



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale in
Sviluppo interculturale dei sistemi turistici
(ordinamento ex D.M. 270/2004)

Tesi di Laurea

**Turismo e tecnologie accessibili: il caso studio
del progetto Disability Friendly**

Relatrice

Ch.ma Prof.ssa Flaminia Luccio

Correlatore

Ch.ma Prof. Matteo Maria Triossi Verondini

Laureanda

Beatrice Valentini

Matricola 850380

Anno Accademico

2019/2020

*A mia mamma Lucia,
A mio papà Stefano,
A mio cugino Giacomo,
Al mio compagno di vita Simone,
Alle mie amiche e ai miei amici,
Al grafico e amico Riccardo Polato,
Alla mia relatrice Flaminia Luccio,
Alla responsabile di Villa Widmann Michela Guggia,
A Liana e Silvia dipendenti di San Servolo,
Ad Alessandra Boran e a tutte le persone coinvolte nel progetto Disability Friendly,
Grazie.*

Indice

Introduzione	5
Capitolo 1: Il turismo accessibile	7
1.1 Definizione di turismo accessibile	7
1.1.1 Mercato del turismo accessibile	8
1.2 Evoluzione del turismo accessibile	11
1.3 Beneficiari del turismo accessibile	17
1.3.1 Ospiti con disabilità motoria	18
1.3.2 Ospiti con disabilità sensoriale	18
1.3.3 Ospiti con disabilità cognitiva o difficoltà di apprendimento	20
1.3.4 Ospiti con altre problematiche o condizioni	21
1.4 Criticità nel settore del turismo accessibile	21
Conclusione	27
Capitolo 2: La destinazione accessibile	28
2.1 Barriere nelle strutture turistiche	28
2.2 Pianificare una destinazione turistica accessibile	32
2.2.1 Progettazione universale o <i>Universal design</i>	36
2.2.2 Mobilità accessibile	38
2.2.3 Strutture turistiche accessibili	41
2.2.4 Esempi di buone prassi di destinazioni turistiche accessibili	46

2.3 Musei accessibili	47
2.3.1 Esempi di Musei accessibili in Italia	48
2.4 Creare una esperienza turistica accessibile	52
2.4.1 Esempi di esperienze turistiche accessibili	53
2.5 Promozione e Marketing	55
Conclusion	57
Capitolo 3: Tecnologie a supporto del turismo accessibile	58
3.1 La trasformazione del settore turistico in epoca digitale	59
3.2 Il digitale nelle destinazioni	60
3.3 L'importanza del Web per i viaggiatori con disabilità	61
3.3.1 Siti Web accessibili	62
3.3.2 Siti Web usabili	66
3.4 Portali turistici per viaggiatori con disabilità	68
3.4.1 Bookingbilty, servizi offerti e valutazione dell'accessibilità	69
3.4.2 Nobarrier, servizi offerti e valutazione dell'accessibilità	71
3.4.3 Pantou, servizi offerti e valutazione dell'accessibilità	72
3.5 Applicazioni per viaggiatori con disabilità	74
3.5.1 Applicazioni per soggetti con disabilità visiva	75
3.5.2 Applicazioni per soggetti con disabilità uditiva	75
3.5.3 Applicazioni per soggetti con disabilità motoria	76
3.5.4 Applicazioni per soggetti con disabilità cognitiva	77

3.6 E-Learning per un turismo accessibile	77
3.7 Guide turistiche digitali accessibili	79
Conclusione	82
Capitolo 4: Il caso studio del progetto Disability Friendly	84
4.1 L'offerta turistica della Riviera del Brenta	84
4.2 L'accessibilità della Riviera del Brenta	86
4.3 Il progetto Disability Friendly	90
4.4 Il Caso di studio	91
Conclusione	94
Capitolo 5: La visita guidata inclusiva a Villa Widmann	95
5.1 La metodologia utilizzata per la visita guidata inclusiva	95
5.1.1 Le PECS	96
5.1.2 Le storie Sociali	98
5.1.3 L'agenda visiva	99
5.1.4 Il digital Storytelling	100
5.1.5 Laboratori creativi	101
5.1.6 Intervista non-strutturata e intervista semi-strutturata	101
5.2 La visita a Villa Widmann	102
5.3 Considerazioni Finali	111

Capitolo 6: Il portale Riviera del Brenta inclusiva	113
6.1 Raccolta e Analisi dei requisiti	113
6.2 Struttura del sito	118
6.3 Contenuti del sito	120
6.4 Accessibilità e Usabilità del sito	127
6.5 Questionario di gradimento del sito	128
6.6 Considerazioni finali	130
Conclusioni	131
Appendice	133
Bibliografia	144
Sitografia	147

Introduzione

Quella tra il turismo e le nuove tecnologie è oramai una correlazione inscindibile dal momento che l'avvento del digitale non solo ha rivoluzionato onninamente il settore turistico, plasmandone tutti i suoi comparti sia dal lato dell'offerta che da quello della domanda, ma rappresenta anche una componente cruciale per lo sviluppo di un turismo privo di qualsivoglia barriera. Considerando quindi che la possibilità di viaggiare non dovrebbe essere assunta come un privilegio, ma un diritto inalienabile, è necessario consentire a ogni singolo individuo di potersi arricchire e godere appieno della scoperta dell'altro e dell'altrove. Questo elaborato parte proprio da questa considerazione, cercando in una prima istanza introduttiva di chiarire che cosa si intende per turismo accessibile, per poi arrivare alla sua implementazione prendendo in esame tutte le componenti fondamentali, sia strutturali che sociali, che una destinazione inclusiva deve possedere per garantire l'accesso e una fruizione ottimale dell'esperienza turistica ai soggetti con esigenze di accesso specifiche, eguale a quella di qualsiasi altro individuo. A questo scopo, in relazione al caso studio vengono forniti un esempio di portale turistico e di visita guidata senza barriere con la presenza dell'elemento tecnologico, esemplificativi di quanto e come la componente digitale rappresenti quell'elemento fondamentale senza il quale la realizzazione di un turismo inclusivo non sarebbe possibile.

In virtù di quanto premesso, questo elaborato è costituito da sei capitoli, nel primo viene definito il concetto di turismo accessibile, la sua evoluzione concettuale nel tempo, le diverse tipologie di disabilità esistenti e infine, vengono esposte le principali criticità attuali che rendono difficoltosa la realizzazione del turismo inclusivo.

Nel secondo capitolo vengono fornite le linee guida per rendere una destinazione turistica quanto più accessibile possibile eliminando le barriere non solo strutturali, ma anche informative, economiche e psico-sociali, prendendo in considerazione il piano di gestione, la mobilità, i musei, le strutture e le esperienze turistiche, fornendo anche degli esempi di buone prassi a livello nazionale ed europeo. In conclusione, viene altresì chiarito come elaborare una strategia di marketing che ponga l'accessibilità al centro della promozione turistica della destinazione.

Nel terzo capitolo vengono prese in analisi le modifiche avvenute nel settore turistico dall'avvento del digitale e viene altresì chiarito come questa ultima componente abbia influenzato positivamente le destinazioni rendendole "smart" e quindi in grado di garantire esperienze di viaggio ottimali per gli ospiti con esigenze di accesso specifiche. Conseguentemente vengono descritte le caratteristiche principali che i portali turistici privi di

barriere devono avere, in aggiunta vengono forniti esempi di siti Web sviluppati appositamente per i viaggiatori con disabilità e ne viene valutata la relativa usabilità e accessibilità. Oltre ai portali vengono prese in esame anche le applicazioni per dispositivi mobili funzionali agli utenti con disabilità sensoriale, cognitiva e motoria. Una parte è dedicata all'apprendimento telematico, in quanto rappresenta una ulteriore pratica digitale essenziale per formare un personale che sappia gestire al meglio gli ospiti con esigenze di accesso specifiche. Infine, viene presa in esame l'importanza delle guide turistiche digitali accessibili e ne vengono riportati alcuni esempi rilevanti.

Nel quarto capitolo viene fornita una breve introduzione all'offerta turistica della zona, in modo tale da far conoscere e far comprendere al lettore il prodotto turistico globale e i relativi punti di forza e di debolezza, unitamente alla tipologia ed entità numerica dei flussi turistici. In seconda analisi viene esposta la questione dell'accessibilità turistica del territorio e in ultima viene presentato il caso studio del progetto "Disability Friendly nelle Ville e nelle strutture ricettive della Riviera del Brenta".

Nel penultimo capitolo vengono presentate le metodologie utilizzate per realizzare la visita guidata a Villa Widmann pensata ad hoc per i soggetti con disabilità cognitiva. Oltre al metodo viene descritta dettagliatamente l'esperienza di visita e l'indice di gradimento espresso dai ragazzi coinvolti e dai relativi genitori. L'obiettivo della visita inclusiva è stato quello di incrementare l'offerta turistica accessibile della Riviera del Brenta in cui la componente digitale si è rivelata ancora una volta di fondamentale importanza.

Nell'ultimo capitolo viene descritta la progettazione del portale Riviera del Brenta Inclusiva, il target a cui si rivolge, la struttura, i contenuti, il livello di accessibilità e di usabilità e il grado di apprezzamento espresso dagli utenti. l'obiettivo che ci si è prefissati con la realizzazione di questo portale è stato quello di incrementare l'accessibilità informativa dell'offerta turistica inclusiva della Riviera del Brenta.

In virtù di quanto detto attraverso la visita guidata e il portale sono state poste le basi per lo sviluppo di una Riviera del Brenta maggiormente inclusiva.

CAPITOLO 1

Il turismo accessibile

In questo capitolo viene definito il concetto di turismo accessibile facendo anche riferimento alla sua evoluzione concettuale nel tempo. Conseguentemente vengono elencate le diverse tipologie di disabilità esistenti per meglio comprendere le specifiche necessità di questo “target” di utenti tutt’altro che eterogeneo. In conclusione, vengono esposte le principali criticità attuali che rendono difficoltosa la realizzazione del turismo inclusivo.



Figura 1: Un turismo inclusivo [53].

1.1 Definizione di turismo accessibile

Il settore del turismo è senza alcun dubbio uno dei comparti più imponenti e a più rapida espansione del mondo, rappresenta il 9% del PIL mondiale ed è anche parte integrante dello stile di vita di gran parte della società e offre ai viaggiatori esperienze per la loro crescita personale. Secondo il WTO¹, 1,4 miliardi di persone hanno viaggiato in un paese straniero nel 2018 e il loro numero dovrebbe raggiungere 1,8 miliardi nel 2030. Per questo motivo, gran parte dei governi dei paesi europei ed extraeuropei ha messo e continua a mantenere il turismo al centro delle sue strategie di crescita e di sviluppo economico, creando così posti di lavoro ed apportando benessere per l'intera comunità. Tuttavia, i dati appena esposti potrebbero mutare a causa della recente esplosione della pandemia di COVID-19 che ha colpito numerosi settori,

¹ World Tourism Organizations.

penalizzando fortemente quello del turismo, data la sua naturale vocazione a essere una attività sociale legata al tempo libero che implica numerosi assembramenti e spostamenti.

In virtù di quanto detto, appare scontato sentenziare che la possibilità da parte delle destinazioni di fornire servizi sanitari, trasporti e infrastrutture turistiche sicure, economiche e inclusive, sia una assoluta priorità, funzionale alla creazione di una strategia turistica ottimale e accessibile, garantendo in questo modo anche agli ospiti con disabilità, la possibilità e la libertà di godere dell'esperienza di viaggio al pari degli utenti normodotati.

Sebbene ad oggi permangano delle criticità in termini di accessibilità, l'industria del turismo riconosce che i soggetti con disabilità hanno pari diritti alle opportunità e ai servizi turistici, proprio per questo si sono sviluppati i viaggi indipendenti, le strutture accessibili, il personale qualificato e il marketing inclusivo. Dal momento che la domanda di turismo accessibile è in costante crescita, le destinazioni offrono sempre più di infrastrutture e servizi inclusivi, in quanto necessari e funzionali allo sviluppo di una offerta turistica sostenibile, competitiva e di qualità [31].

La maggiore attenzione da parte delle destinazioni nei confronti dei soggetti disabili tuttavia, non è solo dovuta a una maggiore possibilità di incrementare gli introiti ma anche e soprattutto a un cambiamento sociale importante.

Tradizionalmente la disabilità veniva considerata come una condizione medica o biologica attribuita a un particolare individuo, una disfunzione quindi che necessitava di essere riparata attraverso i trattamenti e la riabilitazione. Da questo approccio quindi, si evince che era il soggetto disabile che necessitava di essere cambiato o alterato. Differentemente a quanto appena sentenziato, oggi l'attenzione viene posta sugli aspetti sociali della disabilità, si cerca infatti di eliminare tutti quegli ostacoli e tutte quelle barriere che compromettono la qualità della vita dei soggetti con disabilità cognitiva, sensoriale e motoria. In questo contesto, la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità riconosce questa ultima come un costrutto sociale piuttosto che una condizione intrinseca dell'individuo, ponendo l'accento sull'abbattimento delle barriere architettoniche [78].

1.1.1 Mercato del turismo accessibile

La ragione per cui vale la pena investire nel settore del turismo accessibile è dovuta al fatto che il numero delle persone anziane e disabili sta crescendo. Le ultime indagini delle Nazioni Unite mostrano che ci sono attualmente quasi 7.6 miliardi di persone che vivono sulla terra e questo numero probabilmente diverrà sempre più elevato (si stima una crescita di 83 milioni di individui all'anno) raggiungendo gli 8 miliardi nel 2030 e 9.8 miliardi nel 2050. Dati alla mano,

ci sono 962 milioni di persone aventi più di sessant'anni nel mondo, corrispondente al 13% della popolazione totale e questo numero è destinato a crescere nei prossimi anni.

Secondo le previsioni delle Nazioni Unite, entro il 2030 1,4 miliardi di individui avranno più di sessant'anni ed entro il 2050 potrebbero divenire 2 miliardi (20% della popolazione). In aggiunta, ad oggi, 1 miliardo di persone vive con una disabilità, circa il 15% della popolazione mondiale. Secondo questi studi l'età media della popolazione aumenterà, passando da 39 a 46 anni nelle prossime quaranta decadi e la percentuale di persone aventi più di sessant'anni crescerà, passando dal 21% al 33%. Se si considera l'Unione Europea, quasi 80 milioni di persone vivono con una disabilità (una persona ogni sei) e conseguentemente all'invecchiamento della popolazione, si prevede un aumento di questa cifra. In virtù di quanto detto, nei prossimi decenni, ci sarà un aumento significativo del numero di persone disabili; ciò richiederà una maggiore accessibilità di tutte le aree cittadine.

Negli Stati Uniti sono state condotte numerose ricerche per esaminare quante persone con disabilità viaggiano, quali siano le loro abitudini e quale sia il loro impatto economico. Vale la pena prendere in considerazione le indagini della Open Doors Organization (ODO) effettuate nel 2002, 2005 e 2015. I risultati dell'ultima ricerca mostrano che oltre 26 milioni di persone con disabilità hanno viaggiato, il che corrisponde a 73 milioni di viaggi e a 17,3 miliardi di dollari all'anno spesi. I soggetti presi in esame hanno viaggiato in media con una o più persone, generando in questo modo 34,6 miliardi di dollari di entrate per il settore turistico.

Sempre in riferimento alla ricerca del 2015, il 72% dei soggetti con bisogni di accesso specifici ha avuto difficoltà nei viaggi in aereo, mentre il 65% ha riscontrato problemi in aeroporto (nel 2005, queste cifre corrispondevano rispettivamente all'84% e all'82%). In aggiunta, circa il 46% (nel 2005 questo numero corrispondeva al 60%) dei soggetti con bisogni di accesso specifici ha incontrato almeno un ostacolo nelle strutture ricettive (ad esempio inadeguata posizione delle camere all'interno dell'hotel, porte difficili da aprire, docce scomode etc.) [16]. Per quanto concerne alle abitudini di spesa dei turisti con disabilità, lo studio pubblicato dalla Commissione Europea nel 2015 risulta essere di tutta rilevanza. Secondo questa ricerca, i soggetti con bisogni di accesso specifici spendono in media 80 euro al giorno in Europa e nel caso in cui il viaggio si protragga per più giorni, la spesa si aggira intorno ai 700 euro per un viaggio nel proprio paese, raggiungendo i 1100 euro per una vacanza in un'altra città della UE. Questo "target" di clientela ha contribuito positivamente alla crescita economica europea nel 2012-2013, apportando 352 miliardi di euro, il che corrisponde a 786 miliardi di euro per l'economia complessiva Europea se si considerano gli effetti diretti e indiretti.

Come si evince dalle ricerche condotte negli Stati Uniti e in Europa, il segmento di mercato delle persone con disabilità è enorme e dal momento che ha un potere d'acquisto e una volontà di viaggiare rilevante, vale la pena concentrarsi su questo “target”, non solo ora, ma anche e soprattutto sulla base di previsioni future [25].

L'importanza economica delle persone con bisogni di accesso specifici per il settore turistico è in aggiunta stata confermata dai risultati di un ulteriore studio commissionato dalla Commissione europea per fornire un quadro coerente della domanda potenziale attuale e futura del turismo accessibile in Europa e per stimarne il relativo impatto economico. Secondo questo studio, nel 2011 in Europa c'erano 138,6 milioni di persone con esigenze di accesso specifiche (circa il 27% della popolazione totale), di cui il 35,9% era rappresentato da soggetti di età compresa tra i 15 e i 64 anni e il 64,1% era costituito dalla popolazione anziana, avente 65 anni o più. Nel 2012, questi soggetti hanno intrapreso circa 783 milioni di viaggi, generando così un contributo totale al valore aggiunto lordo di circa 356 miliardi di euro e garantendo un'occupazione totale di circa 8,7 milioni di persone. Dal momento che l'indice di invecchiamento della popolazione europea è uno dei più elevati, si prevede che la domanda crescerà del 10% arrivando a circa 862 milioni di viaggi all'anno entro il 2020. Il che equivale ad un tasso medio di crescita dell'1,2% annuo.

Tuttavia, il potenziale economico complessivo è di gran lunga maggiore: se fosse possibile aumentare significativamente l'accessibilità delle strutture turistiche, si potrebbero realizzare fino a 1,231 milioni di viaggi all'anno, pari a una crescita del 43,6%. Se quindi l'accessibilità venisse notevolmente migliorata, il contributo economico totale generato dai turisti dell'Unione Europea con esigenze di accesso specifiche aumenterebbe circa del 36%. Inoltre, come la maggior parte dei turisti, le persone con esigenze di accesso specifiche di rado viaggiano da sole, a ciò si deve aggiungere il fatto che nel caso in cui la disabilità sia severa, gli accompagnatori sono necessari. Secondo lo studio preso in oggetto quindi, in media i soggetti aventi una disabilità viaggiano con 1,9 compagni. Pertanto, se si considera ciò il contributo economico dato dal turismo accessibile aumenterebbe ulteriormente [12].

1.2 Evoluzione del turismo accessibile

L'accessibilità turistica così come la si intende oggi giorno è un concetto relativamente recente e in continua trasformazione. Il primo documento rilevante in tal senso è l'articolo tre della Costituzione Italiana, entrata in vigore il primo gennaio del 1948, che recita [76]:

“Tutti i cittadini hanno pari dignità e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza 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”.

Il referendum del 1946 che ha trasformato l'Italia in una repubblica, da stato monarchico quale era, ha consentito alla penisola di dotarsi di una costituzione scritta dai politici più illustri dell'epoca, i quali in un periodo come quello del dopo guerra, hanno cominciato a integrare i soggetti percepiti diversi, consentendo loro di avere libero accesso alle pari opportunità, sviluppando in tal senso un turismo attento alle diverse condizioni sociali, in quanto considerato non solo un diritto ma un fattore estremamente rilevante per lo sviluppo dei singoli individui.

Altra pietra miliare nella storia del turismo accessibile, è stata sicuramente la ricerca visionaria e tutt'ora attuale del 1976, condotta dall'English Tourist Board. Il documento “Holidays -The Social Need” mette in luce come la mancanza di informazione sia la lacuna più rilevante al fine di garantire un servizio di qualità, funzionale alle esigenze di ogni individuo, disabile o meno [10].

Nello stesso anno, l'assemblea generale delle nazioni unite ha consacrato il 1981 come l'anno internazionale per le persone con disabilità, portando i governi di tutto il mondo a adottare politiche di integrazione e uguaglianza, consentendo quindi ai soggetti disabili di prendere parte alla vita e allo sviluppo delle loro società e a godere di condizioni di vita uguali a quelle degli altri cittadini. Altro obiettivo dell'assemblea è stato quello di sensibilizzare l'opinione pubblica nei confronti delle persone con disabilità, aumentando così consapevolezza, comprensione e accettazione, incoraggiando i soggetti disabili a unirsi in organizzazioni attraverso le quali potessero esprimere le loro opinioni e promuovere azioni per migliorare la loro condizione [12]. Conseguentemente a ciò, il Regno Unito, uno dei paesi maggiormente sensibili al tema della disabilità, sviluppa il servizio “Holiday care service” che ha consentito ai soggetti disabili di attingere a informazioni e consulenze turistiche di qualità e su misura attraverso la creazione di

una guida chiamata “Providing for Disabled Visitors”. Un vero e proprio vademecum per le strutture ricettive contenente numerosi consigli per accogliere e catalizzare l’interesse degli ospiti con disabilità.

Altro anno cruciale nella storia del turismo accessibile è stato il 1988, in cui grazie alla collaborazione tra i fautori di “Holiday care service” e il gruppo di ricerca “English Tourist Board”, nasce il report “Tourism for all”, in cui per la prima volta il segmento di domanda degli ospiti disabili viene integrato a pieno titolo nel mercato turistico [10].

A livello nazionale il 1989 è stato un anno molto importante dal momento che l’attenzione e la sensibilità nei confronti della disabilità entrò a pieno titolo nella società contemporanea, attraverso la formulazione della legge quadro 13/89 che ha consacrato il principio di abbattimento delle barriere architettoniche nel campo dell’edilizia residenziale di nuova costruzione, con particolare attenzione agli spazi pubblici. Suddetto ordinamento giudiziario ha anche previsto incentivi per la modifica degli edifici preesistenti. La legge è stata attuata attraverso il D.M. 236/89, il quale esplicita tre requisiti fondamentali: l’accessibilità, la visibilità e l’adattabilità [45].

Accessibilità: si intende accessibile una struttura agibile senza problematiche da soggetti aventi un handicap motorio e/o sensoriale. L’edificio in questione all’esterno deve garantire l’accesso a un percorso privo di impedimenti quali scale o gradini. Una struttura accessibile in aggiunta, nel caso in cui siano presenti più di tre piani, deve necessariamente essere dotata di un ascensore e/o di un montascale.

Visibilità: tale requisito viene soddisfatto nel momento in cui le strutture garantiscono ai soggetti con disabilità motoria e/o sensoriale, la possibilità di accedere in autonomia a un percorso che comprenda l’ingresso agli spazi di relazione e ad almeno un servizio igienico.

Adattabilità: richiede che l’edificio venga costruito in maniera tale da essere “adattabile” e consentire quindi, eventuali modifiche future non eccessivamente onerose, allo scopo di renderlo agibile ai soggetti portatori di handicap sensoriali e/o motori.

Altra tappa miliare nella storia del turismo accessibile è stata l’organizzazione da parte della Commissione Europea dell’anno europeo del turismo nel 1990, in cui è stato indetto un concorso avente lo scopo di decretare la migliore struttura turistica accessibile. Nello stesso anno è nata la prima conferenza europea sul turismo per tutti, cui obiettivi principali sono stati

lo sviluppo di programmi formativi per architetti e progettisti turistici e il miglioramento del grado di qualità delle informazioni turistiche [86].

Nel 1992 l'emanazione della legge 5 febbraio 1992, n. 104, ha segnato una ulteriore svolta epocale per la società italiana. Trattasi della "legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate". Il primo articolo rubricato "finalità" afferma che la Repubblica [52]:

“garantisce il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia della persona handicappata e ne promuove la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società; previene e rimuove le condizioni invalidanti che impediscono lo sviluppo della persona umana, il raggiungimento della massima autonomia possibile e la partecipazione della persona handicappata alla vita della collettività, nonché la realizzazione dei diritti civili, politici e patrimoniali; persegue il recupero funzionale e sociale della persona affetta da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali e assicura i servizi e le prestazioni per la prevenzione, la cura e la riabilitazione delle minorazioni, nonché la tutela giuridica ed economica della persona handicappata; predispone interventi volti a superare stati di emarginazione e di esclusione sociale della persona handicappata”.

A livello europeo il 1993, anno delle Persone anziane e della solidarietà tra le generazioni, ha segnato un ulteriore passo in avanti verso lo sviluppo di un turismo accessibile a tutti. Infatti, in tale contesto è stata indetta la seconda conferenza "Tourism for all in Europe". Particolarmente rilevante è stato uno studio in cui per la prima volta venne analizzato il potenziale impatto dei soggetti disabili nel mercato turistico. Dati alla mano è emerso che apportando una serie di miglioramenti per garantire una maggiore fruibilità nei trasporti, nelle informazioni e attrazioni turistiche e nelle strutture ricettive, si sarebbe potuti passare da sei milioni di turisti disabili viaggiatori a diciannove milioni [86].

Come visto precedentemente, l'Italia ha cominciato a sensibilizzarsi sul tema dell'accessibilità turistica a partire dal 1989, anno in cui molte compagnie come cooperative, associazioni, istituzioni etc. hanno cominciato a creare delle campagne per incrementare l'inclusività. Tutto questo ha portato nel 1994, grazie al convegno "Tourism for All Networking" organizzato da CO.IN.², alla nascita della prima iniziativa a Roma per migliorare le condizioni di accessibilità turistica per i soggetti con bisogni di accesso specifici [3].

² Consorzio Cooperative Integrate.

Sempre in Italia nel 1997, attraverso la collaborazione tra CO.IN. di Roma, l'AIAS³ di Milano, l'AIAS di San Bortolo di Vicenza e l'Ufficio informa handicap del Comune di Ferrara, è nato il Comitato Nazionale “Sì, viaggiare...Turismo per tutti”, avente diversi obiettivi, tra cui la sensibilizzazione dell'opinione pubblica e degli operatori turistici, la promozione di studi e ricerche, l'incentivazione di attività formative e la creazione di un network di servizi informativi in termini di accessibilità turistica in Italia.

Nello stesso anno anche il mondo dell'informatica si è adeguato ai cambiamenti avvenuti nelle società, dando vita alla Web Accessibility Initiative (WAI), promossa dal W3C⁴ che definisce i criteri che un sito Web deve attendere per risultare accessibile [88].

Altra tappa fondamentale nella storia italiana del turismo accessibile è riconducibile all'anno 1999 in cui la Direzione Generale per il Turismo ha dato vita al progetto “Italia per tutti”, grazie al quale è stato pubblicato un manuale noto come “La qualità dell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali”, contenente una serie di informazioni riguardanti la domanda e l'offerta di turismo accessibile. Il progetto in aggiunta ha consentito la realizzazione di un “Vademecum per il turista con bisogni speciali” [70].

Altra iniziativa degna di nota risale all'inizio degli anni 2000, quando l'ENEA⁵ ha sviluppato il progetto “STARe-Servizi Turistici per l'Accessibilità e la Residenza confortevole”, dalla durata di tre anni durante i quali sono stati realizzati studi sulla domanda e l'offerta di turismo accessibile in Italia; è stata in aggiunta sviluppata la metodologia IG-VAE⁶ per la rilevazione dell'accessibilità dei servizi e delle infrastrutture turistiche ed in fine è stato realizzato un database contenente informazioni riguardanti l'accessibilità di oltre 5000 strutture turistiche presenti in Italia.

Sempre in questi anni, grazie alla collaborazione tra numerosi imprenditori privati è nata a Ferrara l'associazione “Si può – Laboratorio nazionale sul turismo accessibile” che si è dedicata per prima alla comunicazione, al marketing e alla formazione degli operatori turistici [16].

Solo un anno dopo, l'INAIL ha dato vita al portale “SuperAibile”, contenente informazioni rilevanti per gli ospiti con bisogni speciali, contribuendo notevolmente all'incremento della mobilità turistica per tutti [12].

Altro progetto di grande rilevanza a livello Europeo è stato il “C.A.R.E. - Città Accessibili delle Regioni Europee” nato nel 2004. Tra gli obiettivi principali si annoverano: la creazione di un network di servizi e di strutture accessibili tra le città dell'eurozona, attraverso l'adozione di

³ Associazione Italiana Assistenza Spastici.

⁴ World Wide Web Consortium.

⁵ Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile.

⁶ Informazione Garantita per la Valutazione dell'Accessibilità per le proprie Esigenze.

una metodologia unica e condivisa per la valutazione dell'accessibilità; il miglioramento delle informazioni e dei servizi rivolti ai cittadini e agli ospiti; l'incentivazione della crescita delle cosiddette "città ospitali" mediante la creazione di reti e di servizi specifici [43].

Due anni più tardi, nel 2006, è nata l'associazione senza scopo di lucro ENAT⁷ per le organizzazioni che mirano a essere "all'avanguardia" nello studio, nella promozione e nella pratica del turismo accessibile [88].

Successivamente tra il 2006 e il 2010 sono sorte nel territorio nazionale una serie di iniziative di grande rilevanza, come ad esempio la nascita della fiera del turismo accessibile a Vicenza e lo sviluppo dei portali "Village for All" e "Turismabile" [32].

Nel 2009 in aggiunta il Ministero del Turismo ha creato "il manifesto del turismo accessibile", contenente dieci principi che mirano a garantire una esperienza di viaggio attenta alle necessità di tutti [60].

Nel maggio del 2011 il governo italiano ha emanato il decreto legislativo 79/2011, contenente il codice della legislazione statale in materia di ordinamento e mercato del turismo. Quest'ultimo ha lo scopo di sviluppare il settore turistico e di dare maggiore protezione agli operatori che lavorano nel settore e agli utenti finali. In particolare, l'articolo 3 del codice contiene i principi del turismo accessibile. Viene in aggiunta esplicitato che impedire ai soggetti con disabilità di usufruire dell'offerta turistica per motivi legati alla loro condizione, risulta essere un atto discriminatorio [32].

Solo un anno dopo, attraverso il D.M. 18 maggio 2012 viene istituito il Comitato per la Promozione e il sostegno del Turismo Accessibile. L'art 2. chiarisce che il Comitato [88]:

“ha il compito di elaborare proposte e individuare iniziative e potrà inoltre proporre campagne di comunicazione e di informazione. Favorire la promozione, l'accesso e la fruibilità dell'offerta turistica a tutti i visitatori, indipendentemente dalle condizioni fisiche e psichiche. Individuare i criteri di accessibilità perché una destinazione turistica si possa definire realmente accessibile e individuare strumenti e progetti che facilitino l'acquisizione di informazioni inerenti all'accessibilità delle strutture ricettive, attrazioni turistiche, pubblici esercizi”.

⁷ European Network for Accessible Tourism.

Altra grande iniziativa, è stata quella promossa dalla DG imprese e industria⁸ che nel 2013 ha istituito un bando finalizzato a cofinanziare tutta una serie di azioni per lo sviluppo di offerte di servizi turistici inclusivi / universali.

Un anno dopo, nel 2014, a San Marino si è svolta la prima conferenza europea sul turismo accessibile, in cui sono state presentate le buone prassi circa l'accessibilità universale, adottate in numerose destinazioni europee.

Nel 2015 l'evento "Gitando.all Salone del Turismo e delle Vacanze per tutti", cui prima edizione si era tenuta a Vicenza nel 2009, cambia nome in "MOVE! Salone professionale del Turismo e dell'Ospitalità Universale". La manifestazione è stata riconosciuta dalla Commissione europea e dalla World Tourism Organization, come "laboratorio" per la sperimentazione delle politiche europee in materia di turismo accessibile.

Nel 2016 il progetto "Europa senza barriere" in collaborazione con l'associazione AISM⁹, si è concluso con un convegno tenutosi nella città di Lucignano, avente lo scopo di promuovere itinerari turistici inclusivi [37].

Un anno più tardi, nel 2017, nasce in Italia il Piano strategico del turismo (2017-2022) promosso dal Comitato Permanente di Promozione del Turismo e coordinato dalla Direzione Generale Turismo del MiBACT.¹⁰ L'obiettivo del piano è quello di dotare il paese di uno strumento di integrazione e coordinamento strategico che possa porre il settore turistico al centro delle politiche di sviluppo dell'Italia. In particolare, nel capitolo due "visioni e strategie", viene detto che [59]:

"in un Paese come l'Italia – in cui l'esperienza di viaggio e di vacanza si caratterizza per la ricca offerta culturale, paesaggistica, di arte e di tradizioni – il tema dell'accessibilità fisica va considerato quale elemento naturale e trasversale, distintivo di un territorio ospitale dove le strutture ricettive e i servizi ai viaggiatori siano in grado di rispondere ai più diversi bisogni"

Nel 2019 la prestigiosa manifestazione "Italia Travel Awards", finalizzata all'assegnazione di premi alle aziende più meritevoli dell'industria turistica italiana, ha aggiunto la categoria "migliore esperienza senza barriere".

In conclusione, va sottolineato il fatto che le iniziative in materia di turismo accessibile intraprese a livello Europeo, ma soprattutto sul territorio italiano negli ultimi dieci anni, sono

⁸ Directorate-General Enterprise and Industry.

⁹ Associazione Italiana sclerosi Multipla.

¹⁰ Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo.

divenute sempre più frequenti. Questo indica quanto realizzare strutture, servizi e infrastrutture accessibili per una molteplicità di persone con differenti necessità, sia ora essenziale.

1.3 Beneficiari del turismo accessibile

È importante tenere a mente che risulta complesso realizzare un prodotto turistico adatto alle esigenze di tutti gli utenti con esigenze di accesso specifiche, dal momento che una disabilità motoria ad esempio può essere più o meno severa e includere talvolta anche un handicap di tipo cognitivo, di conseguenza risulta fondamentale descrivere dettagliatamente i diversi soggetti che beneficiano più strettamente del turismo accessibile (si veda Figura 1.1), al fine di formulare una offerta turistica quanto più inclusiva possibile [30].

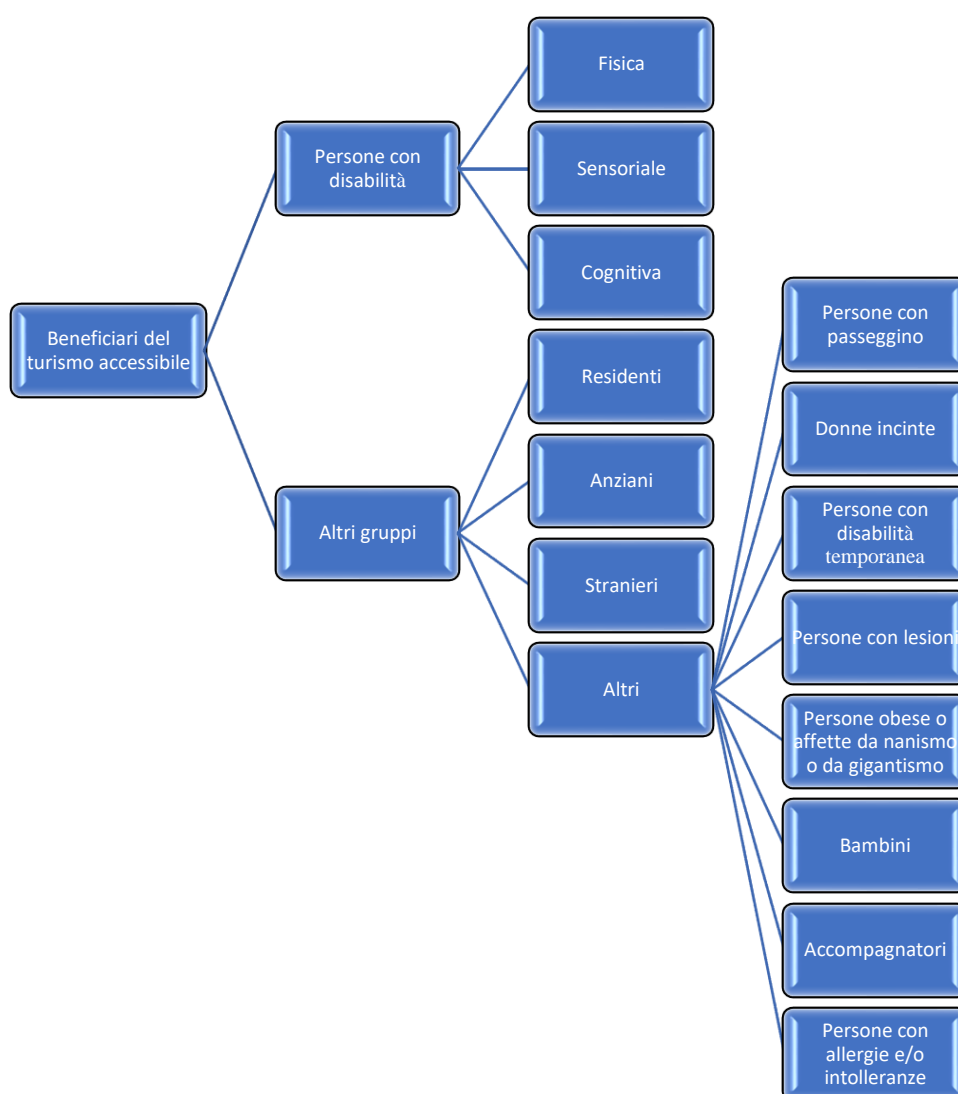


Figura 1.1: Beneficiari del Turismo Accessibile [30].

1.3.1 Ospiti con disabilità motoria

La caratteristica comune nella disabilità fisica è che alcuni aspetti del funzionamento fisico di una persona, solitamente la mobilità, la destrezza o la resistenza, sono compromessi. Esistono moltissime tipologie di disabilità fisiche, in aggiunta queste possono essere permanenti o temporanee, esistere dalla nascita o esser state acquisite più tardi. I soggetti con tali disabilità possono avere problemi legati alla deambulazione, l'equilibrio, l'impugnare e il manipolare, tirare, spingere, sollevare e raggiungere oggetti [71].

A seconda della gravità e della tipologia di disabilità fisica, gli strumenti utilizzati da questi ospiti per compensare la loro condizione possono essere: sedia a rotelle manuale o elettrica, deambulatori/ girelli, stampelle, bastoni etc. Da ciò si comprende quindi che una struttura turistica per garantire una accessibilità ottimale ai visitatori con disabilità motoria, dovrebbe essere priva di barriere architettoniche e garantire la disponibilità di attrezzature specifiche.

Generalmente gli ospiti con disabilità fisica necessitano di:

- Avere informazioni chiare e precise circa l'accessibilità effettiva della struttura.
- Fruire dei vari ambienti della struttura in maniera sicura, semplice e autonoma (potrebbero aver bisogno di rampe, ascensori, doppio corrimano, superfici antiscivolo).
- Numerosi posti a sedere.
- Affittare strumenti utili alla deambulazione.
- Richiedere un accompagnatore.

1.3.2 Ospiti con disabilità sensoriale

Generalmente nei soggetti con disabilità sensoriale, almeno uno dei cinque sensi (vista, udito, tatto, gusto, olfatto) è compromesso o mancante.

Generalmente le disabilità sensoriali più comuni sono:

➤ Disabilità visive

Si fa quindi riferimento a soggetti non vedenti o che vedono solo parzialmente. Generalmente, questi ospiti viaggiano con il bastone bianco per non vedenti, un accompagnatore o con un cane guida.

Le esigenze di accessibilità variano in base al grado di compromissione del canale visivo, di conseguenza questi soggetti necessitano principalmente di:

- Una adeguata accessibilità alle informazioni (chiare, precise e dettagliate).

- Muoversi ed essere in grado di orientarsi nei vari ambienti della struttura in maniera sicura e semplice.
- Scritte in Braille / Testo in rilievo / Messaggi audio (si veda Figura 1.2).
- Richiedere assistenza.



Figura 1.2: Eos Vestas Hotel & Resort di Lecce, un hotel accessibile ai ciechi e agli ipovedenti [84].

➤ **Disabilità uditive**

Le disabilità uditive possono variare da lievi a severe. Le persone con problemi di udito possono utilizzare una serie di strategie e attrezzature, tra cui il parlato, la lettura delle labbra, la scrittura di note, apparecchi acustici o interpreti del linguaggio dei segni.

Gli ospiti con disabilità uditive generalmente necessitano di:

- Una adeguata accessibilità delle informazioni (chiare, precise e dettagliate).
- Ambienti non rumorosi.
- Una buona qualità acustica degli ambienti.
- Una buona illuminazione degli spazi.
- Loop acustici che consentono di amplificare il suono dell'apparecchio acustico.
- Personale / interprete che sappia parlare e leggere il linguaggio dei segni in base alla nazionalità del soggetto.
- Mappe, ideogrammi e pittogrammi.

1.3.3 Ospiti con disabilità cognitiva o difficoltà di apprendimento

Una persona con disabilità intellettiva può avere limitazioni significative nelle competenze necessarie per vivere e lavorare nella comunità, comprese le difficoltà relative alla comunicazione, alla cura di sé, alle competenze sociali, alla sicurezza e all'apprendimento autonomo.

Generalmente questi soggetti necessitano di un tempo maggiore per elaborare le informazioni che vengono loro fornite. La tipologia di viaggiatore appena descritta spesso necessita di:

- Un linguaggio universalmente comprensibile, inclusivo e semplificato.
- Un linguaggio non verbale.
- Ambienti sicuri e non dispersivi.
- Personale paziente e preparato.
- Mappe, ideogrammi e pittogrammi esplicativi che consentano altresì di favorire l'orientamento.
- Una lettura semplificata (Easy Reading-si veda Figura 1.3).
- Percorsi con indicazioni facili da seguire attraverso segni tattili, grafici e sonori.
- Strumenti specifici.

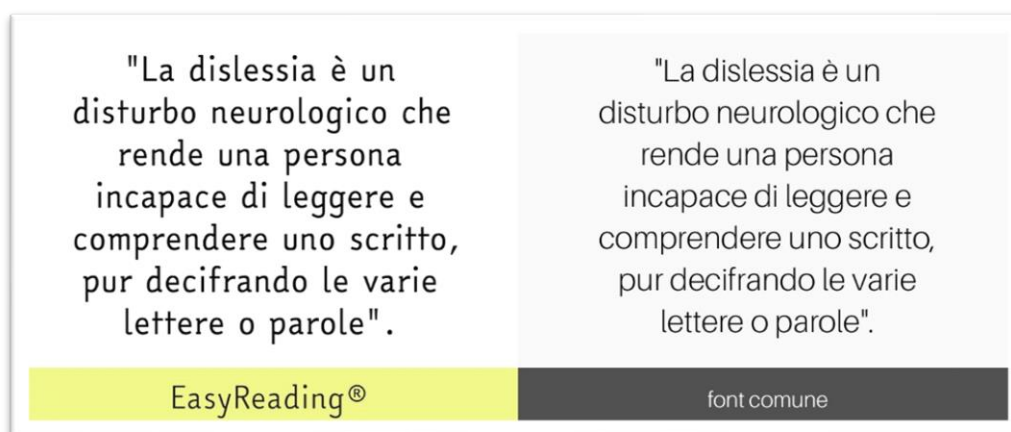


Figura 1.3: Font Easy Reading [75].

