sfruttando la rete di itinerari e sentieri predisposti, non si vede il motivo per cui non si debba garantire uguale possibilità di scelta ad un sordo o ad un cieco”.

Come ho potuto ben verificare l’offerta turistica proposta, dunque, non è rivolta solamente ai disabili con problemi sensoriali, ma anche a persone con disabilità intellettive; dall’estate scorsa, infatti, sono stati analizzati e progettati percorsi ad hoc anche per turisti autistici, epilettici e schizofrenici²⁰⁵.

Luca Petruzzellis, infine, afferma che l’offerta turistica deve mantenere le proprietà e i principi del turismo sostenibile e responsabile da cui si è originata, creando piccole realtà volte a operare nei diversi campi quali accessibilità, accoglienza, ospitalità, programmazione di tour e visite guidate, attività, laboratori e animazioni. Così facendo si otterrebbe la possibilità di vivere un’esperienza unica e soprattutto di rispondere, quanto più possibile, alle esigenze richieste da qualsiasi tipologia di viaggiatore²⁰⁶.

La città di Matera dispone, grazie alla struttura Iat²⁰⁷, di un unico Infopoint autorizzato e accessibile anche alle persone sorde e fornisce all’interno della sua piccola struttura un personale giovane, qualificato e multilingue²⁰⁸; lo Iat del Comune di Matera risulta essere attivo sulle piattaforme social, disponendo di una pagina Facebook (Iat Comune di Matera, informazioni turistiche), di un blog (Iat Comune di Matera) e di un indirizzo di posta elettronica (iatcomunedimatera@gmail.com). Lo stesso si impegna, in aggiunta, a fornire accoglienza ai turisti, a promuovere e distribuire materiale informativo multilingue, a orientare e divulgare notizie di carattere naturalistico, storico-artistico, riguardo eventi e manifestazioni, mezzi di trasporto pubblico su rete locale e regionale, parcheggi, zone Ztl, aree di sosta per i camper e ciò che concerne le strutture ricettive²⁰⁹.

Nonostante la presenza dello Iat, al giorno d’oggi un qualsiasi turista, italiano o straniero, che non intende appoggiarsi ad alcuna agenzia viaggio, tour operator o ai comuni motori di ricerca, bensì voglia acquisire informazioni inerenti ai servizi e all’offerta turistica di Matera, si ritroverà dinnanzi ad una situazione disorganica. Difatti inserendo parole chiave come: “Basilicata turismo”, “Matera turismo” o altre terminologie simili, compariranno differenti risultati, tra cui - Vismatera <http://www.visitmatera.it/> - ViviMatera Consorzio turistico Matera capitale europea

²⁰⁵ A riguardo v. sito web https://www.ilmessaggero.it/viaggi/italia/matera_citt_agrave_aperta_turisti_diversamente_abili-251191.html.

²⁰⁶ Sul punto v. sito internet <http://www.lemeridie.it/2017/01/02/matera-la-basilicata-bella-cosi-irraggiungibile/>

²⁰⁷ Lo Iat nasce da un’Ati fra associazione Cultura e Turismo 2019 e Sistema Museo.

²⁰⁸ Inglese, tedesco, francese, spagnolo, russo, cinese, giapponese, arabo e Lis (Linguaggio dei Segni).

²⁰⁹ A riguardo v. sito web <http://www.sassilive.it/salute-e-sociale/sociale-sanita/matera-capitale-europea-della-cultura-2019-anche-per-i-disabili-progetto-unitalsi-presentato-al-comune/>.

<http://www.vivimatera.it/> - Turismo Matera <http://www.turismomatera.it/> - Basilicata bella scoperta <http://www.basilicataturistica.com/#> - Guide ufficiali della città dei Sassi <http://www.guidematera.com/> - Ferula viaggi slow Italy tours <http://materaturismo.it/> - Sassi di Matera <http://www.sassidimatera.it/>. In questo modo si troverà, però, di fronte a siti “ufficiali” o realizzati da singoli enti. Sulla base di ciò, sarebbe opportuno che Matera ed i territori circostanti progettassero una piattaforma ufficiale istituzionale multilingue unica, in grado di fornire un’offerta di servizi complementare; tale sito internet dovrebbe, dunque, contenere al suo interno informazioni e proposte di carattere pratico riguardo le strutture ricettive, gli itinerari, i ristoranti, le attività proposte, i trasferimenti e i mezzi di trasporto, l’offerta culturale, le varie promozioni e molto altro ancora. La nuova piattaforma potrebbe, quindi, prendere come modello da cui ispirarsi “Visitmatera”, per creare un sito captabile e che fornisca contenuti semplici, lineari e facili da consultare.

4.4.1 Accessibilità dei trasporti

Le difficoltà legate all’accessibilità dei trasporti non coinvolgono solamente le persone con disabilità ma qualsiasi viaggiatore²¹⁰. Al giorno d’oggi risulta ancora un problema raggiungere la città con i mezzi di trasporto, in quanto Matera è l’unico capoluogo dell’Italia peninsulare ad essere privo di una stazione delle Ferrovie dello Stato e di un aeroporto. La stazione ferroviaria più vicina alla città dei Sassi è Ferrandina (35 km di distanza) dove passa solamente un Frecciarossa durante tutto il giorno, mentre l’aeroporto più vicino risulta essere quello di Bari (60 km); una volta arrivati all’aeroporto sembrerebbero iniziare le difficoltà a causa dei ridotti collegamenti messi al servizio delle Ferrovie Appulo Lucane per Matera. Il mezzo di trasporto più indicato e pratico, dunque, risulterebbe essere l’automobile. Ad ogni modo, ho potuto constatare io stessa la difficoltà, pur trovandomi già in Italia, nel raggiungere la piccola cittadina dei Sassi, tanto da soprannominare questo viaggio “il viaggio della speranza”. Le problematiche relative all’organizzazione del viaggio sono state molteplici soprattutto nel far coincidere gli orari sia dei voli che dei treni. In definitiva, la soluzione più rapida che ho deciso di adottare è stata quella di prendere come mezzo di trasporto l’aereo. Tuttavia, una volta atterrata all’aeroporto di Bari, sono rimasta sorpresa positivamente in quanto il Comune di Matera, per agevolare i turisti, si è prodigato a mettere a disposizione ulteriori navette compatibili con gli arrivi dei treni e dei voli da Bari, ad un prezzo irrisorio. Un servizio

²¹⁰ V. sito internet <http://www.lemeridie.it/2017/01/02/matera-la-basilicata-bella-cosi-irraggiungibile/>.

sicuramente valido e a vantaggio della città nonostante le problematiche riscontrate, ma, a mio avviso, poco conosciuto e insufficientemente promosso.

