

Corso di Laurea magistrale (ordinamento ex D.M. 270/2004)

in Marketing e Comunicazione

Tesi di Laurea

Ca' Foscari Dorsoduro 3246 30123 Venezia

Il turismo accessibile come opportunità di sviluppo economico: località turistiche a confronto

Relatore

Ch. Prof. Andrea Ellero

Laureando

Giulia Lavagnini Matricola 840106

Anno Accademico 2013 / 2014

INDICE

| Introduzione | 3 |
|--|----|
| Cap. 1 Nascita ed evoluzione del turismo accessibile in Europa e in Italia | 5 |
| 1.1 Premessa | 5 |
| 1.2 Evoluzione e normative del turismo accessibile a livello europeo | 6 |
| 1.3 Evoluzione e normative del turismo accessibile in Italia | 12 |
| | |
| Cap. 2 Il mercato del turismo accessibile: la domanda | 19 |
| 2.1 Segmentazione del mercato | 19 |
| 2.1.1 Persone anziane | 19 |
| 2.1.2 Persone disabili | 20 |
| 2.1.3 Persone con limitazioni temporanee | 25 |
| 2.2 Identikit del turista con particolari bisogni | 28 |
| 2.3 La situazione di disabilità a livello mondiale | 35 |
| 2.4 La domanda di turismo accessibile in Europa | 36 |
| 2.5 Il potenziale del turismo accessibile in Italia | 39 |
| | |
| Cap. 3 I fattori critici del prodotto turistico accessibile | 45 |
| 3.1 Premessa | 45 |
| 3.2 Problematiche prima della partenza: l'informazione | 45 |
| 3.3 Problematiche durante la fruizione della vacanza | 50 |
| 3.3.1 Trasporti e infrastrutture | 50 |

| 3.3.2 Le strutture turistiche | 54 |
|--|----|
| 3.3.3 Le attrattive | 55 |
| 3.3.4 Il personale | 60 |
| | |
| Cap.4 Localita' turistiche a confronto | 62 |
| 4.1 Premessa | 62 |
| 4.2 Berlino: città vincitrice del premio Access City Award 2013 | 63 |
| 4.3 Torino: progetto Turismabile | 68 |
| 4.4 Venezia: iniziative attuate e problematiche della realizzazione di una città | |
| accessibile a tutti | 74 |
| | |
| Conclusioni | 85 |
| | |
| Bibliografia | 88 |
| | |
| Sitografia | 91 |

INTRODUZIONE

La voglia di scoprire nuovi posti, di venire a contatto con nuove culture, di conoscere usanze e costumi diversi o anche solo di organizzare un weekend fuori città, ha portato ad un incremento consistente del turismo negli ultimi anni e con esso la necessità di creare luoghi accoglienti e accessibili a tutti.

Il processo di sensibilizzazione alla creazione di luoghi accessibili a tutti e al fine di realizzare località turistiche adeguate si sta sviluppando in maniera consistente solo da qualche anno e alla base delle motivazioni che hanno portato uno sviluppo rallentato di città accessibili ci sono sia il fattore culturale sia il relativo modo in cui viene "pensata" la disabilità.

Quando si dice "persona con particolari esigenze" si pensa subito ad una persona disabile fisicamente o non in grado di intendere e volere che viene vista come diversa, che non può fare quello che normalmente fanno tutti. La persona disabile viene emarginata, tenuta ai lati della società, non presa in considerazione come turista.

In realtà quando si parla di persone con particolari necessità non si fa riferimento solo persone disabili fisicamente o psicologicamente, infatti la categoria di persone che vi rientrano è molto più vasta ad esempio persone con intolleranze alimentari o mamme con passeggino.