1.3.4 Ospiti con altre problematiche o condizioni

I visitatori con esigenze di accesso specifiche, sono un target assolutamente disomogeneo e rappresentano una macrocategoria molto ampia, di cui fanno parte non solo i visitatori con disabilità, ma anche anziani, bambini, donne in stato di gravidanza ed una vasta varietà di soggetti con malattie croniche o altre problematiche (allergie, intolleranze etc.). Anche per questi soggetti appena citati, a prescindere dalla loro condizione, l'accessibilità economica, psico-sociale, fisica e informativa della struttura (elementi che verranno descritti nel dettaglio nel prossimo capitolo) è di tutta rilevanza.

1.4 Criticità nel settore del turismo accessibile

È necessario premettere che un tipico equivoco del “turismo per tutti” è che l'accessibilità spesso viene limitata all'assenza di barriere fisiche, riducendola alla costruzione o all'adattamento delle strutture. Tuttavia, ci sono molte tipologie di barriere che possono essere motivo di difficoltà per i soggetti con bisogni di accesso specifici, presenti in tutti i servizi turistici e di viaggio. In aggiunta secondo numerosi studi, per i soggetti con disabilità risulta più importante l'assenza di barriere psico-sociali, piuttosto che la rimozione completa di barriere fisiche.

Le destinazioni accessibili quindi, devono garantire l'accessibilità dell'intera catena del valore (alberghi, trasporti, attrazioni, strutture per il tempo libero, uffici di informazione turistica, sistemi di informazione e prenotazione, tecniche di marketing) compresi gli attori interessati che devono anche essi adottare un atteggiamento inclusivo. Solo gli sforzi coordinati che combinano ogni fase dell'esperienza del visitatore possono portare alla soddisfazione effettiva degli ospiti.

È necessario comprendere che ogni elemento della catena turistica del valore influenza e dipende dagli altri: se uno degli elementi è debole, in termini di qualità e di esperienza offerta al cliente, la vacanza può essere fortemente compromessa nel suo complesso. Ad esempio, un hotel anche se privo di barriere architettoniche ma situato in un sito dove non ci sono strutture ricreative e culturali accessibili alle persone con disabilità motorie, non potrebbe essere così certo di poter attirare questo “target” di clienti, per quanto buona sia la qualità della sua accessibilità e usabilità. Quanto appena sentenziato vale anche per un museo o un monumento che pur avendo buone condizioni di accesso, non può essere raggiunto con un qualsiasi mezzo di trasporto accessibile o che non dispone di un alloggio nella zona adatto per i clienti con esigenze di accesso specifiche.

In aggiunta, gli operatori turistici spesso pensano che l'accessibilità sia costosa e che abbia bisogno di grandi investimenti, tuttavia anche piccoli aggiustamenti unitamente all'adozione di soluzioni intelligenti, possono influenzare positivamente le scelte di viaggio e l'esperienza in loco dei visitatori. In tal senso, esistono molte azioni a basso costo che possono essere intraprese per migliorare l'esperienza di viaggio dei turisti con disabilità, come ad esempio: un sito Web avente contenuti accessibili; informazioni veritiere sull'accessibilità in riferimento a strutture e servizi; personale preparato; marketing inclusivo; la fornitura di ausili tecnici e attrezzature per la disabilità (sedie a rotelle, sedie da bagno-si veda Figura 1.4, sollevatori per servizi igienici) da affittare; l'ingresso gratuito per chi accede con cani da assistenza; camere d'albergo ben adattate con capacità di ospitare grandi gruppi; attività e prodotti turistici inclusivi, progettati per essere universalmente accessibili. Tutte queste misure consentono il miglioramento della sicurezza e del comfort e garantiscono che l'ambiente, i prodotti e i servizi possano essere fruiti efficacemente da qualsiasi ospite.

In virtù di quanto detto, va aggiunto che una destinazione turistica che riesce a soddisfare adeguatamente le esigenze dei visitatori con requisiti di accesso specifici, comporta un complessivo miglioramento della qualità del servizio offerto e garantisce una buona esperienza di viaggio non solo per questo "target" di ospiti, ma anche per tutti gli altri visitatori, migliorando in aggiunta la qualità della vita quotidiana della popolazione locale.



Figura 1.4: passerella per soggetti con disabilità fisica [54]

Fatta questa breve premessa è importante ricordare che sebbene i notevoli progressi effettuati a livello europeo per rendere le destinazioni più inclusive, permangono ancora molteplici criticità.

Secondo uno studio commissionato nel 2014 dalla Commissione europea e dalla DG Imprese e Industria, finalizzato alla costruzione di un quadro complessivo del turismo accessibile nell'Unione europea, sono state rilevate una serie di problematiche.

Dall'analisi dei siti Web è emerso che quasi tutti i portali analizzati forniscono informazioni sulle offerte accessibili, tuttavia l'accessibilità non viene quasi mai utilizzata per promuovere una destinazione. In riferimento alle brochure contenenti informazioni per gli ospiti con esigenze di accesso specifiche invece, è emerso che non sempre queste erano disponibili presso gli enti turistici dei paesi analizzati. In riferimento a ciò, è doveroso rammentare che la mancanza o la limitata disponibilità di informazioni sui servizi accessibili rappresenta la barriera più grande, in particolare per le persone con disabilità motoria e cognitiva, dal momento che per questi clienti la preparazione al viaggio è di fondamentale importanza. Lo studio in aggiunta ha messo in luce la mancanza di coordinazione, in particolare tra il settore pubblico e quello privato. Altra problematica rilevante emersa dalla ricerca è rappresentata dalla mancanza di accessibilità dei mezzi aerei, in quanto le compagnie non garantiscono un ambiente accessibile. Tra i principali ostacoli rinvenuti si annoverano la mancanza di servizi igienici "user friendly", la distanza tra i posti a sedere e i servizi sanitari a bordo e i servizi di accompagnamento scadenti. Queste barriere tendono in aggiunta ad essere più severe nei voli low cost [73].

Secondo un recente report condotto dall'Unione Europea nel 2018 in aggiunta, le strutture turistiche effettivamente accessibili per disabili sono solo il 9% e l'Italia, come si evince dal grafico sottostante (Figura 1.5), non ha nemmeno ottenuto la sufficienza, considerando tutti i parametri del settore del turismo accessibile.

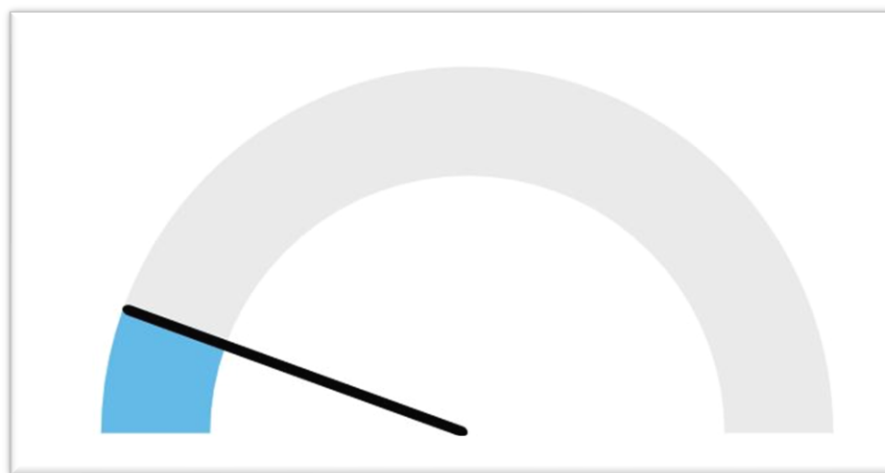


figura 1.5: Puntggio "poor" ottenuto dall'Italia in materia di turismo accessibile [86].

L'incapacità di creare una offerta turistica accessibile in Italia è dovuta al fatto che le preferenze degli ospiti con disabilità non vengono prese in considerazione in maniera consistente. Secondo un recente studio infatti la mobilità della destinazione, che risulta essere una delle principali

predilezioni del turista con disabilità, è un servizio ancora troppo poco accessibile. La Tabella 1 illustra le principali preferenze degli ospiti con disabilità e il relativo livello di accessibilità [5].

PREFERENZE DEGLI OSPITI CON DISABILITÀ

PREFERENZE		LIVELLO DI ACCESSIBILITA'
Ricettività	82%	67%
Mobilità interna	76%	65%
Arrivi/Partenze	74%	52%
Escursioni	71%	63%
Organizzazione viaggio	71%	61%
Attività culturali	62%	67%

Tabella 1: preferenze degli ospiti con disabilità nel settore turistico [5].

Continuando a parlare della situazione italiana, come visto in precedenza negli ultimi dieci anni sono state promosse una serie di iniziative che hanno consentito di migliorare notevolmente il settore del turismo accessibile, tuttavia la strada da percorrere è ancora molto lunga. Innanzitutto, nel suolo italiano l'accessibilità turistica non è diffusa in maniera omogenea in tutte le destinazioni, si parla in tal senso di un turismo accessibile "a macchia di leopardo".

Altra problematica ricorrente riguarda il confondere l'accessibilità con la fruibilità. Rendere fruibile ad esempio, un percorso in un museo per soggetti con disabilità sensoriale significa semplicemente predisporre un sistema di visita alternativo attraverso l'introduzione di codici vocalizzati e tavolette in braille per la descrizione di alcune opere. Un museo per definirsi realmente accessibile invece dovrebbe essere inclusivo, attraverso l'introduzione ad esempio dei Loges-Vet-Evolution (percorsi tattilo vocali) [79].

Un'altra lacuna che andrebbe colmata è rappresentata dalla mancanza di un database comune in tutta Italia delle targhe delle macchine che utilizzano il tagliando per invalidi che permette di entrare liberamente nelle zone a traffico limitato (ZTL), ciò comporta l'obbligo, ogni qual volta si accede in una diversa città, di fare le opportune segnalazioni per scongiurare il rischio di dover pagare delle sanzioni pecuniarie.

Un'altra criticità che merita di essere presa in considerazione riguarda la parte dedicata al turismo accessibile, presente nel capitolo due del Piano Strategico di Sviluppo del Turismo. In questa sezione, sebbene l'accessibilità venga considerata un principio trasversale¹¹ non viene

¹¹ sostenibilità, innovazione e accessibilità/permeabilità (fisica e culturale) sono tre elementi strategici che agiscono in modo trasversale su tutti gli obiettivi e gli interventi del Piano.

affiancata ad alcun intervento specifico, perdendo così di importanza all'interno del piano. In virtù di quanto detto l'immagine che segue (Figura 1.7) mostra le principali criticità presenti nelle destinazioni italiane nello sviluppo effettivo del turismo inclusivo [5].

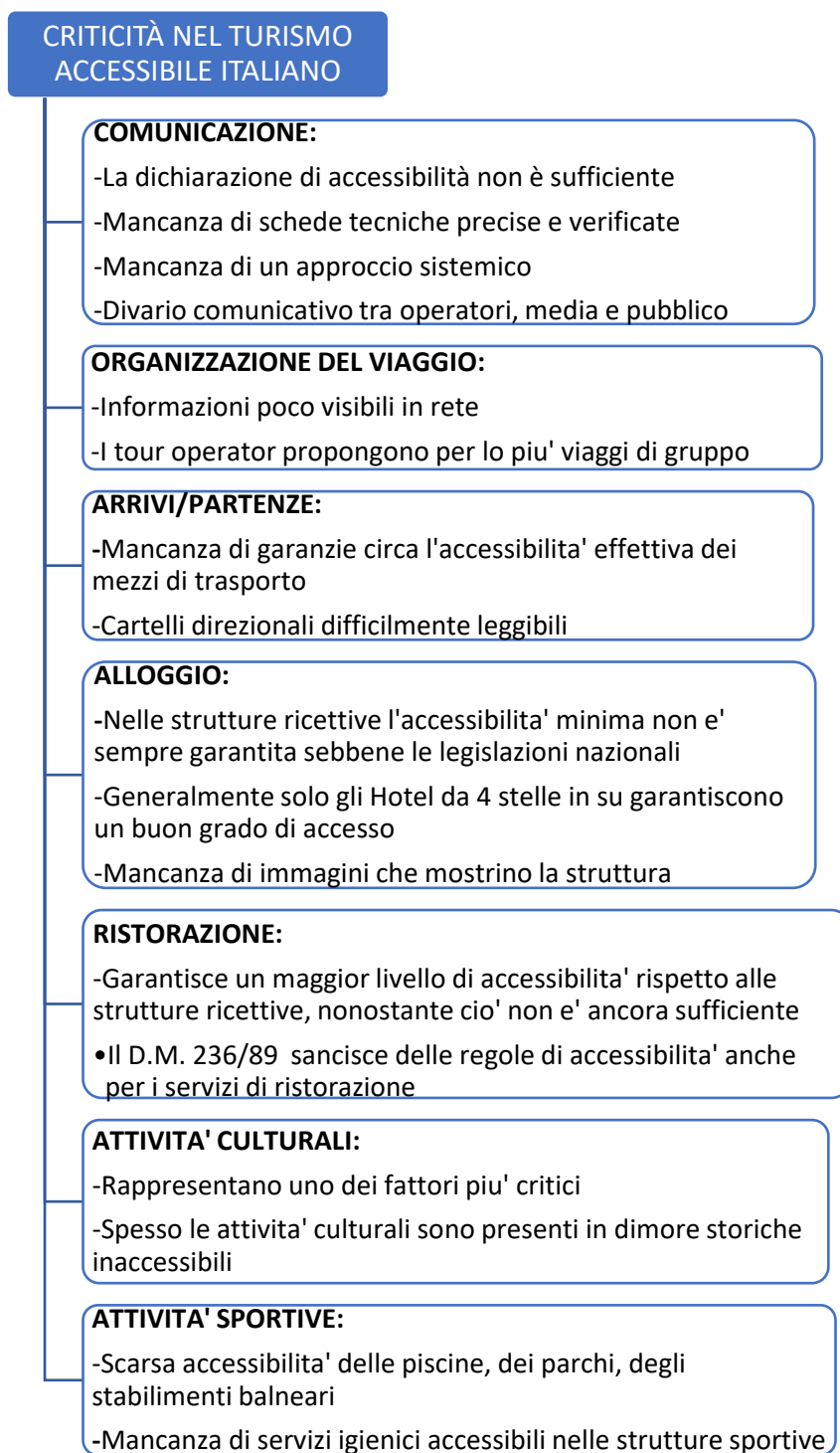


Figura 1.7: criticità nel turismo accessibile [5].

In conclusione, va ribadito il fatto che sia necessario implementare maggiormente la cooperazione tra tutti gli stakeholder locali, unitamente all'adozione di un approccio universale (si veda Figura 1.6) al fine di realizzare un “prodotto turistico globale” quanto più inclusivo possibile [23].

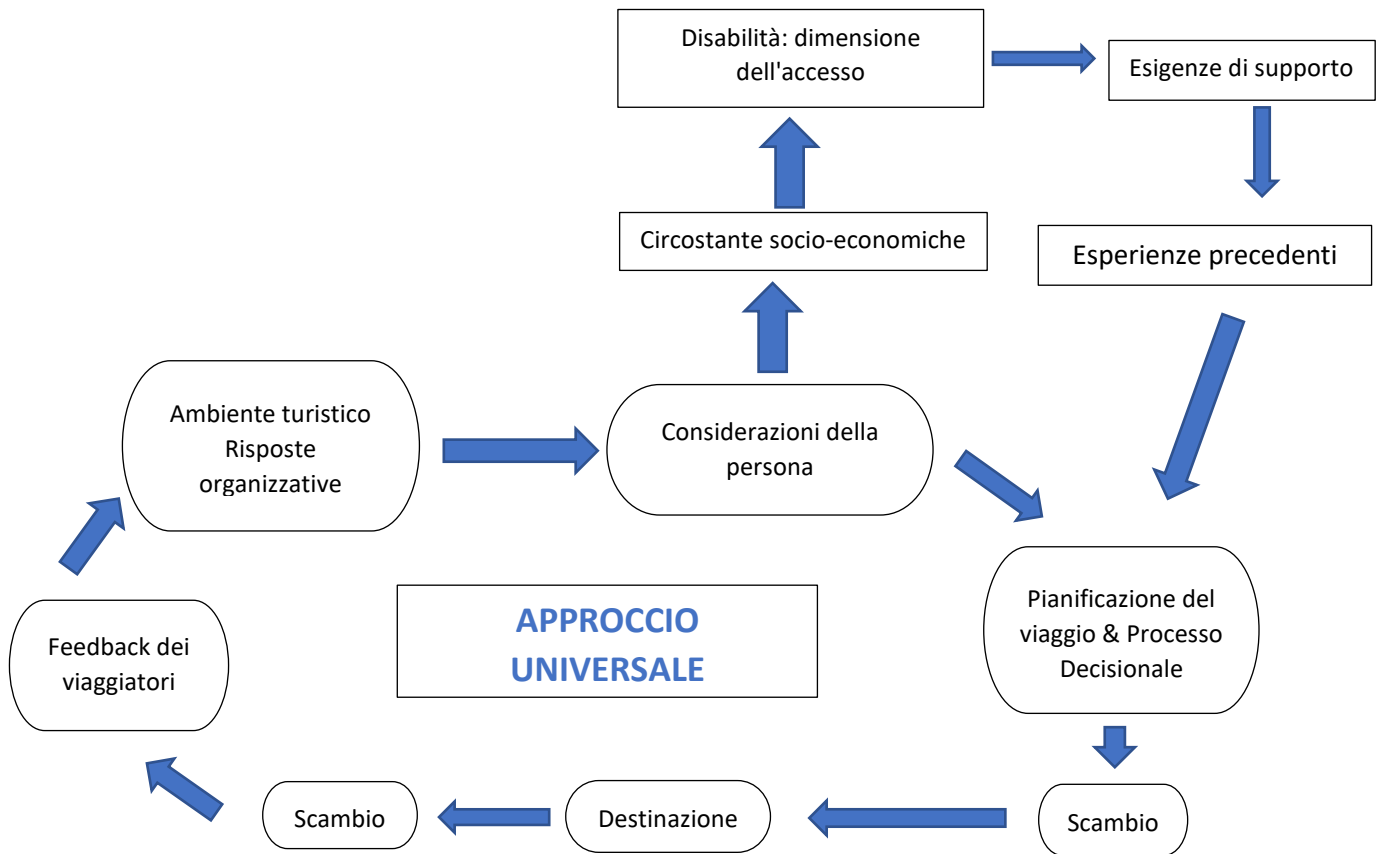


Figura 1.6: l'approccio universale [23].

Conclusione

Migliorare l'accessibilità delle strutture, dei trasporti, delle attrazioni e delle destinazioni in generale, richiede la collaborazione di un'ampia gamma di stakeholder, tra cui architetti, progettisti, economisti, giunte locali, responsabili politici, viaggiatori con disabilità, storici e archeologi etc. Pertanto, "socializzare" il turismo significa consentire l'accesso attraverso l'accordo, il lavoro congiunto e l'elaborazione di strategie per indirizzare il mercato del turismo accessibile da parte di un certo numero di parti interessate, in quanto la collaborazione tra gli stakeholder è un fattore chiave per lo sviluppo di soluzioni turistiche accessibili e per riconoscere il relativo valore di mercato del settore per poi poterlo sfruttare al meglio. Pertanto, è necessario un approccio collaborativo per riconoscere la complementarità dei diversi paradigmi e per rimodellare e trasformare il futuro del turismo accessibile influenzando l'industria del turismo, contribuendo alle organizzazioni governative e ai settori senza scopo di lucro. In definitiva solo la forza e la profondità delle collaborazioni tra gli stakeholder determineranno un futuro in cui tutti cooperano e condividono benefici per tutte le parti, distanziandosi da un ipotetico futuro fatalistico in cui ogni soggetto che dovrebbe far parte del sistema destinazione lavora unicamente per sé perché considera i propri interessi incompatibili con quelli degli altri, portando in questo modo non solo alla non implementazione dell'accessibilità nella destinazione, ma anche alla morte della stessa.

Prendendo in considerazione la destinazione Italia, la questione dell'implementazione delle ipotesi relative al turismo accessibile, unitamente alla disponibilità di avere un sistema informativo coerente attraverso il quale le persone possano scegliere autonomamente percorsi turistici convenienti e che possano soddisfare le aspettative individuali, è una sfida importante che richiede azioni sistemiche e integrate di numerosi enti.

CAPITOLO 2

La destinazione accessibile

In questo capitolo vengono fornite le linee guida per rendere una destinazione turistica quanto più accessibile possibile eliminando le barriere non solo strutturali, ma anche informative, economiche e psico-sociali, prendendo in considerazione il piano di gestione¹², la mobilità, i musei, le strutture e le esperienze turistiche, fornendo anche degli esempi di buone prassi a livello nazionale ed europeo. In conclusione, viene altresì chiarito come elaborare una strategia di marketing che ponga l'accessibilità al centro della promozione turistica della destinazione.

2.1 Barriere nelle strutture turistiche

È doveroso tenere a mente che in questa sede, con il termine “struttura turistica” si fa riferimento a tutto il tessuto di infrastrutture pensate a scopo turistico. Non solo alle strutture ricettive quindi, ma anche alle attività che forniscono esperienze di visita, servizi di ristorazione, musei etc. In prima istanza va considerata l'accessibilità fisica propria delle strutture turistiche. Queste dovrebbero garantire ad ogni utente la possibilità di fruire degli spazi in maniera sicura e autonoma e affinché questo possa avvenire è necessaria l'assenza o l'abbattimento delle barriere strutturali (come ad esempio parcheggi e spazi troppo stretti, gradinate all'ingresso e/o all'interno della struttura, tavoli troppo bassi, segnaletica assente, errata illuminazione degli spazi etc.) [60].

Altra barriera che va presa in considerazione è quella dell'informazione (alla quale verrà dato maggiore risalto nei prossimi capitoli). Nel settore turistico garantire una ottimale accessibilità informativa risulta fondamentale sia per garantire una migliore esperienza di visita e di viaggio all'ospite, che per incrementare il numero di clienti e la reputazione della struttura stessa. Le informazioni accessibili sono fornite in formati tali, da consentire a ogni utente di poter accedere ai contenuti in maniera eguale. Le strutture turistiche dovrebbero quindi garantire a tutti i soggetti di potersi orientare facilmente all'interno del contenuto dell'informazione fornita; il quale può essere effettivamente percepito e compreso attraverso diversi canali di percezione. Le barriere informative o della comunicazione (come ad esempio documenti elettronici che non sono formattati correttamente e non possono essere letti da uno screen reader, stampe troppo

¹² Il piano di gestione o di destinazione è un documento organizzativo, strategico e operativo, che delinea il rilancio o lo sviluppo di un determinato territorio, paese o zona ristretta geograficamente.

piccole o con un carattere difficile da leggere, video privi di sottotitoli e trascrizioni, linguaggio difficile e tecnico etc.) si verificano quindi, quando non vengono prese in considerazione le disabilità sensoriali, come l'udito, la vista o l'apprendimento. Queste barriere si riferiscono sia all'invio che alla ricezione delle informazioni [71].

Anche le barriere economiche nel settore turistico andrebbero completamente eliminate. Con accessibilità economica non si fa riferimento al turismo sociale e di conseguenza a quei soggetti che non hanno disponibilità monetaria per permettersi un viaggio, ma ai costi aggiuntivi che spesso i soggetti con disabilità, a seconda che questa sia più o meno severa, sono costretti a sostenere. È importante quindi che le strutture ma soprattutto le destinazioni turistiche in genere, siano inclusive fornendo a tutti gli ospiti pari opportunità e libero accesso a tutti i servizi, senza costringere coloro i quali convivono con una disabilità, all'acquisto di extra per assicurarsi una esperienza di viaggio eguale a quella degli ospiti "normodotati". In tal senso, è necessario sempre tenere a mente che un elemento progettato in maniera più semplice per una persona con disabilità, risulta più semplice per tutti.

Infine, è assolutamente necessaria la rimozione delle barriere psico-sociali. A questo riguardo, le strutture turistiche dovrebbero essere dotate di personale preparato che sappia approcciarsi e gestire i clienti con esigenze di accesso specifiche, non solo disabili motori e cognitivi quindi, ma anche donne in stato di gravidanza, soggetti obesi, persone anziane e famiglie con bambini piccoli. È necessario quindi rimuovere tutte quelle barriere sociali rappresentate dai pregiudizi e da un atteggiamento scorretto come quello discriminatorio o compassionevole che spesso risulta offensivo e fuori luogo. È importante quindi che gli operatori turistici siano propositivi e che sappiano utilizzare un linguaggio adatto per gestire e mettere a proprio agio il "target" di clienti con esigenze di accesso speciali. A tale proposito, si veda la Tabella 2.

LINGUAGGIO RISPETTOSO E LINGUAGGIO IRRISPETTOSO

Disabilità	Linguaggio irrispettoso	Linguaggio rispettoso
Disabilità motoria	Handicappato, menomato fisicamente, speciale, deforme, rachitico, zoppo, spastico, costretto su sedia route	Persona su sedia a ruote, persona con disabilità motoria
Cecità	Orbo, invalido	Persona con disabilità visiva; persona cieca o non vedente; persona ipovedente
Sordità o disabilità uditiva	Invalide, sordomuto	Sordo o ipoudente, persona sorda; persona con disabilità uditiva
Disabilità del linguaggio	Muto, incapace di parlare	Persona con difficoltà di espressione, con disabilità del linguaggio
Difficoltà di apprendimento	Ritardato, ritardato mentale, lento, cerebroleso, speciale, handicappato	Disabilità dell'apprendimento, difficoltà di apprendimento, disabilità cognitiva, persona con disabilità cognitiva o difficoltà di apprendimento

Tabella 2: Linguaggio rispettoso e irrispettoso [71].

Le tabelle che seguono riassumono in linea generale, le principali barriere che si possono incontrare nelle strutture ricettive (Tabella 4), nel settore della ristorazione (Tabella 3) e nelle attività/ attrazioni turistiche (Tabella 5).

BARRIERE NEL SETTORE DELLA RISTORAZIONE

BARRIERE FISICO/STRUTTURALI	BARRIERE ATTITUDINALI/SOCIALI
Menù inadeguato	Assenza di personale che legga il menù/ mancanza di assistenza
Mancanza di informazioni circa l'allestimento dei tavoli, le modalità su come viene servito il cibo e l'allestimento del buffet	Non comprendere i differenti bisogni di accesso specifici
Presenza di scale/gradini all'ingresso/nel ristorante mancanza di rampe	Dare informazioni sull'accessibilità del ristorante non veritiere
Porte eccessivamente pesanti da aprire	Adottare un atteggiamento compassionevole / irrispettoso
Mancanza di spazio tra i tavoli	Utilizzare un linguaggio scorretto
Tavoli troppo bassi	Non rivolgersi direttamente alle persone con richieste di accesso specifiche

Tabella 3: barriere nel settore della ristorazione [60].

BARRIERE NELLE STRUTTURE RICETTIVE

BARRIERE FISICO / STRUTTURALI		BARRIERE ATTITUDINALI/SOCIALI
Posizione errata della toilette	Altezza errata del piano doccia	Non comprendere i differenti bisogni di accesso specifici
Assenza di corrimano	Altezza errata del tavolo e del letto / letti singoli troppo stretti e bassi	Non rivolgersi direttamente alle persone con richieste di accesso specifiche
Rampe lunghe e ripide	Sedia da doccia inadeguata	Utilizzare un linguaggio scorretto
Percorsi stretti / ascensore stretto	Bagni non accessibili / porte del bagno troppo strette	Non chiedere preventivamente agli ospiti di cosa hanno bisogno
Presenza di gradini / assenza di rampe	Cattiva circolazione	Non dare assistenza / mancanza di personale preparato
Assenza di servizi igienico sanitari	Pavimenti disomogenei	Adottare un atteggiamento compassionevole / irrispettoso
Numero limitato di camere accessibili / camere accessibili distanti dai servizi	Segnaletica inadeguata	Dare informazioni sull'accessibilità della struttura non veritiere

Tabella 4: barriere nelle strutture ricettive [60].

BARRIERE NELLE ATTIVITÀ/ATTRAZIONI TURISTICHE

BARRIERE FISICO/STRUTTURALI	BARRIERE ATTITUDINALI/SOCIALI
Assenza di accesso alternativo/ impossibilità di saltare la coda	Assenza di personale preparato/ accompagnatore
Assenza di posti a sedere / assenza di posti a sedere su misura	Non rivolgersi direttamente alle persone con richieste di accesso specifiche
Ingressi/ corridoi troppo stretti	Utilizzare un linguaggio scorretto
Mancanza di rampe	Mancanza di assistenza
Mancanza di visite guidate inclusive	Adottare un atteggiamento compassionevole/irrispettoso
Mancanza di supporti tecnici specifici (audio guide, tavolette in braille, impianti magnetici a induzione etc.)	Dare informazioni sull'accessibilità dell'attrazione/ attività non veritiere
Mancanza di ascensori/ scale mobili	Non comprendere i differenti bisogni di accesso specifici

Tabella 5: barriere nelle attività/ attrazioni turistiche [60].

2.2 Pianificare una destinazione turistica accessibile

Il passo fondamentale che ogni Destination Manager¹³ deve intraprendere, quando si avvicina al tema dell'accessibilità, è prendere una decisione politica, attraverso la quale sarà possibile creare una destinazione turistica accessibile e inclusiva per tutti i visitatori (si veda Figura 2). Questa decisione deve essere seguita da azioni, obiettivi e piani concreti per definire una strategia adeguata e duratura nel tempo [33].



Figura 2: Una destinazione inclusiva [34].

Un buon punto di partenza, è sicuramente il Sistema europeo di indicatori turistici per la gestione sostenibile delle destinazioni (ETIS), in quanto è un sistema standardizzato sviluppato dalla Commissione europea nel 2016, che comprende una serie di indicatori relativi all'accessibilità che si basano su sette passi fondamentali da seguire per un corretto utilizzo del sistema (si veda Figura 2.1) [6].

¹³ Il destination manager è colui che si occupa della promozione e del rilancio turistico di un dato territorio.

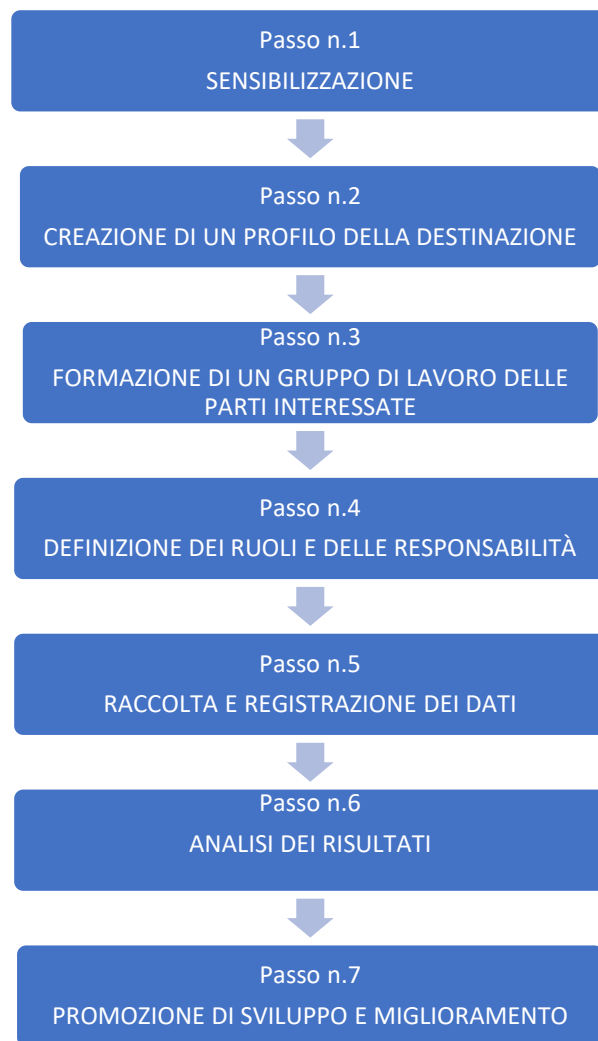


Figura 2.1: Sette passi per l'utilizzo del sistema ETIS [6].

Ove possibile, è bene individuare un “Accessibility Champion”¹⁴ all'interno della comunità locale che possa farsi portavoce e promotore della causa; sfruttando in questo modo la sua influenza per promuovere l'accessibilità, ottenere un ampio sostegno per uno sviluppo inclusivo e sostenibile e in ultima, per interagire con i responsabili politici e altri soggetti che hanno potere decisionale circa la spesa dei fondi locali.

Prendendo spunto dalle azioni già intraprese in numerose regioni e città di tutta Europa, è evidente che, per creare una destinazione che possa promuovere esperienze turistiche accessibili e inclusive per tutti, è necessario sviluppare un piano di gestione per l'accessibilità creativo, coordinato e forte al fine di migliorare l'offerta turistica. Per fare questo è assolutamente necessario che la destinazione lavori a stretto contatto con la DMO¹⁵, la quale ha

¹⁴ Una persona che sostiene con entusiasmo, difende o combatte per una persona, una fede, un diritto o un principio. In questo caso per l'accessibilità.

¹⁵ Destination Management Organisation.

il compito di mettere in collegamento e promuovere la cooperazione tra tutti gli attori e le parti interessate (responsabili politici, urbanisti e responsabili tecnici, imprese e cittadini; nonché le autorità pubbliche e le agenzie, le camere d'affari, le associazioni senza scopo di lucro e non governative, gli operatori culturali e le istituzioni educative); rilevante in tal senso sarebbe anche l'istituzione di un Team di gestione dell'accessibilità e di un gruppo di lavoro tecnico per sviluppare un piano di gestione che coinvolga le organizzazioni degli stakeholder per implementare e mantenere l'accessibilità delle infrastrutture e delle offerte turistiche della destinazione. Il Team potrebbe essere formato ad esempio, attraverso i contenuti di apprendimento del progetto NEWS CAT¹⁶, che aiuta i lavoratori a divenire esperti assistenti di accessibilità turistica su misura. Questa ultima deve essere in aggiunta migliorata attraverso la ristrutturazione e la costruzione di nuovi edifici in città in modo coerente e corretto rispettando le linee guida nazionali. Anche il rinnovo e l'aggiornamento delle infrastrutture nei trasporti assicurando l'equità e l'autonomia di accesso per i passeggeri con disabilità risulta una priorità in tal senso, perciò sarebbe necessario dare precedenza all'acquisto di veicoli per il trasporto pubblico accessibili e garantire la fornitura di taxi fruibili in sedia a rotelle per il noleggio privato (si veda Figura 2.2).



Figura 2.2: Taxi accessibile in sedia a rotelle [58].

Fondamentale risulta essere anche l'istituzione di un ufficio di informazioni turistiche, nel caso in cui non fosse già presente, in una posizione centrale, accessibile e attrezzata per informare i visitatori e gli utenti del sito Web sull'accessibilità delle strutture, dei trasporti e dei servizi. Sarebbe necessario in aggiunta garantire la presenza di un unico portale Web ufficiale, realizzato secondo le norme di accessibilità e di usabilità, che segnali tutte le informazioni e le offerte turistiche presenti nella destinazione. Importante è anche la creazione di percorsi

¹⁶ Il Progetto NEWS CAT fornisce approfondimenti sulle pratiche promettenti del turismo accessibile, dalle "esperienze personalizzate" ai servizi sanitari e di assistenza.

pedonali culturali accessibili, sulla base dei principi, dei metodi e delle proposte sviluppate attraverso un progetto mirato. Tali itinerari assieme ai principali punti di interesse devono essere oggetto di costanti verifiche per valutare la loro accessibilità attraverso la collaborazione sia col settore pubblico che con quello privato per realizzare piani di miglioramento, ove necessario. Essenziale è anche la promozione e la sensibilizzazione, gli incentivi e le azioni di sostegno per incoraggiare le imprese e gli Stakeholder (negozi, proprietari di piccole imprese, proprietari di hotel, chiese, imprese e attrazioni turistiche, organizzatori di eventi, ONG, etc.) a migliorare e a promuovere la loro accessibilità, ad esempio stabilendo un premio annuale per le imprese e/o un programma di pubblicità/marketing per tutte le aziende accessibili presenti sul territorio. Tali imprese dovrebbero essere coinvolte nello sviluppo e nella pubblicazione di informazioni on-line che descrivano, ad esempio, l'accessibilità di percorsi pedonali, punti di interesse, alberghi, ristoranti, caffè, negozi, trasporti e altri elementi della catena turistica del valore, rendendo più facile per i cittadini e per i turisti trovare, pianificare e prenotare esperienze accessibili nella destinazione. Per incentivare le aziende a rendere accessibili i loro locali è buona prassi crea una guida per lo shopping con un catalogo di negozi e aziende accessibili. Infine, affinché l'accessibilità possa divenire effettivamente ed efficacemente un elemento costituente del marchio della destinazione è importante garantire lo sviluppo di programmi formativi per i manager e per i lavoratori nei settori del turismo, dell'ospitalità e dei trasporti, incrementando la loro consapevolezza circa la disabilità e l'assistenza clienti al fine di creare una migliore accoglienza per tutti i visitatori. Importante in tal senso sarebbe anche la collaborazione con organizzazioni volontarie e di advocacy (comprese le associazioni delle persone disabili) per fornire assistenza volontaria alle persone con disabilità che partecipano, ad esempio, a festival, al turismo religioso o ad altri eventi.

Nel momento in cui la destinazione riesca a rendersi realmente accessibile, dovrebbe assicurarsi di poter utilizzare i programmi di finanziamento dell'Unione europea per sviluppare nuove infrastrutture, trasporti e luoghi accessibili e di cooperare con altre istituzioni (prendendo parte ad associazioni come ENAT e/o ad altre reti turistiche accessibili) e destinazioni nazionali e internazionali per accedere alle risorse e conoscere le buone pratiche per ispirare e per condividere i risultati degli sforzi compiuti [73].

2.2.1 Progettazione universale o *Universal design*

La progettazione universale è la chiave per assicurare un accesso ottimale a tutti gli individui, attraverso la realizzazione di prodotti e ambienti utilizzabili dal maggior numero di persone possibile, senza necessità di adattamenti, costi aggiuntivi e progettazioni specializzate.

La progettazione universale è stata coniata e definita dall'architetto americano Ronald Lawrence Mace (1941-1998) e ratificata e spiegata in modo più approfondito nella Dichiarazione di Stoccolma del 2004, promossa dall'Istituto europeo per il design e la disabilità. Questa esplicita i sette principi fondamentali su cui si basa l'Universal Design: uso equo, flessibilità nell'uso, utilizzo semplice e intuitivo, informazioni percettibili, tolleranza all'errore, sforzo fisico minimo, dimensioni e spazi appropriati [30].

Uso equo: il design deve essere utile e commerciabile per persone aventi abilità diverse. Il turismo progettato per chiunque deve fornire gli stessi mezzi di utilizzo a tutti gli utenti ed evitare di segregare o stigmatizzare. Questo principio evidenzia la necessità che gli ambienti siano sicuri e attraenti, il che risulta essere applicabile a tutte le risorse turistiche.

Flessibilità nell'uso: il design deve essere in grado di soddisfare una vasta gamma di preferenze e abilità individuali differenti. Tutte le risorse, in particolar modo quelle turistiche, devono fornire la possibilità di adattamenti o variazioni a seconda delle circostanze o delle esigenze delle singole persone.

Utilizzo semplice e intuitivo: l'utilizzo del design deve essere di facile comprensione, indipendentemente dall'esperienza, dalle conoscenze e dalle competenze linguistiche dell'utente. Si tratta di un principio essenziale nel mondo del turismo, dal momento che quest'ultimo deve accogliere un'ampia gamma di lingue e capacità cognitive e motorie differenti; pertanto, il raggiungimento della massima ricchezza e chiarezza dei contenuti attraverso la massima semplicità d'uso, deve essere alla base di tutti i progetti.

Informazioni percettibili: il design dovrebbe comunicare efficacemente all'utente le informazioni necessarie, indipendentemente dalle condizioni ambientali o dalle capacità sensoriali dell'utente attraverso diverse modalità di comunicazione (pittorica, verbale, tattile etc.).

Tolleranza all'errore: il design dovrebbe minimizzare i pericoli e le conseguenze negative di azioni accidentali o indesiderate. Gli elementi devono essere disposti in maniera tale da ridurre al minimo i pericoli e gli errori. Gli elementi più utilizzati quindi, devono essere i più accessibili, mentre quelli più pericolosi devono essere eliminati, isolati o ridotti al minimo.

Sforzo fisico minimo: il design dovrebbe essere utilizzato in modo efficiente e confortevole, comportando uno sforzo fisico minimo. In qualsiasi tipo di attività turistica, gli utenti dovrebbero mantenere una posizione del corpo a loro consona. È necessario quindi ridurre al minimo le azioni ripetitive e faticose.

Dimensioni e spazi appropriati: il design dovrebbe essere progettato in maniera tale da garantire la manipolazione e l'utilizzo degli elementi, indipendentemente dalle dimensioni del corpo, dalla postura e dalla mobilità dell'utente.

In Europa è stato sviluppato un concetto simile a quello dell'Universal Design, denominato "Design for All", una organizzazione non-profit internazionale fondata nel 2001, avente sede a Barcellona, con l'obiettivo di progettare, sviluppare e commercializzare prodotti, servizi, sistemi e ambienti, in modo tale che siano accessibili e utilizzabili da una gamma di utenti quanto più ampia possibile. Questo approccio include anche la necessità di garantire che i prodotti e i servizi maggiormente utilizzati possano interfacciarsi con i sistemi e le tecnologie di assistenza utilizzati da persone con disabilità. La progettazione di siti Web accessibili ne è un esempio [73].

Tra i principali modelli di applicazione del "Design for All", vale la pena citare il progetto "Parks of Sintra Welcome Better" che mira a rendere accessibile l'ambiente fisico, la comunicazione e i servizi presenti nei parchi di Sintra (si veda Figura 2.3) [9].



Figura 2.3: Parchi di Sintra accessibili [9].

Altri esempi degni di nota sono Berlino che ha applicato la protezione e l'accessibilità a tre monumenti chiave: Neue Nationalgalerie (architettura moderna), St. Hedwig's Cathedral (architettura barocca), Altes Stadthaus (architettura storica); "Seable", il tour operator londinese la cui missione è quella di fornire vacanze accessibili su misura per la comunità ipovedente e la Start-up "Sensory object" che si focalizza sull'uso delle tecnologie digitali/sensoriali per migliorare l'esperienza di visita museale [12].

2.2.2 Mobilità accessibile

I mezzi di trasporto svolgono un ruolo cruciale nella soddisfazione complessiva della vacanza da parte dei viaggiatori, sia per raggiungere la destinazione che per la mobilità interna. È importante quindi garantire spostamenti facili e confortevoli, tenendo a mente che lo sviluppo di collegamenti efficaci e accessibili, non giovano solo ed esclusivamente ai soggetti con bisogni di accesso specifici o ai turisti in genere, ma anche alla popolazione locale. Il trasporto accessibile è quindi un elemento essenziale per garantire l'autonomia e la libertà di movimento di tutti gli utenti.

Fornire una adeguata mobilità infatti, significa mettere a disposizione informazioni affidabili e servizi di trasporto efficienti, inclusivi e intuitivi [7].

Al fine di realizzare un servizio di trasporto accessibile e di successo è importante che tutti i vettori (aeroporti e compagnie per il trasporto passeggeri, treni e stazioni, navi e porti, Pullman e Tram, attività di noleggio etc.) lavorino a stretto contatto tra loro. Sarà poi compito del Destination Manager coinvolgerli nella strategia accessibile e nei piani di sviluppo a lungo termine della destinazione, al fine di raggiungere una rete di trasporto efficace sia per i turisti che per i cittadini. A tale scopo possono essere presi in considerazione una serie di elementi come: la condivisione delle informazioni circa i trasporti, i piani infrastrutturali e la sensibilizzazione circa la disabilità [73].