Per sostenere l'evento culturale “*Matera 2019 Open Future*”, la città ha ottenuto un finanziamento milionario destinato al raddoppio, alla messa in sicurezza ed alla dotazione di mezzi sulla linea ferroviaria Bari-Matera²¹¹. Tuttavia, tali lavori non riusciranno ad essere terminati per l'inaugurazione; anche l'Ansa è ancora in procinto di ultimare la strada statale 96, un lavoro intrapreso già nel 2010, che collegherà la città dei Sassi all'aeroporto di Palese e alla città di Bari, prevedendo l'apertura per la primavera del 2019²¹².

4.4.2 Accessibilità delle strutture ricettive

Tra il 2014 e il 2017 sono aumentate notevolmente le strutture ricettive extra-alberghiere²¹³, passando da 157 a 556; inoltre, i posti letti sono triplicati ed i b&b raddoppiati, da 82 a 116²¹⁴. La città dei Sassi offre più di 5.400 posti letto, di cui il 30% è alberghiero²¹⁵; tra queste, essa presenta di strutture ben attrezzate volte ad ospitare anche turisti con disabilità. Un esempio è il residence “*Fra i Sassi*” di proprietà dell'architetto Cristina Amenta, situato sulla zona del Barisano; si tratta di un albergo diffuso²¹⁶, molto noto nella zona per essere uno dei primi alberghi accessibile ai quattro sensi ed alle persone con handicap motori²¹⁷.

²¹¹ Sul punto v. sito internet <https://www.lettera43.it/it/articoli/cronaca/2018/09/24/matera-2019-capitale-europea-cultura/223724/>.

²¹² A riguardo v. [http://www.basilicatanet.it/basilicatanet/site/Basilicatanet/detail.jsp?otype=1012&id=3047797](http://www.basilicatanet.it/basilicatanet/site/Basilicatanet/detail.jsp?otype=1012&id=3047797;); <https://www.quotidianodelsud.it/basilicata/societa-cultura/2018/10/13/matera-2019-capitale-alto-mare-cento-giorni-dall-inaugurazione>.

²¹³ Legge Regionale 4 Giugno 2008, n.6, “Disciplina della classificazione delle strutture ricettive e di ospitalità della Regione Basilicata”. Articolo 5 Definizioni e caratteristiche delle strutture ricettive extralberghiere; esse sono: case per ferie; case religiose di ospitalità; centri soggiorno studi; ostelli per la gioventù; rifugi escursionistici; rifugi di montagna; affittacamere; affittacamere in esercizi di ristorazione; case e appartamenti per vacanze; attività ricettive di turismo rurale; attività ricettive di agriturismo, ittiturismo, pescaturismo; attività ricettive di bed & breakfast.

²¹⁴ A riguardo v. sito <https://www.lettera43.it/it/articoli/cronaca/2018/09/24/matera-2019-capitale-europea-cultura/223724/>.

²¹⁵ Sul punto v. sito https://www.wired.it/attualita/politica/2018/09/12/matera-capitale-cultura-2019-progetti-lavori/?refresh_ce.

²¹⁶ Legge Regionale 4 Giugno 2008, n.6, “Disciplina della classificazione delle strutture ricettive e di ospitalità della Regione Basilicata”. Articolo 9 Residenze d'epoca e ospitalità diffusa, È definita “ospitalità diffusa” l'offerta ricettiva, a carattere imprenditoriale, esercitata in un centro storico o in un contesto urbano di pregio secondo quanto precisato nel Disciplina della Classificazione, con camere, suite, unità abitative e servizi dislocati in diversi edifici. La gestione può essere congiunta o disgiunta purché coordinata, in grado di offrire i servizi di alloggio ed eventuale ristorazione, nonché i servizi accessori. Le caratteristiche e le tipologie di ospitalità diffusa sono determinate dalla Giunta Regionale, con apposite direttive amministrative, entro 180 giorni dall'approvazione della presente legge. Nel medesimo atto la Giunta disciplina eventuali deroghe ai parametri urbanistico-edilizi (altezza interna, distanza finestre e vedute, eccetera), privilegiando il recupero filologico degli immobili. Per maggiori informazioni confrontare sito internet http://www.regione.basilicata.it/giunta/files/docs/DOCUMENT_FILE_242940.pdf.

²¹⁷ A riguardo v. sito internet <https://www.moreitaly.it/scopri-moreitaly/index.asp?pag=sulle-rotte-dell-accessibilita#.XDCBwVxKjIU>.



Immagine 8 – Entrata “Fra i Sassi” Residence zona Sasso Barisano²¹⁸.

Il residence è costituito da nove camere, arredate raffinatamente e presenziano di soluzioni all'avanguardia per i turisti con disabilità sensoriale; le persone ipovedenti, difatti, sono provviste di strumenti di orientamento come numerazioni in rilievo, corridoi con puntatori che identificano la porta d'accesso dell'alloggio e un percorso olfattivo creato appositamente per riconoscere la propria stanza, dal momento che ciascuna di esse è associata all'essenza di una pianta aromatica²¹⁹. Per i clienti con difficoltà uditive, invece, l'albergo è dotato dell'“*accessible light 2*”, ossia un sistema utilizzato per codificare gli avvisi sonori in segnalazioni luminose, realizzato da Consuelo Agnesi, un architetto sordo, competente in progettazione multisensoriale²²⁰. Un altro esempio è Palazzo Gattini, posizionato nel centro storico della città, è un albergo munito di camere adatte ad ospitare persone con disabilità, garantendo loro di essere autonomi e di potersi muovere in totale comfort e sicurezza. È evidente che anche nel settore ricettivo la strada da intraprendere sia ancora lunga, ciò nonostante la dedizione e l'impegno di alcune strutture private ed associazioni hanno portato la città dei Sassi nelle condizioni di poter essere soggiornata e visitata da qualsiasi tipologia di turista.

²¹⁸ Immagine 7: Entrata “Fra i Sassi” Residence zona Sasso Barisano, fonte propria.

²¹⁹ Sul punto v. sito internet <http://invisibili.corriere.it/2016/08/22/laboratorio-matera-mille-progetti-e-un-cuore-grande-grande/>.

²²⁰ A riguardo v. sito <https://viaggi.corriere.it/viaggi/vacanze/turismo-accessibile-matera-citta-per-tutti/>.

4.4.3 Accessibilità delle risorse culturali

Oltre l'Arte è una delle poche associazioni, la cui notorietà si è affermata nel corso degli anni, che con grande impegno, passione e interesse è riuscita ad ottenere notevoli risultati, dando la possibilità ai portatori di handicap di poter accedere e visitare, per quanto a loro è possibile, i punti di interesse culturali. Oltre ad aver allestito un museo multimediale consentendo ai turisti con difficoltà motorie di visitare San Pietro Barisano, l'associazione ha intrapreso dei lavori per rendere accessibili anche altri edifici religiosi scavati nella roccia quali la Madonna de Idris, San Giovanni in Monterrone e Santa Lucia alle Malve²²¹.



Immagini 9 e 10 – Entrate agli edifici religiosi: Madonna de Idris e Santa Lucia alle Malve²²².

Le immagini raffigurano i lavori intrapresi dall'associazione Oltre l'Arte per dare la possibilità a qualsiasi turista di accedere senza eccessiva difficoltà alle chiese rupestri; al momento questi cantieri a cielo aperto sono in fase di rifiniture e saranno pronti all'utilizzo dopo l'inizio del grande evento. Tuttavia, ho potuto verificare personalmente che chiunque volesse accedere ugualmente ai monumenti lo può fare, in quanto a lato dei lavori è presente una rampa di semplice pendenza e percorribilità; a tal proposito, infatti, non ho compreso il reale movente per cui siano stati intrapresi tali lavori pur essendo già presente una rampa affianco.

²²¹ Sul punto v. sito <https://viaggi.corriere.it/viaggi/vacanze/turismo-accessibile-matera-citta-per-tutti/>.

²²² Immagine 8 – 9 Entrate agli edifici religiosi: Madonna de Idris e Santa Lucia alle Malve, fonte propria.

Anche altre infrastrutture culturali non riusciranno ad essere terminate essendo i lavori momentaneamente incompleti²²³ e bloccati dal congelamento dei fondi per il bando periferie²²⁴.

Ad ogni modo questa iniziativa dimostra come le associazioni e molti altri piccoli enti privati si siano attivati cercando di rendere la cultura aperta, inclusiva e accessibile a qualsiasi turista che voglia visitare la città.

Si prevedono, inoltre, nell'arco di tutto l'anno moltissime mostre, eventi, progetti locali e la realizzazione di quasi cinquanta produzioni teatrali distribuite nelle diverse aree della città; hanno partecipato alla programmazione di tali eventi sia realtà locali lucane, tra cui l'*Open design School*, una scuola di design basata sui principi dell'*open culture* e colonna portante del dossier Matera 2019, sia istituzioni culturali italiane, europee e internazionali²²⁵.

4.5 Best practice e proposte

Al giorno d'oggi, in quasi tutta Italia, sembra essere oltrepassato il pensiero secondo cui una persona disabile è diversa rispetto ai normodotati; l'accessibilità, difatti, viene colta come parte integrante dell'offerta e contribuisce assieme ad altri elementi alla creazione di un prodotto ottimale.

Il turismo è avanzato rapidamente nel corso degli ultimi anni e nel contempo anche l'offerta turistica culturale è diventata sempre più vasta e diversificata, essendo stati manifestati esigenze e bisogni sempre più specifici. Tale processo evolutivo è dovuto in particolar modo ad alcuni driver, quali internet e i device tecnologici, che hanno mutato il pensiero e i comportamenti di ciascun turista in ogni fase dei processi d'acquisto.

Sebbene sia complicato comprendere come la domanda possa intercettare l'offerta e viceversa, sono stati introdotti dei mezzi di comunicazione ben definiti per qualsiasi tipologia di consumatore. Difatti, è proprio attraverso quest'ultimo che la filiera turistica riesce a cogliere i relativi bisogni e necessità sulla base del processo di bottom-up, analizzando la sua esperienza e la sua valutazione di consumo. In particolar modo questo processo si rileva anche nell'attuale tendenza che hanno i turisti nel pianificare in maniera sempre più autonoma e indipendente la propria vacanza, oltre al

²²³ A riguardo v. sito internet https://www.wired.it/attualita/politica/2018/09/12/matera-capitale-cultura-2019-progetti-lavori/?refresh_ce=.

²²⁴ A riguardo v. sito <http://www.comune.matera.it/dal-comune-int/item/2570-bando-periferie-gli-esecutivi-sul-tavolo-del-governo-progetti-pronti-a-partire-se-i-fondi-saranno-sbloccati>.

²²⁵ Tra queste il Teatro San Carlo di Napoli, con la riproduzione della *Cavalleria rusticana* nei Sassi, di cui la comunità lucana è protagonista e la Fondazione Ravenna Manifestazioni per la messa in scena del Purgatorio di Dante Alighieri. Sul punto v. sito internet <https://www.lettera43.it/it/articoli/cronaca/2018/09/24/matera-2019-capitale-europea-cultura/223724/>.

fatto di reperire, per propria volontà, quante più informazioni ed esperienze possibili al fine di venire realmente a contatto con l'identità del luogo²²⁶. Tuttavia è utile non dimenticare di tenere in considerazione anche quella piccola percentuale di consumatori che non possiede o non utilizza i nuovi mezzi digitali.