La condivisione delle informazioni circa i trasporti: la condivisione e la promozione di informazioni accurate circa gli spostamenti è di fondamentale importanza. È doveroso sottolineare che anche quelle informazioni apparentemente banali, così come i link ad altre pagine Web ben posizionati, possono fare una grande differenza. Sarebbe opportuno sviluppare una sezione dedicata (sul portale della destinazione) che fornisca collegamenti ipertestuali a tutte le aziende di trasporto che operano sul territorio e renda disponibili anche informazioni sulla loro accessibilità. Nel caso in cui queste ultime non fossero disponibili, risulta opportuno

incoraggiare i fornitori dei servizi di trasporto a renderle note, in modo tale che possano essere pubblicate sia sul portale della destinazione, sia sui siti Web dei vari vettori.

I piani infrastrutturali: ogni Destination Manager dovrebbe essere aggiornato su eventuali modifiche che interessano le infrastrutture che erogano servizi di trasporto. In aggiunta, il Manager della destinazione dovrebbe garantire che l'accessibilità venga presa in considerazione e che vengano applicati i principi di Universal Design. È importante in aggiunta porre l'attenzione sui parcheggi riservati ai soggetti con disabilità, garantendo un numero adeguato di spazi, una posizione e dimensione corretta e una chiara marcatura sia degli spazi, sia delle eventuali tariffe da pagare.

La sensibilizzazione circa la disabilità: attraverso la collaborazione con i partner locali coinvolti, è necessario assicurarsi che tutte le aziende e i fornitori di servizi intraprendano una formazione tecnica sulla consapevolezza delle disabilità per garantire una offerta di qualità a tutti i clienti.

È importante ricordare che le disabilità divengono barriere solo quando l'ambiente circostante in generale, ma soprattutto il sistema di trasporto, propone offerte che non sono in grado di soddisfare le esigenze degli individui. In virtù di quanto detto, risulta opportuno ribadire il fatto che l'accessibilità dovrebbe essere raggiunta attraverso una progettazione ponderata e una pianificazione del sistema funzionale all'intera collettività, dando vita in questo modo a una mobilità che garantisca il rispetto del diritto inalienabile dell'indipendenza [7].

Generalmente una mobilità accessibile è caratterizzata da [2]:

- Mezzi di trasporto acquatici muniti di passerelle di accesso antiscivolo (si veda Figura 2.4) e aventi una larghezza consona (almeno 90cm).



Figura 2.4: Passerella accessibile per i mezzi di trasporto acquatici [68].

- Pedane fisse piuttosto che mobili in tutti i mezzi di trasporto.
- Elementi urbani (transenne, impalcati, pali della luce etc.) che non limitano il passaggio (è consigliabile garantire una fascia libera di larghezza minima pari a 120cm).
- Ostacoli provvisori adeguatamente segnalati, anche mediante avvisi acustici.
- Pensiline a servizio delle fermate degli autobus adeguatamente posizionate, in modo tale da non creare intralcio per chi si muove in sedia a rotelle.
- Cassonetti e campane per l'immondizia di altezza adeguata, raggiungibili dai soggetti con disabilità motoria.
- Marciapiedi aventi una larghezza minima di 120cm e con una pendenza laterale massima dell'1,5%.
- Segnalazioni visive e segnaletica appropriate con colori adeguati funzionali all'orientamento.
- Scanalature trasversali per indicare: posizione dei pali delle fermate dei mezzi pubblici, attraversamenti pedonali, semafori e servizi pubblici principali.
- Parcheggi riservati dotati di copertura ove possibile e aventi una distanza adeguata dall'ingresso dell'edificio (10/15 metri).
- Rampe adeguatamente illuminate e segnalate attraverso un corretto uso della segnaletica tattile a terra e aventi una pendenza adeguata (pari al 4/5%).
- Luoghi e percorsi ampi dotati di riconoscimenti tattili funzionali ai soggetti ipovedenti.
- Attraversamenti pedonali ampi muniti di gradini affiancati alla rampa/ attraversamenti pedonali aventi larghezza superiore a 12 cm muniti di isola salvagente.
- Semafori a chiamata con pulsante provvisto di dispositivo vibratile (posizionato a 100cm di altezza).
- Pavimentazione antisdrucciolevole ma non troppo ruvida, dotata di superfici tattili funzionali all'orientamento dei soggetti con visibilità ridotta (si veda Figura 2.5).



Figura 2.5: Pavimentazione dotata di superfici tattili [46].

2.2.3 Strutture turistiche accessibili

In virtù di quanto detto la mancanza di garanzie circa l'accessibilità rende gli ospiti con disabilità diffidenti nel viaggiare in luoghi sconosciuti a causa delle difficoltà che potrebbero potenzialmente incontrare. Infatti, infrastrutture e servizi inaccessibili abbondano in strutture ricettive, ristoranti, terminali di trasporto, attrazioni turistiche e altri luoghi, in cui alle esigenze delle persone con disabilità è stata data poca o nessuna attenzione.

L'ambiente costruito¹⁷ è ad oggi, ancora inaccessibile a molte persone. Persistono infatti molte barriere che sono motivo di problematiche e che dovrebbero essere rimosse, in quanto non permettono a tutte le persone di visitare, partecipare e di godere appieno di ciò che una destinazione può offrire. Il problema sta nel persistere a progettare, costruire, creare edifici e spazi pubblici che non sono accessibili a tutti e che quindi, non rispondono adeguatamente alle esigenze di tutte le persone, escludendo e disabilitando in questo modo sia gli ospiti con esigenze di accesso specifiche che desiderano visitare un luogo, sia i cittadini con disabilità che vivono nella destinazione [13]. I visitatori quindi devono essere in grado di godere appieno dei luoghi in totale libertà, comfort e dignità e questo implica fornire loro un livello di accesso prevedibile e soddisfacente. I luoghi e le destinazioni che predispongono una buona accessibilità per tutti infatti attireranno potenzialmente un maggior numero di visitatori, aumentando così le loro entrate economiche. A tal proposito migliorare l'accessibilità dell'ambiente costruito di una destinazione può offrire vantaggi diretti non solo ai visitatori, ma anche ai suoi cittadini, all'economia locale, nonché alle imprese pubbliche [27].

Il Manager della destinazione quando indice dei bandi per le gare d'appalto di opere pubbliche, dovrebbe adottare un approccio che contempli l'Universal Design/Design for All. L'accessibilità quindi, dovrebbe essere un requisito fondamentale all'interno di tutti gli appalti pubblici di edifici, infrastrutture e servizi, al fine di promuovere l'inclusione sociale, contribuire alla piena occupazione, risparmiare denaro pubblico e, in ultima analisi, promuovere la crescita economica.

In virtù di quanto detto, un Destination Manager competente dovrebbe includere l'accessibilità [73]:

- Negli obiettivi, nei requisiti dei progetti e nei criteri di assegnazione.
- Nella fase di design.
- Nel follow-up¹⁸ della costruzione dell'intero progetto.

¹⁷ L'Ambiente costruito è l'insieme delle realizzazioni umane che trasformano l'ambiente naturale.

¹⁸ indica una fase di controllo continuo o periodico e programmato

- Nella valutazione della conformità, al momento della consegna del progetto, con i requisiti di accessibilità.

È in aggiunta doveroso tenere a mente che:

- Gli esperti in materia di accessibilità dovrebbero essere coinvolti nell'intero processo.
- Un buon design abilita, un cattivo design disabilita.

Visto quanto appena sentenziato quindi, risulta necessario elencare le caratteristiche che rendono le strutture turistiche fisiche (va ribadito che con questo termine generico si fa riferimento a strutture ricettive, musei, ristoranti, attrazioni turistiche etc.) accessibili, prendendo in considerazione gli interni ed esterni, le camere, le sale adibite agli spettacoli, le sale ristorazione/ bar, le aree verdi e le stazioni balneari [2] [19].

Esterni e interni delle strutture

- L'ingresso deve avere una altezza sufficientemente alta per far entrare i furgoni che trasportano i soggetti in carrozzina.
- L'accesso deve essere dotato di pensiline e nel caso in cui sia posto al piano rialzato, oltre alla rampa, sono necessari anche i gradini (funzionali in particolar modo per coloro i quali hanno una emiparesi).
- Va garantita la presenza di uno spazio in piano, dopo una rampa di accesso, di 150 x 150cm posizionato di fronte alla porta di ingresso, con apertura verso l'interno. In questo modo viene data la possibilità di aprire la porta in autonomia e viene altresì garantita una corretta mobilità dei soggetti in carrozzina.
- È necessario disporre di campanello per la visibilità condizionata, facilmente raggiungibile, affiancato obbligatoriamente dal simbolo internazionale di accessibilità.
- Le porte devono avere i maniglioni (orizzontali o diagonali) che agevolano l'apertura.
- I corridoi devono avere una larghezza minima di 140cm.
- Le pavimentazioni devono essere complanari e antiscivolo.
- Va garantita la presenza di un doppio corrimano nelle scale o di un corrimano a due altezze 90-100 e 75cm in quanto a elemento utile per la sicurezza dei bambini (si veda Figura 2.6).

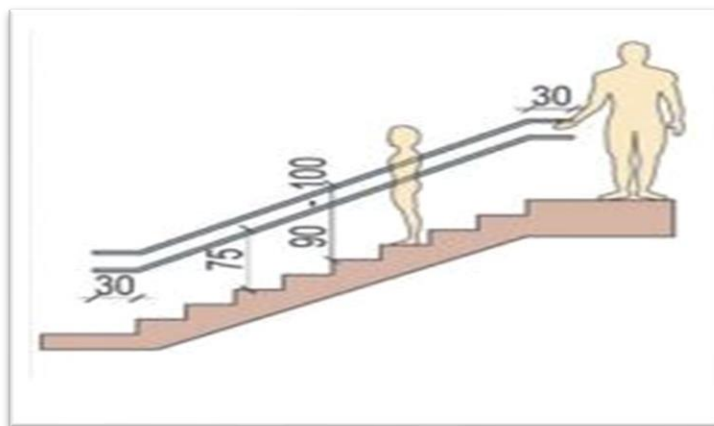


Figura 2.6: Corrimano sicuro per bambini [2].

- È necessario disporre della segnaletica a pavimento come segnali tattilo plantari (si veda figura 2.4) e Wayfinding¹⁹ (si veda Figura 2.7); particolarmente utili, questi ultimi, per soggetti con disabilità cognitiva.



Figura 2.7: Segnaletica a pavimento Wayfinding [74].

- L'ascensore deve avere una dimensione di 100x150cm, con pulsanti tradotti in braille, con annuncio vocale dei piani attraversati e con un corrimano posto all'altezza di 90cm. In caso di cinque o più piani, si rende necessaria la presenza di un sedile ribaltabile incassato.
- I wc sanitari devono essere fissati a pavimento o sospesi a 40-43 cm da terra.
- Va garantita la presenza del campanello di allarme, di una doccetta sostitutiva del bidet in prossimità del wc e di un maniglione a lato del gabinetto.

¹⁹ Comprende tutti i modi attraverso cui le persone si orientano nello spazio fisico.

- L'ubicazione dei servizi igienici deve essere segnalata dalle piastrelle tattili di tipo Loges (si veda Figura 2.4), funzionali per gli ipovedenti.
- Il sedile della doccia deve essere dotato di un appoggio a terra e deve essere altresì garantita la presenza del campanello d'allarme nel bagno doccia.

Camere

- Deve essere garantita la presenza di porte scorrevoli e di un apparecchio di segnalazione luminosa e sonora dell'allarme in prossimità del letto.
- Le camere accessibili devono essere sempre dotate di due letti singoli.
- È necessaria la presenza di ausili rimovibili da installare a seconda delle esigenze.
- Nelle strutture ricettive le camere accessibili devono essere due ogni quaranta.

Sale adibite agli spettacoli

- Devono esserci almeno due posti riservati per soggetti con disabilità ogni quattrocento.
- Va garantita l'accessibilità di almeno un servizio igienico.
- È importante disporre di sistemi di traduzione simultanea delle parole di chi parla in scritte, proiettate su uno schermo di grandi dimensioni.
- Va garantita la disponibilità di sistemi tecnologici per facilitare l'ascolto a ipoudenti con o senza protesi acustiche.

Sale ristorazione/ bar

- Almeno una zona della sala deve essere raggiungibile mediante un percorso continuo e raccordato con rampe.
- È necessario garantire la presenza di almeno uno spazio libero e riservato.
- Almeno un servizio igienico deve essere accessibile.
- I tavoli devono avere un'altezza e una larghezza tali da essere utilizzabili da persone in carrozzina.
- Lo spazio tra i tavoli deve essere tale da permettere il movimento di persone in carrozzina.
- I tavoli e mobili (credenze) per esposizione cibi o per self-service devono essere utilizzabili da persone in carrozzina e/o con mobilità ridotta.

Aree verdi

- Va garantita la presenza di parcheggi riservati.
- È necessario disporre in loco di bagni accessibili.
- I tavoli da pic-nic devono avere una altezza adeguata per i soggetti in sedia a rotelle (70/80cm).
- La pavimentazione deve essere adeguata e antiscivolo.
- I percorsi devono avere delle piazzole di sosta a intervalli regolari (ad esempio ogni 250metri/ ogni 10 minuti) coperte da tettoia.

Aree balneari

- Gli accessi al mare devono avere dei percorsi aventi una larghezza pari ad almeno 90 cm.
- Va garantita la presenza di servizi igienici della spiaggia accessibili.
- È necessario disporre di lettini da spiaggia specifici per soggetti con disabilità.
- È importante fornire ausili specifici per i soggetti con disabilità, come la sedia di tipo “Job” (si veda Figura 2.8).



Figura 2.8: Sedia “job” [62].

2.2.4 Esempi di buone prassi di destinazioni turistiche accessibili

Molte destinazioni negli ultimi anni hanno attuato politiche vincenti, garantendo così un adeguato grado di accessibilità. Vale la pena descriverne alcune in modo tale da comprendere concretamente come la teoria descritta fino ad ora sia stata messa in pratica.

In prima istanza vale la pena prendere in considerazione l'esempio della Norvegia, in particolar modo la contea di Telemark (situata nella Norvegia sud-orientale), in cui il concilio, il governatore, l'amministrazione stradale e l'associazione di Trekking hanno insistito per il miglioramento dei percorsi a piedi dalle aree urbane centrali alle aree circostanti della contea al fine di consentire l'accesso a persone con diverse disabilità. Attualmente, 12 dei 18 comuni hanno almeno un sentiero inclusivo [95].

Altro esempio vincente è rappresentato da Breda che nel 2019 si è aggiudicata il premio di migliore città accessibile, noto come "Access City Award" (ACA), il quale riconosce e celebra le città della UE con oltre 50.000 abitanti che sostengono in modo proattivo l'inclusione per le persone con disabilità e prendono misure esemplari per migliorare l'accessibilità nell'ambiente urbano.

La città olandese l'anno scorso è stata premiata grazie alla cooperazione vincente tra le istituzioni e le organizzazioni per la disabilità, le quali hanno reso accessibili a tutti i luoghi pubblici. Le tecnologie in aggiunta hanno consentito a visitatori e cittadini di poter utilizzare i trasporti pubblici senza problematica alcuna. Tutto questo ha consentito alla città di Breda di crescere moltissimo dal punto di vista turistico, dimostrano come gli sforzi per rendere una destinazione accessibile, ripaghino notevolmente [49].

Quest'anno invece a vincere il premio Access City è stata la città di Varsavia, in Polonia, attraverso il coinvolgimento delle persone con disabilità e con esigenze di accesso specifiche nel tentativo di rendere la città più accessibile, Varsavia è stata in grado di apportare un sostanziale miglioramento generale alla facilità di accesso della città in un breve lasso di tempo. La Commissione europea ha ricevuto 47 candidature per l'edizione 2020. La città di Castellón de la Plana in Spagna e la città di Skellefteå, in Svezia, sono le vincitrici rispettivamente del secondo e del terzo posto. Chania in Grecia, Tartu in Estonia ed Evreux in Francia hanno ricevuto una menzione speciale. Chania è stata riconosciuta per il suo uso della tecnologia per fornire parcheggi accessibili, mentre Tartu per il suo fondamentale approccio e avvicinamento all'accessibilità e infine Evreux per il suo lavoro sulle disabilità nascoste [50].

Per quanto concerne all'Italia invece, nel 2016 la città di Milano è stata la prima destinazione italiana a vincere il premio Access City, visti i suoi numerosi sforzi per rendere l'EXPO del

2015 quanto più accessibile possibile, attraverso l'istituzione di una vera e propria Task-force per l'accessibilità.

Anche la città di Torino si è impegnata molto verso la realizzazione di un turismo inclusivo, garantendo l'accessibilità di buona parte delle strade, delle piazze, delle strutture museali ed espositive e della quasi totalità del centro storico [13].

2.3 Musei accessibili

Sebbene i musei rientrino nel macro-gruppo delle strutture turistiche descritto precedentemente, risulta necessario dedicare loro una sezione a parte dal momento che mentre per quanto concerne alla loro costruzione fisica è possibile fare riferimento alle caratteristiche delle strutture turistiche accessibili, non è possibile fare lo stesso in riferimento all'offerta turistica museale che si focalizza esclusivamente sull'esperienza di visita dell'utente, la quale per essere considerata accessibile deve innanzitutto applicare più strettamente i principi di Universal Design e deve anche necessariamente soddisfare criteri aggiuntivi che spesso differiscono a seconda della tipologia museale, tuttavia è possibile individuare una serie di regole comuni.

In prima istanza è necessario considerare i percorsi accessibili all'interno di tutto il museo [89]:

- Se i segnali direzionali relativi alle caratteristiche degli edifici accessibili sono montati su piedistalli mobili, devono rimanere nella posizione designata e continuare a fornire indicazioni corrette, comprese le informazioni sui percorsi accessibili per eventi speciali.
- Se i percorsi accessibili all'interno dell'edificio sono temporaneamente bloccati è necessario creare itinerari alternativi, aventi una segnaletica direzionale adeguata, collocata nei punti nevralgici.
- Le persone non vedenti o ipovedenti generalmente usano il cane o il bastone per rilevare le eventuali barriere che si possono protendere lungo il percorso. Gli oggetti, la segnaletica, gli apparecchi di illuminazione e gli espositori possono presentare rischi d'urto se si trovano tra i 70 e i 200cm dal suolo.
- I montanti che definiscono le file per i biglietti o fungono da barriere espositive, devono essere rilevabili anche per le persone non vedenti o ipovedenti
- Gli ascensori che servono gli spazi pubblici devono rimanere utilizzabili. Se sono fuori servizio per riparazione o manutenzione e rappresentano l'unico percorso accessibile per raggiungere un'area, l'accesso alternativo temporaneo a mostre e programmi può essere fornito utilizzando presentazioni multimediali.

- Se un museo utilizza un ascensore costruito ad hoc per fornire alle persone con disabilità l'accesso ai piani pubblici, la segnaletica deve essere posta nei punti nevralgici per informare adeguatamente i visitatori sulle indicazioni da seguire per raggiungere quell'ascensore e sulle relative modalità di funzionamento.

Queste caratteristiche strutturali appena descritte devono necessariamente essere combinate con programmi museali, in cui l'accessibilità viene posta al centro di ogni strategia. Solo in questo modo è possibile fornire agli utenti con disabilità una esperienza di visita ottimale, pari a quella di qualsiasi altro visitatore.

In virtù di quanto detto risulta necessario riportare le principali caratteristiche che consentono di rendere l'esperienza di visita inclusiva [83]:

- Il personale e i volontari che lavorano presso il banco informazioni devono conoscere quali servizi accessibili sono disponibili (compresi quelli che devono essere prenotati in anticipo) e le modalità attraverso le quali possono essere richiesti.
- Se il museo informa attraverso un dispositivo di comunicazione per non udenti (TDD)²⁰, il personale e i volontari devono sapere come rispondere e utilizzare correttamente il dispositivo. Il personale dovrebbe anche conoscere e saper usare in maniera consona il "Telecommunications relay service" (TRS)²¹ utilizzato per le persone sorde, con problemi di udito o con disabilità vocali.
- La segnaletica e le informazioni sull'accessibilità, contenute negli opuscoli devono essere aggiornate e rese disponibili su richiesta.
- Le brochure stampate e altri materiali informativi alternativi (ad esempio, Braille, CD Rom, stampa di grandi dimensioni etc.) devono essere costantemente aggiornati, sempre disponibili e facili da trovare per i visitatori con disabilità.
- Gli ausili di supporto e i servizi (ad esempio, dispositivo di ascolto assistito, descrizioni audio dei tour, mostre sottotitolate, lingua dei segni, sistemi di orientamento etc.) devono essere sempre garantiti e deve essere effettuato un controllo regolare circa il loro corretto funzionamento.
- Se vengono utilizzati oggetti toccabili per fornire ai soggetti con disabilità l'accesso al contenuto delle mostre, è essenziale garantire il loro mantenimento. Se un oggetto tattile viene rimosso da una collezione per qualsivoglia ragione, deve essere immediatamente sostituito con un altro avente la medesima qualità.

²⁰ Telecommunication device for the deaf.

²¹ Servizio di operatore di inoltro delle telecomunicazioni.

- Il sito Web pubblico del museo deve essere conforme alle regole di accessibilità e di usabilità, in modo tale che le informazioni fornite siano comprensibili da tutti gli utenti. Deve quindi ad esempio garantire un Web design leggibile dagli screen reader, un carattere regolabile e un adeguato contrasto dei colori e delle immagini. Inoltre, se il museo utilizza il sito Web per presentare le informazioni sull'accessibilità o come strumento alternativo di lettura delle etichette espositive o dei materiali stampati, le informazioni dovrebbero essere aggiornate e facili da reperire.

Va ricordato che al fine di realizzare un museo realmente accessibile, la preparazione dello staff è di fondamentale importanza. In aggiunta sarebbe preferibile garantire parcheggi gratuiti per i visitatori con disabilità e l'ingresso non a pagamento per gli accompagnatori, al fine di eliminare qualsiasi barriera economica.

2.3.1 Esempi di musei accessibili in Italia

Uno splendido esempio di museo accessibile è rappresentato dalla galleria degli Uffizi a Firenze che ha creato un "touch tour" gratuito e guidato attraverso in quale, i visitatori con disabilità visive possono utilizzare il senso del tatto per "vedere" e ammirare moltissime opere presenti nella galleria. L'itinerario si concentra su una delle parti più importanti della collezione, le opere d'arte in marmo, come busti, bassorilievi, sarcofagi, altari, statue a grandezza naturale ed epigrafi. Agli utenti vengono forniti dei guanti in lattice, attraverso i quali è possibile toccare le sculture greche e romane. A fianco di ogni opera in aggiunta, sono fornite le relative informazioni in Braille (si veda Figura 2.9).

Tutte le sculture facenti parte dell'itinerario hanno la dicitura "Uffizi da toccare / Uffizi Touch Tour" in modo che possano essere facilmente identificate [51].



Figura 2.9: itinerario “Uffizi da toccare” [51].

Per i soggetti con disabilità uditive i musei generalmente offrono sottotitoli su video schermi, dispositivi di ascolto assistito, sottotitoli in tempo reale e la lingua dei segni. I tour delle mostre possono anche essere guidati da interpreti della lingua dei segni, includendo l'interpretazione vocale. Un esempio emblematico in tal senso è rappresentato dal Castello di Rivoli, il quale è stato il primo museo d'arte contemporanea a ingaggiare e a formare guide con disabilità uditive per condurre i tour attraverso la lingua dei segni, tra gli spazi espositivi [24].

Per i soggetti con disabilità cognitiva invece, l'offerta museale si concentra prevalentemente su programmi multisensoriali specializzati, esplorazioni su campo e laboratori artistici. In particolare, per i soggetti autistici e le loro famiglie, i musei offrono sempre più attività e forniscono vari tipi di supporti. Per aiutare nella pianificazione pre-visita, per esempio, molti musei hanno creato storie sociali, guide visive e schede contenenti immagini e testi per preparare gli utenti ai luoghi, ai suoni, agli odori, ai possibili gusti e agli oggetti da toccare che incontreranno. In aggiunta in alcune strutture museali vengono organizzate delle giornate apposite note come “sensory-friendly”, durante le quali i musei possono aprire in anticipo rispetto all'orario convenzionale, in modo tale che gli utenti autistici e le loro famiglie possano visitare gli spazi in tutta tranquillità, ricevendo un supporto adeguato come ad esempio la riduzione di rumori e luci forti, cuffie, tappi che consentono di cancellare il rumore e mappe “sensory friendly” che mostrano le aree più tranquille del museo.

Un esempio di struttura museale “Autism-friendly” è sicuramente il Parco archeologico di Paestum, in cui a partire dal 2019 ogni quarta domenica del mese e ogni giorno su prenotazione, è possibile partecipare a un itinerario speciale e inclusivo noto come “Un tuffo nel blu”. Durante il tour viene utilizzato un metodo sperimentale che prevede l'interazione e la partecipazione

attiva degli utenti attraverso l'utilizzo di un'agenda visiva, che coinvolge direttamente i visitatori chiamati a scegliere immagini raffiguranti alcuni dettagli delle lastre visionate ed emoticon per esprimere simbolicamente il proprio stato d'animo in relazione all'esperienza vissuta (si veda Figura 2.10) [40].



Figura 2.10: itinerario “Un tuffo nel blu” [40].

Negli ultimi anni sia in Italia che all'estero sono state promosse una serie di iniziative museali dedicate ai soggetti con demenza e ai loro carer. In Canada e nel Regno Unito ad esempio, i medici prescrivono visite gratuite nei musei. L'offerta museale per questi soggetti generalmente si basa sui laboratori artistici e altri programmi in cui le guide, adeguatamente formate, fanno domande mirate che favoriscono la conversazione e stimolano i ricordi tra i partecipanti. In Italia, il gruppo dei Musei Toscani per l'Alzheimer costituisce un vero e proprio modello a cui le istituzioni nazionali e internazionali si ispirano. Il gruppo è nato nel 2014 e ad oggi conta la partecipazione di ben cinquanta musei e biblioteche che forniscono svariate attività in grado di coinvolgere abilità e capacità differenti, laboratori di manipolazione, esperienze multisensoriali, attività di danza e movimento, per citarne alcune. L'offerta prediletta tuttavia si basa sulla poesia e la narrazione, favorendo in questo modo l'immaginazione in grado di mantenere alta l'attenzione di tutti i partecipanti. Il metodo narrativo utilizzato è noto come “Time slips”, ideato dalla docente americana Anne Basting [56].

A livello europeo, il progetto “COME-IN!”, nato nel 2016, ha segnato importanti novità per l'accessibilità museale italiana e straniera. “L'obbiettivo è quello di promuovere la cooperazione per raggiungere una maggiore inclusione, contribuendo all'emancipazione degli utenti, consentendo loro di godere del patrimonio culturale esistente in autonomia e valorizzando il patrimonio culturale, potenziando le capacità di musei di piccole e medie dimensioni di attrarre nuovi visitatori” [29].

Il progetto che vede il coinvolgimento di sei paesi (Polonia, Germania, Austria, Croazia, Slovenia e Italia) ha elaborato delle vere e proprie linee guide (fondate sulla Convenzione ONU

per i Diritti delle Persone con Disabilità, sulla Strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020 e sulla normativa nazionale vigente nei paesi partner) utili a musei e gallerie per “valutare il livello di accessibilità dell’intera catena dei servizi offerti, adeguare i servizi a standard di accessibilità soddisfacenti, progettare e organizzare mostre accessibili a persone con disabilità e permettere l’accesso al più largo numero di visitatori” [29].

2.4 Creare una esperienza turistica accessibile

Come già ampiamente esplicitato, tutte le sedi e le attività turistiche dovrebbero essere attrezzate e progettate per consentire a tutte le tipologie di visitatori di poter entrare in tutte le aree pubbliche e di poter utilizzare le strutture disponibili. Tuttavia, ci possono essere alcune attività, come gli sport d'avventura, che possono essere di difficile fruizione per alcuni ospiti. Secondo numerosi studi le attività naturalistiche (ad esempio le attività ricreative in zone montane o le vacanze al mare) sono le più richieste dagli ospiti con esigenze di accesso specifiche. Tuttavia, queste sono le attrazioni che presentano maggiori barriere in almeno dieci destinazioni su quindici. In particolare, la Polonia (fatta eccezione per la città di Varsavia che come visto in precedenza ha vinto il premio “Access City”) l’Irlanda e la Grecia si aggiudicano il podio dei luoghi in cui gli ospiti con disabilità hanno incontrato maggiori barriere nelle attrazioni naturalistiche e nelle esperienze di shopping [11].

In virtù di quanto detto, ogni sede richiede un esame approfondito delle sue strutture e delle attività che vi si svolgono, al fine di identificare eventuali lacune o punti deboli nelle disposizioni per i visitatori con disabilità motorie, sensoriali (uditive / visive), cognitive, esigenze dietetiche, allergie e così via.

A tale scopo, condurre visite guidate e svolgere attività con gruppi di persone aventi esigenze di accesso specifiche, aiuta a comprendere le eventuali problematiche che possono sorgere, dove possono essere necessari ausili tecnici e aiuti specializzati.

Le attrazioni e le attività potrebbero dover essere riprogettate, partendo dall'esame delle prospettive dei visitatori con disabilità, che potrebbero sperimentare il posto in modo molto diverso dagli altri utenti. È importante quindi focalizzare l’attenzione sulle loro capacità, piuttosto che sulle loro disabilità o limitazioni, in questo modo le attività potrebbero poter offrire a tutti i visitatori esperienze di qualità che non erano state pensate originariamente.

2.4.1 Esempi di esperienze turistiche accessibili

Vi sono molteplici esempi di esperienze turistiche accessibili di tutta rilevanza che sono state sviluppate dalle destinazioni, le quali hanno dimostrato la gamma di possibilità differenti che il turismo accessibile può offrire quando l'innovazione e la creatività assumono un ruolo centrale nella pianificazione. Ne sono un esempio lampante i progetti, le linee guida e le imprese turistiche che hanno favorito la nascita di esperienze accessibili in tutta Europa, fungendo da modello a cui ispirarsi e fornendo una dimostrazione pratica circa lo stato di avanzamento del settore.

Un esempio concreto e ben strutturato di esperienza turistica accessibile è stato offerto dal progetto europeo noto come "A.L.L. – Across the Lombards' Lands" finanziato dal programma COSME²². L'obiettivo è stato quello di sviluppare e promuovere offerte turistiche "per tutti" a livello transnazionale, basandosi sul patrimonio lombardo comune di alcune destinazioni selezionate in Italia e in Slovenia (si veda Figura 2.11) [73].



Figura 2.11: Antico insediamento lombardo a Rifnik in Slovenia [73].

Sono stati quindi sviluppati itinerari e pacchetti turistici tenendo conto dei bisogni dei visitatori con esigenze di accesso specifiche, attraverso il coinvolgimento delle autorità pubbliche e delle piccole e medie imprese locali, contribuendo così all'incremento della qualità turistica, della sostenibilità, dell'accessibilità e delle opportunità commerciali per le PMI che hanno potuto ampliare la loro offerta a un mercato ampio e in rapida crescita. Per sostenere ulteriormente le piccole e medie imprese, è stato disposto un toolkit aziendale che fornisce orientamento e consigli pratici per migliorare e commercializzare i servizi turistici accessibili [35].

²² Competitiveness of enterprises and Small and Medium-sized Enterprises.

Altro importante esempio di esperienza turistica inclusiva, è rappresentato da “FIESTA TUR4ALL”. Questa è una iniziativa completa, basata su una applicazione utilizzabile sia da esperti che da utenti generici, finalizzata alla valutazione delle condizioni di accessibilità delle strutture e dei servizi nelle destinazioni turistiche spagnole. L’applicazione è stata sviluppata da Predif, la piattaforma di rappresentanza dello stato spagnolo per le persone con disabilità fisiche, una associazione statale senza scopo di lucro, dichiarata di pubblica utilità, che promuove e rappresenta azioni a favore di più di 100.000 persone con disabilità motorie. È co-finanziata da “Vodafone Fondazione Spagnola Tur4all”, cui portale Web mostra i servizi turistici e le relative informazioni date sia dagli esperti di Predif, che dalle recensioni degli utenti.

Ogni anno Predif organizza una FIESTA in una destinazione turistica spagnola, coinvolgendo turisti e cittadini con disabilità per testare l'applicazione, i luoghi verificati e per trovarne di nuovi (si veda Figura 2.12) [87].



Figura 2.12: Flyer di “Fiesta Tur4all València” [87].

Infine, vale la pena citare un esempio italiano di esperienza turistica accessibile, promossa dall'associazione "Albatros Scuba Blind International" cui obiettivo è quello di formare attraverso un approccio altamente innovativo figure subacquee esperte nelle immersioni per soggetti ciechi e ipovedenti (si veda Figura 2.13) [38].



Figura 2.13: Immersioni subacquee nella destinazione Isola d'Elba [38].

2.5 Promozione e Marketing

L'accessibilità è generalmente intesa come un elemento unicamente associato agli ospiti aventi una disabilità, non considerando in questo modo i vantaggi in termini di miglioramento dei servizi e di comfort che potrebbe apportare a tutti i visitatori. Ciò si traduce in uno scarso utilizzo dell'accessibilità come elemento per promuovere una destinazione e in uno sviluppo del prodotto e del marketing rivolto quasi esclusivamente alle persone con disabilità. In virtù di quanto detto, sarebbe necessario includere sufficienti informazioni sull'accessibilità nei principali canali di comunicazione e nei social media, in quanto come già detto, una destinazione che si promuove anche attraverso la sua accessibilità avrà sicuramente dei vantaggi importanti in termini di ritorni economici.

Una campagna di marketing vincente in grado di dare risalto all'accessibilità della destinazione dovrebbe innanzitutto non dare per scontato che tutte le disabilità abbiano le medesime esigenze di accesso. In aggiunta è molto importante non nascondere le informazioni sull'accessibilità, ma metterle insieme a quelle relative alle strutture e ai servizi, ricordando che diciture come "strutture speciali" possono spesso risultare poco consone. Risulta necessario anche garantire un collegamento ipertestuale intuitivo che dalla Homepage porti l'utente alle informazioni sull'accessibilità, evitando termini come "disabile" e "disabilità".

Anche se risulta complesso, è necessario fornire informazioni quanto più dettagliate possibili. Ciò risulta fondamentale dal momento che ogni cliente avente una disabilità ha esigenze e aspettative differenti. Categorizzare non risulta una scelta ottimale, infatti è decisamente più proficuo fornire dettagli sufficienti, tali da consentire ai clienti di scegliere in autonomia e di valutare se quanto offerto possa soddisfare le loro attese o meno. Raccogliere le varie opinioni dei clienti sulle informazioni fornite, risulta un'altra scelta vincente al fine di comprendere quali siano quelle considerate immancabili. È importante anche includere fotografie dei servizi e delle strutture accessibili fornite.

Una campagna di marketing ben strutturata in aggiunta dovrebbe includere nella strategia i soggetti con esigenze di accesso specifiche stessi, evitando però la scelta di immagini che potrebbero essere motivo di disagio e creare stigmatizzazione, come ad esempio una foto di un utente solitario in sedia a rotelle seduto sul bordo di una scogliera.

Di grande rilevanza risulta essere anche lo sviluppo e la commercializzazione di nuovi itinerari accessibili nella destinazione, fornendo materiali scaricabili gratuitamente dal portale Web come ad esempio guide in formato pdf, le quali potrebbero anche essere utilizzate come punto di partenza per sviluppare una campagna pubblicitaria.

Infine, ma non certo meno importante, è essenziale utilizzare i social media e le applicazioni al meglio, ricordando che gli utenti con disabilità sono generalmente i maggiori utilizzatori, di conseguenza molte recensioni positive possono apportare grandissimi vantaggi, tra cui l'utilizzo delle testimonianze per incrementare il pubblico. In caso di giudizi negativi è fondamentale rispondere rapidamente e in maniera garbata. È importante ricordare che esistono molti siti di recensioni e forum dedicati ai soggetti con esigenze di accesso specifiche come ad esempio TripAdvisor Travelling with Disabilities Forum ed ENAT Accessible Tourism Group on Facebook. Postare su queste piattaforme, interagire con gli utenti e rimanere aggiornati sulle notifiche tramite un account Google Alert quindi, risulta una scelta vincente [73].

Conclusione

Se si vuole realmente migliorare l'accessibilità della destinazione, considerando l'intera catena del valore, assicurandosi che gli sforzi effettuati abbiano generato un impatto soddisfacente nel mercato, sono necessari degli strumenti per misurare e valutare i risultati raggiunti. Per fare ciò è doveroso impostare idealmente a livello di destinazione e di business gli indicatori chiave di prestazione (KPI). Questi consentono di comprendere dove la destinazione sta avendo successo, se gli obiettivi sono stati raggiunti e dove potrebbe essere necessario attuare azioni correttive, regolando la strategia di conseguenza.

Attraverso la strategia o il piano di gestione per l'accessibilità, vengono concordati obiettivi specifici con responsabilità assegnate e relative tempistiche a fronte di un budget. È fondamentale che ci sia un soggetto nominato per monitorare il piano e le azioni regolarmente, dando valutazioni ai principali partner/ stakeholder coinvolti.

CAPITOLO 3

Tecnologie a supporto del turismo accessibile

In questo capitolo vengono prese in analisi le modifiche avvenute nel settore turistico dall'avvento del digitale e viene altresì chiarito come questa ultima componente abbia influenzato positivamente le destinazioni rendendole “smart” e quindi in grado di garantire esperienze di viaggio ottimali per gli ospiti con esigenze di accesso specifiche. Conseguentemente vengono descritte le caratteristiche principali che i portali turistici privi di barriere devono avere, in aggiunta vengono forniti esempi di siti Web sviluppati appositamente per i viaggiatori con disabilità e ne viene valutata la relativa usabilità e accessibilità. Oltre ai portali vengono prese in esame anche le applicazioni per dispositivi mobili funzionali agli utenti con disabilità sensoriale, cognitiva e motoria. Una parte è dedicata all'apprendimento telematico, in quanto rappresenta una ulteriore pratica digitale essenziale per formare un personale che sappia gestire al meglio gli ospiti con esigenze di accesso specifiche. Infine, viene presa in esame l'importanza delle guide turistiche digitali accessibili e ne vengono riportati alcuni esempi rilevanti.



Figura 3: Destinazione Smart [85].

3.1 La trasformazione del settore turistico in epoca digitale

L'avvento del digitale ha modificato profondamente i modi, i tempi e i canali attraverso i quali gli utenti si informano e gli operatori turistici dialogano, comunicano e vendono prodotti e servizi ai clienti. In virtù di quanto detto dagli anni '60 ad oggi, possiamo identificare quattro “periodi digitali”: Global Distribution System (GDS), Internet Era, SoLoMo Era (Social-Location- Mobile-based applications), Hybrid era [32].

Global Distribution System (GDS): Questo è stato il primo passo fondamentale verso lo sviluppo di canali di distribuzione online in un'industria all'epoca ancora dominata dal telefono e dal fax. Voli e hotel vengono venduti in tempo reale dalle agenzie di viaggio, cresciute notevolmente in tutto il mondo in quel periodo. Soprattutto, il GDS ha aumentato la competizione tra aziende (compagnie aeree, hotel etc.), che per assicurarsi quote di mercato maggiori diventano dipendenti dalle agenzie di viaggio a cui pagano tariffe relativamente alte.

Internet Era: Negli anni '90, l'avvento del World Wide Web cambia le regole della distribuzione: i fornitori di prodotti e servizi turistici hanno gli strumenti per realizzare in autonomia attività di marketing per i propri clienti. Il Web accorcia le distanze geografiche tra consumatori e fornitori, i quali non dipendono più dagli intermediari ma investono in siti Web e strumenti di prenotazione diretta. Tuttavia, l'avvento dei motori di ricerca (come ad esempio Google e Yahoo) ha portato a una nuova forma di intermediazione, si pensi a Expedia. Infatti, man mano che aumenta il profitto di queste agenzie intermediarie, per gli operatori diminuisce il controllo sul prezzo dei propri servizi. Nel 2008, la crisi economica e l'enorme diffusione di Internet ha favorito la nascita di siti Web per la vendita di viaggi a prezzi scontatissimi (flash sale site o deal site), diminuendo ulteriormente gli introiti delle prenotazioni dirette sul sito degli operatori.

SoLoMo Era (Social- Location- Mobile-based applications) Queste applicazioni facilitano il processo di prenotazione per il consumatore finale. Con TripAdvisor, Facebook e altri social network e social community, la tradizionale comunicazione unidirezionale fornitore-consumatore, si è trasformata in una comunicazione aperta consumatore-consumatore, dove il passaparola orienta significativamente le decisioni finali. I consumatori si affidano a una moltitudine di fonti nella ricerca di informazioni per le proprie vacanze, compresi i social e le community, dove gli operatori devono essere presenti e mantenere una buona reputazione. Si parla in tal senso di Travel 2.0, declinazione turistica del concetto di Web 2.0, attraverso il quale

l'utente diviene sempre più protagonista in qualità di ricercatore, commentatore, generatore di contenuti e membro di una community. In questo modo viene conferito un nuovo potere all'utente, in quanto gli utenti-turisti vogliono sempre più creare autonomamente il loro viaggio ideale e il loro soggiorno personalizzato che non necessariamente coincide con la soluzione meno costosa [1].

Hybrid era: Fase attuale in cui i consumatori sono sempre più dipendenti dalle ricerche online, utilizzando dispositivi differenti durante tutto l'arco della giornata. In media, gli utenti visitano oltre venti siti Web prima di prendere una decisione finale di acquisto. Gli operatori di viaggio stanno investendo in canali diretti per fornire agli utenti prodotti altamente personalizzati, ritornando quindi a un'assenza di intermediazione sebbene le OTA (Online Travel Agencies) e i motori di ricerca rimangano i componenti dominanti dell'industria.

3.2 Il digitale nelle destinazioni

Statistiche alla mano, nel 2017 gli utenti di Internet erano più di 4 miliardi; gli Stati Uniti, luogo di nascita di Internet, sono stati superati da Asia ed Europa. In virtù di quanto detto i paesi a più alta densità turistica sono anche quelli nei quali la penetrazione di Internet raggiunge i massimi livelli, infatti le attività online per una destinazione turistica assumono un ruolo centrale e cruciale. Ciascuna destinazione infatti, deve sapersi presentare, informare e vendersi al mondo via Web, garantendo tra le altre cose agli utenti l'accesso tramite Internet e telefonia mobile a costi relativamente contenuti.

Le sempre maggiore diffusione degli smartphone ha giocato un ruolo cruciale in tal senso, in quanto questi dispositivi possono ricevere e/o contenere informazioni turistiche e hanno incorporato un sistema di geolocalizzazione in grado di fornire all'utente informazioni su ciò che lo circonda. Questo servizio, noto come "location based service" (ad esempio Foursquare) permette di effettuare l'accesso in luoghi presenti nella piattaforma. Solitamente è infatti l'applicazione stessa a dire all'utente dove si trova e a fornire informazioni sulle possibili attrazioni vicine. Tali suggerimenti sono basati sulle scelte pregresse dei visitatori. Trattasi perciò di dati significativamente rilevanti dal momento che sono in grado di influenzare e orientare i flussi turistici.

Il digitale ha anche influito notevolmente sugli spazi urbani, trasformando la città in un campo di gioco attraverso forme esperienziali note come "Urban Media Aesthetics". Ne sono un esempio le installazioni di arte digitale, le proiezioni architettoniche, gli schermi urbani e gli elementi di realtà aumentata. Questi elementi hanno prodotto il fenomeno della "gamification"

in quanto i residenti e i turisti si muovono tra gli spazi urbani con un approccio maggiormente ludico piuttosto che funzionale o estetico.

Il digitale ha in aggiunta consentito di sviluppare enormemente la comunicazione in mobilità, attraverso la creazione di siti Web con approccio “responsive”, il quale consente alle pagine di adattarsi a seconda del dispositivo utilizzato (si veda Figura 3.1).



Figura 3.1: Web design responsive vs Web design non-responsive [69].

Altro approccio vincente è detto “adaptive”, attraverso il quale viene creata una forma totalmente diversa del sito, su misura del dispositivo mobile (si veda Figura 3.2).

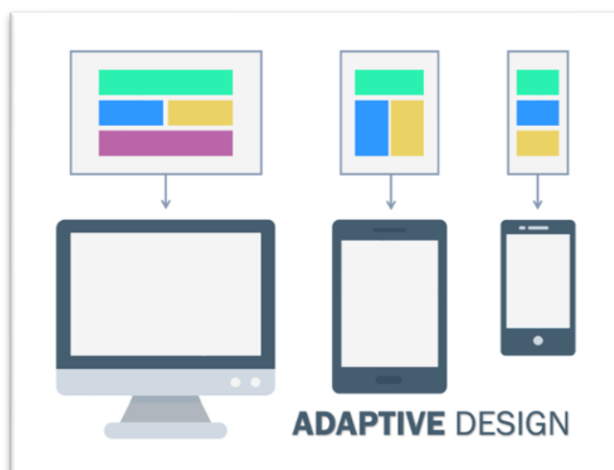


Figura 3.2: Web design adaptive [91].

La scelta più costosa per una destinazione è sicuramente lo sviluppo di applicazioni, le quali tuttavia consentirebbero maggiori possibilità di interazione con i turisti, potendo così andare maggiormente incontro alle loro aspettative e benefici attesi [21].

3.3 L'importanza del Web per i viaggiatori con disabilità

L'avvento della rete ha consentito ai viaggiatori con disabilità di avere accesso a una potente e indipendente fonte di informazione, attraverso la quale possono pianificare le loro vacanze. Infatti, il Web consente agli utenti con disabilità di cercare informazioni affidabili, aggiornate e dettagliate, cosa che invece non consentono i materiali stampati i quali risultano essere poco accurati il più delle volte. In aggiunta il Web offre la possibilità di ridurre e semplificare la procedura di ricerca, fornendo altresì agli utenti l'opportunità di condividere le esperienze vissute; elemento questo molto importante per i soggetti con esigenze di accesso specifiche dal momento che le testimonianze sono considerate criteri preziosi per valutare la qualità della destinazione turistica scelta o in cui si desidera soggiornare [32].

Al fine di garantire il soddisfacimento delle esigenze dei soggetti con bisogni di accesso specifici è importante rimuovere le barriere informative e garantire siti Web accessibili e usabili, elementi questi che verranno descritti nelle prossime sezioni.

3.3.1 Siti Web accessibili

Quando ci si appropria alla realizzazione di un portale è importante tenere a mente che innanzitutto un sito Web è una applicazione progettata per una vasta popolazione di utenti esperti o meno, e proprio per questo risulta necessario enunciare alcuni criteri che ne devono ispirare la creazione [21]:

- La qualità e la quantità dei contenuti (i testi, le informazioni, i collegamenti ad altri siti, l'immagine grafica etc.).
- La qualità e la quantità dei servizi interattivi offerti (soprattutto quelli di prenotazione e di acquisto).
- I benefici che il sito offre ai consumatori e ai realizzatori.
- La facilità d'uso.
- La capacità di coinvolgere l'utente.

In riferimento ai soggetti con esigenze di accesso specifiche i siti Web devono essere caratterizzati dall'abilità di mostrare le informazioni e i contenuti in maniera intuitiva ed

efficace e devono essere altresì facilmente accessibili da qualsiasi tipologia di utente. In questi casi si parla di “Web senza barriere” per identificare un mondo virtuale accessibile ai soggetti con disabilità. Sfortunatamente molti siti Web presentano ancora barriere che rendono difficile se non impossibile la navigazione, l’interazione e la comprensione.

La rimozione delle barriere risulta essenziale per ogni utente con disabilità cognitiva e sensoriale (vista, udito) al fine di poter utilizzare le tecnologie esistenti. Molto spesso infatti, le difficoltà che i soggetti con disabilità incontrano sono causate dalle carenze nel design del software e dai contenuti dei siti che non seguono completamente le regole di design dei dispositivi realizzati specificatamente per gli utenti con disabilità, come ad esempio tastiere e mouse utilizzati per specifiche disabilità motorie, Tavole Braille o sintetizzatori per gli ipovedenti, Screen Reader etc.

È importante sottolineare che a partire dal 2019 la legge europea sull’accessibilità (European Accessibility Act) rende obbligatoria la progettazione di siti Web accessibili. Questi ultimi in aggiunta sono maggiormente visibili ai motori di ricerca, consentono di navigare più velocemente e in fine permettono di risparmiare dal momento che richiedono una manutenzione ridotta.

In Italia l’accessibilità dei portali è regolata dalla legge Stanca riguardante “dispositivi per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici” [36].

Tuttavia, a livello mondiale al fine di realizzare un sito Web accessibile è necessario fare riferimento alle norme sancite dal World Wide Web Consortium (W3C)²³, la principale organizzazione mondiale che definisce gli standard per il World wide Web, la quale nel 2018 ha rilasciato la nuova versione delle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Rispetto alle linee guida precedenti che risalgono al 2008, sono stati aggiunti diciassette nuovi criteri e vengono mantenuti i tre livelli di classificazione dell’accessibilità dei contenuti: A (minimo); AA (medio); AAA (massimo).

Le WCAG si basano su quattro principi che vanno a costituire i fondamenti su cui si basa l’intero concetto di accessibilità: percettibile, utilizzabile, comprensibile e robusto [94].

Percettibile: le informazioni e i componenti dell’interfaccia utente devono essere comprensibili a tutti. Ciò significa che gli utenti devono essere in grado di recepire l’informazione presentata indipendentemente dalle problematiche e/o disabilità che possono avere.

²³ The World Wide Web Consortium is the main international standards organization for the World Wide Web.

Al fine di garantire quanto appena sentenziato è necessario:

- Fornire testi alternativi per ogni contenuto non testuale, in modo tale che questo possa essere trasformato dagli utenti in altri formati a seconda delle loro necessità (parole più grandi, braille, simboli, linguaggio più semplice etc.).
- Fornire alternative per ogni contenuto multimediale attraverso ad esempio le didascalie, le trascrizioni audio, l'utilizzo del linguaggio dei segni, i sottotitoli etc.
- Creare contenuti adattabili che possano quindi essere presentati in modi diversi (ad esempio fornendo un layout più semplice) senza modificare e perdere le informazioni o la struttura.
- Semplificare la visualizzazione e l'ascolto dei contenuti, i quali devono essere facilmente distinguibili dagli utenti. In tal senso è quindi necessario ad esempio, garantire un elevato contrasto (almeno 3:1) dei colori utilizzati per gli elementi non testuali, o ancora consentire agli utenti di migliorare la loro esperienza di lettura dando loro la possibilità di apportare modifiche allo spazio tra i paragrafi, alle parole, all'interlinea e alle lettere.

Utilizzabile: i componenti dell'interfaccia utente e la navigazione devono essere utilizzabili, garantendo in questo modo un corretto orientamento e sfruttamento del contenuto. Per realizzare ciò è importante:

- Assicurare l'utilizzo di una interfaccia utente anche attraverso i comandi della tastiera, senza richiedere tempi specifici per singole sequenze di tasti. È importante garantire il corretto funzionamento dell'attributo "alt" che fornisce la descrizione di ogni elemento grafico presente. In particolare, il nuovo criterio noto come character key shortcut consente di avere un maggiore controllo sulle abbreviazioni della tastiera, le quali potrebbero creare problemi alle tecnologie assistive.
- Fornire agli utenti il tempo sufficiente per leggere e utilizzare i contenuti. Deve quindi essere consentito agli utenti di poter completare le attività online senza incombere in modifiche improvvise nel contenuto o nel contesto.
- Non progettare contenuti in modo tale che possano causare convulsioni o reazioni fisiche. Quindi le pagine Web non devono contenere elementi che lampeggiano, luci eccessivamente intense e intermittenti.
- Garantire un corretto utilizzo della navigazione e dei componenti dell'interfaccia utente, fornendo informazioni per la contestualizzazione e l'orientamento per elaborare

meccanismi di navigazione (i soggetti devono essere in grado di poter navigare, trovare contenuti e determinare dove si trovano).

- Facilitare gli utenti nell'utilizzo di altri dispositivi oltre la tastiera. Attraverso ad esempio la pointer cancellation, viene consentito agli utenti di prevenire errori accidentali provocati dal puntatore, i quali sono spesso frequenti tra le persone aventi disabilità.

Comprensibile: le informazioni e il funzionamento dell'interfaccia utente devono essere chiari per gli utenti. In tal senso si rende necessario:

- Garantire la leggibilità e la comprensione del contenuto del testo, Specificando il linguaggio utilizzato (particolarmente utile per gli Screen Reader) e/o adottando meccanismi che consentano agli utenti di poter comprendere il significato delle abbreviazioni e delle definizioni specifiche o frasi insolite (inclusi idiomi e gergo).
- Fornire pagine Web prevedibili nella visualizzazione e nella operatività, consentendo quindi agli utenti di avere il pieno controllo dei cambiamenti del contesto, eliminando quegli elementi di disturbo come l'insorgere automatico di nuove finestre, l'invio automatico di moduli etc. che possono creare confusione e spesso problemi agli utenti con disabilità motoria, visiva e cognitiva.
- Aiutare gli utenti a prevenire e a correggere gli eventuali errori. È importante ad esempio consentire agli utenti di poter evitare le conseguenze negative derivanti da un errore durante l'invio dei dati di un modulo. In particolare, gli utenti con disabilità sono più propensi a commettere errori e possono riscontrare maggiore difficoltà nell'identificazione e nella correzione. I soggetti dislessici ad esempio, o con difficoltà di lettura in genere, possono scambiare numeri e lettere e gli individui con disabilità cognitiva invece, potrebbero accidentalmente premere un tasto involontariamente. Proprio per questo quindi, risulta necessario fornire la possibilità di rivedere ed eventualmente correggere le informazioni inserite.

Robusto: il contenuto deve essere sufficientemente robusto da poter essere interpretato in maniera affidabile da una vasta gamma di user agents²⁴, incluse le tecnologie assistive. Ciò significa che gli utenti devono essere in grado di accedere al contenuto man mano che le tecnologie evolvono. Per garantire questo è quindi importante massimizzare la compatibilità

²⁴ Applicazione installata sul computer dell'utente che si connette ad un processo server (ad esempio i browser).

con gli user agent attuali e futuri, incluse le tecnologie assistive, consentendo loro di interpretare e analizzare accuratamente i contenuti. Se questi ultimi non potessero essere analizzati in una struttura di dati, diversi user agents potrebbero presentare il contenuto in modo diverso o essere incapaci di analizzarlo. Alcuni user agents utilizzano "tecniche di riparazione" per eseguire il rendering di contenuti con codice scadente.

3.3.2 Siti Web usabili

Con usabilità si intende la misura della soddisfazione, dell'efficacia e dell'efficienza dell'esperienza dell'utente. Un sito usabile è quindi in grado di attendere le aspettative informative dell'utente, garantendo navigabilità, utilità, comprensibilità, completezza dei contenuti, efficacia comunicativa e attrattività grafica [20].

L'usabilità può essere descritta attraverso le dieci regole di Jacob Nielsen, definite "euristiche" in quanto appartengono maggiormente alla natura delle regole empiriche piuttosto che essere linee guida di usabilità specifiche. Queste sono: visibilità dello stato del sistema; corrispondenza tra sistema e mondo reale; controllo e libertà dell'utente; coerenza e standard; prevenzione dell'errore; ricognizione piuttosto che ricordo; flessibilità ed efficienza d'uso; design estetico e minimalista; aiuto all'utente nel riconoscere, diagnosticare e risolvere l'errore; aiuto e documentazione [63].

Visibilità dello stato del sistema: il sistema deve sempre tenere gli utenti informati su ciò che sta succedendo e i tempi di risposta devono essere ragionevoli.

Corrispondenza tra sistema e mondo reale: il sistema dovrebbe parlare la lingua dell'utente, con parole, frasi e concetti familiari (non devono essere presenti tecnicismi informatici). Le informazioni devono apparire in un ordine naturale e logico.

Controllo e libertà dell'utente: Ogni azione deve poter essere annullabile per evitare disorientamento nella navigazione.

Coerenza e standard: il linguaggio deve essere scelto in funzione del contenuto.

Prevenzione dell'errore: In caso di errori e/o rischi l'utente deve essere preventivamente avvertito.

Ricognizione piuttosto che ricordo: ogni interfaccia deve essere auto-esplicativa.

Flessibilità ed efficienza d'uso: è necessario ottimizzare l'interazione tra utente e servizio offerto.

Design estetico e minimalista: le informazioni presentate devono essere essenziali per comprendere ciò di cui si parla.

Aiuto all'utente nel riconoscere, diagnosticare e risolvere l'errore: in caso di errori va spiegato all'utente cosa sia accaduto in maniera comprensibile (no codici).

Aiuto e documentazione: è necessario offrire aiuti contestuali sulle interfacce.

Oltre a Nielsen, il tema dell'usabilità è stato trattato anche da Steve Krug nel libro “don't make me think” (non farmi pensare). L'autore individua tre regole fondamentali: non fare pensare l'utente, ogni click non deve richiedere impegno e omettere parole inutili [21].

In virtù di quanto detto per realizzare un sito Web usabile è importante [28]:

- Separare il contenuto (HTML)²⁵ dalla presentazione (CSS)²⁶.
- Garantire tempi di risposta brevi nella visualizzazione di una pagina (è importante quindi evitare l'inserimento di video preferendo i link, spezzare grandi quantità di informazioni in più pagine, inserire immagini “leggere” in termini di byte e limitare la grafica in generale).
- Inserire collegamenti efficaci (in tal senso è importante considerare il titolo, la descrizione dei link che deve essere quanto più intuitiva possibile e i colori dei link i quali devono essere standard per non disorientare l'utente).

È importante ricordare in aggiunta che il tema dell'usabilità implica delle considerazioni sociologiche di tutta rilevanza. In quanto il design e le scelte stilistiche di un sito Web giocano un ruolo fondamentale nel modo in cui quest'ultimo viene percepito dalle diverse culture. Ad esempio, nei siti Web occidentali le immagini di donne in bikini non suscitano scandalo alcuno,

²⁵L'HyperText Markup Language è un linguaggio di marcatura (o descrizione) che indica come disporre gli elementi all'interno della pagina utilizzando appositi marcatori detti tag.

²⁶Il Cascading Style Sheets è un linguaggio di fogli di stile sviluppato per l'HTML. I fogli di stile sono linguaggi di procedural markup che permettono di applicare, in modo omogeneo ed efficiente, una formattazione agli elementi con cui è marcato un documento.

diversamente da quanto avverrebbe nei Paesi Arabi in quanto foto del genere sarebbero considerate offensive e in forte contrasto con la religione musulmana [20]. Tale considerazione è estendibile anche ai soggetti con disabilità in quanto la scelta di alcune immagini potrebbe risultare sconveniente, offensiva e tal volta umiliante.

3.4 Portali turistici per viaggiatori con disabilità

In linea generale per creare un portale turistico soddisfacente che garantisca risultati in termini di visite e/o affari è necessario fare riferimento ad una serie di principi. In prima istanza l'utente va considerato come un acquirente di informazioni e anche se il materiale online è gratuito, spende comunque il suo tempo e paga il costo della connessione. Proprio per questo quindi il prodotto-informazione deve essere di buona qualità ed è necessario che venga confezionato nella maniera più semplice e ricca allo stesso tempo, in quanto i contenuti, i servizi e la facilità d'uso sono gli elementi principali che decretano la soddisfazione complessiva dell'utente. In aggiunta i messaggi e i contenuti del sito devono essere appropriati per il target di riferimento e costantemente aggiornati. Importante è garantire che le prestazioni tecniche generali del sistema siano sempre a livelli ritenuti accettabili dagli utenti, infatti le funzionalità del sito devono essere costruite in maniera coerente agli obiettivi generali e devono essere adattabili alle notevoli condizioni tecnologiche e alle esigenze dei clienti-utenti. Infine, tutti i contenuti e le funzionalità interattive devono essere controllati a fondo per evitare errori o malfunzionamenti [21].

In riferimento al prodotto-informazione è importante ricordare che le persone con disabilità necessitano di più informazioni rispetto ad altri ospiti per poter prendere decisioni in merito al viaggio. Di conseguenza un portale turistico con un sistema informativo efficace permette agli utenti-clienti di: prendere la decisione di andare in vacanza, pianificare la vacanza, essere consapevoli delle caratteristiche delle strutture turistiche, scegliere il pacchetto che maggiormente soddisfa le proprie esigenze, acquistare un pacchetto turistico adatto, conoscere i dispositivi e le attrezzature disponibili nelle varie strutture turistiche e di godere dei luoghi e delle attrezzature in modo sicuro [73].

In virtù di quanto detto ogni dispositivo di navigazione Web che consente all'utente con disabilità di accedere facilmente e rapidamente al materiale che cerca, migliorerà decisamente la sua esperienza, riducendone la frustrazione e rendendolo maggiormente disposto a usufruire del servizio offerto. Per garantire quanto appena sentenziato, un portale turistico accessibile deve prestare molta attenzione alla navigazione, ai collegamenti ipertestuali e al contenuto offerto.

Per quanto concerne ai link e alla navigazione si rende necessario indicare chiaramente le informazioni di accesso della destinazione dalla homepage, attraverso la creazione di una sezione nominata “Accesso per tutti” o “Accessibilità” (Evitare di utilizzare termini come “visitatori disabili”, “strutture speciali” o “requisiti di disabilità”). È importante collegare questa sezione alle pagine dedicate alla famiglia e a quelle dei fornitori dei principali servizi pubblici (ad esempio imprese di trasporti, parcheggi, musei, parchi etc.). Non confondere i collegamenti a queste informazioni con il link di accessibilità del sito Web, che di solito appare nella parte inferiore della homepage e delinea l'accessibilità del portale.

In riferimento al contenuto invece, è importante inserire fotografie (che come detto nel paragrafo precedente devono essere consone e non umilianti) rappresentati soggetti con disabilità, le quali consentono di attirare maggiormente l'attenzione, accrescere la fiducia ed eventualmente fidelizzare il cliente. In aggiunta, dare risalto alle testimonianze positive dei visitatori precedenti, risulta una scelta molto vincente. Il marketing del W.O.M (word of mouth)²⁷ è infatti particolarmente apprezzato dai viaggiatori con disabilità.

Sarebbe anche opportuno garantire la presenza di guide scaricabili che possano fornire informazioni sull'accessibilità di luoghi, servizi e strutture [73].

Negli ultimi anni sono nati in aggiunta, una serie di portali di ricerca costruiti ad hoc che consentono ai turisti con disabilità di avere accesso a un vastissimo database di offerte turistiche inclusive e personalizzate. In virtù di quanto detto, si rende necessario riportarne alcuni esempi.

3.4.1 Bookingbilty, servizi offerti e valutazione dell'accessibilità

Questa piattaforma nasce dalla straordinaria intuizione di Annalisa Riggio, laureata all'accademia di belle arti di Palermo e attualmente docente di Web design. La giovane studentessa nel 2015, mentre stava prenotando un viaggio avvalendosi delle numerose OTA presenti nel mercato, si accorse che nessuna di esse forniva informazioni accurate e verificate circa i servizi e le strutture accessibili. Annalisa e i suoi soci, Giuseppe Sciascia e Aurelio Buglino, decisero quindi di sopperire a questa mancanza elaborando un portale interamente destinato al “target” di riferimento del settore del turismo inclusivo. I soci si aggiudicarono il primo premio della rinomata competizione Startup Weekend Tourism Edizione Palermo. Nello stesso anno il portale viene selezionato tra le prime dieci startup per la sede di Catania alla Call for Ideas promossa da Tim #Wcap. Questo ha consentito ai soci di allargare il Team di lavoro e di procedere definitivamente alla concretizzazione del portale. Nel 2016 Bookingbilty si

²⁷ Passaparola.

aggiudica il premio nazionale per l'innovazione nei servizi istituito dalla Confcommercio Imprese per l'Italia e nel 2018 riceve il sostegno dell'Unione Europea e l'autorizzazione all'adozione del marchio "Tourisme & Handicap" [57].

Bookingbilty quindi consente alle strutture ricettive che offrono camere e servizi accessibili di registrarsi sul portale, poi una volta verificata la loro accessibilità effettiva, potranno essere inserite nel database pagando la piattaforma per il servizio di visibilità e di intermediazione offerto. L'utente potrà in pochi semplici passi accedere a offerte interessanti e inclusive relative a B&B, appartamenti, hotel, ostelli etc. L'algoritmo su cui si basa il portale ordina i risultati in maniera tale da consentire agli utenti di visualizzare per prime le strutture maggiormente accessibili.

Il portale consente agli utenti di accedere anche a un blog in cui sono raccolte le testimonianze dei clienti che hanno utilizzato il sito e conseguentemente soggiornato in una delle molteplici strutture disponibili [42].

Il sito Web presenta un buon grado di usabilità in quanto è semplice e intuitivo, i tempi di risposta sono rapidi e il linguaggio utilizzato e i contenuti sono efficaci, in quanto consentono all'utente di orientarsi al meglio nel portale (si veda Figura 3.4).

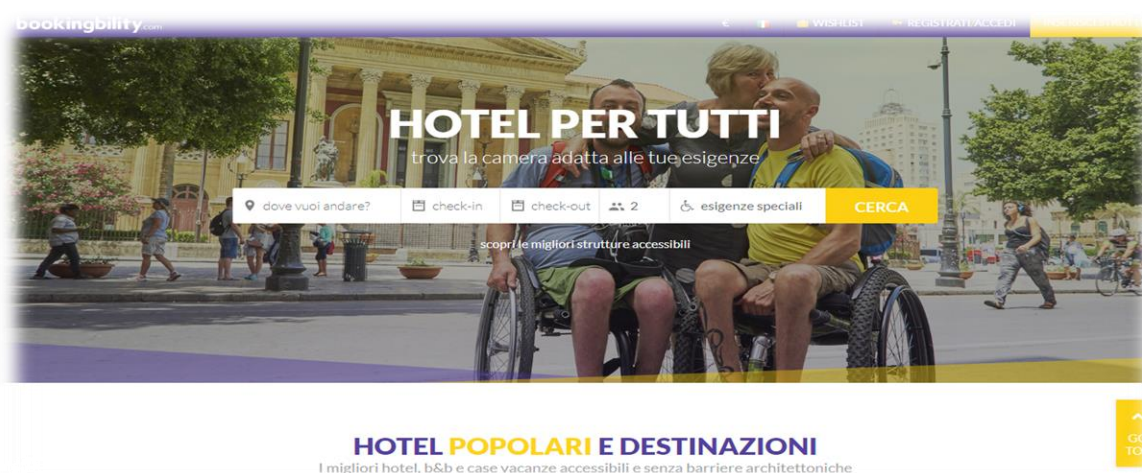


Figura 3.4: Homepage di [Bookingbilty](#) [42].

Per quanto concerne all'accessibilità, in questa sede per valutarla è stato utilizzato il tool "Wave", una estensione del Browser "Mozilla Firefox" che consente di valutare l'accessibilità dei siti riportandone gli eventuali errori. È necessario sottolineare che come tutti gli strumenti di valutazione automatica, anche Wave non è in grado di valutare l'accessibilità in toto, tuttavia risulta uno strumento valido. Dall'analisi di Bookingbilty è emerso che il portale nel suo complesso presenta un buon grado di accessibilità, tuttavia sono stati rivelati alcuni errori

relativi principalmente alla presenza nel codice html di elementi <label> associati ai controlli di modulo privi di testo esplicativo.

L'elemento <label> è importantissimo in quanto specifica l'etichetta del campo in cui inserire il contenuto. Costruire moduli per il Web con label corretti è molto rilevante per l'accessibilità di un sito in quanto consente alle tecnologie di assistenza di guidare gli utenti nella compilazione dei moduli.

3.4.2 Nobarrier, servizi offerti e valutazione dell'accessibilità

Questo portale nasce per volontà delle consulenti viaggi di Evolution Travel, Stefania Marson e Lucia Franzina. Il sito Web fornisce una serie di pacchetti viaggio, sia in Italia che all'estero, completi e su misura per soggetti aventi diverse disabilità (sensoriali, cognitive, motorie) e problematiche (clienti dializzati).

Anche in questo caso il portale consente agli utenti di leggere le esperienze pregresse dei clienti attraverso la presenza di un blog diviso in due sezioni: Italia accessibile e mondo accessibile [64].

Il portale presenta una buona usabilità, in quanto la struttura di navigazione così come il Web Design utilizzato, sono chiari e semplici e i collegamenti intuitivi. È possibile accedere a molteplici sezioni ricche di informazioni e contenuti rilevanti, che conferiscono al sito Web un elevato grado di completezza dal momento che oltre a venir presentate le principali offerte turistiche accessibili con i relativi prezzi, vengono fornite informazioni utili circa la definizione di accessibilità e di disabilità e altri suggerimenti rilevanti come applicazioni scaricabili su misura e nozioni generali sui principali mezzi di trasporto (aereo, auto, nave, treno) utili al viaggiatore prima di partire (si veda Figura 3.5).

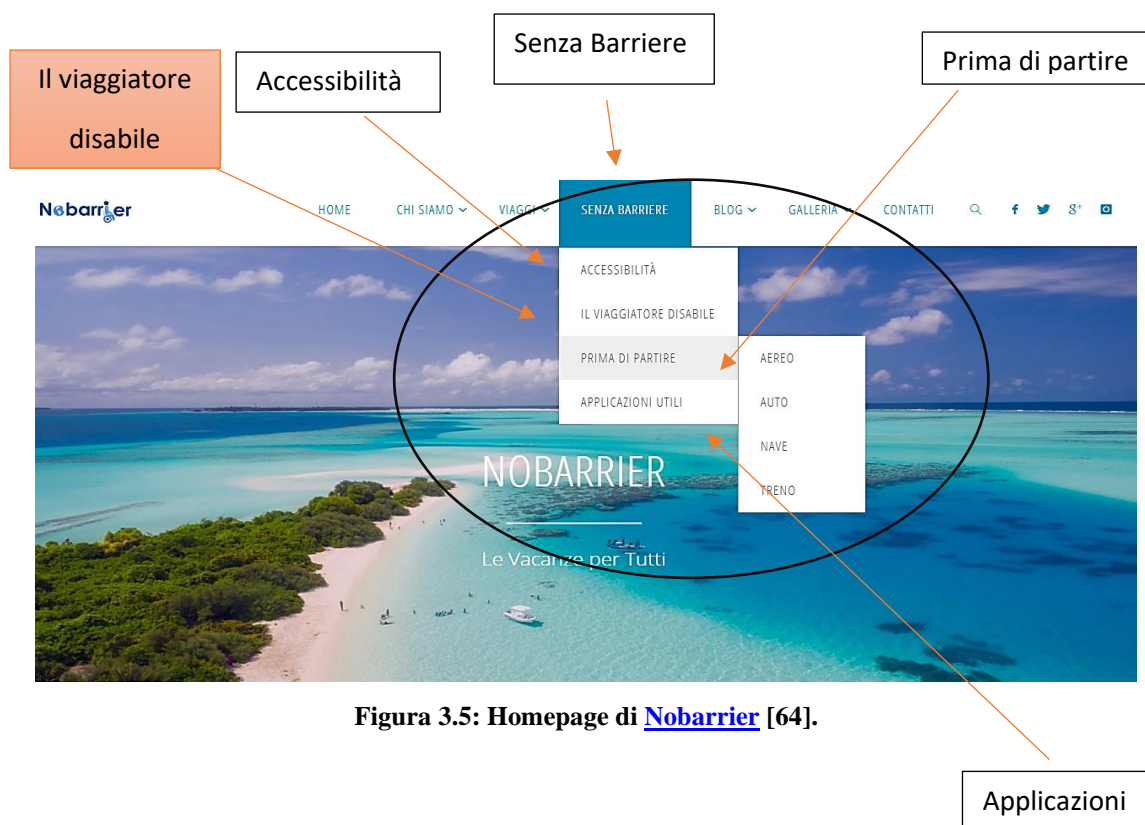


Figura 3.5: Homepage di [Nobarrier](#) [64].

Per quanto concerne all'accessibilità invece, rispetto al portale analizzato precedentemente, Nobarrier presenta qualche problematica in più. Gli errori maggiori che sono stati rilevati da Wave riguardano principalmente la presenza di link privi di testo esplicativo. È importante sottolineare che se un collegamento non contiene un testo esplicativo, la funzione o lo scopo del link non verrà presentato all'utente. Ciò può creare confusione per coloro i quali utilizzano uno screen reader. Altra nota negativa riguarda il nome dato alla parte che fornisce informazioni circa la disabilità, presente nella sezione "senza barriere", in quanto come visto all'inizio della sezione 3.4, sarebbe preferibile non utilizzare diciture come "il viaggiatore disabile".

3.4.3 Pantou, servizi offerti e valutazione dell'accessibilità

Il portale Pantou, parola greca che significa "ovunque", è stato sviluppato per soddisfare i bisogni degli ospiti con esigenze di accesso specifiche attraverso un elenco internazionale, affidabile e completo di tutti i tipi di servizi turistici accessibili e relativi fornitori. Fino al 2017 il sito è stato finanziato dalla Commissione europea, concentrandosi sulle imprese, sulle destinazioni e sui fornitori di servizi turistici presenti in Europa.

Tra i principali obiettivi del portale, gestito congiuntamente da ENAT e EWORX²⁸, si annoverano [67]:

- Semplificare il processo di pianificazione della visita ai turisti con qualsiasi tipologia di disabilità.
- Promuovere i fornitori di servizi turistici accessibili, mostrando posti e attività sicuri e confortevoli.
- Consentire ai fornitori e alle destinazioni di trovare nuovi partner commerciali, costruendo un network di servizi accessibili, a beneficio dei visitatori e delle imprese e comunità locali.

I fornitori elencati su Pantou forniscono una vasta gamma di servizi turistici tra cui alloggi, trasporti, tour, attrazioni, noleggio e vendita di attrezzature, assistenza personale etc.

Per essere inseriti sul portale i fornitori devono indicare la tipologia di servizio/i offerto/i e i gruppi di target che possono servire. Al momento della registrazione è necessario indicare l'eventuale appartenenza a uno schema informativo sull'accessibilità (Accessibility Information Scheme - AIS) a livello nazionale, regionale o locale, attraverso il quale viene verificata l'accessibilità effettiva dei servizi offerti.

Nel caso in cui il fornitore non sia membro di un AIS, deve compilare e inviare un modulo di autocertificazione dell'accessibilità offerta: la "Pantou Access Statement". Una volta inserito nel portale, al fornitore viene dato un profilo contenente il nome, il logo (o la foto), la posizione su una mappa interattiva, la descrizione del servizio, il link al suo schema informativo sull'accessibilità e i dettagli di contatto [67].

Il portale, essendo gestito dall'ENAT, presenta un elevato grado di usabilità e di accessibilità, Wave ha infatti riscontrato solo pochi errori dovuti per lo più all'assenza di testi alternativi in riferimento ai link presentati solo tramite immagine, di conseguenza questi non potranno essere letti dagli screen reader. Tuttavia, il portale presenta uno Readspeaker che consente di ascoltare quanto è scritto nel sito e di una guida sia per i visitatori che spiega come funziona il sito, che per i fornitori che fornisce informazioni utili sulla registrazione (si veda Figura 3.6).

²⁸ Agenzia digitale greca.

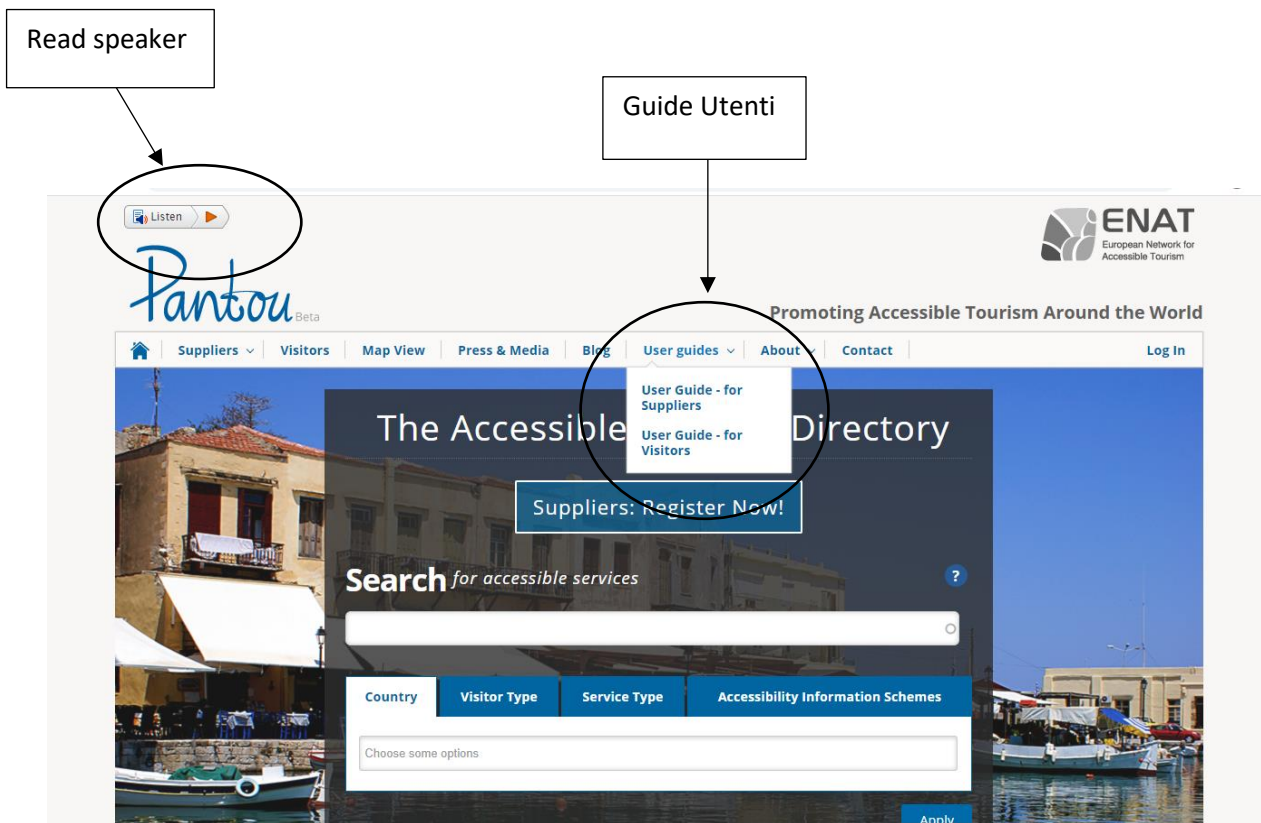


Figura 3.6: Homepage di [Pantou](#) [67].

3.5 Applicazioni per viaggiatori con disabilità

Negli ultimi cinque anni sono stati effettuati dei grandissimi miglioramenti nel campo delle tecnologie personali, attraverso la creazione di applicazioni di viaggio per smartphone, tablet e computer utilizzate dai viaggiatori con esigenze di accesso specifiche.

Queste nuove app rendono possibili nuove forme di trasmissione di informazioni di spostamento, nuovi modi di personalizzare le informazioni di viaggio e di accessibilità e nuovi meccanismi di comunicazione con il sistema di trasporto e il relativo personale.

Quindi, attualmente, esistono sul mercato applicazioni differenti che svolgono diverse funzioni, ad esempio alcune sono state sviluppate in riferimento ad una unica destinazione, altre si focalizzano su una categoria specifica (ad esempio trasporti), altre ancora fanno affidamento sulle informazioni fornite dalle organizzazioni e così via. Tutto questo ha consentito ai viaggiatori con disabilità di avere maggiore fiducia e sicurezza durante i loro viaggi, di migliorare la qualità dell'esperienza vissuta e in alcuni casi di ridurre i tempi di percorrenza.

3.5.1 Applicazioni per soggetti con disabilità visiva

Le app che consentono di aiutare l'orientamento delle persone ipovedenti generalmente sfruttano il servizio di GPS incorporato nel dispositivo e le tecnologie di mappatura, in abbinata con le tecnologie di ingrandimento dello schermo e di sintesi vocale, consentendo in questo modo di fornire all'utente informazioni di orientamento, unitamente a una navigazione personalizzata del percorso.

Esistono molte applicazioni di questo genere, tuttavia in questa sede vengono riportati gli esempi ritenuti più significativi [22]:

- *Blind Square*: questa app sfrutta il GPS del dispositivo per determinare la posizione dell'utente, collegandosi poi ad applicazioni come FourSquare e Open Street Map. Blind Square sfrutta la tecnologia di sintesi vocale per fornire informazioni circa gli incroci stradali più vicini, i negozi, i ristoranti, le strutture presenti nelle vicinanze e la distanza percorsa.
- *SeeingAssistant-Move*: applicazione lanciata nel 2013, la quale consente attraverso l'uso dei comandi vocali di pianificare e registrare il percorso, effettuare la scansione dei luoghi e delle relative direzioni, permette in aggiunta di ricercare la posizione attraverso la funzione "dove mi trovo" e consente di condividere i punti di interesse.
- *Be My Eyes- Helping blind see*: Applicazione gratuita che funge da comunità di supporto multilingua in cui milioni di volontari tramite video in tempo reale offrono supporto visivo per svariate attività funzionali non solo per l'attività turistica ma anche per la vita quotidiana.

3.5.2 Applicazioni per soggetti con disabilità uditiva

Le applicazioni per soggetti con disabilità uditiva generalmente consentono di ampliare e notificare rumori e segnali d'allarme importanti.

Tra le applicazioni più utili in questo campo vale la pena menzionare [65]:

- *Tap Tap*: Questa applicazione allerta gli utenti dei rumori presenti nelle vicinanze che potrebbero essere importanti in riferimento ad allarmi antifumo, campanelli etc.
- *Flightview*: Questa applicazione consente ai viaggiatori con problemi di udito di non perdere annunci rilevanti come cambiamenti importanti dei voli, annunci di imbarco all'aeroporto etc. L'app consente agli utenti di tracciare il proprio volo e di monitorarne gli aggiornamenti in tempo reale.

- *Parlami*: Questa applicazione consente all'utente di esprimersi attraverso una interfaccia grafica e di trasformare in forma scritta le parole dell'interlocutore sfruttando il microfono presente nel dispositivo mobile.

3.5.3 Applicazioni per soggetti con disabilità motoria

Le applicazioni di informazione e comunicazione sviluppate su misura per i soggetti in sedia a rotelle o con mobilità ridotta, sfruttano le mappe digitali e i dati "crowd-sourced"²⁹ spesso forniti in tempo reale. Tra le moltissime applicazioni presenti sul mercato vale la pena annoverare [22]:

- *Jaccede*: Questa applicazione è stata lanciata nel 2012 e consente agli utenti con disabilità motoria di trovare luoghi privi di barriere, fornendo informazioni rilevanti come ad esempio ingressi privi di scalinate, servizi sanitari accessibili etc. L'esperienza dell'utente viene arricchita attraverso la possibilità di condividere foto, commenti e altre informazioni pertinenti. Gli utenti in aggiunta possono contribuire aggiungendo luoghi accessibili di qualsiasi parte del mondo o modificando le inserzioni esistenti.
- *Wheelmap & GoGenie*: Queste applicazioni hanno lo scopo di aiutare le persone con disabilità fisica e uditiva a trovare informazioni online sull'accessibilità di luoghi come ristoranti, cinema, negozi, eventi culturali etc. attraverso le raccomandazioni e i commenti dei membri della community. In particolare, nell'app GoGenie è presente la funzione "report-it" che consente agli utenti di presentare reclami direttamente ai luoghi e alle organizzazioni inaccessibili.
- *Assistmi*: Questa applicazione consente agli utenti di avvisare del loro arrivo le strutture presenti nella piattaforma, in modo tale che queste possano prepararsi per accogliere i clienti con esigenze di accesso specifiche al meglio. In aggiunta la funzione "Parking Space Finder" aiuta a trovare i parcheggi riservati ai disabili, indicandone la lontananza e la tipologia.

²⁹ Il termine crowdsourcing si riferisce alla possibilità di utilizzare i contributi indipendenti di una "folla" per uno scopo, senza che questi siano organizzati a priori in flussi di lavoro.

3.5.4 Applicazioni per soggetti con disabilità cognitiva

Le applicazioni per soggetti con disabilità cognitiva aiutano gli utenti principalmente nel processo di preparazione del viaggio attraverso la narrazione di storie sociali. Infatti, per i soggetti autistici ad esempio le nuove esperienze potrebbero essere motivo di forte stress, di conseguenza la presentazione anticipata di quello che andranno a fare e a vedere, risulta fondamentale.

Tra le applicazioni che forniscono questo genere di servizi vale la pena citare [65]:

- *Magnuscards*: Questa applicazione si basa su una tecnica collaudata che aiuta i viaggiatori con disabilità cognitiva a prepararsi al viaggio e ad affrontare situazioni che potrebbero essere motivo di disagio. Magnuscards include un insieme di carte che rendono note agli utenti situazioni in cui potrebbero trovarsi (come ad esempio ordinare al ristorante, viaggiare sui mezzi di trasporto pubblici etc.) aiutandoli in questo modo a gestirle al meglio.
- *ISenseVR*: Questa applicazione è ancora in fase di produzione. Tuttavia, risulta essere molto promettente in quanto avrà lo scopo di aiutare i soggetti con disabilità cognitiva, sfruttando la realtà aumentata, nel gestire gli ambienti affollati come aeroporti, centri commerciali e altre aree molto popolate, che risultano spesso essere motivo di forte preoccupazione.
- *PerNoiAutistici*: Questa applicazione è stata sviluppata dai realizzatori dell'omonimo portale, al fine di implementare i servizi in esso presenti. Tra le principali funzioni vi sono le News Feed dal portale, i podcast del canale radio streaming del sito Web e le mappe interattive che sfruttano il servizio di geolocalizzazione per mostrare le strutture Autism Friendly presenti sul territorio.

3.6 E-Learning per un turismo accessibile

Come visto nel corso di questo elaborato il raggiungimento effettivo di una destinazione turistica accessibile è frutto di una cooperazione coerente e sistematica tra gli stakeholder locali, unitamente alla formazione di un personale in grado di rispondere in modo adeguato alle diverse necessità degli ospiti con esigenze di accesso specifiche. Infatti, uno staff sensibile e consapevole, avente un atteggiamento adeguato e forti abilità interpersonali, può abbattere molte barriere che gli ospiti con disabilità generalmente affrontano e in aggiunta, può addirittura rendere una struttura inaccessibile, accessibile. È essenziale quindi che l'industria del turismo rafforzi la formazione nei servizi orientati al cliente per gestire al meglio gli ospiti con disabilità.