Partendo da queste considerazioni, pertanto, sarebbe indispensabile, nel caso specifico di Matera, capitale della culturale per l'intero anno 2019, che tutti gli enti ed operatori turistici materani collaborassero fra loro al fine di eliminare tutte quelle offerte non sistematiche presenti sul territorio, creandone una unica. Molti sono i siti internet che forniscono informazioni di carattere generale sulla città dei Sassi ma nell'effettivo Matera è priva di un portale digitale ufficiale. A tal proposito, dunque, sarebbe necessario che gli operatori turistici locali dessero vita ad una piattaforma online unica volta a fornire informazioni e accoglienza turistica della città. Il sito dovrebbe essere multilingue, di facile accesso e navigabilità, intuitivo, attrattivo e dovrebbe consentire un adeguato livello di comprensione dei contenuti a qualsiasi utente; oltre a queste caratteristiche funzionali il portale online dovrebbe essere continuamente aggiornato circa gli avvenimenti culturali e sulle informazioni di carattere logistico come i tour e i percorsi turistici, le promozioni, i transfer, le strutture ricettive e la ristorazione, volte a soddisfare i bisogni informativi di chiunque stia visitando il sito. In aggiunta, sarebbe indispensabile inserire una mappa concettuale della città, scaricabile attraverso un'apposita applicazione, comprendente i punti d'interesse culturali, ristorativi, ricettivi, ponendo particolare attenzione ai tragitti con differenti livelli di percorribilità. Gli operatori turistici, inoltre, dovrebbero mirare a promuovere una campagna pubblicitaria sulla città della cultura in modo innovativo ed efficace, in grado di coinvolgere anche chi non dispone di mezzi tecnologici o che non intendono affidarsi ad essi; oltre a questo le agenzie viaggio e i tour operator potrebbero accrescere l'interesse dei possibili clienti attraverso informazioni cartacee, quali brochure e dépliant, volte ad illustrare e valorizzare il patrimonio storico, artistico, culturale della città dei Sassi e dell'antistante Altipiano Murgico.

²²⁶ A riguardo v. Rispoli M. e Tamma M., *Le imprese alberghiere nell'industria dei viaggi e del turismo*, Cedam, Padova, 1996; Vescovi T., *Principi di Marketing*, in G. Volpato a cura di La Gestione d'impresa, Volume I (Terza edizione), Cedam, Padova, 2003.

Conclusioni

In procinto di aprire le porte all'atteso appuntamento di Matera Capitale Europea della Cultura 2019, la città presenta ancora molti progetti intrapresi e non terminati o mai stati avviati.

Il 17 Ottobre 2014, data in cui Matera è stata eletta Capitale della Cultura per il 2019, ha presupposto un momento di svolta e riscatto per la popolazione lucana. Difatti, la città dei Sassi e la Regione Basilicata, mostrando percentuali significative di reddito medio, povertà, disoccupazione, spopolamento ed emigrazione intellettuale, hanno colto con grande stupore tale occasione, sviluppando molteplici aspettative volte a delineare l'ipotesi di rilancio del loro sviluppo socio-economico. Tuttavia, già nell'Ottobre del 2016, risultò evidente e noto a tutti che la gestione operativa del grande evento mostrasse un significativo ritardo ed un disadatto coordinamento fra le diverse istituzioni comunali, regionali e nazionali che avrebbero vincolato in modo negativo, un'opportunità unica e irripetibile quale è Matera 2019. In tale circostanza l'organizzazione sindacale sentì la necessità di riunire tutti i rappresentanti istituzionali coinvolti, quali il Comune, la Regione, l'università, la fondazione e i Ministeri. In questa occasione si cercò di ritrovare in un primo momento la giusta sinergia e collaborazione e, in secondo luogo, la determinazione nel raggiungere l'obiettivo prefissato attraverso la valorizzazione dei beni monumentali, ambientali, paesaggistici ed archeologici di cui dispone la città. Il programma delineato avrebbe dovuto, tra tutti gli obiettivi prestabiliti, risolvere in modo definitivo e completo anche il problema legato all'accessibilità. Quest'ultima, difatti, avrebbe dovuto essere una delle priorità essenziali su cui porre l'attenzione; si sarebbe dovuta dimostrare, per i turisti, come una città comodamente raggiungibile attraverso funzionali ed efficienti servizi di trasporto pubblico da/per gli aeroporti pugliesi e le stazioni ferroviarie di Bari Centrale e Ferrandina. Al giorno d'oggi, invece, il piano regionale dei trasporti risulta essere ancora lacunoso e incompiuto, creando disagio per tutti quei viaggiatori, italiani e stranieri, che vorrebbero raggiungere e visitare la città dei Sassi.

Le operazioni di intervento da parte delle Amministrazioni comunale, provinciale e regionale e della *Fondazione Matera – Basilicata 2019* sembrano essere indifferenti alle problematiche circostanti riscontrate, perseguendo ognuno i propri progetti senza seguire il piano programmato in comune accordo. In particolar modo, la popolazione locale materana non è stata resa parte integrante di tali progetti e la stessa, oramai, manifesta scetticismo, manchevole considerazione e disinteresse al processo di avvicinamento dell'evento culturale Matera 2019.

Questo continuo dialogo tra sordi, purtroppo, ha comportato ulteriori danni e ritardi riguardo altri interventi imprescindibili per l'incremento urbano, la garanzia di un'adeguata accoglienza turistica, la realizzazione di infrastrutture e percorsi ad hoc per persone con capacità motoria limitata; si tratta, dunque, di fattori rilevanti ed utili per adempiere al ruolo di Capitale Europea della Cultura.

Durante il soggiorno nella cittadina materana, ho avuto l'opportunità di intraprendere conversazioni con funzionari delle pubbliche amministrazioni ma anche con persone locali, quali piccoli artigiani, professori, universitari, ristoratori, albergatori, rappresentanti di alcune associazioni e gente comune lucana. Da questi confronti sono emersi aspetti molto interessanti e, soprattutto, punti di vista condivisi dalla maggior parte di essi. I locali riconoscono, infatti, senza alcun dubbio, gli impatti positivi che potrebbe comportare un aumento del flusso di visitatori nella città dei Sassi, tanto sotto il profilo economico quanto quello di immagine della città stessa. Al contempo, però, gli stessi lo avvertono anche come un pericolo, temendo di venire privati della propria città. In tal senso, un viaggiatore comune, oggi, viene considerato come un turista mordi e fuggi che raggiunge la destinazione solamente per recarsi nei luoghi più noti e tradizionali della città, percorrendo i classici percorsi turistici proposti o indicati, piuttosto che soffermarsi sugli aspetti più caratteristici della vita di tutti i giorni, sulle usanze, sulle tradizioni e sui costumi locali, classificandosi in tal modo come un turista alternativo.

I dialoghi avviati con alcuni rappresentanti di piccole associazioni locali si sono focalizzati, in un secondo momento, sul concetto di accessibilità; una tematica tanto sensibile quanto

critica da risolvere, dal momento in cui ristoranti, alberghi, siti e attrazioni di maggior interesse turistico e culturale si sono sviluppati nei rioni Sassi.