Non a caso, indipendentemente da quanto una struttura sia stata ben progettata per accogliere gli ospiti con esigenze di accesso specifiche o da quanto siano state formulate adeguate politiche per soddisfare al meglio i viaggiatori con disabilità, è necessario che il personale impiegato sia adeguatamente preparato in termini di accessibilità, contrariamente, anche le strutture più accessibili possono perdere valore.

Sebbene siano presenti una serie di programmi formativi online di qualità proposti a livello Europeo in grado di formare uno staff competente in termini di accoglienza turistica accessibile, ciò non risulta sufficiente in quanto sarebbe necessario integrare la tematica del turismo per tutti nei percorsi formativi scolastici e universitari concernenti l'ospitalità, creando una vera e propria didattica dell'inclusività turistica. Solo in questo modo sarà possibile concretizzare appieno un turismo privo di barriere, attento ai bisogni di tutti i viaggiatori, garantendo altresì la creazione di nuovi posti di lavoro e l'ottenimento di ritorni economici di tutta rilevanza.

In aggiunta anche la presenza di guide turistiche specializzate in materia di accessibilità turistica, risulta un fattore rilevante da prendere in considerazione specie per gli ospiti con disabilità sensoriali e/o cognitive. In tal senso le destinazioni potrebbero disporre di guide turistiche competenti ed esperte in accessibilità turistica aderendo al progetto di insegnamento online T-Guide. Questo è stato progettato dalla "European Federation of Tourist Guide Associations" (FEG) e dallo "European Network for Accessible Tourism" (ENAT) e promosso da nove organizzazioni (Lebenshilfe-Austria, Enat-Belgio, FEG³⁰-Francia, ASIS³¹-Italia, SUSTENTO³²-Repubblica di Lettonia, Społeczna Akademia Nauk-Polonia, Fundación Pública Andaluza El Legado Andalusí- Spagna, IFI³³- Spagna, Minster Development Centre- Regno Unito) le quali nel periodo dicembre 2012, aprile 2015 sono state supportate dal programma di apprendimento permanente dell'Unione europea Leonardo Da Vinci.

Il programma reso disponibile da marzo 2015, affronta due delle principali sfide sociali odierne in Europa: aumentare le opportunità nel mercato del lavoro e incrementare l'inclusione sociale attraverso lo sviluppo di un modello di formazione europeo e di un manuale avente lo scopo di formare guide turistiche in grado di gestire viaggiatori con difficoltà di apprendimento o con altre disabilità cognitive. Il corso lanciato nel 2016 è gratuito e aperto a tutti e fornisce un'introduzione generale su alcuni dei principi base (l'utilizzo del linguaggio del corpo, del "Easy To Understand Language" ETUL e di tecniche visuali e interattive) che le guide turistiche dovrebbero osservare durante la preparazione di una visita guidata per le persone con disabilità

³⁰ European Federation of Tourist Guide Associations.

³¹ ASIS - Consorzio Cooperative Sociali.

³² The Latvian Umbrella Body for Disability Organisations.

³³ Instituto de Formación Integral.

intellettive o difficoltà di apprendimento. Introduce anche esempi di buone pratiche, utilizzando fonti multimediali e presenta riferimenti utili per eventuali approfondimenti. Dopo i moduli principali sono previsti dei brevi quiz che consentono agli studenti di testare le loro conoscenze acquisite.

Va sottolineato che il corso T-GUIDE eLearning non qualifica per lavorare come guida turistica specializzata. Ciò richiede una formazione professionale e un ulteriore corso di formazione specifico. Tuttavia, a partire dal 2016 il corso T-GUIDE viene offerto alle guide turistiche qualificate dal partner FEG³⁴ [82].

In questa sede è importante aggiungere che il portale del corso presenta un grado estremamente elevato di usabilità e di accessibilità, infatti il tool Wave non ha riscontrato errore alcuno, in aggiunta ogni pagina del sito dispone di uno strumento di lettura automatica delle parole presenti: Readspeaker (si veda Figura 3.7).

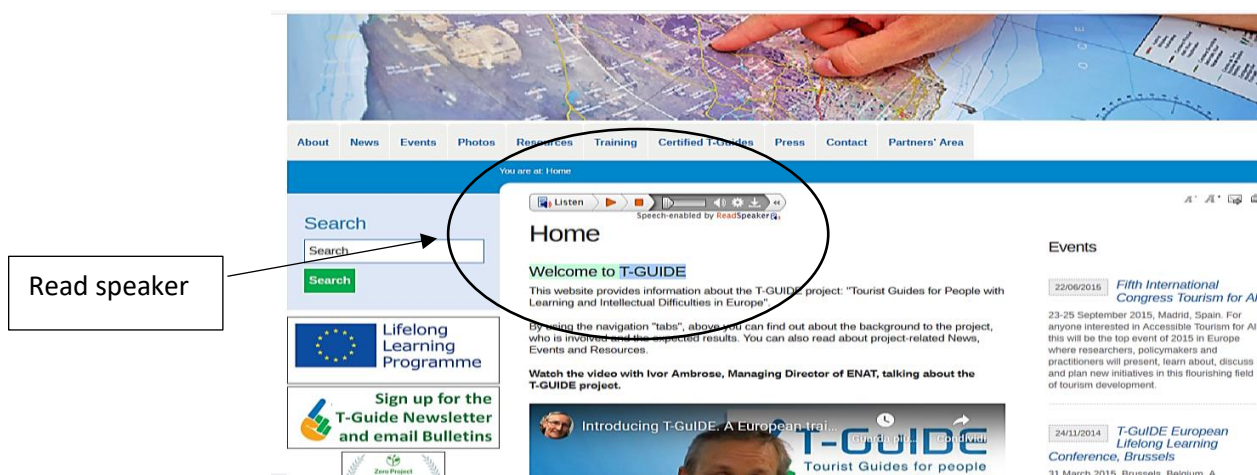


Figura 3.7: Lettore automatico del portale [T-Guide](#) [81].

In virtù di quanto detto, T-Guide non rappresenta solo un progetto vincente a cui le destinazioni dovrebbero aderire o trarre per lo meno ispirazione, ma risulta essere anche uno straordinario esempio di portale accessibile e usabile.

3.7 Guide turistiche digitali accessibili

Assodato che la componente digitale, come la realizzazione di portali privi di barriere e usabili in grado di veicolare l'informazione in maniera accessibile, lo sviluppo di applicazioni e la realizzazione di corsi formativi online, ha contribuito enormemente a migliorare l'esperienza turistica dei viaggiatori con disabilità, risulta necessario in questa sede dare risalto anche a

³⁴ European Federation of Tourist Guide Associations.

quelle guide turistiche realizzate in formato digitale che sono state in grado di abbattere le barriere, in particolar modo della comunicazione e dell'informazione, presenti nel settore turistico. Anche in questa circostanza le organizzazioni dovrebbero prendere spunto da progetti come Smart Tourism Guide e VEASYT Tour, in modo tale da inserire nei portali guide turistiche scaricabili che possano illustrare tutti quei percorsi e strutture presenti nella destinazione inclusivi e privi di barriere funzionali al viaggio e alla preparazione dello stesso degli ospiti con esigenze di accesso specifiche.

Il Progetto Smart Tourism Guide nasce nel 2011 per volontà dell'associazione italiana persone Down (Aipd), la quale attraverso le iniziative "Smart Tourism" e "Turisti non per caso" finanziate dalla comunità europea, ha potuto dare vita a ben undici guide turistiche accessibili e ad alta leggibilità delle città di Roma, Bari, Nardò-Lecce, Mantova, Treviso, Venezia, Budapest, Dublino, Lisbona, Praga e Valletta-Malta.

Le guide multilingue, scaricabili dal portale, sono state realizzate da settanta ragazzi con sindrome di Down, i quali sono andati personalmente a perlustrare i loro paesi di provenienza in modo tale da poter inserire informazioni interessanti all'interno dei testi. In seguito, sono stati ingaggiati altri ragazzi con disabilità cognitiva provenienti dai diversi paesi europei per realizzare e testare a loro volta le guide.

I testi e la struttura di queste guide intelligenti, si differenziano da quelli delle guide standard per il loro elevato grado di comprensibilità, infatti all'interno delle pagine vengono utilizzate molte immagini e un linguaggio semplice e conciso, avente un design costituito da caratteri standard in stampatello maiuscolo (si veda Figura 3.8).

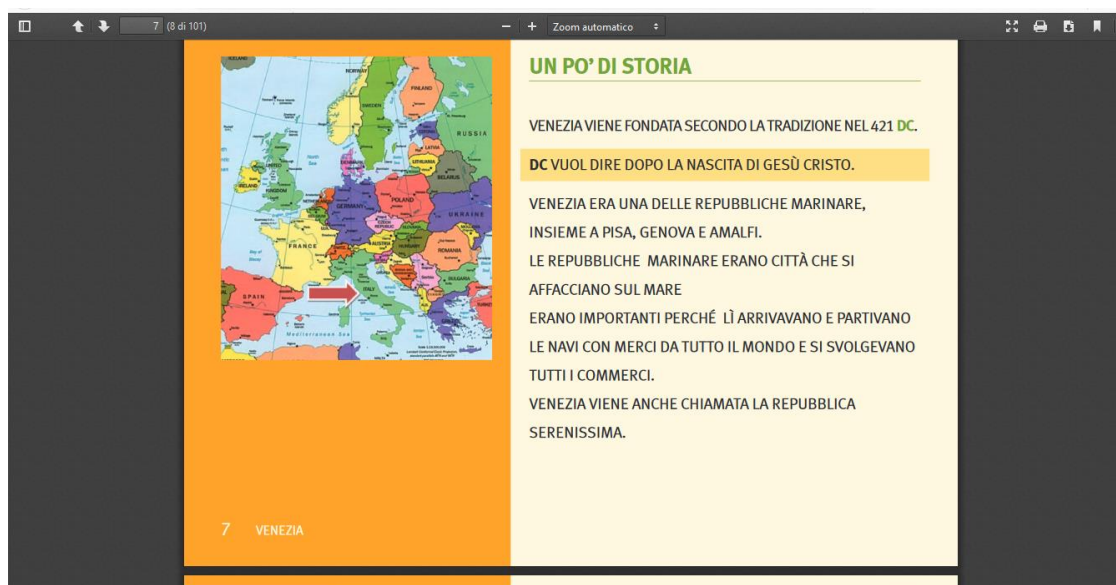


Figura 3.8: Smart Tourism Guide della città di Venezia [77].

Ciò consente ai viaggiatori con disabilità cognitiva di poter godere appieno delle bellezze della città visitata e avere informazioni utili sulla storia, sulla mobilità, sul clima, sui cibi e bevande tradizionali, sulle strutture ricettive, sui principali eventi e molto altro. In aggiunta è doveroso sottolineare che sebbene queste guide siano state realizzate per e da soggetti con disabilità cognitiva, in realtà la loro fruizione è stata pensata per tutti (adulti, bambini e anziani “normodotati”, turisti poco esperti e/o con difficoltà linguistiche etc.) [47].

Altra guida turistica multimediale accessibile che vale la pena menzionare in questa sezione per via della sua completa assenza di barriere comunicative e informative è VEASYT Tour dedicata al territorio del Veneto.

Fino ad ora sono state realizzate ben sette guide relative alle Ville venete (Villa Carlotti, Villa Contarini Camerini, Villa Cordellina Lombardi, Villa Emo, Villa Comunità Mel, Villa Venier Contarini e Villa Pojana); tre riferite ai musei e alle mostre (Mostra di Antonio Fogazzaro, Museo archeologico di Venezia e Museo d’arte Orientale di Venezia); e quattro dedicate al territorio (Montegalda, Foss Marai Spa, Thiene e Santuario Madonna Di Lourdes – Chiampo). Le guide, scaricabili o consultabili dal portale, sono disponibili sia in lingua italiana (alcune anche in lingua inglese), sia in LIS. Sul portale dopo aver scelto la guida è possibile attivare la modalità audio, scegliere l’opzione solo testo, attivare la modalità alto contrasto, modificare la grandezza del testo e attivare il pulsante di scorrimento automatico del testo (si veda Figura 3.9).

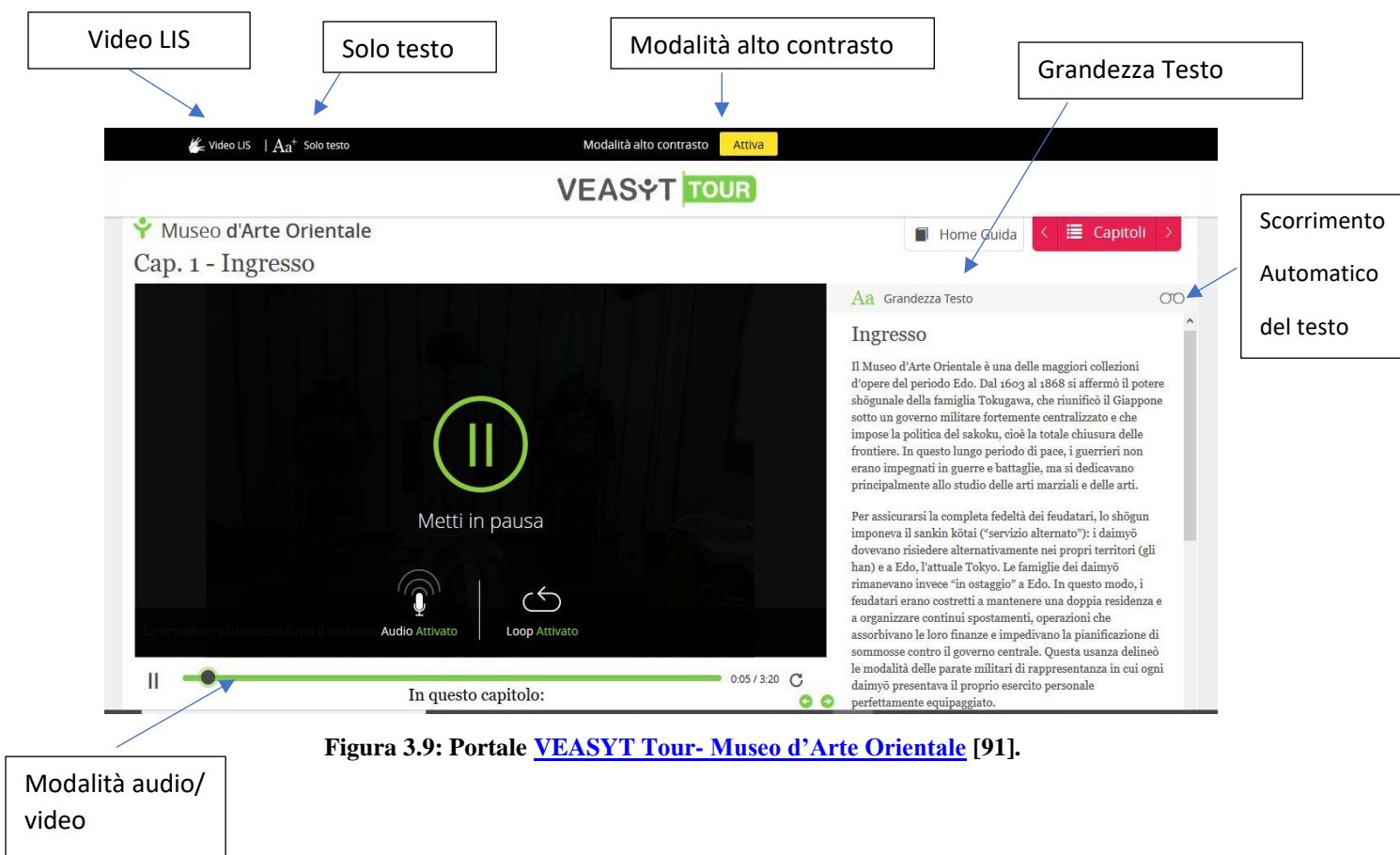


Figura 3.9: Portale [VEASYT Tour- Museo d'Arte Orientale](#) [91].

Il sito Web è stato chiaramente progettato per essere altamente usabile e accessibile, in aggiunta viene utilizzato un Web design responsive che consente di adattare il contenuto del portale a seconda del dispositivo utilizzato [90].

Conclusione

Come visto nel corso del capitolo Internet e le ICT³⁵ sono in grado di facilitare la partecipazione sociale, economica e civica dei soggetti con disabilità. In aggiunta l'utilizzo di molteplici canali tecnologici per erogare servizi e contenuti in diversi formati può consentire agli utenti con differenti disabilità di accedere alle informazioni e alle comunicazioni nella maniera a loro più consona, in modo tale che possano comprenderle al meglio.

Non c'è quindi alcun dubbio sul fatto che Internet e le ICT stiano divenendo fattori chiave per la realizzazione di uno sviluppo inclusivo, per via della loro crescente pervasività nella fornitura di servizi pubblici e privati, unitamente alla crescente abilità di utilizzare i tradizionali dispositivi ICT come strumenti di assistenza. Infatti, le funzionalità accessibili nei dispositivi maggiormente utilizzati, assieme a un Web privo di barriere, stanno riducendo i costi e portando

³⁵ Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

a utilizzi innovativi delle ICT non solo nel settore turistico e dell'ospitalità, ma anche in tutti gli aspetti della vita quotidiana.

Sebbene il potenziale delle nuove tecnologie per lo sviluppo inclusivo sia evidente, la sua realizzazione richiede sforzi attivi per riallineare e modellare diversi fattori sociali, legislativi, personali e infrastrutturali. Vi è quindi una notevole necessità di rafforzare la consapevolezza degli stakeholder all'interno del sistema destinazione, su quanto e come le ICT possano apportare benefici alle persone con disabilità e sulle diverse soluzioni disponibili a costi irrisori in termini di accessibilità.

In virtù di quanto detto, l'adozione e l'utilizzo delle nuove tecnologie accessibili in funzione dello sviluppo inclusivo, dipende da molti attori operanti all'interno del sistema, tra cui i fornitori di servizi governativi, gli educatori, i datori di lavoro, i professionisti dello sviluppo inclusivo e l'industria delle ICT in genere. Gli sforzi dovrebbero perciò concentrarsi sulla sensibilizzazione e sulla capacità degli stakeholder di implementare con successo ambienti digitali privi di barriere.

Sfortunatamente, persiste una percezione errata che associa la realizzazione dell'accessibilità a una consistente onerosità economica. Tuttavia, numerosi studi dimostrano l'esatto contrario, infatti l'atto di ritornare a investire risulta positivo e significativo per i governi, le economie nazionali e per i datori di lavoro. In tal senso, la legislazione, la regolamentazione e la politica sono fattori estremamente rilevanti per promuovere l'accessibilità digitale in un paese.

I governi in aggiunta possono promuovere l'innovazione e la produzione locale attraverso le associazioni pubbliche e private, al fine di supportare la creazione e l'erogazione di strumenti e contenuti tecnologici accessibili, rilevanti dal punto di vista locale e culturale. Infine, il principio del mainstreaming³⁶ è fondamentale per garantire alle persone con disabilità di non essere lasciate da parte a causa della rivoluzione digitale [25].

In virtù di quanto detto il turismo contemporaneo non può funzionare efficacemente in un ambiente competitivo e soddisfare le diverse esigenze e preferenze dei turisti, variabili nel tempo e nello spazio, senza l'uso di sistemi di informazione di rete moderni e integrati su scala regionale, nazionale e globale. Specie per il fatto che questi sistemi informativi contribuiscono in modo significativo allo sviluppo del turismo accessibile.

³⁶ Principio che impone alle autorità pubbliche di valutare anticipatamente gli eventuali impatti discriminatori che potrebbe apportare l'adozione di una certa misura.

CAPITOLO 4

Il caso studio del progetto Disability Friendly

In questo capitolo viene fornita una breve introduzione all’offerta turistica della Riviera del Brenta (luogo di residenza del realizzatore di suddetto elaborato), in modo tale da far conoscere e far comprendere al lettore il prodotto turistico globale e i relativi punti di forza e di debolezza, unitamente alla tipologia ed entità numerica dei flussi turistici. In seconda analisi viene esposta la questione dell’accessibilità turistica del territorio e in ultima viene presentato il caso studio del progetto “Disability Friendly nelle Ville e nelle strutture ricettive della Riviera del Brenta”.

4.1 L’offerta turistica della Riviera del Brenta

Il 16 dicembre 2016 a Villa Widmann è stato sottoscritto il protocollo d’intesa tra i vari stakeholder pubblici e privati operanti nel territorio, dando vita all’OGD³⁷ noto come “Riviera del Brenta e Terra dei Tiepolo” finalizzato alla valorizzazione dell’economia turistica locale attraverso la collaborazione tra due territori distinti ma strettamente collegati tra loro, in modo tale da incrementare la competitività della destinazione sia sul piano nazionale che internazionale e realizzare una offerta all’avanguardia basata sul lavoro congiunto di tutte le parti interessate (Si veda Figura 4).

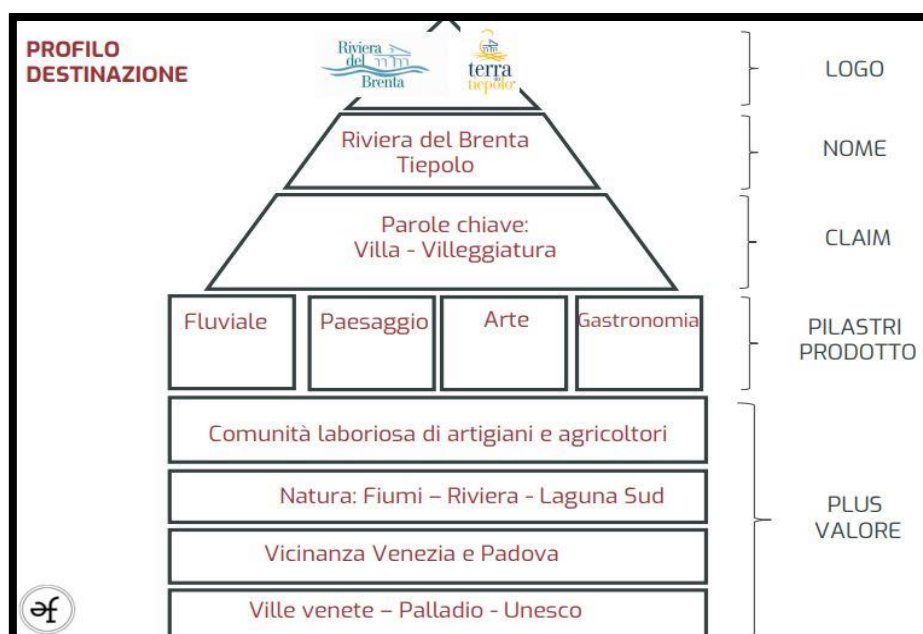


Figura 4: Profilo di destinazione [15].

³⁷ Organizzazioni di gestione della destinazione.

Il territorio della Riviera del Brenta e quello della Terra dei Tiepolo (miranese) ha una fortissima attrattiva culturale per via della presenza delle numerose Ville Venete presenti sul territorio che tra il 1500 e il 1700 venivano utilizzate come luoghi di villeggiatura dai membri dell'aristocrazia veneziana. Queste maestose residenze sorgono lungo il corso del Naviglio del Brenta, sia sulle strade principali (Castellana, Miranese, Strada moglianese) sia sulle vie minori di campagna, costituendo un vero e proprio itinerario storico artistico che affascina i turisti provenienti da ogni dove. Oltre alle ville, il territorio vanta anche la presenza di alcune collezioni museali come il museo archeologico presente nella chiesa romana di Santa Maria di Lugo, l'ecomuseo noto come "le terre del Brenta", il museo "Rossimoda della Calzatura d'Autore", il museo etnografico del Villano e il museo nazionale di Villa Pisani. Non meno importante è il patrimonio minore presente nei borghi facenti parte del territorio, esemplificativo del paesaggio e della cultura fluviale dello "stato da tera" veneziano.

Il territorio in questione non è solo degno di nota per la sua cultura in quanto anche l'elemento naturalistico costituisce un'altra importante attrattiva turistica, per via della presenza della laguna e dei suoi elementi caratterizzanti (barene, valli da pesca, oasi naturali etc.) che vanno a costituire dei veri e propri itinerari naturalistici percorribili (anche avvalendosi di guide specializzate) a piedi, in bici, in kayak, in canoa e a cavallo. In particolare, a Campagna Lupia è presente Valle Averte, un'oasi gestita dal WWF, rinomata per la sua ricca biodiversità che dà la possibilità di praticare attività a contatto con l'ambiente naturale come quella del birdwatching.

Altro fattore chiave del turismo rivierasco è sicuramente la navigazione fluviale, supportata da imbarcazioni storiche e minicrociere (come il rinomato Burchiello) che trasportano i turisti alla scoperta del territorio.

La geografia del territorio consente in aggiunta la pratica di diversi sport, tra cui la corsa, la bicicletta, il canottaggio, la tradizionale voga alla veneta, solo per citarne alcuni. Molti turisti sono soliti giungere nella Riviera del Brenta infatti per partecipare ai numerosi eventi podistici sia di grandi che di piccole dimensioni come ad esempio la Venice Marathon e la mezza maratona dei Dogi. Anche il cicloturismo lungo le sponde del Naviglio e le vie di campagna, costituisce una parte importante dell'offerta turistica locale, specie le bicicletate enogastronomiche. Tuttavia, sarebbe necessario dotare la Riviera del Brenta di maggiori infrastrutture e incrementare il marketing territoriale al fine di sviluppare un vero e proprio marchio dello slow tourism rivierasco.

Degno di nota è anche il contributo dato dalle Pro Loco dei vari comuni del territorio, le quali organizzano svariati eventi come quelli enogastronomici (sagre, mercati etc.), sportivi, culturali

e musicali, religiosi, folkloristici (Palio del Ruzante, Riviera Fiorita, Zogo dell'Oca etc.), artigianali, florovivaistici etc.

In fine è doveroso sottolineare il fatto che il territorio rappresenta uno dei distretti manifatturieri più rilevanti e storici della penisola italiana meglio noto come “Consorzio dei Maestri Calzaturieri della Riviera del Brenta”. Sfortunatamente oltre al sopracitato museo della calzatura presente nella Villa Foscari-Rossi, non sono presenti altri elementi che possano costituire un'offerta turistica dell'artigianato calzaturiero della zona consistente e sebbene questo possa essere considerato un fattore di attrattiva importante per i turisti che vengono a scoprire il territorio, purtroppo è ancora relegato al turismo di nicchia.

Per quanto concerne all'offerta ricettiva, il territorio della Riviera del Brenta e Terra dei Tiepolo conta la presenza per lo più di strutture ricettive a conduzione familiare, ricavate da abitazioni storiche e caratteristiche dei paesi facenti parte dell'OGD, aventi una qualità media corrispondente a 2,5 stelle. Vi è la presenza per lo più di Bed and Breakfast, Alberghi, affittacamere e aziende agrituristiche, i quali hanno contribuito alla creazione di 4615 posti letto. I principali esercizi alberghieri si trovano nei comuni di Mira, Mirano e Dolo, luoghi in cui si concentrano i flussi turistici sostanziali. In riferimento a questo ultimo elemento, secondo i dati ISTAT nel 2016 ci sono stati 296933 arrivi per lo più provenienti da paesi esteri (Cina, Corea del Sud, Polonia, Stati Uniti, Germania) con una permanenza media di quasi due giorni, tuttavia i turisti domestici permangono complessivamente più tempo nel territorio. Sebbene i molteplici fattori di attrattiva del territorio, una grossa percentuale degli arrivi è costituita da turisti che per convenienza economica scelgono di soggiornare nel territorio dell'OGD, pur essendo interessati a visitare esclusivamente Venezia e Isole e Padova, i cosiddetti “falsi escursionisti”. In virtù di quanto detto, gli arrivi della Riviera del Brenta e Terra dei Tiepolo dipendono fortemente dai flussi turistici dei centri storici delle città di Venezia e Padova [15].

4.2 L'accessibilità della Riviera del Brenta

Sebbene i molteplici miglioramenti avvenuti negli ultimi anni nel territorio dell'OGD per migliorare l'offerta turistica complessiva permangono ancora molteplici punti di debolezza. Tra cui: la mancanza di un marchio identitario della destinazione (Destination Brand) che consenta al territorio di essere competitivo, la mancanza di centri storici in grado di far defluire i flussi turistici dalle città di Venezia e Isole e Padova (come visto in precedenza), la presenza di strutture ricettive per lo più di piccole dimensioni non in grado di soddisfare la domanda del turismo congressuale, la tendenza da parte dei Tour Operator a inserire i comuni dell'OGD in pacchetti turistici delle città di Venezia e Padova esclusivamente come soluzioni ricettive più

convenienti, la mancanza di un unico portale di risalto che promuova e commercializzi efficacemente l'offerta turistica del territorio, l'incapacità della destinazione di sapersi raccontare (storytelling) e in fine, la mancanza di collaborazione tra gli Stakeholder locali. Per quanto concerne alla questione dell'accessibilità, alla luce delle numerose difficoltà che permangono nel territorio, l'inclusività turistica è quasi non considerata. A ciò si deve aggiungere il fatto che gli elementi portanti del prodotto turistico del territorio, le Ville e gli attracchi sul Naviglio che, per via della loro antica conformazione architettonica e strutturale non si prestano a modifiche, risultano per lo più inaccessibili. Tuttavia, negli ultimi anni si sono visti dei timidi approcci al tema dell'accessibilità turistica. Nel 2016 sono stati inaugurati il Pontile dell'Antica Pescheria e quello del Torresino che consentono l'accesso alla navigazione fluviale ai soggetti con disabilità motoria (si veda Figura 4.1).



Figura 4.1: Inaugurazione dei nuovi attracchi sul Naviglio [18].

Sempre nel 2017 il comune di Stra ha dato in concessione un attracco per imbarcazioni elettriche presso l'Antica Pescheria [44]:

“Il Comune di Stra intende concedere l'attracco di almeno due piccole imbarcazioni elettriche, di cui una con accesso ai disabili, nel pontile dell'Antica Pescheria.

Le imbarcazioni dovranno avere:

- lunghezza non superiore a metri 5 (cinque);*
- larghezza non superiore a metri 2,5 (due virgola cinque);*
- motore elettrico fuoribordo;*
- garantire l'accesso anche ai disabili”.*

Altra importante iniziativa che ha consentito di migliorare l'accessibilità della navigazione sul naviglio, che, preme ricordarlo è lo snodo in cui si concentra gran parte dell'attrattiva turistica territoriale, è stata quella promossa da Delta Tour Navigazione Turistica, la quale ha realizzato una imbarcazione accessibile alle persone disabili.

Alessandra Boran in aggiunta, presidente dell'associazione "Famiglie e Abilità" e creatrice del progetto "Disability Friendly", assieme a suo marito Marco Mozzato, ispirandosi alle necessità del figlio Gabriele (ragazzo con autismo), hanno dato vita al Tandem a guida posteriore OL3 (oltre) Bike realizzato secondo i criteri della progettazione universale. La caratteristica principale di questo mezzo con pedalata assistita così innovativo sta nella sua adattabilità a tutti i percorsi, è infatti utilizzabile sia nelle strade di pianura, sia negli sterrati di montagna, consentendo all'utente di viaggiare e di godere appieno del territorio, qualsiasi esso sia (si veda Figura 4.2) [66].



Figura 4.2: Marco e il figlio Gabriele sul Tandem OL3 Bike [66].

La possibilità da parte del territorio di fornire questi Tandem per il noleggio costituirebbe una vera e propria svolta in termini di sviluppo dell'offerta turistica inclusiva, considerando che la Riviera del Brenta viene generalmente percorsa oltre che con i battelli, a piedi e/o in bici.

In aggiunta è importante ricordare che molte strutture turistiche come Villa Goetzen a Dolo, si sono munite di pedane, anche quando l'applicazione risultava difficoltosa, per facilitare l'accesso agli ospiti con disabilità motoria. Gran parte poi, concede tariffe speciali o l'entrata gratuita a gruppi di persone con disabilità, anche se sarebbe necessario estendere l'offerta anche ai singoli.

Per quanto concerne all'accessibilità informativa della Riviera del Brenta, questa risulta fortemente frammentaria. Sono presenti molteplici portali e nessuno particolarmente di spicco. Ciò comporta una forte mancanza di posizionamento online. Tuttavia, anche in questa direzione

dei miglioramenti ci sono stati, grazie all'istituzione di una unica OGD infatti, gli attori interessati hanno cominciato a ragionare maggiormente in una ottica di Business Ecosystem [15]:

“L'idea di fondo alla base dei Business Ecosystem si rifà alle considerazioni di Moore (1993) che evidenzia come una comunità economica sia sostenuta da un insieme di organizzazioni e individui che interagiscono producendo sia beni che servizi di valore ai clienti, che sono essi stessi membri dell'ecosistema. Gli organismi dell'ecosistema includono inoltre fornitori, produttori, concorrenti e altri stakeholder”.

“Stimolando una aggregazione delle imprese in “ecosistemi di business” si può inoltre garantire una cooperazione sia orizzontale che verticale tra gli operatori in grado di ottimizzare una promozione unica della destinazione offrendo ai clienti un'offerta chiara del prodotto turistico, integrata e pienamente soddisfacente di servizi turistici richiesti dai turisti”.

Figli della logica di questo Network sono sicuramente la prima applicazione dedicata all'offerta culinaria della Riviera del Brenta “Le delizie della Brenta” e il DMS (Destination Management System) che ha lo scopo di [15]:

“consentire l'interscambio delle informazioni e l'interoperabilità fra i punti informativi per consentire la migliore fruizione delle strutture ricettive, dei trasporti e dell'offerta complessiva delle risorse”.

Nei numerosi tavoli di lavoro dell'OGD in aggiunta sono state esaltate tematiche importanti in termini di sviluppo digitale, migliorando in questi anni considerevolmente l'utilizzo della suddetta componente. Grazie all'acquisizione di una logica sempre più turistica da parte del territorio, ci sono stati miglioramenti significativi nei servizi informativi e di prenotazione e nell'utilizzo sempre maggiore del Marketing digitale. Tuttavia, la strada da percorrere verso la digitalizzazione è ancora molto lunga e quasi in nessuno dei molteplici portali dedicati al territorio della Riviera del Brenta e Terra dei Tiepolo, vengono fornite informazioni rilevanti per gli ospiti con esigenze di accesso specifiche. In aggiunta, non solo i portali che informano sull'offerta turistica complessiva del territorio, sono quasi del tutto privi di notizie circa l'accessibilità, ma anche le strutture turistiche stesse. Ribadita nelle sezioni precedenti l'importanza del digitale per i viaggiatori con disabilità, è facile comprendere quanto, nella

situazione attuale, un potenziale ospite con esigenze di accesso specifiche troverebbe difficoltosa sia la preparazione al viaggio, sia la permanenza nel territorio.

4.3 Il progetto Disability Friendly

Il progetto “Disability Friendly” da cui nasce successivamente l’iniziativa “Disability Friendly nelle Ville e nelle strutture ricettive della Riviera del Brenta” è una idea di Alessandra Boran, presidente dell’associazione “Famiglie e Abilità ONLUS” (Bojon) in collaborazione con Pietro Martire, presidente dell’associazione “Oltre il Muro” (Dolo). Alessandra, mamma di un ragazzo con autismo, ha costituito la società attraverso l’unione con altri genitori aventi figli con disabilità cognitiva al fine di aiutare questi ultimi e supportarsi tra famiglie. L’associazione ha in aggiunta un gran ruolo di Advocacy in quanto si occupa di sensibilizzare all’accoglienza delle persone con disabilità cognitiva, cercando di portare nel territorio tutte le cure necessarie per queste persone sia per la loro autonomia attuale che futura.

Oltre il muro dal canto suo, si occupa di sensibilizzazione, portando la disabilità anche all’interno delle scuole (dalle classi quarte in su) con un progetto chiamato “Vuoi il mio parcheggio? vuoi anche il mio handicap?”. Ai ragazzi viene chiesto di disegnare un fumetto rappresentante questo slogan, il quale poi viene affisso su un cartello in latta vero e proprio per abbattere un’altra barriera architettonica in questo caso non fisica ma sociale rappresentata dall’abuso dei parcheggi disabili.

Consapevoli dell’importanza dell’associazionismo territoriale, l’associazione “Famiglie e Abilità” ha creato nel 2016 il progetto “Disability Friendly” in collaborazione con l’associazione “Oltre il muro” e con il contributo importante di Ascom Confcommercio della Riviera del Brenta e terziario donna.

Nel Progetto l’associazione di Pietro Martire ha l’obiettivo di abbattere le barriere fisiche, andando nei vari esercizi commerciali per capire se nello spazio circostante ci sia la possibilità di mettere un parcheggio per disabili, nel caso non fosse già presente, una rampa di ingresso e tutto ciò che concerne l’abbattimento delle barriere architettoniche dal punto di vista della disabilità motoria. L’associazione “Famiglie e Abilità” invece, cura l’aspetto della disabilità cognitiva nelle strutture ricettive e commerciali di tutto il territorio della Riviera del Brenta e oltre, attraverso la somministrazione di un breve corso in cui si parla di disabilità cognitiva, delle difficoltà che possono riscontrare i soggetti nell’entrare in un ambiente che non conoscono, delle potenzialità di queste persone e delle strategie per poterli aiutare a sentirsi al meglio all’interno delle strutture. L’attività che aderisce viene certificata con il logo “Disability Friendly” apposto sulla vetrina (Si veda Figura 4.3 e Figura 4.4).



Figura 4.3: Certificato Disability Friendly [48].



Figura 4.4: Logo Disability Friendly [48].

L’ottenimento degli strumenti, della consapevolezza e della maggiore sensibilità da parte dei “abilmente” commercianti, consente alle persone con disabilità e alle loro famiglie di vivere appieno il territorio in maniera sicura e serena, con la speranza di poter garantire un futuro quanto più autonomo possibile per i loro figli. Ad oggi le attività commerciali che hanno aderito all’iniziativa sono più di 70 e i vari comuni del territorio richiedono sempre più di poter somministrare il corso.

“Disability Friendly nelle Ville e nelle strutture ricettive della Riviera del Brenta” è invece l’iniziativa figlia dell’omonimo progetto cui obiettivo è quello di rendere accessibile il turismo della Riviera del Brenta, compresi i beni culturali, come le Ville Venete, le strutture ricettive, la mobilità (bus, burchiello, parcheggi) ai soggetti con bisogni di accesso specifici.

4.4 Il caso di studio

Questo elaborato ha in prima istanza, lo scopo di migliorare la fruibilità della Riviera del Brenta sia da un punto di vista turistico, che locale ai soggetti con disabilità. L’obiettivo è stato raggiunto attraverso la realizzazione di un portale (che verrà presentato nell’ultimo capitolo) e di una visita guidata inclusiva (che verrà descritta nel capitolo 5), entrambi pensati ad hoc per i soggetti con disabilità. Il primo informa dell’offerta turistica inclusiva presente nel territorio e per mezzo di esso gli utenti possono trovare non solo strutture ricettive e attività realmente accessibili e quindi prive di barriere architettoniche, ma anche materiali scaricabili contenenti PECS e storie sociali per fornire supporto al viaggio e alla preparazione dello stesso degli ospiti con disabilità cognitiva. Il portale realizzato utilizzando la piattaforma WordPress è stato chiaramente progettato rispettando i principi di accessibilità e usabilità descritti nelle sezioni precedenti. Degni di nota sono la possibilità di modifica della grandezza del testo e dei colori e l’utilizzo di un linguaggio semplice e in stampatello maiuscolo, il quale unitamente all’impiego

delle PECS nelle varie sezioni, dà la possibilità anche ai soggetti con disabilità cognitiva di poter comprendere e utilizzare il portale.

La visita guidata inclusiva invece è stata resa possibile solo grazie alla collaborazione, anche se fortemente limitata a causa della pandemia di Covid-19, con i realizzatori del progetto precedentemente descritto: “Disability Friendly”. La cooperazione con Alessandra Boran, creatrice del progetto e presidente dell’associazione “Famiglie e abilità” e la grande disponibilità di Michela Guggia, responsabile di Villa Widmann, hanno infatti consentito di realizzare una visita guidata adatta ai soggetti con disabilità cognitiva in cui ancora una volta il digitale si è rivelato di fondamentale importanza. È importante specificare che in questa sede ci si è concentrati su una unica disabilità sia per i sopra citati fattori strutturali tipici delle Ville venete che, nel caso di Villa Widmann per migliorare l’accesso per i soggetti con disabilità motoria l’unica soluzione sarebbe quella di applicare una rampa dalle proporzioni insostenibili, sia per poter realizzare la visita al meglio focalizzando gli sforzi verso una tipologia di soggetti disabili socialmente poco considerati. La scelta della disabilità cognitiva in aggiunta è motivata da una maggiore disponibilità di strumenti per soddisfare questo “target” che, preme ricordarlo, è fortemente non eterogeneo, quindi anche in questa circostanza le difficoltà riscontrate nel creare una esperienza turistica adeguata sono state notevoli. Tuttavia, l’approccio utilizzato è stato quello della semplificazione, in quanto come detto precedentemente, un prodotto realizzato in maniera più semplice, è più facile da utilizzare e da comprendere per chiunque.

La visita è stata ospitata in Villa Widmann, in quanto questa è la prima struttura turistica che si è prestata al progetto pilota “Disability Friendly nelle Ville e nelle strutture ricettive della Riviera del Brenta”. Il ruolo di “tester” della struttura ha consentito in aggiunta di far realizzare delle PECS da applicare sui Totem informativi in modo tale da favorire l’orientamento e la comprensione degli ospiti con disabilità cognitiva e di inoltrare la richiesta al fornitore grafico “Smartmix”, attività certificata Disability Friendly, per far costruire dei supporti descrittivi con traduzione in Braille da applicare dinnanzi ai numerosi alberi secolari che si trovano nel parco. In virtù di quanto detto, si comprende che, sebbene per la visita ci si sia concentrati su una disabilità specifica, in realtà in questo lavoro in relazione alla disponibilità di strumenti e conoscenze si è cercato di considerare in toto il vastissimo mondo dei soggetti con bisogni di accesso specifici, ponendo le basi per realizzare il grande progetto di inclusione turistica portato avanti da Disability Friendly.

I primi contatti con i soggetti coinvolti nel progetto e con l’associazione “Famiglie e abilità” sono avvenuti nel mese di febbraio 2020 e dopo un primo incontro conoscitivo, ne sono seguiti altri per poter studiare l’associazione, i servizi che offre, i soggetti a cui si rivolge e gli esperti.

L'obiettivo concordato fu quello di collaborare per iniziare il progetto "Disability Friendly nelle Ville e nelle strutture ricettive della Riviera del Brenta". Sfortunatamente, a fine febbraio lo scoppio della pandemia di Covid-19 ha compromesso fortemente questa cooperazione costringendo anche tutte le parti coinvolte (Lions Club "Rosalba Carriera" Stra, Ass.Famiglie e abilità ONLUS, Ass.Oltre il muro, Lions Club Stra Riviera del Brenta Host, Lions Club Noale, Lions Club Spinea, Lions Club Arte e Poesia, Regione Veneto, Città metropolitana di Venezia, San Servolo Servizi Villa Widmann Rezzonico Foscari) ad annullare il convegno, rinviato a settembre, che avrebbe sancito l'inizio effettivo dei lavori (si veda Figura 4.5).

LIONS CLUB "ROSALBA CARRIERA" STRA
ASSOCIAZIONE FAMIGLIE e ABILITÀ Onlus • ASSOCIAZIONE OLTRE il MURO
 in collaborazione con
 Lions Club Stra Riviera del Brenta Host
 Lions Club Noale • Lions Club Spinea
 Lions Club Arte e Poesia

Vi invitano alla presentazione del

PROGETTO
DIS
ABILITY
FRIENDLY

nelle VILLE e nelle STRUTTURE RICETTIVE
della RIVIERA del BRENTA

un TURISMO ACCOGLIENTE VERSO TUTTI
un'OPPORTUNITÀ PER TUTTI

Venerdì 27 MARZO 2020 ore 19,00
Villa Widmann Rezzonico Foscari - Mira / Venezia

ore 19,00
Aperitivo di Benvenuto

ore 20,00
Apertura Convegno
 Caterina Laconca Di Meo • Presidente Lions Club Rosalba Carriera
 Stefano Valentini • Presidente Lions Club Stra Riviera del Brenta Host

Interverranno
 Alessandra Boran • Presidente Famiglie e Abilità Onlus
 D.ssa Anna Donà • "DISABILITY FRIENDLY e l'accoglienza alla disabilità cognitiva"
 Antonina Macaione • Turismo accessibile perché la disabilità non è un ostacolo
 Pietro Martire Presidente Oltre il muro • "DISABILITY FRIENDLY e l'accoglienza alla disabilità fisica"
 D.ssa Stefania Martignon • Opportunità fiscali per le imprese

Testimonianza
 Studenti Istituto Lazzari

Modera
 Valentino Magliaro • Humans to Humans Opinion leader Obama Foundation

PATROCINIO
 REGIONE DEL VENETO

Città metropolitana
 di Venezia

san servolo
 servizi metropolitani
 di venezia

villa widmann
 rezzonico foscari

OLTRE
il MURO

famiglie e
abilità
on.l.u.s.
 WWW.FAMIGLIEABILITA.IT

Figura 4.5: volantino del Convegno del progetto [48].

Ciò ha costretto chiaramente anche al ripensamento di questo elaborato, non potendo più cooperare direttamente con i realizzatori del progetto e gli altri illustri membri coinvolti.

Si è pensato perciò di realizzare un portale collegato a quello di Disability Friendly dedicato al turismo accessibile del territorio, invece di sviluppare la sezione turistica del sito del progetto che avrebbe dovuto avvenire in cooperazione con l’Agenzia di Comunicazione “Smart Mix” (realizzatori dei portali e fornitori grafici di Famiglie e abilità, Disability Friendly, Sen Servolo servizi Villa Widmann). Per quanto concerne alla visita guidata invece, la chiusura quasi improvvisa del paese e la politica di distanziamento sociale imposte dalla pandemia, hanno messo seriamente in discussione la fattibilità della stessa, decidendo quindi di realizzare l’itinerario su un piano teorico, nella speranza di una riapertura. Fortunatamente quest’ultima c’è stata e dopo aver studiato attentamente il tema dell’accessibilità turistica, a inizio giugno è stato possibile lavorare direttamente su campo a Villa Widmann, riuscendo a concretizzare la visita, facendola sperimentare a cinque ragazzi accompagnati dai relativi genitori e Alessandra Boran, creatrice del progetto “Disability Friendly” e presidente dell’associazione Famiglie e Abilità.

Conclusion

In virtù di quanto detto nei prossimi due capitoli vengono descritti dettagliatamente la visita guidata inclusiva a Villa Widmann e la realizzazione del portale Riviera del Brenta Inclusiva, aventi entrambi l’obiettivo di rendere il territorio della Riviera del Brenta sempre più accessibile ai soggetti con disabilità, ricordando che questo “target” di ospiti è estremamente diversificato, non solo perché una disabilità motoria è differente da un deficit di tipo cognitivo ad esempio, ma anche perché si riscontrano differenze significative anche tra soggetti aventi la medesima disabilità. Tuttavia, sebbene questo limite unitamente allo scoppio della pandemia di Covid-19 che ha penalizzato fortemente sia il mondo del turismo che quello delle persone con disabilità (specie cognitiva), influenzando quindi, come già sentenziato, anche sulla realizzazione di questo elaborato, si è cercato di adottare delle soluzioni di accessibilità basilari ed esemplificative cercando altresì di soddisfare quanto più possibile le esigenze degli ospiti con disabilità differenti, con l’auspicio che presto questo punto di partenza possa essere implementato attraverso investimenti mirati e la formulazione di un piano di accessibilità frutto del lavoro congiunto dei vari stakeholder locali.

CAPITOLO 5

La visita guidata inclusiva a Villa Widmann

In questo capitolo vengono presentate le metodologie utilizzate per realizzare la visita guidata a Villa Widmann pensata ad hoc per i soggetti con disabilità cognitiva. Oltre al metodo verrà descritta dettagliatamente l'esperienza di visita e l'indice di gradimento espresso dai ragazzi coinvolti e dai relativi genitori.

Come già sentenziato l'obbiettivo della visita inclusiva è stato quello di incrementare l'offerta turistica accessibile della Riviera del Brenta in cui la componente digitale si è rivelata ancora una volta di fondamentale importanza poiché è stato utilizzato un metodo narrativo noto come "digital storytelling" che ha previsto l'utilizzo del tablet per incrementare l'attenzione durante la narrazione. Con la visita e con il portale (che verrà descritto nel prossimo capitolo) sono state poste le basi per lo sviluppo di una Riviera del Brenta maggiormente inclusiva.

5.1 La metodologia utilizzata per la visita guidata inclusiva

In questa sede vengono presentate le metodologie adottate per realizzare un tour adatto ai soggetti con disabilità cognitiva in un museo e/o galleria, in questo caso Villa Widmann a Mira. La strutturazione del percorso è frutto di un importante studio di fonti bibliografiche, accompagnato dall'analisi attenta degli esempi di "Best practice" condotte a livello nazionale e internazionale. Fondamentale è stato l'impiego delle PECS (Sistema di comunicazione per scambio di immagini) delle storie sociali, dell'agenda visiva, del digital storytelling, dei laboratori creativi e sia dell'intervista narrativa o non strutturata sottoposta agli utenti, sia dell'intervista semi-strutturata sottoposta ai genitori al fine di comprendere il grado di soddisfazione complessiva.

Assodato che risulta molto complesso realizzare un prodotto che possa soddisfare ogni persona con disabilità cognitiva, si è cercato di adottare un approccio semplificativo-inclusivo al fine di poter andare incontro alle necessità e preferenze del maggior numero di utenti possibile.

5.1.1 Le PECS

Da un approfondito studio bibliografico circa la disabilità cognitiva è emerso che una delle principali metodologie utilizzate nell'ambito della comunicazione e comprensione (elementi fondamentali da prendere in considerazione per preparare i soggetti alla visita guidata in un sito turistico) è l'impiego delle PECS. Queste sono un sistema di CAA (comunicazione aumentativa, alternativa) notevolmente utilizzato anche nel campo del turismo accessibile. Nel 2017 infatti l'accademia della montagna accessibile in collaborazione con Trentino school of management hanno istituito un corso di formazione relativo alle diverse tecniche della comunicazione aumentativa, alternativa, rivolto alle guide alpine, ai maestri di sci, agli accompagnatori turistici, ai ristoratori e albergatori, ai gestori di rifugi, ai direttori delle scuole di sci e ad altri professionisti [33].

Altro esempio di utilizzo delle PECS in ambito turistico degno di nota è rappresentato dalle visite guidate della città di Fossano con il supporto di un libro-guida con simboli e immagini, organizzate nel 2013 dalla S.C. di Neuropsichiatria Infantile ASL CN1 sede di Fossano, in collaborazione con la Biblioteca Civica [80].

In aggiunta, dal momento che alle strutture certificate Disability Friendly vengono fornite delle schede con le PECS e le storie sociali più utili in relazione alla tipologia dell'esercizio commerciale, si è pensato di utilizzare la medesima metodologia anche per la visita guidata in Villa Widmann.

Le PECS sono un Sistema di comunicazione universale per scambio di immagini che consente alle persone con disabilità cognitiva (bambini, adolescenti e adulti) di poter comunicare attraverso un metodo funzionale.

Il sistema è costituito da una serie di passaggi fondamentali. Si comincia con l'istruire gli utenti con difficoltà comunicativa a scambiare una immagine di ciò che necessitano con una persona che comprende la loro richiesta. A titolo esemplificativo, se una persona ha fame darà al prossimo una immagine rappresentante l'azione del "mangiare" (si veda Figura 5).

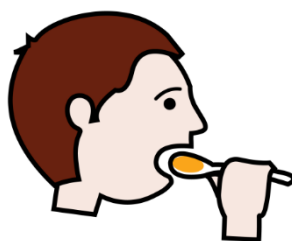


Figura 5: PECS mangiare [39].

In seguito, si insegna agli utenti come distinguere i simboli e costruire frasi semplici, compreso il commentare, il chiedere e il rispondere.

Il sistema consente di sviluppare precocemente una capacità di comunicazione espressiva e sociale attraverso le immagini, permettendo all'utente di interagire spontaneamente con l'ambiente circostante. In virtù di quanto detto il metodo delle PECS, impiegato inizialmente solo con i bambini autistici in età prescolare, risulta adatto per le persone di tutte le età e con diverse difficoltà di apprendimento.

Il sistema è basato su un modello provato e testato. Il suo successo deriva dall'integrazione di prospettive pratiche e teoriche nella terapia del linguaggio e della parola e nel campo dell'analisi comportamentale applicata. Da un punto di vista funzionale il sistema PECS si concentra sulla comunicazione significativa e importante avviata dalla persona anziché sulla dipendenza dai suggerimenti degli altri. In aggiunta, tale metodo non richiede apparecchi o strumenti particolari e può essere utilizzato ovunque in quanto le immagini con la relativa parola e/o frase vengono memorizzate in un libro di comunicazione portatile e in questo modo sono sempre pronte all'uso.

Il sistema è costituito da sei fasi [26]:

1. Durante la fase uno viene insegnato alle persone ad avviare la comunicazione attraverso lo scambio di un'unica immagine per un oggetto che desiderano molto.
2. Nella fase due viene insegnato alle persone a essere comunicatori persistenti e a cercare attivamente immagini, avvicinandosi e facendo richieste agli altri.
3. La fase tre consiste nell'insegnare alle persone a discriminare le immagini e a scegliere quella che rappresenta al meglio l'elemento che desiderano.
4. Nella fase quattro le persone imparano a padroneggiare frasi strutturate, richiedendo elementi che vogliono come ad esempio: "Voglio qualcosa da mangiare."
5. Nella penultima fase le persone imparano a rispondere alla domanda: "Cosa vuoi?".
6. Nell'ultima fase le persone imparano a commentare lo spazio circostante, non solo passivamente ma anche attivamente.

Dopo la fase sei le persone imparano attributi come forme, colori e dimensioni in relazione alle loro richieste, espandendo in questo modo sia il loro lessico, sia la loro capacità di interagire con gli altri [26].

5.1.2 Le storie sociali

Altro importante metodo utilizzato nella comunicazione facilitata, essenziale al fine di realizzare una visita guidata inclusiva per i soggetti con disabilità cognitiva è l'impiego della storia sociale, la quale è particolarmente utile per le persone aventi autismo. Il metodo della storia sociale è stato creato da Carol Gray nel 1991 e consiste in una breve descrizione affiancata da immagini semplici e intuitive (come le PECS) di una situazione particolare, evento o attività. La storia sociale include quindi specifiche informazioni in riferimento a cosa aspettarsi da quella situazione e perché. Questo metodo può essere utilizzato per sviluppare capacità di autocura (ad esempio pulirsi i denti, lavarsi le mani o vestirsi), abilità sociali (ad esempio condividere, chiedere aiuto, dire grazie, interrompere) e capacità accademiche. La storia sociale in aggiunta oltre a far comprendere a chi le usa e le crea come le persone con autismo e altre disabilità cognitive percepiscono situazioni differenti, aiuta a far fronte serenamente alle modifiche che possono avvenire nella routine, agli imprevisti e/o agli eventi che possono rappresentare motivo di angoscia (ad esempio l'assenza dell'insegnante, il trasloco, i temporali etc.).

Per scrivere correttamente una storia sociale è necessario fare riferimento a tre passaggi fondamentali: Immaginare l'obiettivo, raccogliere le informazioni e personalizzare il testo [17].

Immaginare l'obiettivo: è necessario innanzitutto prendere in considerazione lo scopo della storia sociale. Ad esempio, l'obiettivo potrebbe essere quello di insegnare a una persona a coprirsi la bocca quando tossisce. Per fare ciò è necessario comprendere gli elementi di cui la persona necessita per raggiungere l'obiettivo. Ad esempio, deve capire perché è importante coprire la bocca quando si tossisce, ovvero impedire la diffusione di germi che possono far ammalare altre persone.

Raccogliere le informazioni: è necessario raccogliere informazioni sia sulla persona (età, interessi, capacità di attenzione e comprensione etc.) sia sulla situazione che si desidera descrivere nella storia sociale. È importante in tal senso porsi domande come “Dove si verifica

mostrata anticipatamente e continua a essere visionata durante l'attività, essendo la preparazione al corretto svolgimento di quest'ultima il suo scopo principale [26].

5.1.4 Il digital storytelling

Come visto nelle sezioni precedenti il digitale è una componente oramai divenuta non solo di enorme supporto, ma di fondamentale importanza per gli ospiti e i soggetti con disabilità, specie cognitiva. In questa sede si è adottato un approccio digitale alla visita molto basilare, ovvero l'utilizzo del tablet per mostrare le immagini in qualità di supporto alla narrazione.

Lo storytelling digitale nella sua forma più basilare è la pratica di usare strumenti informatici per raccontare storie. Ci sono molti altri termini usati per descrivere questa pratica, come documentari digitali, narrazioni basate su computer, saggi digitali, memorie elettroniche, narrazione interattiva, etc.; ma in generale, ruotano tutti intorno all'idea di combinare l'arte di raccontare storie con una varietà di contenuti multimediali. Gli argomenti utilizzati nella narrazione digitale spaziano dalle storie personali al racconto di eventi storici e l'utilizzo del supporto digitale consente di incrementare l'attenzione e l'interesse del visitatore, facilitando il ricordo dell'esperienza vissuta.

In virtù di quanto detto il ricercatore e consulente di cultura digitale, John Seely Brown ha descritto la narrazione digitale in questo modo [4]:

“Sono particolarmente interessato allo storytelling digitale, ai nuovi modi di utilizzare più media per raccontare storie e alle capacità dei bambini, che ora stanno crescendo in un mondo digitale, di scoprire nuovi modi di raccontare storie. Hanno la capacità di creare film interpretativi in modo molto semplice e di disporre tracce audio attorno al contenuto. Condizionano o "scolpiscono" il contesto attorno al contenuto. La seria interazione tra contesto e contenuto è fondamentale per ciò che riguarda la creazione di elementi come i Film”.

Oggi l'uso della narrazione digitale viene praticato nelle comunità, nelle scuole, nelle biblioteche e nelle aziende, dagli utenti alle prime armi con le tecnologie a quelli con competenze avanzate. Nel campo dell'istruzione, gli insegnanti e i loro studenti, dalle aule della prima infanzia fino alla scuola di specializzazione, utilizzano lo storytelling digitale in molte aree di contenuti e in un'ampia gamma di livelli.

5.1.5 Laboratori creativi

I laboratori creativi all'interno dei programmi didattici museali consentono di incrementare il grado di inclusione, partecipazione e coinvolgimento in quanto al centro dell'esperienza creativa vengono poste le persone e le loro emozioni. Generalmente questi laboratori vengono offerti a tutte le tipologie di pubblici, dai bambini, agli adulti, dai normodotati ai soggetti con disabilità in quanto la loro grande peculiarità è quella di riuscire a coinvolgere, divertendo e insegnando. In particolare, i laboratori artistici sono fortemente apprezzati dalle persone con disabilità cognitiva in quanto, questo tipo di pubblico necessita di una fruizione museale differente da quella tipicamente informativa, di conseguenza dare la possibilità a questi soggetti di mettere in gioco la propria creatività consente loro di stare bene, sperimentando un'esperienza coinvolgente e nuova. Le azioni del toccare e del manipolare infatti, sono per le persone con disabilità cognitiva un elemento estremamente importante al fine di garantire loro una ottimale esperienza di vista, incrementando il ricordo della stessa. Le esperienze laboratoriali non dovrebbero durare più di un'ora e mezza e va garantita la presenza di una figura esperta ogni cinque persone con disabilità cognitiva. Queste due regole basilari consentono di realizzare laboratori creativi in grado di soddisfare le esigenze del "target" in questione.

Tra i laboratori artistici che le strutture museali sono solite organizzare si annoverano:

- Laboratori di mosaico
- Laboratori con l'argilla
- Laboratori di pittura
- Laboratori di decorazione

5.1.6 Intervista non-strutturata e intervista semi-strutturata

In questa sede la metodologia utilizzata per valutare l'indice di gradimento della visita è di tipo qualitativo attraverso lo strumento dell'intervista, non solo perché il numero esiguo di persone coinvolte non avrebbe consentito di utilizzare un approccio quantitativo, ma anche perché la metodologia qualitativa risulta essere la più adatta per esprimere stati emotivi, atteggiamenti e altri fenomeni complessi difficilmente rappresentabili attraverso dei meri dati numerici (metodo quantitativo che prevede strumenti come questionari e sondaggi).

In relazione al grado di libertà che viene concessa al soggetto intervistato si è soliti distinguere l'intervista in strutturata, semi-strutturata e non-strutturata [8].

Intervista strutturata: è costituita da domande precise che seguono un ordine predefinito. Somiglia molto a un questionario con l'aggiunta della componente di interazione diretta con l'intervistato. Questo tipo di intervista consente di indagare fatti concreti e motivazioni razionali dei soggetti.

Intervista semi-strutturata: è costituita da domande aperte, non strutturate e prive di ordine che fungono più che altro da linee guida durante l'intervista, consentendo all'intervistatore di fare in modo che la conversazione rimanga centrata sul tema. Questo tipo di intervista consente di indagare quanto più possibile un evento, un fatto o una circostanza.

Intervista non-strutturata: prevede l'assenza di domande prestabilite, quanto piuttosto l'osservazione del comportamento dei soggetti, unitamente a domande semplici e spontanee. Questo tipo di intervista consente di indagare al meglio gli atteggiamenti, le emozioni e le opinioni profonde dei soggetti.

5.2 La visita a Villa Widmann

Per esporre come le metodologie appena descritte sono state applicate per realizzare la visita guidata inclusiva si rende necessario suddividere l'esperienza in tre parti: la preparazione alla visita, lo svolgimento della visita e il gradimento della visita.

La preparazione alla visita: Come detto più volte nel corso di questo elaborato, la preparazione alla visita risulta fondamentale per una corretta e piacevole fruizione della stessa da parte degli ospiti con disabilità cognitiva. La metodologia utilizzata in questa prima fase ha previsto l'utilizzo dei supporti visivi quali PECS, storie sociali e l'agenda visiva. In particolare, è stata realizzata una agenda visiva di Villa Widmann contenente storie sociali, costruite attraverso l'utilizzo delle PECS, in modo tale da favorire l'orientamento e la corretta fruizione dell'esperienza di visita, evitando episodi di smarrimento e ansia da parte dei ragazzi con disabilità cognitiva di grado medio. In particolare, i ragazzi dell'associazione "Famiglie e Abilità" coinvolti (ai relativi genitori è stato chiesto il permesso di inserirli in questo elaborato) sono stati Davide di 11 anni, Mattia di 11 anni, Marco di 9 anni, Andrea di 12 anni e Jingmin di 14 anni.

L'agenda è stata strutturata come un quaderno da sfogliare ed è stata fornita ai ragazzi una settimana prima del tour. La copertina introduce alla visita (si veda Figura 5.2). In particolare, la frase: "Oggi visito la Villa Widmann" unitamente alle PECS va a costituire la storia sociale. Tecnica che è stata utilizzata anche per tutte le altre schede.



Figura 5.2: Copertina dell'agenda visiva realizzata per Villa Widmann.

La prima pagina vede la presenza della mappa semplificata di Villa Widmann, oltre all'utilizzo delle PECS anche l'ausilio dei colori per identificare i diversi spazi della struttura è risultato di fondamentale importanza per favorire il corretto orientamento dei ragazzi (si veda Figura 5.3).

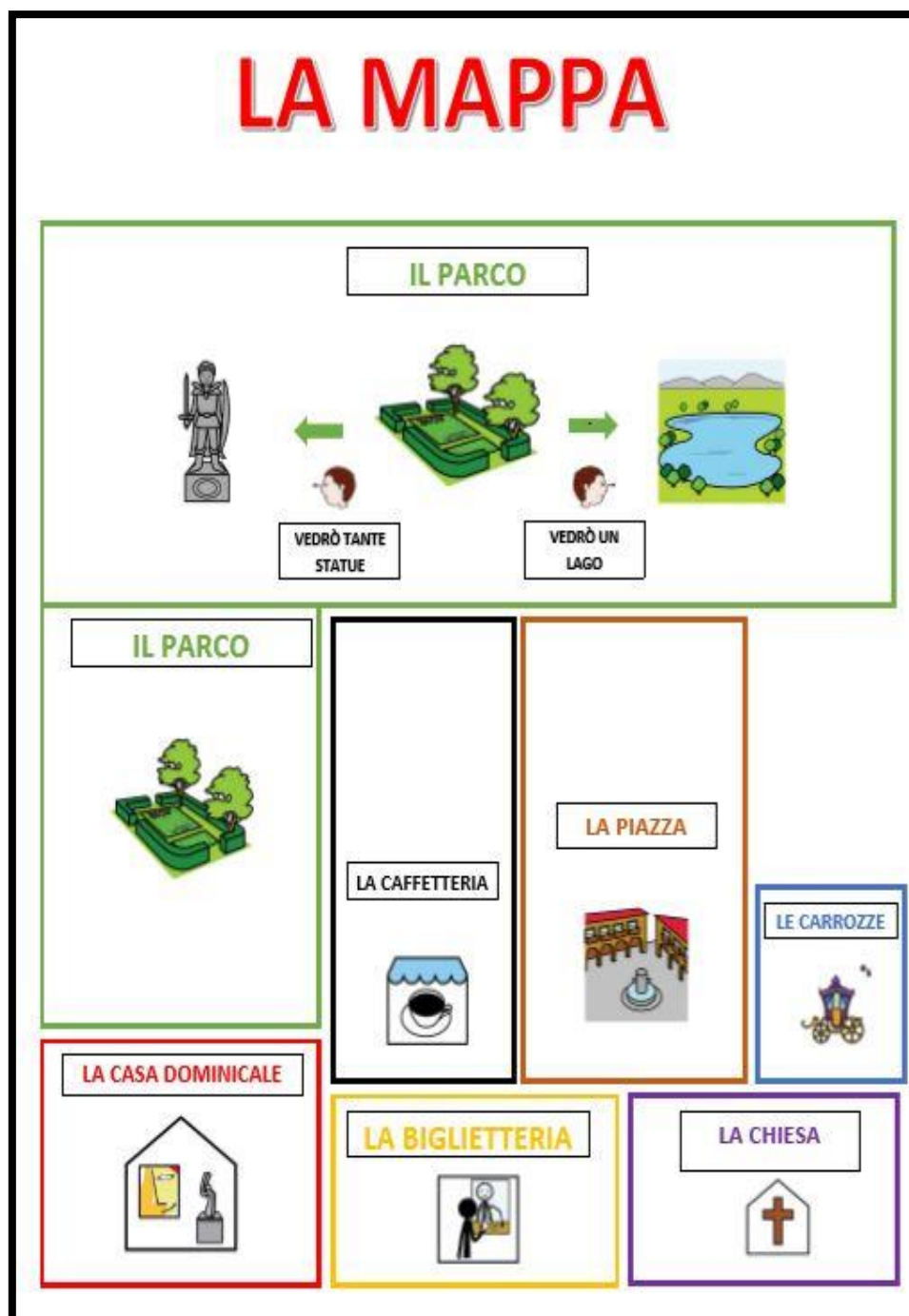


Figura 5.3: La mappa dell'agenda visiva.

Le pagine successive seguono la struttura della mappa. Oltre alle storie sociali con le PECS e ai colori, si è ritenuto opportuno inserire anche una foto rappresentativa del luogo della Villa in cui i ragazzi hanno visto opere, ascoltato storie o svolto delle attività (si veda Figura 5.4; Figura 5.5; Figura 5.6; Figura 5.7; Figura 5.8; Figura 5.9; Figura 5.10).

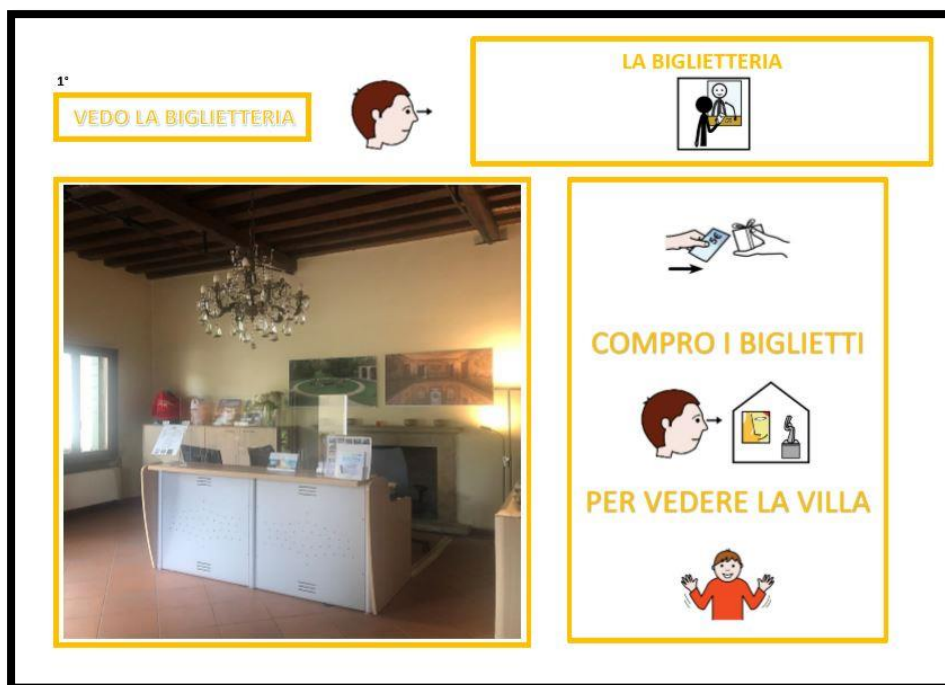


Figura 5.4: La biglietteria presente nell'agenda visiva.

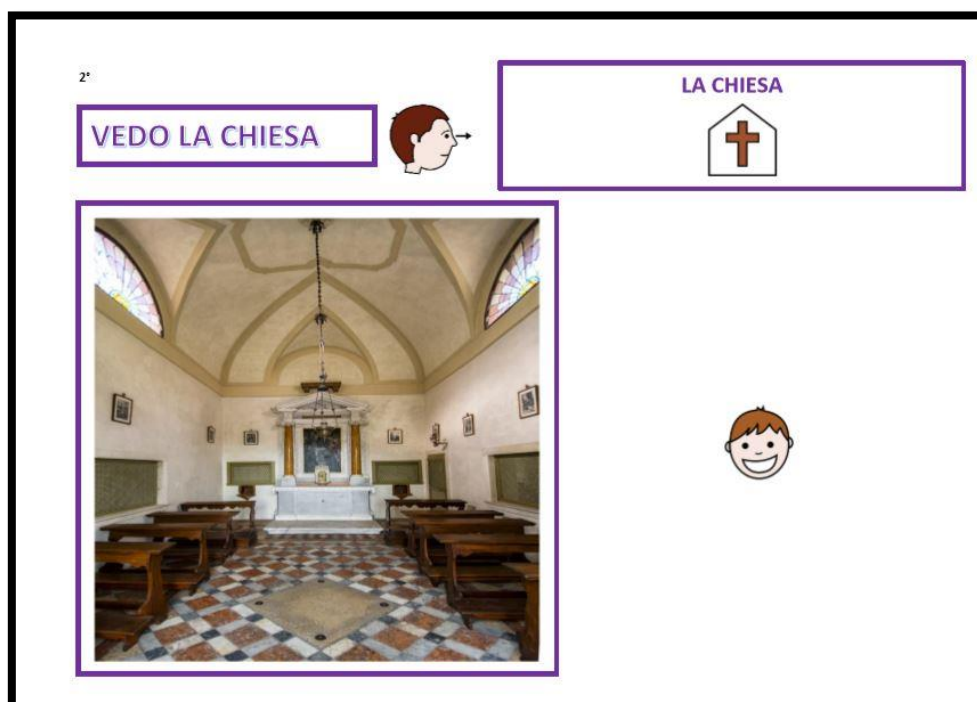


Figura 5.5: La chiesa presente nell'agenda visiva.




Figura 5.6: La Villa / Casa Dominicale presente nell'agenda visiva.




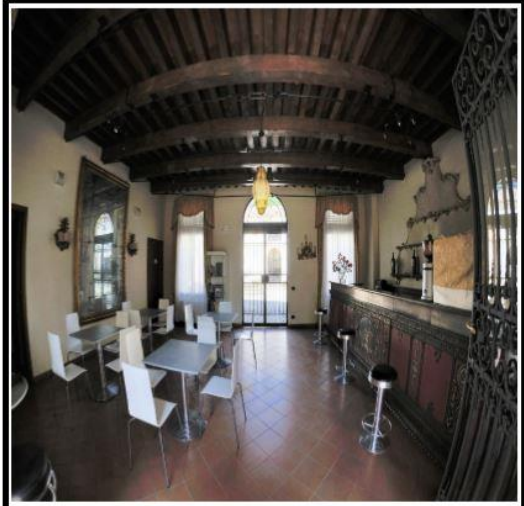

Figura 5.7: Il parco presente nell'agenda visiva.

5°


VEDO LA CAFFETERIA




LA CAFFETERIA

MI RIPOSO



BEVO



MANGIO

Figura 5.8: Le caffetteria presente nell'agenda visiva.

6°

VEDO LE CARROZZE



LE CARROZZE





FACCIO UN GIOCO



COSTRUISCO UN
PUZZLE CON GLI AMICI

Figura 5.9: le carrozze presenti nell'agenda visiva.



Figura 5.10: La piazza \ il campiello presente nell'agenda visiva.

L'orientamento dei ragazzi è stato favorito anche dal fatto che molti dei simboli PECS presenti nell'agenda visiva si ritrovano anche nei Totem informativi dislocati per tutta la Villa (si veda Figura 5.11).



5.11: Totem con le PECS.

Lo svolgimento della visita: Per i soggetti con disabilità cognitiva è importante che la narrazione sia semplice, coinvolgente e educativa allo stesso tempo, proprio per questo si è adottata la metodologia del Digital storytelling.

Considerando che la bellezza di Villa Widmann risiede soprattutto nei numerosi elementi che richiamano il mondo greco antico, dagli affreschi interni di Giuseppe Angeli che rimandano agli episodi dell'Iliade (Il ratto di Elena e il Sacrificio di Ifigenia) alle numerose statue esterne raffiguranti divinità e amorini, si è cercato di creare un filo narrativo avvincente con una storia contemporanea che riuscisse allo stesso tempo a trasmettere il mondo greco antico.

La componente "Digital" ha contribuito enormemente a incrementare l'attenzione. Attraverso l'ausilio di un tablet infatti, sono state mostrate durante la narrazione delle immagini "cartonizzate" dei protagonisti e degli elementi principali della storia, in modo tale da favorire l'associazione visiva e quindi il ricordo.

Si è cercato altresì di favorire il coinvolgimento attraverso i sensi, ai ragazzi infatti sono state fatte toccare le superfici delle statue e le cortecce degli alberi, in aggiunta i soggetti sono stati incoraggiati ad annusare i fiori presenti nel parco. Dopo aver recepito numerose informazioni si è ritenuto necessario far riposare i ragazzi.

Dopo il breve ristoro, si è pensato di far concludere la narrazione nelle scuderie, in cui sono presenti quattro carrozze d'epoca. Da queste ci si è ricollegati per sviluppare il laboratorio creativo in cui è stato chiesto ai ragazzi di completare un puzzle raffigurante una delle carrozze viste. In appendice sono presenti alcune immagini che mostrano i momenti salienti della visita.

Il gradimento della visita: Attraverso l'intervista, tipico strumento della ricerca qualitativa, è stato possibile comprendere l'indice di gradimento della visita sia da parte dei ragazzi, osservandone i comportamenti e chiedendo loro di scegliere all'ultima pagina dell'agenda visiva l'opzione "mi sento felice" o "mi sento triste" (si veda Figura 5.12), sia da parte dei genitori attraverso l'intervista semi-strutturata svolta due giorni dopo l'esperienza di visita. A questo gruppo è stato chiesto come avessero trovato la visita e i sentimenti che questa ha scaturito nei loro ragazzi. Il risultato è stato positivo in quanto tutti i ragazzi hanno apprezzato la visita e non ci sono stati particolari episodi di disagio dal momento che il grado di coinvolgimento era alto, erano stati preparati alla visita, vi erano le PECS sui totem e la presenza dei genitori ha consentito di sviluppare una situazione serena e controllata.



Figura 5.12: Valutazione del gradimento presente nell’agenda visiva.

Il grafico che segue mostra l’indice di apprezzamento della visita da parte dei ragazzi (Figura 5.13); mentre la tabella mostra le risposte dell’intervista date dai genitori (Figura 5.14).

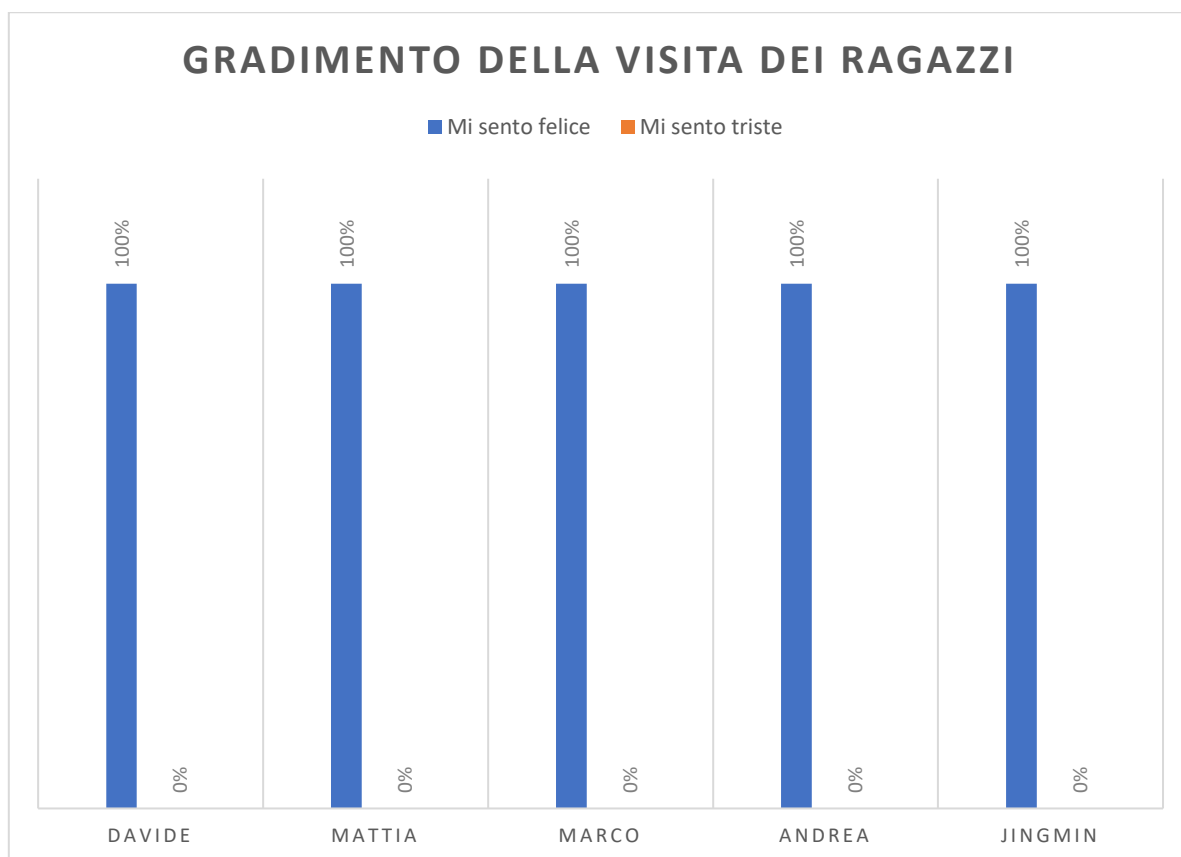


Figura 5.13: Grafico con indice di gradimento dei ragazzi.

INTERVISTA AI GENITORI

Genitore	Come ha trovato la visita?	Quali sentimenti ha scaturito nel ragazzo?
1	Ben strutturata e divertente	Felicità
2	istruttiva e adatta	Gioia
3	molto bella	Divertimento
4	interessante e divertente	Felicità e curiosità
5	Simpatica e interessante	Molto divertimento

Figura 5.14: Tabella con le risposte date dai genitori.

5.3 Considerazioni Finali

Innanzitutto, è importante rimarcare il fatto che grazie alla realizzazione della visita guidata inclusiva, è stato possibile integrare permanentemente la segnaletica interna di Villa Widmann con le PECS in modo tale da favorire l'orientamento dei soggetti con disabilità cognitiva.

Il successo scaturito dal Tour inclusivo è stato tale da generare un impatto mediatico importante, l'esperienza è stata infatti condivisa nelle pagine social di "Famiglie e abilità", "Disability Friendly", "Riviera del Brenta TV", San Servolo Venezia Centro Eventi e Congressi e "Villa Widmann Rezzonico Foscari – Venezia". In particolare, nella pagina Facebook della Villa è stato anche caricato un album con le foto dei momenti più salienti del tour e nel sito Web, nella sezione "visita la Villa" è stata aggiunta l'agenda visiva da scaricare, dando anche la possibilità agli utenti di prenotare una visita guidata inclusiva (si veda Figura 5.15).

Progetto Disability Friendly

dal 26 giugno disponibile on-line l'agenda visiva di Villa Widmann

Da venerdì 26 giugno è disponibile l'**agenda visiva** di Villa Widmann creata nell'ambito del progetto **Disability Friendly** nato con l'intento di rendere il territorio della Riviera del Brenta accessibile ai soggetti con bisogni di accesso specifici.

In particolare l'agenda, scaricabile comodamente da casa, consente agli ospiti con disabilità cognitiva di potersi **preparare alla visita** al meglio attraverso l'utilizzo di importanti supporti visivi quali le **PECS** e le **storie sociali** che favoriscono l'orientamento, evitando in questo modo episodi di smarrimento e ansia. In aggiunta e per rendere più efficace l'agenda, anche la segnaletica interna della Villa è stata arricchita di PECS.

Disability Friendly sensibilizza e coinvolge le attività commerciali del territorio con **attività formative e di adeguamento degli spazi**, offrendo la possibilità di creare ed entrare a far parte di una rete di punti vendita "virtuosi". **Un progetto inclusivo e concreto** per rispondere ai bisogni reali delle persone e una meravigliosa intuizione partita dalla Riviera del Brenta che sta assumendo dimensioni decisamente inaspettate!

Su richiesta è possibile prenotare una visita della Villa ad hoc per gli ospiti con disabilità cognitiva.

Per maggiori info: IAT di Villa Widmann T 041 5600690 e-mai: villawidmann@servizimetropolitani.ve.it

scarica qui l'agenda visiva



Figura 5.15: Agenda visiva da scaricare sul sito di Villa Widmann [92].

CAPITOLO 6

Il portale Riviera del Brenta Inclusiva

In questo capitolo viene descritta la progettazione del portale Riviera del Brenta Inclusiva (<https://rivieradelbrentainclusiva.com/>), il target a cui si rivolge, la struttura, i contenuti, il livello di accessibilità e di usabilità e il grado di apprezzamento espresso dagli utenti. L'obiettivo che ci si è prefissati con la realizzazione di questo portale è stato quello di incrementare l'accessibilità informativa dell'offerta turistica inclusiva della Riviera del Brenta. Come già ribadito, il sito è stato progettato avvalendosi del CMS (Content Management System)³⁸ Open source³⁹ WordPress in quanto semplice e intuitivo da utilizzare anche per i non esperti del settore dal momento che è sviluppato in PHP (Personal Homepage Tools) ed è una combinazione perfetta tra un generatore di blog e un creatore di Siti Web.

6.1 Raccolta e Analisi dei requisiti

La progettazione di un sito Web deve necessariamente iniziare con la fase di raccolta e analisi dei requisiti, in questo modo è possibile comprendere sia le caratteristiche del messaggio che si vuole trasmettere, sia quelle del destinatario a cui è indirizzato il portale.

Per quanto concerne al messaggio, devono essere definiti i contenuti da veicolare attraverso alcune domande fondamentali [20]:

- A quale scopo si vuole realizzare il sito?
- Quali sono le informazioni da veicolare?
- Quali sono le migliori tecnologie da utilizzare per la codifica del messaggio? (è necessario in tal senso verificare se il sito richieda pagine statiche⁴⁰ o dinamiche⁴¹).

Per quanto riguarda il destinatario invece, devono essere definite le attese dell'utente e le caratteristiche del canale che utilizza per accedere al messaggio [20].

³⁸ È uno strumento software, installato su un server web, il cui compito è facilitare la gestione dei contenuti di siti web, svincolando il webmaster da conoscenze tecniche specifiche di programmazione Web.

³⁹ In informatica, software non protetto da copyright e liberamente modificabile dagli utenti.

⁴⁰ Corrisponde a un file html il cui contenuto non viene modificato da un Web server.

⁴¹ Corrisponde a un file html che viene generato da un Web server in base a una serie di parametri e utilizzando dei linguaggi di programmazione lato server. In un sito dinamico quindi le pagine sono create al momento della richiesta dell'utente (e-commerce).

In virtù di quanto detto, per quanto concerne al “messaggio da veicolare” nel caso del portale “Riviera del Brenta inclusiva” si è voluto realizzare un sito informativo in grado di facilitare l’accesso all’offerta turistica del territorio ai soggetti con disabilità, attraverso informazioni chiare, precise, affidabili veicolate in maniera semplice e intuitiva, favorendo in questo modo la possibilità di fruizione delle stesse anche ai soggetti con disabilità cognitiva e sensoriale.

In riferimento al destinatario invece, per il portale “Riviera del Brenta inclusiva” si è ritenuto opportuno somministrare un questionario per comprendere le attese effettive degli utenti.

Per la raccolta e l’analisi dei requisiti, a differenza della precedente intervista (non e semi-strutturata) qualitativa, per il portale “Riviera del Brenta inclusiva” si è ritenuto opportuno utilizzare un metodo di ricerca, il questionario, formalmente quantitativo. Il questionario è stato sottoposto a 66 soggetti provenienti da diverse regioni d’Italia ma prevalentemente dal Veneto. Il target di riferimento scelto è relativo a tutte le persone aventi un rapporto diretto con una disabilità motoria, cognitiva e sensoriale (soggetti con disabilità, genitori di figli con disabilità, esperti del settore, soggetti che lavorano con la disabilità etc.) in grado di conoscere le problematiche persistenti in termini di accessibilità informativa e le necessità di viaggio e di preparazione allo stesso da parte degli ospiti con esigenze di accesso specifiche. La realizzazione del questionario è avvenuta per mezzo dei moduli Google, somministrati poi virtualmente. Innanzitutto, è stato chiesto agli utenti quale canale utilizzino per svolgere un viaggio o un’esperienza turistica e il 70% ha risposto che utilizza il Web. In seguito, si sono voluti conoscere gli elementi di un sito che gli utenti ritengono fondamentali affinché possano dirsi soddisfatti ed è risultato che il 44% predilige la facilità d’uso, mentre il 43% i contenuti informativi. È stata poi fatta una domanda più specifica, chiedendo quanto sia importante il Web per i viaggiatori con disabilità e dati alla mano, è emerso che solo il 3% ha risposto “poco” o “per nulla” (si veda Figura 6).