Oggi giorno moltissimi turisti con disabilità sentono il bisogno di allontanarsi dalla vita quotidiana e di viaggiare, esplorando nuovi luoghi e venendo a contatto con nuove culture, molte volte spingendosi al di là della frontiera europea avventurandosi anche in altri continenti.

A tal proposito, conversando con alcuni rappresentanti delle associazioni lucane, è sorto spontaneo domandare loro come, effettivamente, si sia preparata Matera a rispondere alle esigenze di questa tipologia di turisti.

Secondo Luca Petruzzellis, rappresentante dell'associazione Turismo per tutti Sassi e Murgia, permane il pensiero ottocentesco secondo cui un turista disabile viene visto con commiserazione e, nel contempo, non considerato come una persona comune in grado di capire ed apprezzare la vita anche nel suo "handicap"; questo risulta essere un motivo per il quale gli operatori turistici e gli amministratori pubblici si attivano solamente perché spinti dalla compassione e dal buon cuore. Tuttavia, la *Fondazione Matera – Basilicata 2019* aveva tentato di inserire, all'interno del programma, la figura del *Disability Manager*, una persona disabile che avrebbe dovuto raccogliere le richieste dei cittadini e turisti disabili, coordinare le iniziative fra i vari enti ed amministrazioni, implementare azioni volte ad agevolare l'accessibilità evitando, così, ogni forma di discriminazione. Tuttavia non essendosi mai sviluppata tale figura, le piccole associazioni locali e sensibili al tema, hanno voluto intraprendere e concretizzare i propri progetti autofinanziandosi.

Il pensiero di Petruzzellis si discosta dall'approccio caritatevole, cercando, in primo luogo, di analizzare e approfondire le esigenze di questa tipologia di turista per poi agire, in un secondo momento, attraverso interventi professionali. Egli, infatti, nel suo ruolo di docente universitario e guida turistica sensibile al tema, propone percorsi su misura progettati in relazione alla tipologia di utenza, richiesti da agenzie viaggio, tour operator o dal singolo individuo direttamente interessato.

Allo stesso modo, Rosangela Maino, coordinatrice dell'associazione Oltre l'Arte, focalizza la sua attenzione sul processo culturale inteso come opportunità e risorsa,

abbattendo qualsiasi pregiudizio nei confronti dell'accessibilità dei turisti disabili alla città.

Attraverso la proposta di percorsi su misura, vuole anch'essa credere nell'inserimento all'interno del suo staff di ragazzi diversamente abili, tra cui autistici, affiancati e supportati da tutor. Secondo la dott.sa Maino, l'inserimento di questi individui esprime un esempio significativo di come tali elementi siano parte integrate della società rappresentando, inoltre, una presenza educativa al lavoro per chi riceve il servizio da queste persone. Oltre a ciò la presidente ha voluto focalizzare l'attenzione sul processo culturale come opportunità e risorsa, abbattendo qualsiasi difficoltà e barriera architettonica per i cittadini materani e per i turisti disabili.

Elio Bergantino, invece, docente ed ex assessore al turismo ha dichiarato che affrontare questo tema sarebbe abbastanza complesso (ma non impossibile), se si concepisse che qualsiasi lavoro, soprattutto quello legato all'accessibilità, debba essere il risultato di collaborazioni e coordinamenti fra le diverse istituzioni ed enti. Bergantino afferma, inoltre, che Matera risulta essere una delle città più studiate e progettate, ma ciò nonostante, è sempre rimasta l'incognita di concretizzare i progetti proposti.

Malgrado la città si sviluppi verticalmente, l'ex assessore ha dichiarato che si è cercato di rendere compatibile le nuove tecnologie con la resistenza ai sassi, riferendosi, a tal proposito, alla realizzazione di alcuni ponti e ascensori. Tuttavia l'unica passerella in metallo ad essere stata concretizzata è quella di via Commercio, ma dal 2012 ad oggi, non è mai stata inaugurata poiché, come afferma Bergantino, nessuno ha mai voluto farsi carico della responsabilità e del collaudo di tale ponte. Durante il colloquio Elio ha menzionato anche l'azienda "*Village for all*" specializzata in turismo accessibile, che avrebbe dovuto assistere le imprese, gli enti privati e pubblici e le associazioni in tutte le iniziative volte a fare di Matera una città accessibile e fruibile da qualsiasi viaggiatore. Tuttavia, Roberto Vitale, rappresentante di "*Village for all*" ha espresso con rammarico il proprio punto di vista affermando quanto segue: "*Purtroppo molte sono state le chiacchiere! Le pubbliche amministrazioni e gli imprenditori privati non hanno apportato, al giorno d'oggi, alcun intervento che si era proposto in fase di candidatura; tale inadempienza è dovuta ad una mancanza di volontà politica*".

Il pensiero di Vitali sembra essere pienamente condiviso non solo da Luca Petruzzellis, Rosangela Maino ed Elio Bergantino ma anche dalla maggior parte della popolazione materana, tra cui artigiani, albergatori e ristoratori. In particolar modo, conversando con alcune ragazze lucane che lavorano presso la struttura Iat, ho percepito la loro grande volontà e disponibilità di voler migliorare l'immagine della propria città, valorizzando tutte le ricchezze di cui dispone la stessa, rendendola vivibile ai turisti e agli stessi abitanti. Tale pensiero è un sogno che questi giovani ragazzi vorrebbero poter concretizzare se solo venisse loro concessa la possibilità di farlo. Effettivamente durante la mia permanenza a Matera, non ho avuto la possibilità di incontrare alcun disabile, forse per l'idea di inaccessibilità, paura che nasce spontanea. Prima di partire, durante la stesura del mio elaborato, ho potuto crearmi delle aspettative riguardo le difficoltà che tutti i giorni si incontrano nella città. Il viaggio ha potuto confermare la necessità di maggior sensibilità al tema, attraverso la concretizzazione di interventi a favore dell'utenza disabile.