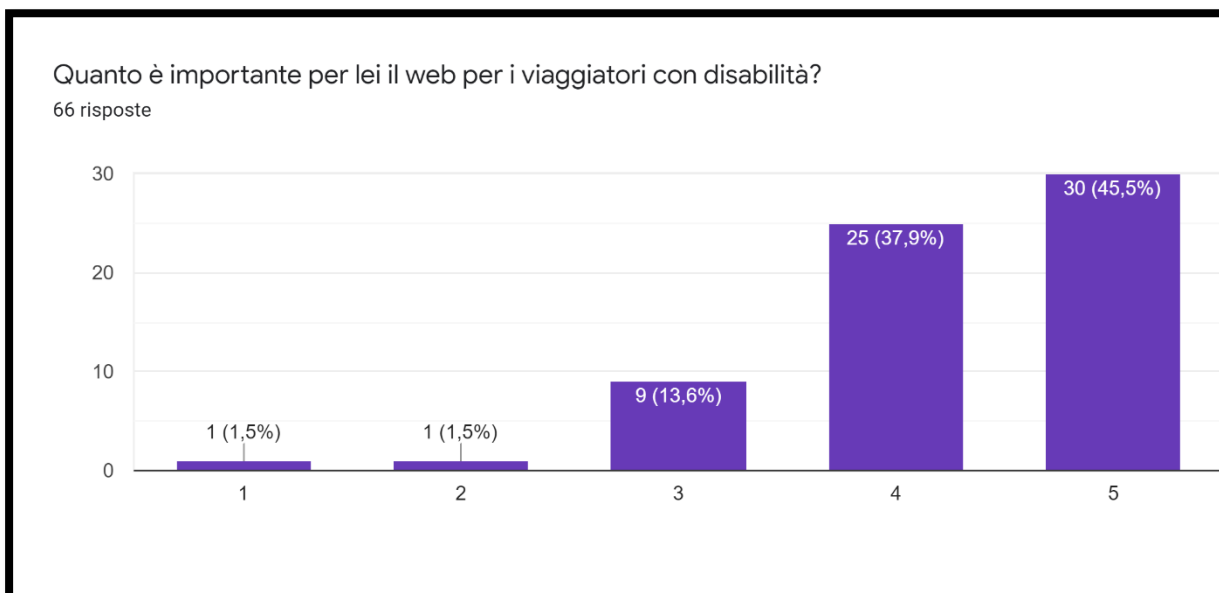


Figura 6: Importanza del Web per i viaggiatori con disabilità.

Successivamente è emerso che gran parte degli utenti inquisiti trovano “abbastanza” difficile trovare informazioni in rete relative all’accessibilità di una destinazione e/o esperienza turistica. È stata poi valutata l’importanza per gli utenti di poter accedere a un sito turistico che fornisca materiali scaricabili (mappe, pittogrammi, planimetrie etc.) e dal questionario è emerso che il 45,5% lo trova importantissimo (si veda Figura 6.1).

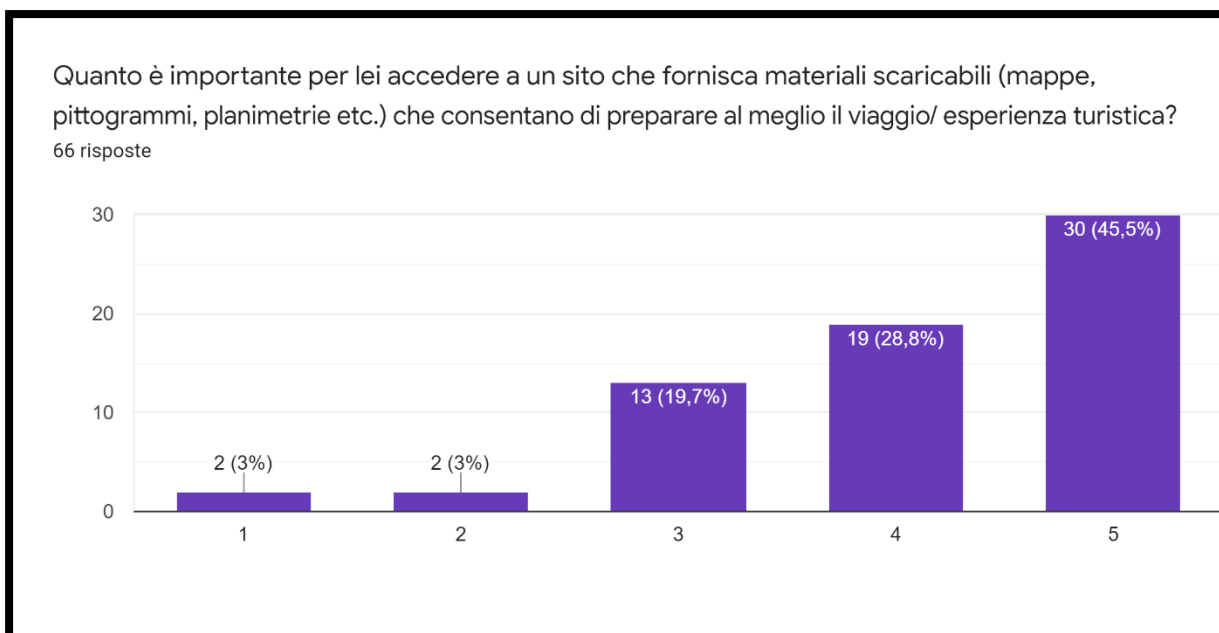


Figura 6.1: Importanza di un portale avente materiali scaricabili.

Leggermente meno importanti sono risultati i contenuti interattivi per i quali il 33% ha espresso il massimo del punteggio (moltissimo) e i contenuti accessibili (Possibilità di lettura con screen reader, testo che può essere ascoltato etc.) risultati importantissimi per il 18% degli utenti (si veda Figura 6.2).

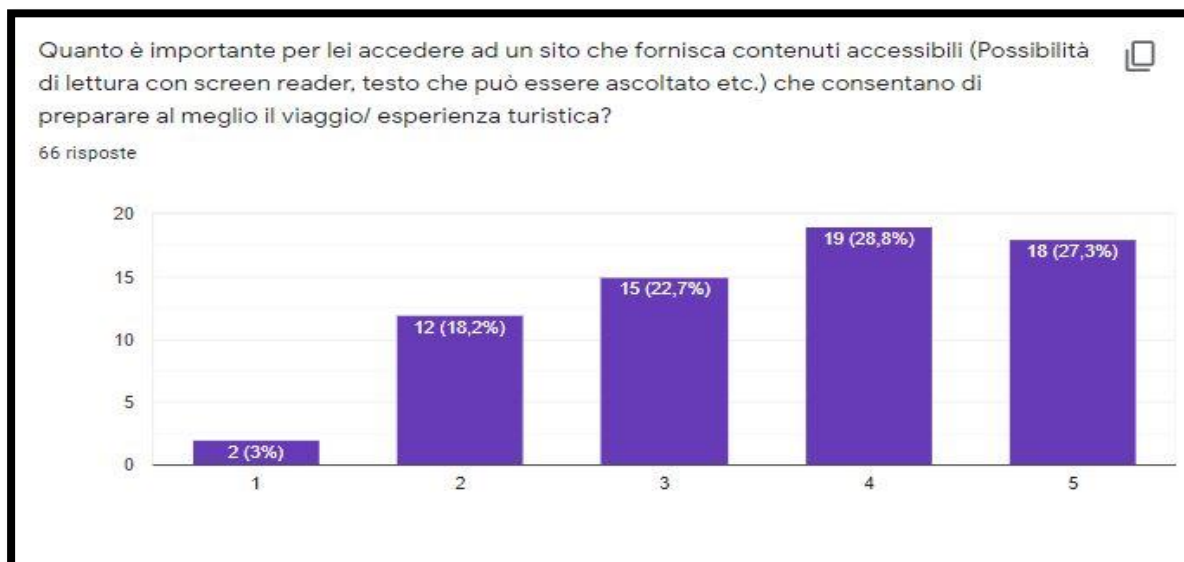


Figura 6.2: Importanza di un portale avente contenuti accessibili.

È stato poi chiesto agli utenti quali a loro parere fossero gli elementi da migliorare in termini di accessibilità dell'informazione nei portali turistici ed è emerso che per gran parte (56%) va ottimizzata la veridicità dell'informazione (si veda Figura 6.3).

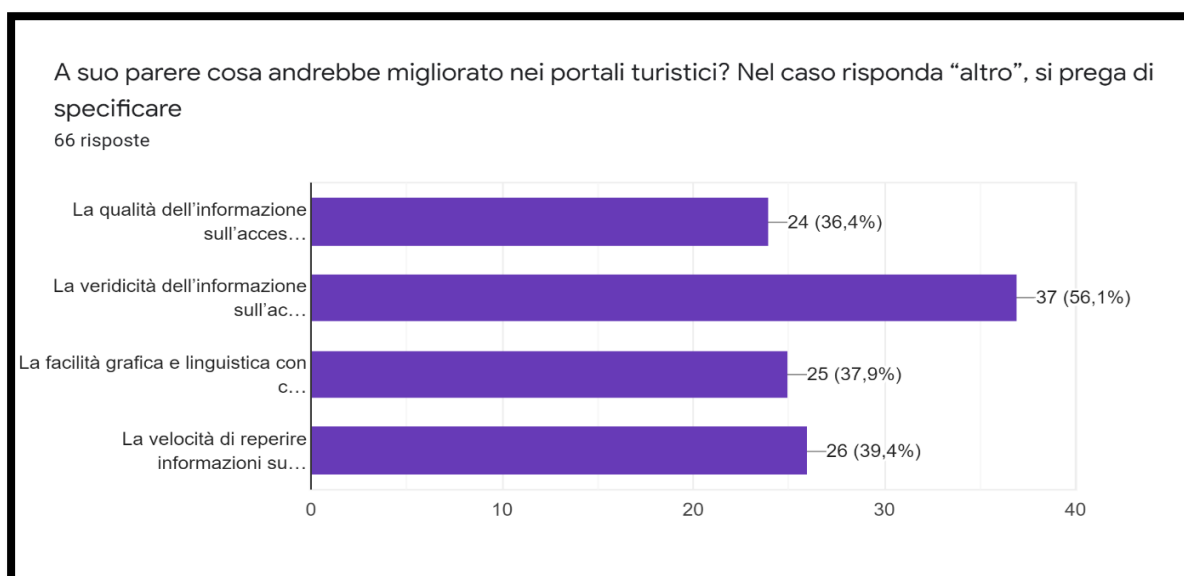


Figura 6.3: Elementi da migliorare nei portali turistici.

Infine, è stata posta una domanda aperta agli utenti in riferimento a cosa desidererebbero trovare nel portale dedicato all'offerta turistica inclusiva della Riviera del Brenta.

Di seguito viene riportato un elenco delle risposte principali, le quali sono state una fonte di ispirazione importante per la realizzazione del portale:

- Informazioni di qualità che diano risposte complete.
- Informazioni sull'accessibilità delle strutture, eventuali facility, eventuali proposte territoriali.
- Punti caratteristici e locali tipici.
- I luoghi accessibili e a quale tipo di disabilità.
- Percorsi naturali anche per disabili.
- Itinerari facilitati sia di ordine culturale che ludici.
- Giri in battello.
- Luoghi accessibili per persone con disabilità intellettiva, quindi preparati per ricevere questo tipo di persone.
- Utilizzo di CAA (Comunicazione aumentativa e alternativa) nei luoghi turistici.
- La veridicità dell'informazione sull'accessibilità.
- Orari di apertura.
- servizi pubblici necessari per la vacanza.
- Offerte di alloggi ed esperienze.
- Un sito facilmente comprensibile.

Nell'appendice è presente il resto dei grafici relativi al questionario di valutazione delle aspettative degli utenti.

6.2 Struttura del sito

Per descrivere la struttura di un sito è necessario fare riferimento alla Flowchart (flusso), la quale raffigura esclusivamente i collegamenti ipertestuali verticali interni che rappresentano un percorso in profondità. L'obiettivo della Flowchart è infatti quello di fornire all'utente una chiara e intuitiva rappresentazione del percorso principale di navigazione e della struttura del sito [20].

Il portale "Riviera del Brenta Inclusiva" ha una struttura stretta e poco profonda in quanto sono presenti cinque pagine al primo livello in cui solo la sezione "attività" presenta degli elementi di portfolio relativi alle schede "cultura", "natura", "sport", "eventi" e "divertimento" (si veda Figura 6.4). Alle cinque pagine al primo livello (il sito, trasporti, attività, dormire e mangiare e shopping) si accede sia tramite la Homepage cliccando sul bottone "scopri di più" posto sotto le PECS che richiamano le varie sezioni, sia attraverso il menù presente in alto a destra e nel Footer. Nella Homepage accanto ai box delle cinque sezioni è presente un ulteriore box con una breve descrizione della Riviera del Brenta, in questo modo viene favorita la SEO (Search Engine Optimization)⁴² e quindi la ricerca e il posizionamento su Google del portale.

⁴² Definisce tutte le attività di ottimizzazione di un sito web volte a migliorarne il posizionamento nei risultati organici dei motori di ricerca come Google.

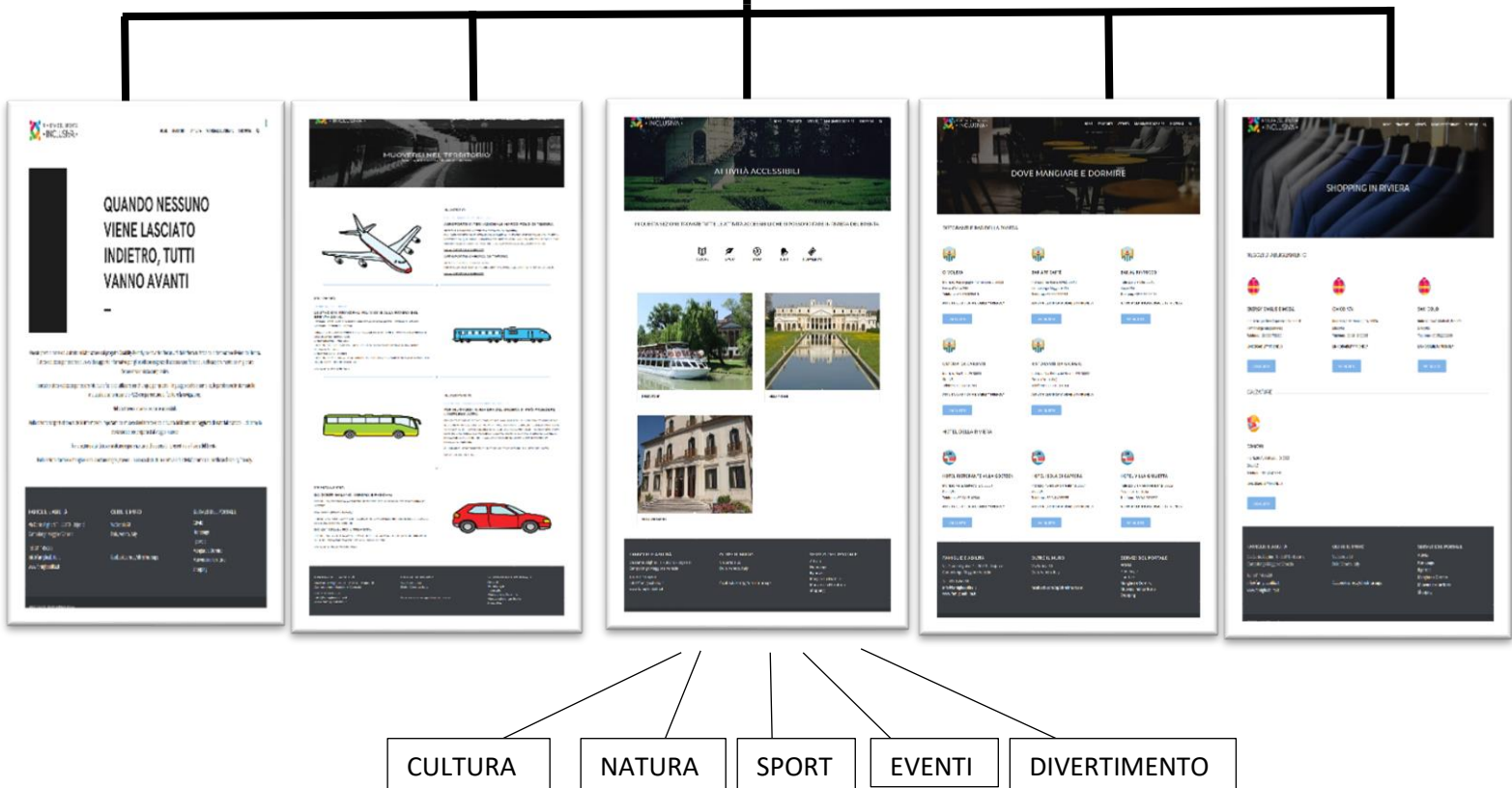
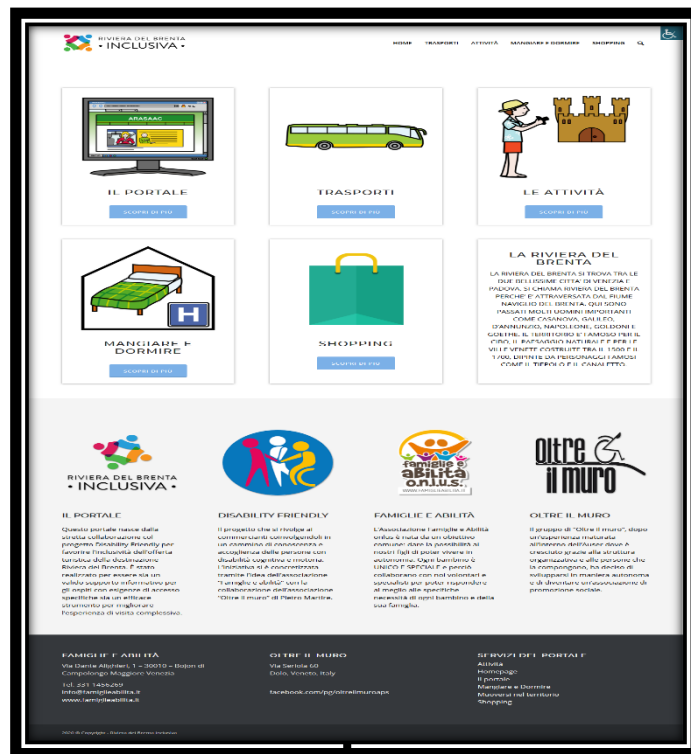


Figura 6.4: Struttura del sito “Riviera del Brenta inclusiva”.

6.3 Contenuti del sito

I contenuti di un sito vengono descritti tramite la Storyboard che svolge due funzioni principali: descrive quali contenuti sono presenti nelle singole pagine, unitamente a quali strumenti di navigazione sono disponibili e definisce quali caratteristiche determinano l'uniformità e quali invece la diversità delle singole pagine di un sito [20].

Come visto nel precedente sotto paragrafo il sito è costituito da cinque pagine al primo livello: il sito, trasporti, attività, dormire e mangiare e shopping. Nella Homepage che rappresenta la principale porta d'accesso alle varie sezioni del sito, si è ritenuto opportuno aggiungere (prima del Footer) una breve parte descrittiva con i relativi loghi del portale in questione, del progetto "Disability Friendly", dell'associazione "Famiglie e Abilità" e dell'associazione "Oltre il muro" in maniera tale da dare risalto e far comprendere all'utente la stretta correlazione tra il portale "Riviera del Brenta Inclusiva" e gli enti sopra citati.

Nella sezione "Il sito" (si veda Figura 6.5) viene descritto brevemente il portale, il suo scopo e i relativi contenuti in modo tale da dare delle "istruzioni" agli utenti, ottimizzando in questo modo la "user experience" (usabilità del sito).



QUANDO NESSUNO VIENE LASCIATO INDIETRO, TUTTI VANNO AVANTI

Questo portale nasce dalla stretta collaborazione col progetto Disability Friendly per favorire l'inclusività dell'offerta turistica della destinazione Riviera del Brenta. È stato realizzato per essere sia un valido supporto informativo per gli ospiti con esigenze di accesso specifiche sia un efficace strumento per migliorare l'esperienza di visita complessiva.

Il portale è stato realizzato per essere intuitivo e facile da utilizzare per chiunque, per questo il linguaggio scelto è semplice, le parole sono in stampatello maiuscolo e sono presenti le PECS che permettono di facilitare la navigazione.

Nel sito troverai diverse proposte accessibili.

Nella sezione trasporti ci sono tutte le informazioni importanti per muoversi nel territorio della Riviera del Brenta con l'aggiunta di materiali scaricabili utili come la storia sociale per prepararsi al viaggio in aereo.

Nella sezione attività troverai alcune esperienze turistiche accessibili presenti nella Riviera del Brenta.

Nella sezione dormire e mangiare e nella sezione negozi, troverai un elenco di strutture ricettive e di attività commerciali certificate Disability Friendly.

FAMIGLIE E ABILITÀ

Via Dante Alighieri, 1 – 30010 – Bojon di
Campolongo Maggiore Venezia

Tel: 331 1456269
info@famiglieabilita.it
www.famiglieabilita.it

OLTRE IL MURO

Via Seriola 60
Dolo, Veneto, Italy

facebook.com/pg/oltreilmuroaps

SERVIZI DEL PORTALE

Attività
Homepage
Il portale
Mangiare e Dormire
Muoversi nel territorio
Shopping

Figura 6.5: Sezione “il portale” del sito Riviera del Brenta Inclusiva.

Nella sezione “trasporti” (si veda Figura 6.6) vengono fornite tutte le informazioni rilevanti per raggiungere la Riviera del Brenta tramite aereo, treno, pullman e macchina, per ognuno di questi elementi sono presenti anche in questa pagina le PECS esemplificative. In questa sezione sono presenti due collegamenti interni uno dei quali rimanda alla storia sociale per preparare gli utenti a un eventuale viaggio in aereo, mentre l’altro consente agli utenti di visionare gli orari e le fermate della linea 53E degli autobus Actv che collega la Riviera del Brenta con le città di Venezia e Padova. Sono presenti in aggiunta anche dei link esterni che rimandano alla storia sociale per preparare gli utenti a un ipotetico viaggio in treno, al sito dell’Actv, a quello di Trenitalia, al portale delle autostrade e ai siti degli aeroporti di Venezia e Treviso.

RIVIERA DEL BRENTA INCLUSIVA

HOME | TRASPORTI | ATTIVITÀ | MANGIARE E DORMIRE | SHOPPING

MUOVERSI NEL TERRITORIO
COME RAGGIUNGERE LA RIVIERA DEL BRENTA:

IN AEREO

AEROPORTO INTERNAZIONALE MARCO POLO DI TESSERA
SI TROVA A 7 KM DA MESTRE E A CIRCA 30 KM DA MIRA.
DALL'AEROPORTO DI VENEZIA PUÒ ANDARE ALLA STAZIONE FERROVIARIA DI VENEZIA MESTRE E DA QUI ARRIVARE IN RIVIERA DEL BRENTA CON LA LINEA VENEZIA-PADOVA CHE FERMA NELLE STAZIONI DI MESTRE, VIGONZA PIANIGA, DOLO, MIRA, MIRANO.
VAI AL SITO DELL'AEROPORTO

AEROPORTO CANOVA DI TREVISO
SI TROVA A CIRCA 40 KM DA MIRA.
PER RAGGIUNGERE LA CITTÀ DESIDERATA GUARDA GLI ORARI DI TRENI E AUTOBUS.
VAI AL SITO DELL'AEROPORTO

IN TRENO

LE STAZIONI PRINCIPALI PIÙ VICINE ALLA RIVIERA DEL BRENTA SONO:
Stazione Santa Lucia di Venezia, Stazione di Venezia Mestre, Stazione di Treviso Centrale, Stazione di Padova.

NELLA RIVIERA SONO PRESENTI 10 PICCOLE STAZIONI CHE SI TROVANO SUI PERCORSI DELLE LINEE FERROVIARIE:

LINEA MILANO - VENEZIA:
STAZIONI DI DOLO, PADOVA, PERTE' DI BIFFINIA, VIGONZA PIANIGA, DOLO, MIRA, MIRANO, MESTRE.

LINEA VENEZIA - ADRIA:
STAZIONI DI MESTRE, OSBAGO, MIRA DUSE, CASELLO 11, CAMPAGNA LUPATA, CASELLO R. BOJON, CAMPIOLONGO MAGGIORE.

VAI AL SITO DI TRENITALIA.

IN AUTOBUS

PER MUOVERSI IN RIVIERA DEL BRENTA SI PUÒ PRENDERE L'AUTOBUS ACTV.

IL NEGOZIO DOVE VENDONO I TABACCHI E HANNO L'USO UNA GIORNA "L'OPPURE NEI BAR CHE HANNO L'ADESSO L'ACTV ATTACCATO FUORI IL BIGLIETTO ELETTRONICO E VA PARLATO CON I SOGNI E ALL'ESCLUSIVA, UNA MACCHINA E IL TORNIO CHE TROVI DENTRO L'AUTOBUS. GLI AUTOBUS PASSANO OGNI 15-30 MINUTI CIRCA DA VENEZIA (PIAZZALE ROMAN) MESTRE (PIAZZA SOVVI OTTOBRE), MIRANO (VIA BARCHI), DA PADOVA (STAZIONI).

GLI ORARI E I PERCORSI DELLE LINEE SONO CONSULTABILI SUL SITO DELL'ACTV.
VAI AL SITO DELL'ACTV.

IN MACCHINA

DA OVEST (MILANO, VERONA E PADOVA):
PRENDI L'AUTOSTRADA A DIREZIONE TRIESTE. ESCI A PADOVA EST, DOLO, MIRANO, MESTRE.

DA SUD (BOLOGNA):
PRENDI L'AUTOSTRADA A13 E PROSEGUI PER LA DIREZIONE TRIESTE, ESCI A PADOVA EST, DOLO, MIRANO, MESTRE.

DA EST (BELLUNO E TREVISO):
PRENDI L'AUTOSTRADA A27 E PROSEGUI PER LA TANGENZIALE DI MESTRE DIREZIONE MI ANO, ESCI A PADOVA EST, DOLO, MIRANO, MESTRE.

VAI AL SITO DELLE AUTOSTRADE.

FAMIGLIE E ABILITÀ
Via Dante Alighieri, 1 - 30010 - Bojon di Carripofonzo Maggiore Venezia
Tel: 041 1456209
Info@famiglieabilita.it
www.famiglieabilita.it

OLTRIL MURO
Via Seriola 60
Dolo, Veneto, Italy
facebook.com/pg/oltrilmuroapp

SERVIZI DEL PORTALE
Attività
Homepage
Il portale
Mangiare e Dormire
Muoversi nel territorio
Shopping

2020 © Copyright - Riviera del Brenta Inclusiva

Figura 6.6: sezione “trasporti” del sito Riviera del Brenta Inclusiva.

Nella sezione “attività” (si veda Figura 6.7) l’utente può scegliere una delle cinque immagini al centro della pagina che rimandano a: cultura, natura, sport, eventi e divertimento. Per ognuno di questi cinque elementi sono presenti le immagini delle diverse attività che si possono svolgere e cliccando sull’immagine è possibile vedere una breve descrizione dell’attività, il relativo livello di accessibilità a seconda della disabilità, gli orari di apertura e il collegamento al sito dell’attività in questione (si veda Figura 6.8).

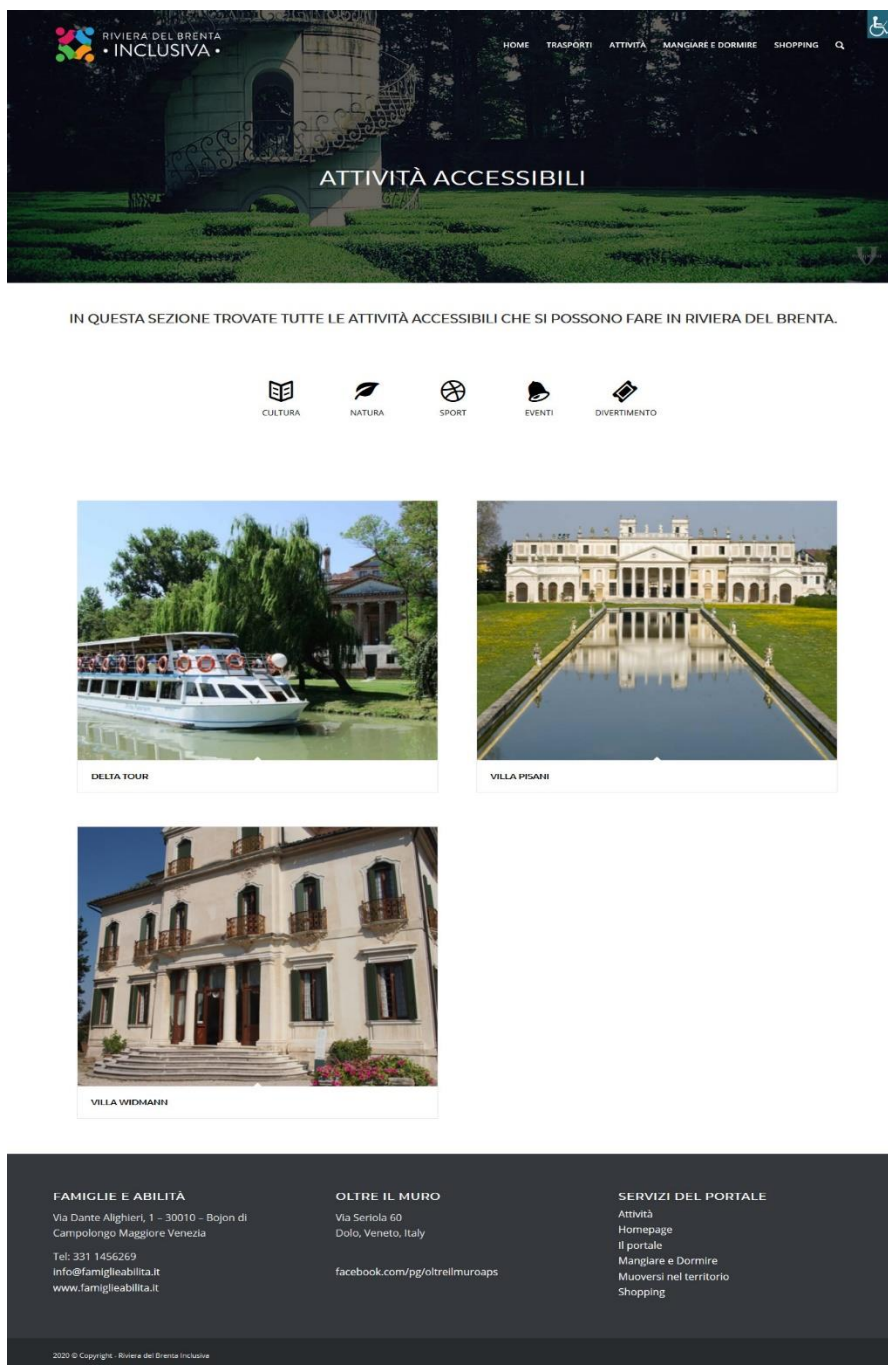


Figura 6.7: Sezione “attività” del sito Riviera del Brenta Inclusiva.



L'OASI DEL WWF E' A CAMPAGNA LUPIA, ACCESSIBILE ANCHE AI DISABILI IN CARROZZINA.



DENTRO C'È UN MUSEO DI GONDOLE E BARCHE DA PESCA ANTICHE. NEL PARCO CI SONO TANTI CARTELLI CHE SPIEGANO I TIPI DI FLORA (NATURA) E FAUNA (ANIMALI) CHE SI TROVA NELLA ZONA. DAVANTI ALLA LAGUNA C'È UN CAPANNO DOVE SI POSSONO VEDERE I VARI TIPI UCCELLI.

INFORMAZIONI UTILI



ORARI:

APERTA TUTTO L'ANNO



VISITA IL SITO:

VALLE AVERTO - OASI WWF

LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ

DISABILITÀ MOTORIA: 4/5

IL PERCORSO È TUTTO PIATTO E NON CI SONO PARTICOLARI DIFFICOLTÀ.

DISABILITÀ COGNITIVA: 2/5

NON SONO PRESENTI PERCORSI O ATTIVITÀ SPECIFICHE. A SECONDA DELLA SINGOLA SITUAZIONE PERÒ L'ESCURSIONE IN VALLE AVERTO PUÒ ESSERE UNA ATTIVITÀ PIACEVOLE E ACCESSIBILE.

DISABILITÀ SENSORIALE: 3/5

NON SONO PRESENTI PERCORSI O ATTIVITÀ SPECIFICHE. A SECONDA DELLA SINGOLA SITUAZIONE PERÒ L'ESCURSIONE IN VALLE AVERTO PUÒ ESSERE UNA ATTIVITÀ PIACEVOLE E ACCESSIBILE.

FAMIGLIE E ABILITÀ

Via Dante Alighieri, 1 – 30010 – Bojon di
Campolongo Maggiore Venezia

Tel: 331 1456269
info@famiglieabilita.it
www.famiglieabilita.it

OLTRE IL MURO

Via Seriola 60
Dolo, Veneto, Italy

facebook.com/pg/oltreilmuroaps

SERVIZI DEL PORTALE

Attività
Homepage
Il portale
Mangiare e Dormire
Muoversi nel territorio
Shopping

Figura 6.8: Valle Averno nella categoria “natura” del sito Riviera del Brenta Inclusiva.

Nella pagina “mangiare e dormire” (si veda Figura 6.9) strutturata come la sezione successiva dedicata ai negozi, è presente una lista delle strutture ricettive e ristorative certificate “Disability Friendly” in cui grazie alla presenza del bottone “vai al sito” l’utente viene automaticamente reindirizzato alla struttura scelta.

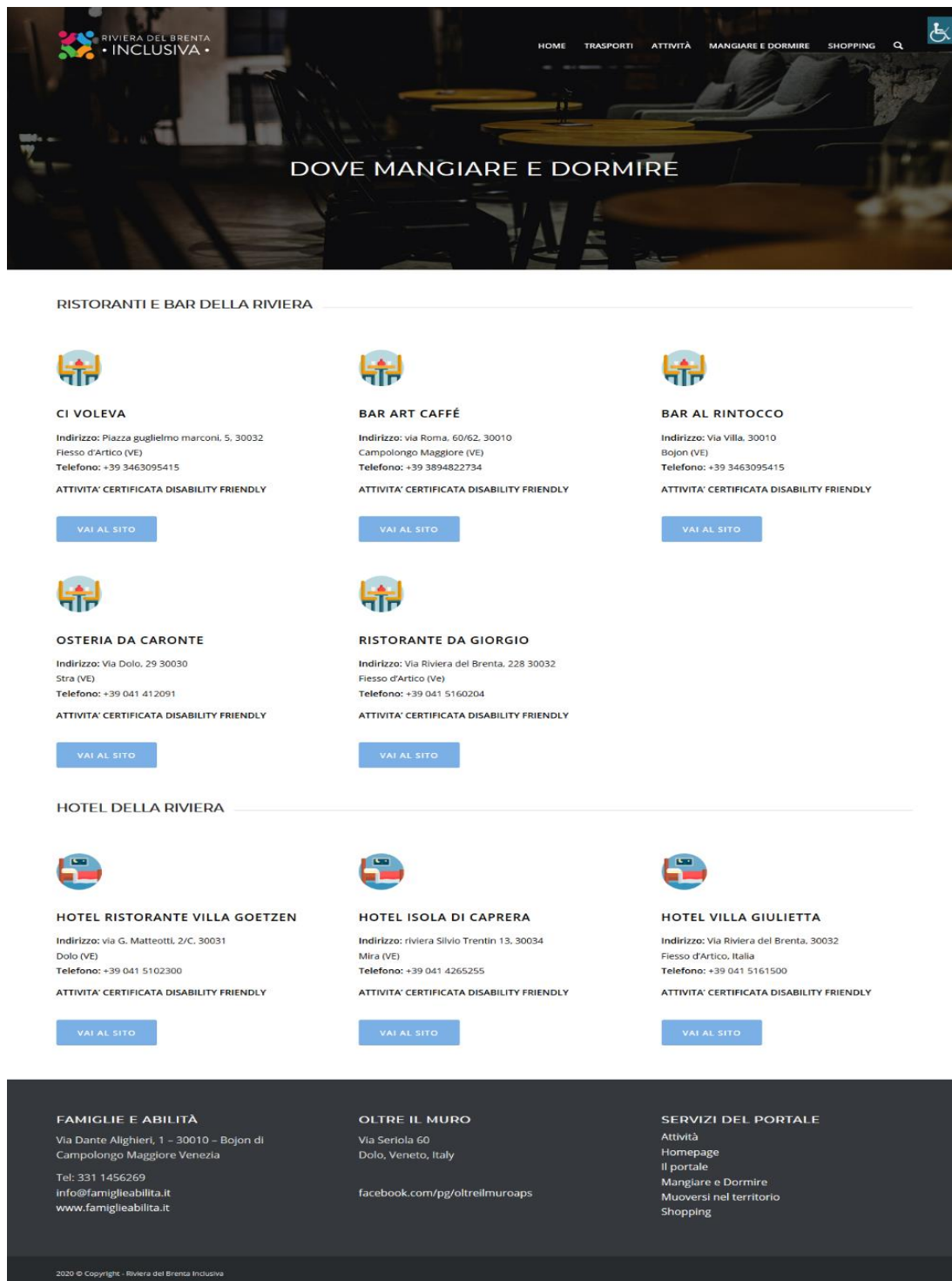


Figura 6.9: sezione “mangiare e dormire” del sito Riviera del Brenta Inclusiva.


L'ultima sezione "shopping" (si veda Figura 6.10) così come la precedente, presenta un elenco delle attività commerciali certificate "Disability Friendly" e il relativo collegamento ipertestuale per mettere l'utente in contatto col negozio scelto.


RIVIERA DEL BRENTA
• INCLUSIVA •


HOME TRASPORTI ATTIVITÀ MANGIARE E DORMIRE SHOPPING

SHOPPING IN RIVIERA


NEGOZI DI ABBIGLIAMENTO


ENERGY MAGLIE E MODA
Indirizzo: quartiere Copernico, 2/c, 30010
Campolongo Maggiore (VE)
Telefono: +39 3881735959
LINK DISABILITY FRIENDLY
[VAI AL SITO](#)


CIVICO 174
Indirizzo: Via Nazionale, 174, 30034
Mira (VE)
Telefono: +39 041 3130588
LINK DISABILITY FRIENDLY
[VAI AL SITO](#)


SAXI DOLO
Indirizzo: Via G. Matteotti, 9, 30031
Dolo (VE)
Telefono: +39 3922662060
LINK DISABILITY FRIENDLY
[VAI AL SITO](#)

CALZATURE


DOMORI
Indirizzo: Via Matteotti, 19, 30031
Dolo (VE)
Telefono: +39 041 413931
LINK DISABILITY FRIENDLY
[VAI AL SITO](#)

FAMIGLIE E ABILITÀ
Via Dante Alighieri, 1 - 30010 - Bojon di
Campolongo Maggiore Venezia
Tel: 331 1456269
info@famiglieabilita.it
www.famiglieabilita.it

OLTRE IL MURO
Via Seriola 60
Dolo, Veneto, Italy
facebook.com/pg/oltreilmuroaps

SERVIZI DEL PORTALE
Attività
Homepage
Il portale
Mangiare e Dormire
Muoversi nel territorio
Shopping

2020 © Copyright - Riviera del Brenta Inclusiva

Figura 6.10: Sezione "shopping" del sito Riviera del Brenta Inclusiva.

Chiaramente in ogni pagina è presente il menù di navigazione sia in alto a destra, sia nel Footer consentendo in questo modo all'utente di raggiungere comodamente le diverse sezioni del sito. Per accedere direttamente all'Homepage invece, l'utente può semplicemente cliccare sul logo (presente su ogni pagina) posizionato in alto a sinistra.

6.4 Accessibilità e Usabilità del sito

Il portale Riviera del Brenta Inclusiva rispetta le norme di usabilità e accessibilità descritte nelle sezioni precedenti. Come un qualsiasi altro buon sito, il portale in questione presenta titoli semplici e significativi, in aggiunta gran parte dei testi sono in stampatello maiuscolo e sono stati realizzati utilizzando un linguaggio semplice, garantendo in questo modo anche agli utenti con disabilità cognitiva di poter comprendere il contenuto. Il sito è chiaramente “responsive”, la sua navigabilità è semplice (soprattutto grazie all'utilizzo di un tema personalizzato bianco) e in ogni pagina è presente il nome, il logo del sito, il menù e la barra di ricerca.

In particolare, per il portale Riviera del Brenta Inclusiva sono stati adottati degli accorgimenti in più, per i soggetti con disabilità cognitiva infatti oltre ai testi semplici e in stampatello maiuscolo, sono state utilizzate le PECS universali e molte altre immagini che consentono di far comprendere il contenuto a colpo d'occhio.

Essenziale per garantire una accessibilità ottimale del sito è stata l'installazione del Plugin (componente aggiuntivo) “WAH” (Wp Accessibility Helper) il quale consente di ridimensionare i caratteri, eliminare i cookies e aggiustare eventuali problemi di contrasto dei colori (si veda Figura 6.11). Sfortunatamente il plugin è in lingua inglese in quanto non sono state trovate alternative valide in lingua italiana.

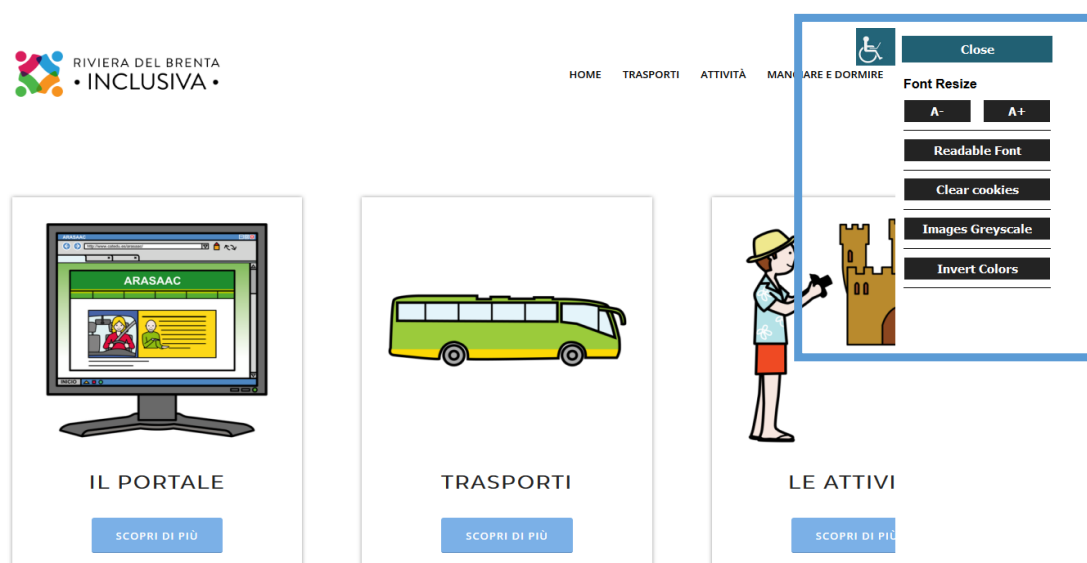


Figura 6.11: Plugin WAH.

L'accessibilità del sito è stata in aggiunta sottoposta a valutazione dallo strumento "Wave" (utilizzato per valutare l'accessibilità dei portali nelle sezioni precedenti) il quale non ha riscontrato alcun errore.

6.5 Questionario di gradimento del sito

Per valutare se il sito Riviera del Brenta inclusiva è stato progettato in una maniera tale da soddisfare le aspettative degli utenti, si è ritenuto opportuno realizzare un questionario di gradimento il quale assieme al link del sito è stato inviato per mail ai 66 soggetti precedentemente inquisiti (soggetti con disabilità, genitori di figli con disabilità, esperti del settore, soggetti che lavorano con la disabilità etc.). In aggiunta, si è ritenuto opportuno condividere il sito e il relativo questionario di gradimento sui gruppi Facebook dedicati al turismo accessibile in modo tale da avere un quadro di valutazione maggiormente completo. Sia ai vecchi che ai nuovi utenti, oltre ad una cornice teorica è stato specificato che il portale non è stato creato da un esperto del settore e che necessita di essere implementato e migliorato attraverso azioni congiunte.

In tutto gli utenti che hanno risposto al questionario sono 73 e hanno espresso un indice di gradimento complessivo piuttosto elevato. Alla domanda "Ritiene che questo sito sia complessivamente ben strutturato?" il 61,6% ha assegnato 5 punti su 5 (si veda Figura 6.12).

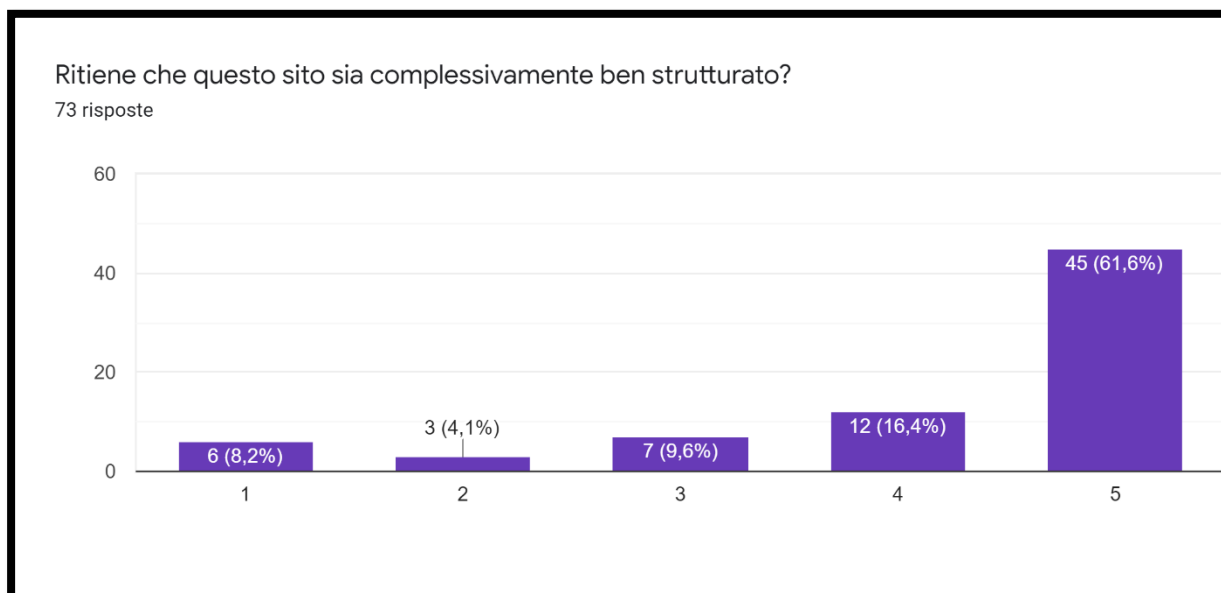


Figura 6.12: Valutazione della qualità complessiva del sito.

Nella seconda domanda “Ritiene che il sito sia semplice da utilizzare?” il 63% ha espresso il massimo del punteggio (si veda Figura 6.13).

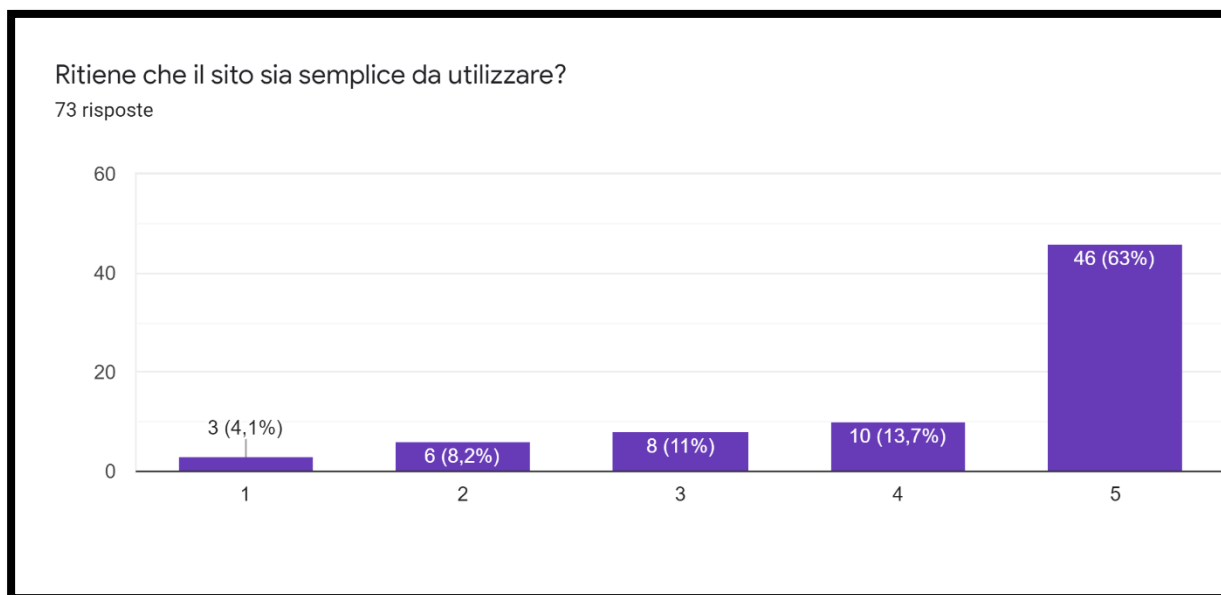


Figura 6.13: Valutazione della semplicità del sito.

Nel terzo quesito è stato chiesto di valutare se il sito sia adattabile a seconda delle esigenze dell'utente e solo il 4,1% ha risposto molto negativamente. Nella quarta domanda relativa alla capacità informativa del portale di facilitare la preparazione al viaggio, il 52% ha espresso il massimo del punteggio (si veda Figura 6.14).

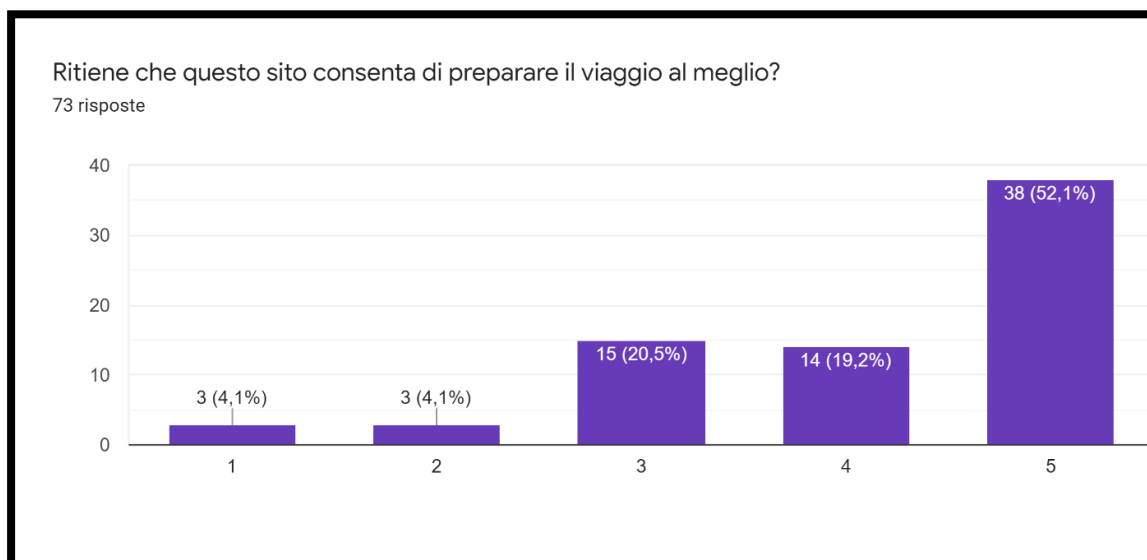


Figura 6.14: Valutazione della capacità del portale di preparare il viaggio.

Nel quinto quesito relativo all'apprezzamento dei materiali scaricabili il 60,3% ha espresso il massimo dei voti. Nella penultima domanda solo il 4,1% ha "detto" che non utilizzerebbe il portale per preparare il suo viaggio.

Nell'appendice è presente il resto dei grafici relativi al questionario di valutazione delle aspettative degli utenti.

6.6 Considerazioni Finali

Per la creazione del portale si è ritenuto opportuno acquistare il dominio⁴³ affidandosi al servizio di Hosting⁴⁴ offerto dall' Hosting Provider⁴⁵ italiano Netsons, in quanto ci si auspica col tempo di poter implementare il sito sia dal punto di vista informativo, sperando che nel territorio della Riviera del Brenta vengano intraprese più azioni in termini di accessibilità turistica, sia dal punto di vista tecnico, collaborando con esperti Web developer, con l' auspicio che possa divenire un punto di riferimento importante per i viaggiatori.

⁴³ Indirizzo unico e inconfondibile per far trovare un sito sul web.

⁴⁴ In informatica, indica un servizio di rete che consiste nell'allocare su un server web delle pagine web di un sito web o di un'applicazione web, rendendolo così accessibile dalla rete Internet e ai suoi utenti.

⁴⁵ Aziende che forniscono spazio su un server di loro proprietà o di locazione per l'utilizzo da parte dei loro clienti, oltre a fornire connettività Internet, in genere in un data center o Housing.

Conclusioni

Nei capitoli di questo elaborato si è voluto far comprendere i vantaggi sia umani che economici nell'essere una destinazione turistica inclusiva, utilizzando altresì l'accessibilità come elemento promozionale. Sono state definite in aggiunta una serie di linee guida e accorgimenti da adottare al fine di rimuovere le barriere architettoniche. Grande importanza è stata attribuita alla componente digitale in quanto a elemento cruciale per garantire non solo la realizzazione di una destinazione turistica inclusiva e quindi attenta alle necessità degli ospiti con esigenze di accesso specifiche, ma anche per incrementare la competitività della destinazione stessa in un contesto sempre più globalizzato.

Sebbene le notevoli difficoltà riscontrate nella realizzazione di questo elaborato a causa dello scoppio improvviso della pandemia di Covid-19 che ha arrestato l'avvio del progetto pilota "Disability Friendly" nel settore turistico e ha tolto la possibilità effettiva di poter collaborare appieno con gli stakeholder coinvolti, gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti e si è quindi compiuto un primo passo verso la realizzazione di un territorio, quello della Riviera del Brenta, più accessibile in cui l'utilizzo delle nuove tecnologie si è rivelato di fondamentale importanza, sia in funzione della visita guidata in quanto, preme ricordarlo, l'utilizzo del tablet per mostrare ai ragazzi i personaggi e gli oggetti della storia narrata durante la visita ha comportato un aumento significativo della loro attenzione e di conseguenza del loro coinvolgimento durante la narrazione; sia in relazione alla promozione dell'offerta turistica accessibile attraverso la creazione del portale "Riviera del Brenta Inclusiva" che ci si auspica di poter arricchire attraverso la realizzazione di nuovi prodotti turistici inclusivi. In riferimento a questa ultima considerazione, si sta lavorando duramente non solo per far conoscere il progetto pilota "Disability Friendly" nel settore turistico, ma anche per rendere nota la possibilità di prenotare la visita guidata inclusiva a Villa Widmann, contattando anche diversi enti e associazioni come l'Anffas Riviera del Brenta. Dal momento che si vuole estendere l'itinerario in Villa anche a soggetti con disabilità cognitiva più severa, si stanno conoscendo alcuni ragazzi dei centri estivi organizzati da "Famiglie e Abilità" in modo tale da poter formulare una esperienza di visita ancora più inclusiva. Quanto fatto fino ad ora verrà in aggiunta presentato nel convegno del progetto "Disability Friendly nelle Ville e nelle strutture ricettive della Riviera del Brenta" che molto probabilmente si terrà a settembre e sancirà finalmente l'inizio effettivo dei lavori.

Per quanto concerne ai costi sostenuti per la realizzazione del sito e della visita guidata inclusiva, questi sono stati decisamente contenuti, ciò fa comprendere quanto bastino degli accorgimenti esigui per fare una grande differenza in termini di inclusione turistica e sociale.

Tuttavia, sebbene i risultati raggiunti, la strada da percorrere verso l'inclusione turistica è ancora molto lunga e permangono delle criticità soprattutto in relazione alla mancanza di cooperazione tra gli stakeholder locali e all'impossibilità di rimuovere le barriere architettoniche nelle storiche Ville Venete, unitamente ai costi elevati per garantire l'accesso tramite rampe, ascensori etc. ai soggetti con disabilità fisica.

Anche la disabilità sensoriale che implica problematiche legate alla vista e all'udito necessita di essere presa maggiormente in considerazione anche se in questa direzione dei primi passi sono stati compiuti. Presto infatti, Villa Widmann applicherà dei supporti descrittivi con traduzione in braille della vegetazione presente nel grande parco. In aggiunta Villa Pisani a Stra fornisce agli ospiti delle schede in lingua dei segni (LIS).

In virtù di quanto ci si auspica che la visita guidata inclusiva a Villa Widmann possa fungere da esempio concreto di "Best practice" territoriale, divenendo in questo modo un modello da applicare anche nelle altre Ville e musei della Riviera del Brenta. Nel caso del portale informativo sull'offerta turistica accessibile della destinazione, l'augurio è che possa migliorare la preparazione al viaggio e la permanenza nel territorio degli ospiti con esigenze di accesso specifiche dal momento che come visto precedentemente l'informazione sull'accessibilità turistica nei portali istituzionali è fortemente frammentaria e/o addirittura assente.

In conclusione, va detto che per un territorio come quello della Riviera del Brenta fortemente dipendente dai flussi turistici delle città di Venezia e Padova, la possibilità di promuoversi anche attraverso l'accessibilità turistica, istituendo magari anche una figura trasversale come quella del "Disability Manager", rappresenta un valore aggiunto che potrebbe comportare ritorni economici rilevanti.

Appendice A

Immagini della visita guidata inclusiva in Villa Widmann



Inizio della Digital Storytelling.



Narrazione all'interno della Villa.



Narrazione nel parco della Villa.



Utilizzo dei cinque sensi.



Utilizzo dei cinque sensi.



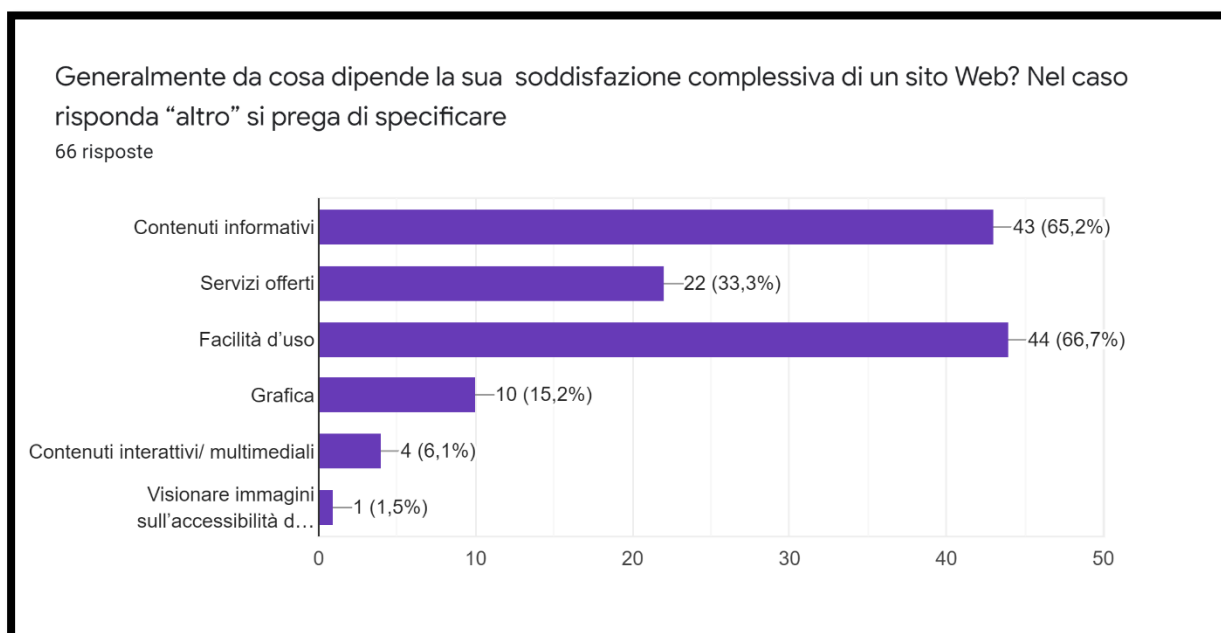
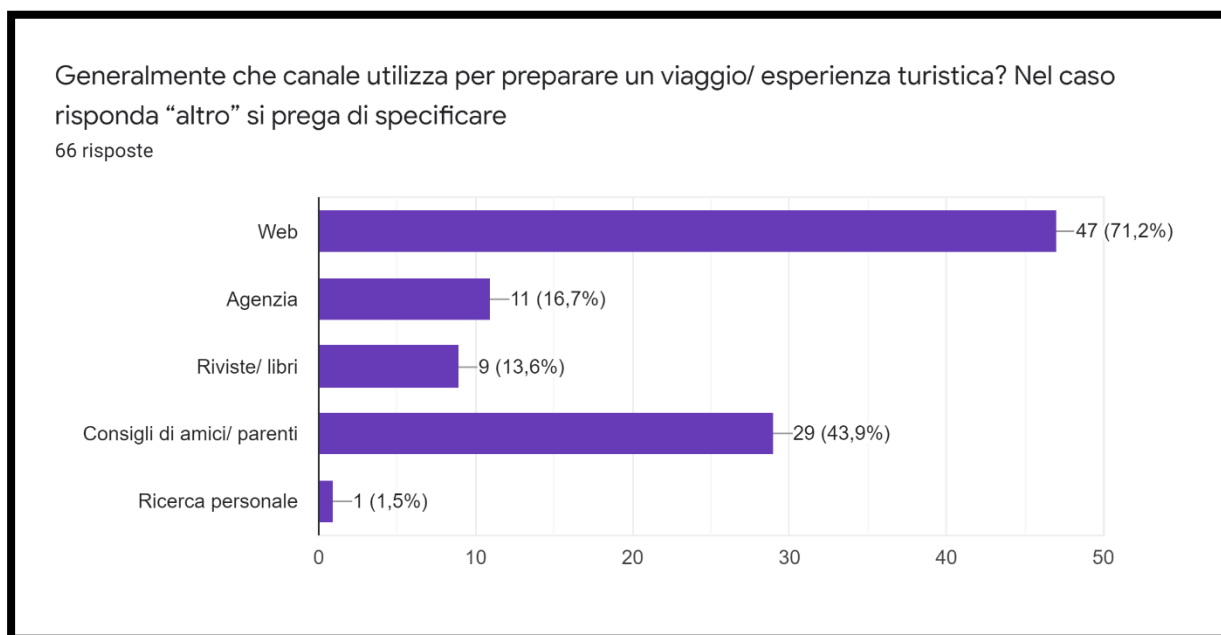
Il laboratorio creativo.



Fine del laboratorio creativo e della visita.

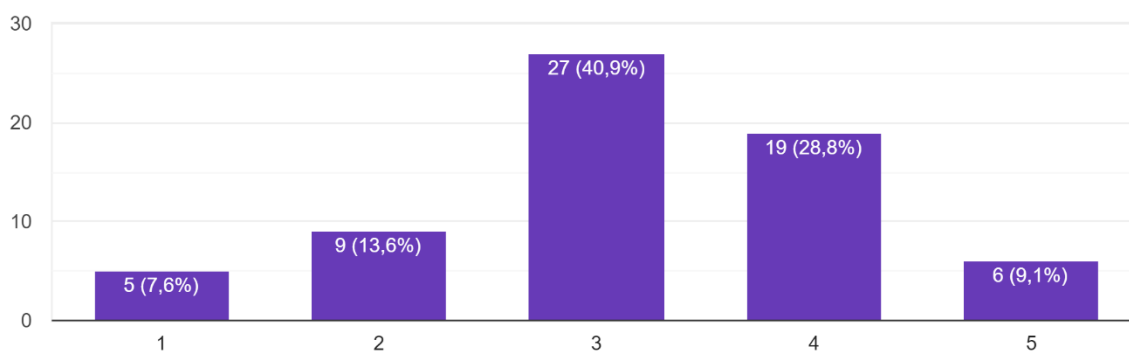
Appendice B

1-Questionario di valutazione delle aspettative degli utenti



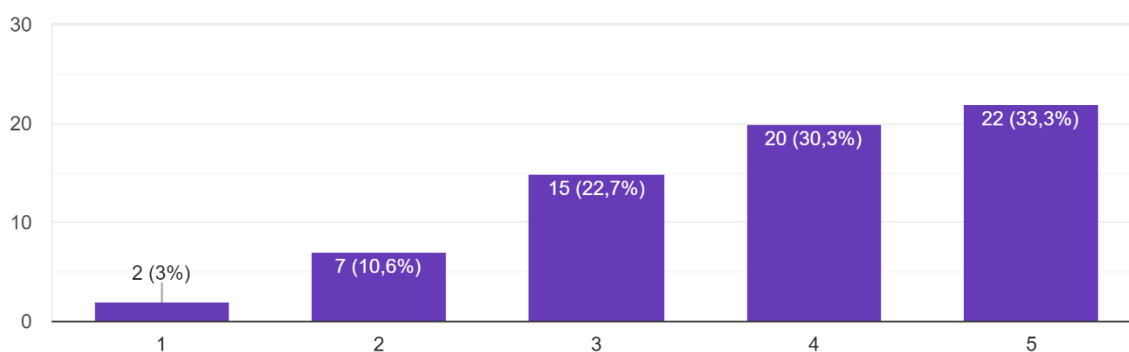
Generalmente fatica a trovare in rete informazioni sull'accessibilità di una destinazione/ esperienza turistica?

66 risposte

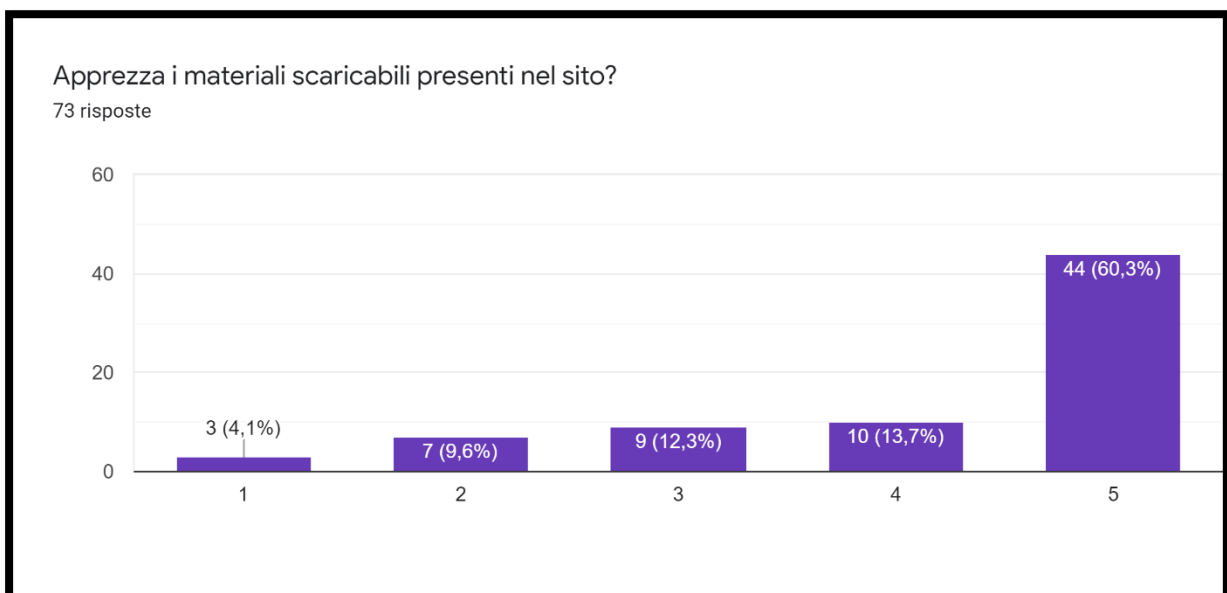
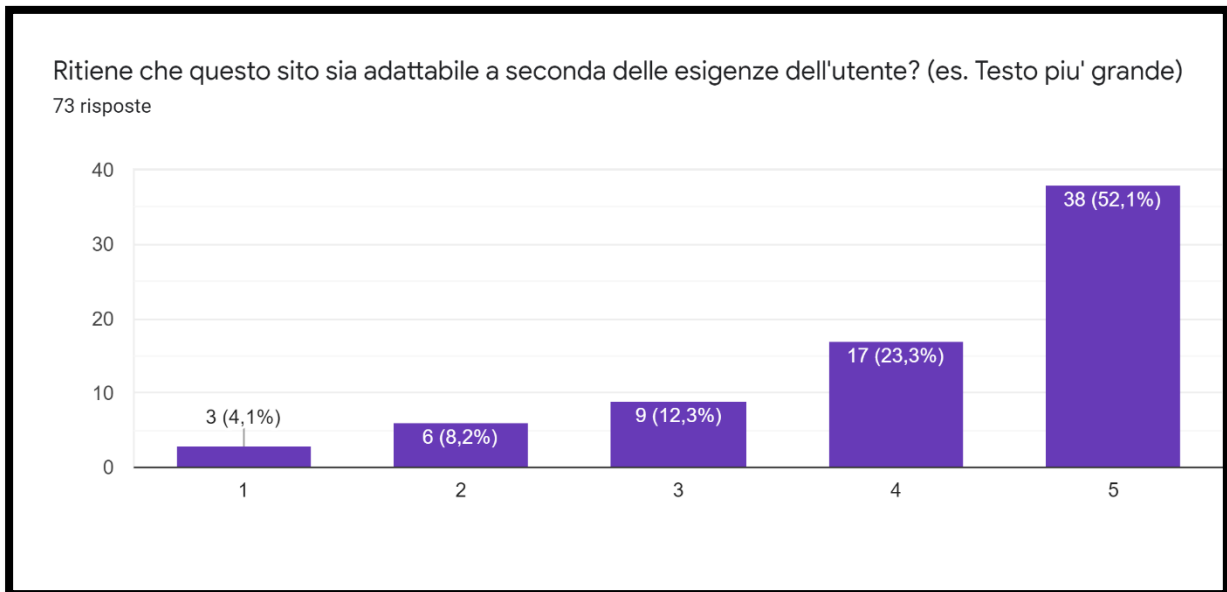


Quanto è importante per lei accedere ad un sito che fornisca Contenuti interattivi (video, Audio etc.) che consentano di preparare al meglio il viaggio/ esperienza turistica?

66 risposte

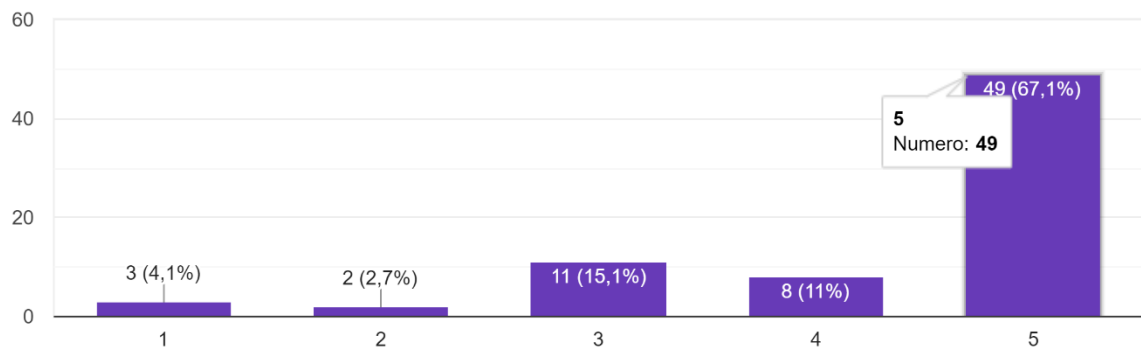


2-Questionario di gradimento del sito



Utilizzerebbe questo sito per preparare il suo viaggio?

73 risposte



Bibliografia

- [1] Antonioli Corigliano M., Baggio R., *Internet & turismo 2.0: Tecnologie per operare con successo*, EGEA, 2011
- [2] Associazione tetra-paraplegici del Friuli Venezia Giulia, Centro Servizi Volontariato del Friuli Venezia Giulia, *Guida alla progettazione accessibile e funzionale*, Udine, 2006
- [3] Baghdadi Y., A.Harfouche, M.Musso, *ICT for an Inclusive World: Industry 4.0–Towards the Smart Enterprise*, New York, 2020
- [4] Bratitsis T., Ziannas P., *From Early Childhood to Special Education: Interactive Digital Storytelling as a Coaching Approach for Fostering Social Empathy*, University of Western Macedonia, 2015
- [5] Candeago E., *Turistanchio! No Tu No!*, Università del volontariato di Treviso, 2016
- [6] Commissione europea, *Il Sistema europeo di indicatori per il turismo Toolkit ETIS per la gestione sostenibile delle destinazioni*, Lussemburgo, 2016
- [7] Committee on Accessible Transportation and Mobility, *Accessible Transportation and Mobility*, London, 2005
- [8] Della Porta D., *L'intervista qualitativa*, Gius. Laterza & Figli, 2010
- [9] ENAT, Associação Portuguesa de Surdos, ACAPO e Associação Salvador, *Parques de Sintra Acolhem Melhor Parks of Sintra Welcome Better*, Sintra, 2018
- [10] English Tourist Board, *Holidays - the Social Need*, Londra, 1976
- [11] European Commission, *Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe Final report – Study*, Bruxelles, 2015
- [12] European Commission, DG Enterprise and Industry, *Economic Impact and Travel Demand of Accessible Tourism in Europe*, Bruxelles, 2014
- [13] European Concept for Accessibility Network, *Design for All nelle Destinazioni Turistiche*, Roma, 2017

- [14] Formato R., *Il turismo accessibile. Dimensione, prospettive e politiche europee*, Napoli, 2017
- [15] Gallo D., *Ogd "riviera del brenta e terra dei tiepolo": tavolo di confronto 01/2019*, Mira, 2019
- [16] Gondos B., Nárai M., *The opportunities in accessible tourism*, University of Hungary, 2019
- [17] Gray C., *The New Social Story Book*, USA, 2015
- [18] Guide al territorio, *Stra il comune informa*, Stra, 2016
- [19] Istituto Italiano per il Turismo per Tutti, *la struttura ricettiva accessibile proposta di un modello per tutti*, Torino, 2011
- [20] Luccio F., *lucidi lezioni Tecnologie Web per il Turismo*, <https://moodle.unive.it>
- [21] Lazzari M., *Informatica Umanistica*, McGraw-Hill, 2014
- [22] Matthews B., Wardman M., *Travel apps for disabled people: evaluating their contribution toward inclusive transport*, University of Leeds, 2015
- [23] Michopoulou E., Darcy S., Ambrose I., Buhalis D., *Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have*, University of Derby, 2015
- [24] Miglietta A.M., *Il museo accessibile: barriere, azioni e riflessioni*, Università del Salento, 2017
- [25] Raja D. S., *Bridging the disability divide through digital technologies*, World Bank Group, 2016
- [26] Ricci C., Romeo A., Bellifemine D., Carradori G., Magaudda C., *Manuale ABA-VB. Applied behavior analysis and verbal behavior. Fondamenti, tecniche e programmi di intervento*, Erickson, 2014
- [27] Sakkas N., Pérez J., *Elaborating metrics for the accessibility of buildings*, University of Bath, 2006
- [28] Visciola M., *Usabilità dei siti Web*, Apogeo, 2011

[29] Visentin_P., *Accessibilità museale: il progetto europeo COME-IN!*, Musei Civici di Udine, 2018

[30] World Tourism Organization (UNWTO), *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices-Module 1: Accessible Tourism – Definition and Context*, Madrid, 2016

[31] World Tourism Organization (UNWTO), *Recommendations on Accesible Tourism*, Madrid, 2013

[32] Y. Baghdadi, A.Harfouche, M.Musso, *ICT for an Inclusive World: Industry 4.0–Towards the Smart Enterprise*, New York, 2020

Sitografia

- [33] Accademiamontagna.tn, *Montagna accessibile: la comunicazione aumentativa nello sport e nel turismo*, <https://www.accademiamontagna.tn.it/montagna-accessibile-la-comunicazione-aumentativa-nello-sport-e-nel-turismo>
- [34] Accessibletourism, *Brussels to Host the 2nd Destinations for All World Summit for Accessible Tourism*, <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1971>
- [35] Across Lombard Lands, <http://www.acrosslombardslands.eu/>
- [36] AGID, *Legge 9 gennaio 2004 n. 4 aggiornata dal decreto legislativo 10 agosto 2018 n. 106*, <https://www.agid.gov.it/it/node/79271>
- [37] AISM, *Turismo accessibile: Europe Without Barriers si chiude con un convegno internazionale*, https://www.aism.it/turismo_accessibile_europe_without_barriers_si_chiude_con_un_convegno_internazionale
- [38] Albatros Scuba Blind International, <http://www.albatros-scubablindinternational.it/main.php>
- [39] Arasaac, <http://www.arasaac.org/>
- [40] Archeostorie, *Un tuffo nel blu: combattere l'autismo al Museo di Paestum*, <https://www.archeostorie.it/un-tuffo-nel-blu-autismo-museo-di-paestum/>
- [41] Australian National University, *Different types of disabilities*, <https://services.anu.edu.au/human-resources/respect-inclusion/different-types-of-disabilities>
- [42] Bookingbility, <https://it.bookingbility.com/>
- [43] Care, *Progetto*, <https://www.interreg-care.org/progetto.htm>
- [44] Comune di Stra, *Concessione per attracco imbarcazioni elettriche*, http://comune.stra.ve.it/po/mostra_news.php?id=714&area=H
- [45] Contact Srl, *Legge 13 1989: superamento barriere architettoniche*, <https://www.contactsrl.it/normative/legge-13-89/>

- [46] Corriere delle Alpi, *Percorsi tattili per ipovedenti lungo le vie*, <https://corrierealpi.gelocal.it/belluno/cronaca/2013/11/22/news/percorsi-tattili-per-ipovedenti-lungo-le-vie-1.8166401>
- [47] Count me in, *Smart Tourism Guide*, <http://countmein.eu/it/project/smart-tourism-guide/>
- [48] Disabilityfriendly, <https://disabilityfriendly.it/>
- [49] European Commission, *Breda wins 2019 Access City Award for making the city more accessible to citizens with disabilities*, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=89&furtherNews=yes&newsId=9257&langId=en>
- [50] European Commission, *Warsaw wins 2020 Access City Award, 2019*, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=89&furtherNews=yes&newsId=9502&langId=en>
- [51] Galleria degli Uffizi, *The Uffizi by Touch Tour*, <https://www.visituffizi.org/museum-itineraries/the-uffizi-by-touch-tour/>
- [52] Gazzetta Ufficiale, *LEGGE 5 febbraio 1992 n. 104*, <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1992/02/17/092G0108/sg>
- [53] GIVI Srl, *Turismo accessibile: una chance per il futuro*, <http://www.guidaviaggi.it/rubriche/4684/turismo-accessibile-una-chance-per-il-futuro>
- [54] GreenMe, *La passerella che permette alle persone disabili di fare il bagno in mare*, <https://www.greenme.it/spiagge/disabili-spiagge-torre-quetta/>
- [55] Il fatto quotidiano, *Vacanze per i disabili partire non è un diritto. Poche strutture e aerei off limits per colpa di bagni inaccessibili*, <https://www.ilfattoquotidiano.it/2019/07/14/vacanze-per-i-disabili-partire-non-e-un-diritto-poche-strutture-e-aerei-off-limits-per-colpa-di-bagni-inaccessibili/5319989/>
- [56] I luoghi della cultura, *Alzheimer al Museo*, <https://www.luoghicura.it/operatori/strumenti-e-approcci/2019/09/alzheimer-al-museo/>
- [57] Laceuropa, *bookingbilty ovvero l'algoritmo siciliano del turismo accessibile*, <https://www.laceuropa.it/bookingbilty-ovvero-lalgoritmo-siciliano-del-turismo-accessibile/>

- [58] Locals, *Accessible Taxi*, <https://locals.md/2018/taxi-for-disabled/wheelchair-accessible-taxi-wexford-940x340/>
- [59] MiBAC, *Piano strategico di sviluppo del turismo 2017-2022*, 2017, https://www.beniculturali.it/mibac/multimedia/MiBAC/documents/1481892223634_PST_2017_IT.pdf
- [60] Mid-Atlantic ADA Center, *what are some examples of architectural barriers?*, <https://www.adainfo.org/q10-what-are-some-examples-architectural-barriers>
- [61] Ministero del Turismo, *Manifesto per la promozione del Turismo Accessibile*, 2009, http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/images/Turismo_Accessibile/MANIFESTO_TURISMO_ACCESSIBILE.pdf
- [62] Neatech, *Job*, <https://www.neatech.it/it/prodotti/j-o-b/>
- [63] Nielsen Norman Group, *10 Usability Heuristics for User Interface Design*, <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- [64] Nobarrier, <http://www.nobarrier.it/wp/>
- [65] Oliver's Travels, *Accessible travel: 23 of the best apps and resources*, <https://www.oliverstravels.com/blog/accessible-travel/>
- [66] Ol3bike, <https://ol3bike.com/chi-siamo/>
- [67] Pantou, <https://pantou.org/about-pantou>
- [68] Positano news, *Stop alle barriere architettoniche: ecco la passerella per consentire l'accesso ai disabili sui mezzi veloci nel porto di Capri*, <https://www.positanonews.it/2017/05/stop-alle-barriere-architettoniche-ecco-la-passerella-per-consentire-laccesso-ai-disabili-sui-mezzi-veloci-nel-porto-di-capri/3188782/>
- [69] Powered by Awesome, *Why your Non-Responsive Website is Killing Your Business*, <https://poweredbyawesome.com/2017/05/24/non-responsive-website-killing-business/>

- [70] Presidenza del Consiglio dei Ministri, *Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo, Qualità nell'accoglienza turistica di ospiti con esigenze di accesso specifiche*, Roma, 2009
- [71] Progetto ELEVATOR IO2, *la guida turistica per tutti*, 2018, <https://www.accessibletourism.org/resources/io2-italian-final.pdf>
- [72] Progetto ELEVATOR IO3, *guida al turismo accessibile / parte 2 - l'industria del turismo*, 2018, https://www.accessibletourism.org/resources/io3_2_industry-it-final.pdf
- [73] Progetto Newscat, *Guidelines for the implementation of a Customized Accessible Tourism Programme*, 2019, <https://fundacionemplea.org/wp-content/uploads/2019/07/guidelines-for-the-implementation-of-a-customezied-accessible-tourism.pdf>
- [74] Quadra Srl, *19 set segnaletica e sistema di wayfinding*, <https://www.quadracomunica.com/wayfinding/#!>
- [75] Retorica Comunicazione Snc, *EasyReading, il font che aiuta i dislessici è italiano*, <https://www.retorica.net/2018/01/24/easyreading-font-aiuta-dislessici-italiano/>
- [76] Senato della Repubblica, *Articolo 3*, https://www.senato.it/1025?sezione=118&articolo_numero_articolo=3#
- [77] Smart Tourism Guide, *Venezia Smart Tourism Guide*, 2014, <http://smarttourismguide.com/wp-content/uploads/2014/05/Venezia.pdf>
- [78] S.O.S. Comunicazione esterna interna, Marketing, U.R.P. dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 4 "Medio Friuli", *Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità*, 2010, <http://nodiscriminazione.regione.puglia.it/download/NormativaInternazionale/Convenzione-ONU-sui-diritti-delle-persone-con-disabilit.pdf>
- [79] Superando, *Turismo accessibile e barriere (tutte le barriere): a che punto siamo*, <https://www.superando.it/2018/05/18/turismo-accessibile-e-barriere-tutte-le-barriere-a-che-punto-siamo/>

- [80] Targatocn, *“La CAA va in città”*: turismo accessibile per bambini a Fossano, <https://www.targatocn.it/2012/09/20/leggi-notizia/argomenti/attualita/articolo/la-cao-va-in-citta-turismo-accessibile-per-bambini-a-fossano.html>
- [81] T-Guide, <https://www.t-guide.eu/?i=t-guide> qui
- [82] T-Guide, *Introducing The T-GuIDE project*, 2014, <https://www.t-guide.eu/resources/toolip/doc/2014/11/26/t-guide-overview-presentation-nov2014.pdf?i=t-guide>
- [83] The Council for Museums, *Archives and Libraries, Disability Directory for Museums and Galleries*, 2001 https://www.accessibletourism.org/resources/uk_museumsand_galleries_disability_directory_pdf_6877.pdf
- [84] Tiscali Italia S.p.A, *In Puglia il primo albergo con panorama per non vedenti*, <https://notizie.tiscali.it/feeds/In-Puglia-il-primo-albergo-con-panorama-per-non-vedenti-00001/>
- [85] TravAbility, *European Capital Of Smart Tourism 2020 Competition*, <http://inclusivetourism.org/blog-node/european-capital-smart-tourism-2020-competition>
- [86] Truenumbers, *Turismo accessibile*, <https://www.truenumbers.it/turismo-accessibile/>
- [87] Tur4all, <https://www.tur4all.es/>
- [88] Turismo accessibile, *Storia*, <http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/index.php/progetto/storia-turismo-accessibile?showall=&start=2>
- [89] U.S. Department of Justice Civil Rights Division, *Maintaining Accessibility in Museums*, 2010, https://www.ada.gov/business/museum_access.pdf
- [90] Veasyt, *Ecco la nuova VEASYT Tour, la guida turistica-culturale multimediale accessibile*, <https://www.veasyt.com/it/post/veasyt-tour-nuovo-sito-nuova-app.html>
- [91] VEASYT, *Museo d'Arte Orientale*, <http://tour.veasyt.com/it/slide-text/arteorientale#>

[92] Villa Widmann Rezzonico Foscari San Servolo Srl, *Progetto Disability Friendly*,
<https://villawidmann.servizimetropolitani.ve.it/lagenda-visiva-di-villa-widmann/>

[93] Webflow, *Adaptive vs responsive design: which is better?*,
<https://webflow.com/blog/adaptive-vs-responsive-design>

[94] W3C, *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*,
<https://www.w3.org/TR/WCAG21/#identify-input-purpose>

[95] Zero Project, *Making footpaths accessible for leisure and daily use*,
<https://zeroproject.org/practice/pr181200nor-factsheet/>