Dalle mie aspettative pensavo che davanti a me avrei trovato un contesto ricco di lucani e turisti. Invece, la città si presenta piuttosto spenta e "vecchia", in termini di età degli abitanti. I giovani si rifugiano verso la periferia, dove per loro si presentano maggiori punti di interessi adeguati alla loro giovane età. Sarebbe invece fondamentale la loro presenza nel Centro, affinché potessero dare voce ai loro bisogni ed essere valorizzati come persone pronte e qualificate per ospitare l'utenza disabile, accogliendone le criticità. Pur comprendendo il bisogno dell'utenza, capisco la difficoltà di progettare interventi che vadano ad intaccare l'originale forma dei Sassi. Le agenzie di viaggi ed i tour operator potrebbero piuttosto insistere maggiormente sulla proposta di itinerari che prevedano la percorribilità del circuito esterno, progettato per permettere l'accesso a tutti i visitatori. La città presenta davvero molteplici opportunità, non soltanto sotto l'aspetto culturale, storico ed artistico, ma anche enogastronomico; tuttavia, ne ho percepita una scarsa promozione. Una trasmissione dell'immagine della città, attraverso mezzi di comunicazione quali social network, radio e tv, potrebbero demolire l'idea di inaccessibilità soprannominata. Pur avendo visitato Matera con l'occhio critico di una studentessa alla ricerca dei fattori di forza e debolezza della città rispetto al tema dell'accessibilità, ed avendone quindi riportato la difficoltà di ospitare visitatori con

disabilità, da questo viaggio porto a casa la disponibilità dei cittadini locali, la loro gentilezza ed apertura al dialogo, le bellezze artistiche, culturali, storiche ed enogastronomiche che rendono unica la città, nominata non a caso Patrimonio Mondiale dell'Umanità dall'UNESCO.

BIBLIOGRAFIA

- Accessibile è meglio: Primo libro Bianco sul Turismo per Tutti in Italia 2013*, a cura della Commissione per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile, Stampa Litos Roma, cit. p. 35.
- Annagrazia Laura, Agostino Petrangeli, *Viaggiare si può. Turismo e persone disabili*, Istituto Geografico De Agostini, Novara, 2003.
- Associazione Si Può, Merlo G., Bomprezzi F., Favagrossa G., Vitali R., Valentiini M., *Turismo Accessibile e Clienti con Bisogni Speciali Strumenti di Comunicazione per il Mercato*, Progetto Interreg IIIB – Cadses C.A.R.E. Accessible Cities of European Regions, Aprile 2005.
- Baker M. (a cura di), *Tourism for all – a report of the Working Party*, The English Tourist Board, London, 1989.
- Bindi G., Progetto *Il nuovo turismo possibile*, Nuvole, Lucca, Centro Nazionale per il Volontariato, 2006, cit. p. 26.
- BMWA – Federal Ministry of Economic and Labour, *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*, Report Berlin 2004.
- 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.
- Bravo N., Manzo A., *Viaggiare senza limiti: il turismo per tutti in Europa*, Istituto Italiano per il Turismo per Tutti, Torino, 2010.
- Buhalis D., Eichorn V., Michopoulou E., Miller G., *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*, University of Surrey/United Kingdom, 20.10.2005, cit. pp. 33, 34-64.
- Catena D., Ligorio D., Pansonlini R., Rossetti A., *Promozione e commercializzazione del prodotto turistico accessibile*, Progetto Eu.For.Me., cit. pp. 20-21 e 23-24.
- Centro Risorse Handicap Comune di Bologna: *Disabilità, Integrazione, Informazione – Un approccio teorico*, Bologna, 2011.
- Codini M., *Vacanze diverse. Vacanze alternative per giovani e meno giovani. Vacanze accessibili anche a disabili*, Edizioni Lavoro, Roma, 2000.

- Commissione Europea, *The 2012 Ageing Report, Direzione generale Affari Economici e Finanziari*, Bruxelles 2011.
- Commissione Europea, Imprese e Industrie, *Calypso apre nuovi orizzonti di viaggio in Europa*, 2010, Lussemburgo.
- Commissione Europea, *La nuova Strategia Europea sulla disabilità (2010/2020): un rinnovato impegno per un'Europa senza barriere*, Bruxelles, 15 novembre 2010.
- Darcy S., Dickson T., *A Whole-of-Life Approach to Tourism, the case for accessible tourism experiences*, in "Journal of Hospitality and Tourism Management", XVI, p. 32, Cambridge 2009.
- Declercq, *Het Reisgedrang van personen met een motorische Hadicap in Vlaanderen*, Vrije Universiteit, Brussel 2004.
- De Felice F., Limoncelli L., Progetto STARe: *Studio sulla domanda di turismo accessibile*, Report conclusivo, Napoli, Enea, ITER, dicembre 1999.
- Delrio G., *Connettere l'Italia: la nuova strategia*, 2018.
- Economic Impulses of Accessible Tourism for All*, studio promosso dal Ministero federale Tedesco dell'Economia e del Lavoro, marzo 2004.
- Ente Nazionale per la Protezione e l'Assistenza dei Sordi-Onlus, *Proposte per il programma d'azione: Quarta conferenza nazionale sulle politiche della disabilità*, Bologna, 12-13 luglio 2013, Fiera di Bologna.
- EU.FOR.ME., *Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care*, C. Alyfanti, M. De Santis, L. Illuminati, a cura di C. Maltese, 2003.
- Fani A., *Turismo per tutti: evoluzione e prospettive del turismo accessibile*, Università degli studi di Bologna, 2006, cit. pp. 7-18.
- Fantini L., Matteucci M.L., *Guida al Turismo Accessibile: consigli pratici per offrire migliore ospitalità*, Bologna, Airplane, 2003.
- Gasca E., *Governance, cooperazione e innovazione: il Piano Strategico del Turismo 2017-2022*, in "Il Giornale delle Fondazioni", 15 gennaio 2017.
- Giordani M.G., *Disabili. tecnologie e mercato del lavoro*, Milano 1995.
- Giura Longo R., *Breve storia della città di Matera*, Matera, 1981.
- Giura Longo R., *Sassi e Secoli*, Matera, 1966.

- Kaplan D., *The definition of disability: Perspective of the Disability Community*, 3 J. Health Care L.&Poly 352, 2000.
- 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.
- Ministero del Turismo, *Manifesto per la Promozione del Turismo Accessibile*, Torino 2009.
- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, *Viaggiare in Italia, Piano Piano straordinario della mobilità turistica 2017-2022*, 2018.
- Minuti M.S., *Turismo sostenibile, turismo per tutti: l'accessibilità come elemento di qualità e volano di sviluppo dei sistemi turistici territoriali*, Perugia, 2012
- Monti M., *Il turismo per la terza età esigenze e buone prassi*, in *Viaggiare senza limiti: il turismo per tutti in Europa*, A. Manzo con N. Bravo e V. Toffoletto, Torino 2010, cit. pp. 136-139.
- Monti M., IsITT, *Viaggiare senza limiti: turismo per tutti in Europa. Il turismo per la terza età: esigenze e buone prassi*, tipografia Luca Ricci, Venaria, Torino, 2010, cit. p.137.
- Morelli M., *Storia di Matera*, Matera, 1963.
- Neumann P., *Barrerefreier Tourismus – Vom Tourismus für Menschen mit Behinderung zum Tourismus für Alle*, Universität Paderborn, Germany 2002.
- 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.
- Osservatorio Regionale del Turismo Regionale Umbria*, Rapporto annuale 2009, pp. 285-288.
- O.S.S.A.T.E., *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*, D. Buhalis, V. Eichorn, E. Michopoulou, G. Miller (a cura di), University of Surrey 2005.
- Phillips D., *The Disability Act Revisited – The implication of 2004 for Tourism and Hospitality*, in “*Tourism Intelligence Papers*”, A-45, English Tourism Council, London 2004.

- Presidenza del Consiglio dei Ministri, *Qualità nell'accoglienza turistica di ospiti con esigenze specifiche*, 2010, cit. pp. 8-9.
- Progetto C.A.R.E., *Turismo Accessibile e Bisogni Speciali. Strumenti di comunicazione per il mercato*, a cura di Associazione Si può, 2009.
- Restucci A., *Matera, i Sassi*, Torino, 1991.
- Rispoli M., Tamma M., *Le imprese alberghiere nell'industria dei viaggi e del turismo*, Cedam, Padova, 1996.
- Rota L., *Matera. Storia di una città*, ed. Giannatelli, Matera, 2011.
- Shaw G., Coles T., Disability, *Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: a preliminary survey*, in "Tourism Management", Vol. 25, cit. pp. 397-404, 2004.
- SL&A turismo e territorio, *Turismo Accessibile in Italia. La domanda e l'offerta*, Rapporto n° 0, Borsa Europea del Turismo Associato, edizione Cecina, 25.26 settembre 2008 – XXII cit. p. 15.
- Tarufi M., Restucci A., *Un contributo alla comprensione della vicenda storica dei Sassi*, Matera, 1974.
- Tendenze demografiche e trasformazioni sociali: nuove sfide per il sistema di welfare*, Rapporto Annuale 2014, capitolo 4, Istat, pubblicato il 18 maggio 2014.
- Van Horn L., *Travellers with Disabilities: Market Size and Trends*, 2000.
- VisitEngland, *A Strategic Framework for Tourism 2010-2020*, revisited edition June 2011, British Tourist Authority.
- Vitali R., Convegno "Il turismo accessibile: strumento di inclusione e rilancio per il territorio", Trieste, 29 Novembre 2013.
- Vescovi T., *Principi di Marketing*, in Volpato G., a cura di La Gestione d'impresa, volume primo (Terza edizione), Cedam, Padova, 2003.
- Westcott J., *Improving information on accessible tourism for disabled people*, Luxembourg, European Communities, 2004.

SITOGRAFIA

www.Asphi.it Definizioni OMS.
www.accessibletourism.org.
Calypso apre nuovi orizzonti di viaggio in Europa, Commissione Europea, Imprese e Industrie, Lussemburgo 2010
http://www.ueonline.it/networking/uploadorig/73738_orig.pdf.
www.cerpa.org.
<http://www.basilicatanet.com/ita/web/index.asp?nav=matera>.
<http://www.basilicatanet.it/basilicatanet/site/Basilicatanet/detail.jsp?otype=1012&id=3047797>.
<http://www.basilicatamagazine.it/la-basilicata-si-apre-al-turismo-accessibile-con-il-progetto-open-city/4802/>.
<https://www.cortecostituzionale.it/actionSchedaPronuncia.do?anno=2012&numero=80>.
<http://www.comune.matera.it/dal-comune-int/item/2570-bando-periferie-gli-esecutivi-sul-tavolo-del-governo-progetti-pronti-a-partire-se-i-fondi-saranno-sbloccati>.
http://www.comune.matera.it/images/amm_trasp/pianificazione_e_governo_del_territorio/2018/Relazione_variante_maglia_infrastrutturale.pdf.
<http://www.dirittidiretti.it/public/UPLOAD/press/CS013-2014.pdf>.
<https://www.disabili.com/mobilita-auto/articoli-mobilita-a-auto/matera-citta-europea-della-cultura-2019-vuole-diffondere-il-virus-dell-accessibilita>.
<https://www.disabili.com/home/ultimora/zero-barriere-l-accessibilita-conviene>.
<http://documenti.camera.it/leg16/dossier/Testi/ES0131.htm>.
<http://documenti.camera.it/Leg17/dossier/Testi/Cost025.htm>.
<http://www.dols.it/2017/10/11/matera-accessibile/>.
www.edf-feph.org.
articolo “*European Accessibility Act*”.
ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14869&langId=en.
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>
http://europa.eu/legislation_summaries/institutional_affairs/treaties/amsterdam_treaty/a10000_it.htm.
articolo “*European Disability Strategy 2010-2020*”.
<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:en:PDF>.
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137>.
<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+TA+P5-TA-2003-0370+0+DOC+PDF+V0//IT>.
<https://ferrovieappulolucane.it/news/fal-presentato-nuovo-progetto-stazione-matera-centrale/>
www.fieramilano.it.
<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1989/06/23/089G2547/sg>.
<http://www.gazzettaufficiale.it/gunewsletter/dettaglio.jsp?service=1&datagu=2011-06-06&task=dettaglio&numgu=129&redaz=011G0123&tmstp=1307520490277>.
<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1996/09/27/096G0512/sg>.
www.governo.it.

https://www.ilmessaggero.it/viaggi/italia/matera_citt_agrave_aperta_turisti_diversamente_abili-251191.html.

<http://www.infoaccessibilita.it/documenti/turismo-accessibile-commissione.pdf>.

www.interreg-care.org.

www.isitt.it.

<http://invisibili.corriere.it/2016/08/22/laboratorio-matera-mille-progetti-e-un-cuore-grande-grande/>.

www.laboratoriosipuo.net.

<https://www.lagazzettadelmezzogiorno.it/news/home/473013/percorsi-per-disabili-tra-i-sassi-di-matera.html>.

<http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione-ONU/Pagine/Convenzione%20Onu.aspx>.

<http://www.lemeridie.it/2017/01/02/matera-la-basilicata-bella-cosi-irraggiungibile/>.

<https://www.lettera43.it/it/articoli/cronaca/2018/09/24/matera-2019-capitale-europea-cultura/223724/>.

<https://www.materalife.it/notizie/linea-ferroviaria-fal-bari-matera-a-giugno-2019-fine-lavori-a-modugno/>.

<https://www.materalife.it/notizie/turismo-accessibile-a-breve-supporto-logistico-e-accoglienza-per-turisti-disabili/>.

<https://www.materalife.it/notizie/aiutare-i-disabili-in-vista-di-matera-2019/>.

<https://www.matera-basilicata2019.it/it/news/550-il-dossier-di-matera-2019-è-online.html>.

<https://medium.com/italia/matera-laccessibilità-deve-rendere-accessibile-il-diritto-alla-bellezza-18c0ae307b67>.

<http://www.mit.gov.it/sites/default/files/media/normativa/2018-01/piano%20straordinario%20mobilit%C3%A0%20turistica%202017-2022%20v0.pdf>.

<http://www.ilgiornaledellefondazioni.com/content/accessibilit%C3%A0-e-turismo-se-il-visitatore-%C3%A8-prima-di-tutto-un-viaggiatore>.

http://www.mit.gov.it/mit/mop_all.php?p_id=12648.

<https://www.moreitaly.it/scopri-moreitaly/index.asp?pag=sulle-rotte-dell-accessibilita#.XC6YKVxKjIV>.

<https://www.moreitaly.it/scopri-moreitaly/index.asp?pag=sulle-rotte-dell-accessibilita#.XDcBwVxKjIU>.

<https://www.oltrelartematera.it/oltre-larte/>.

<https://www.potenzanews.net/su-rai-1-basilicata-senza-barriere-lemozionante-tour-senza-limiti-dellassociazione-sclerosi-multipla-di-potenza/>.

<https://www.quotidianodelsud.it/basilicata/societa-cultura/2018/10/13/matera-2019-capitale-alto-mare-cento-giorni-dall-inaugurazione>.

<http://www.quotidianosanita.it/allegati/allegato7591465.pdf>.

<https://www.quotidianodelsud.it/basilicata/societa-cultura/2018/10/13/matera-2019-capitale-alto-mare-cento-giorni-dall-inaugurazione>.

<http://www.regione.basilicata.it/giunta/site/Giunta/detail.jsp?otype=1120&id=3384959&value=consiglioInforma>.

<http://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/detail.jsp?otype=1012&id=3021368&value=regione>.

<http://www.sassilive.it/cronaca/pubblica-utilita/sassi-di-matera-sangerardi-quellascensore-di-via-del-commercio-mai-entrato-in-funzione-realizzato-con-soldi-pubblici/>.

<http://www.sassilive.it/salute-e-sociale/sociale-sanita/matera-capitale-europea-della-cultura-2019-anche-per-i-disabili-progetto-unitalsi-presentato-al-comune/>.

<http://www.sassiemurgia.com/>.

<http://www.sassiemurgia.com/turismo-per-tutti-un-progetto-in-divenire/>.

R. Vitali, *Il turismo accessibile, confrontare indirizzo*

http://www.socialnews.it/ARTICOLI12009/ARTICOLI_AGOSTO_SETTEMBRE_2009/vitali.html.

<http://www.sociale.it/2014/10/27/il-manifesto-di-matera-per-la-accessibilita-universale/>.

www.superabile.it.

<https://www.superabile.it/cs/superabile/accessibilita/architettura/soluzioni-dal-mondo/barriere-architettoniche-e-aggiornamento-della-normativa.html>

<http://www.superando.it/2014/10/27/il-manifesto-di-matera-sullaccessibilita-universale/>

www.tourismforall.org.uk.

<http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/index.php/progetto/definizione-turismo-accessibile>.

<http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/index.php/progetto/storia-turismo-accessibile?showall=&start=2>.

<https://www.tourismforall.org.uk/History.html>.

www.turismabile.it.

www.uforme.it.

www.un.org.

http://www.unitalsi.info/public/web/documenti/Matera_2019,_un_CIELO_STELLATO_per_tutti.pdf.

<http://www.un.org/documents/ga/res/37/a37r052.htm>.

<https://viaggi.corriere.it/viaggi/vacanze/turismo-accessibile-matera-citta-per-tutti/>.

<https://www.webaccessibile.org/articoli/2003-anno-europeo-del-disabile/>.

https://www.wired.it/attualita/politica/2018/09/12/matera-capitale-cultura-2019-progetti-lavori/?refresh_ce.

<https://www.wikimatera.it/guida-di-matera/i-sassi-da-vergogna-nazionale-a-patrimonio-unesco-a-capitale-europea-della-cultura-2019/>.

<https://www.wikimatera.it/>.

<http://www.wold.comune.matera.it/it/imposta-di-soggiorno>.

IMMAGINI

Immagine 1 – Vista panoramica della città di Matera.

<http://www.palazzogattini.it/it/news/palazzo-gattini-e-il-turismo-accessibile-054.html>.

Immagine 2 – Porta dell’ascensore in via Commercio – Matera.

<http://www.sassilive.it/cronaca/pubblica-utilita/sassi-di-matera-sangerardi-quellascensore-di-via-del-commercio-mai-entrato-in-funzione-realizzato-con-soldi-pubblici/#jp-carousel-371689>.

Immagine 3 – Ponte in metallo di via Commercio – Matera.

https://www.google.com/searchq=ascensore+di+via+Commercio&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiH7Oeo_dHfAhUmgM4BHQ2KBUlQ_AUIECgD&biw=1366&bih=608#imgrc=8mSjUIGo_RIsjM:

Immagine 4 – Stato attuale ascensore (2019), fonte propria.

Immagine 5 – Stato attuale ponte in metallo (2019), fonte propria.

Immagine 6 – Progetto “Basilicata senza barriere” della Sezione Provinciale Aism di Potenza.

Fonte https://medium.com/@AISM_onlus/basilicata-senza-barriere-83d5c801b0b8.

Immagine 7 – Cartello plastico collocato all’interno del Museo San Pietro Barisano, fonte propria.

Immagine 8 – Entrata “Fra i Sassi” Residence zona Sasso Barisano, fonte propria.

Immagini 9 e 10 – Entrate agli edifici religiosi: Madonna de Idris e Santa Lucia alle Malve, fonte propria.