Costruire una città accessibile significa anche renderla più accogliente per i cittadini stessi che la abitano, costruendo strutture ed infrastrutture adeguate alla visita e allo spostamento di chi la visita e di chi vi abita. Realizzare località senza barriere, accessibili a tutti, potrebbe consentire uno sviluppo economico consistente permettendo la creazione di flussi turistici tali da portare ad un beneficio in termini economici per il territorio stesso. Talvolta ci si può attivare senza il bisogno di interventi costosi e dispendiosi ma semplicemente ponendo un po' più di attenzione verso le persone con particolari esigenze attraverso una maggiore sensibilizzazione della popolazione e di chi realizza le strutture.

Nel primo capitolo di questo elaborato vengono illustrate le normative e iniziative, sia a livello europeo che italiano, intraprese negli anni per lo sviluppo del turismo accessibile. Attraverso questa analisi si illustrerà lo sviluppo che negli ultimi 10 anni ha caratterizzato questo settore e come si è evoluta la legislazione per promuovere la realizzazione di località turistiche accessibili a persone con esigenze particolari.

Nel secondo capitolo si analizzano diverse ricerche a livello internazionale volta ad analizzare segmentazione e potenziale di mercato del turismo accessibile. Verrà fornita anche un'analisi delle categorie di accessibilità richieste in ambito turistico.

Nel terzo capitolo sono esaminati i fattori critici che impediscono l'accesso alle località turistiche, evidenziando le criticità maggiori relativamente a strutture, infrastrutture, preparazione del personale e disponibilità di attrattive accessibili nelle mete turistiche.

Nel quarto capitolo vengono messe a confronto alcune località turistiche. La prima città analizzata è Berlino, vincitrice del premio Access City Award, che la colloca al primo posto, per l'anno 2013, nella classifica delle città europee più accessibili. Prendendo Berlino come punto di riferimento, si analizzano poi due realtà italiane: Torino e Venezia mettendo in luce le iniziative presenti attualmente in queste città anche al fine di comprendere quali siano le difficoltà nella realizzazione di una città accessibile a tutti.

CAP.1 NASCITA ED EVOLUZIONE DEL TURISMO ACCESSIBILE IN EUROPA E IN ITALIA

1.1 Premessa

Nell'arco degli ultimi cinquant' anni, il turismo è diventato un bisogno sociale primario in quanto, oltre che fatto economico rilevante, è uno strumento di conoscenza e scoperta di nuove realtà che ci circondano. Per questo motivo è diventato indispensabile garantire l'accesso all'esperienza turistica a tutti i cittadini, indipendentemente dalle condizioni personali, sociali, economiche e di qualsiasi altra natura che possano limitare la fruizione di questo bene (Presidenza del Consiglio dei Ministri, 2013).

Le parole chiave in questo ambito sono dunque turismo e accessibilità.

Con il termine turismo si indica l'azione di visita, da parte di un soggetto, di luoghi diversi da quelli quotidiani, volta allo svago, alla conoscenza e all'istruzione. Secondo l'organizzazione mondiale del turismo (WTO) "il turista è colui che viaggia in paesi diversi da quello della propria residenza abituale, al di fuori del suo ambiente quotidiano, per almeno una notte ma per un periodo non superiore ad un anno, senza lo scopo di svolgere un'attività remunerativa" (unwto.org, 2013).

Accessibilità significa poter usufruire di un bene facilmente: in assenza di barriere architettoniche, culturali e sensoriali (diversamenteabile.it, 2013). A questo proposito il Comitato Italiano per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile fornisce una definizione molto chiara: "L'accessibilità, ossia l'assenza di barriere architettoniche, culturali e sensoriali, è la condizione indispensabile per consentire la fruizione del patrimonio turistico italiano. In chiave di fruibilità turistica questa accessibilità deve essere estesa al sistema complessivo dei trasporti, intermodalità, medio lungo raggio, su ruota, rotaia, aerei e ai sistemi di trasporto locale. Quando parliamo di una destinazione turistica, quindi, ci riferiamo al sistema turistico locale, ossia all'insieme dei servizi e dell'offerta: ristorazione, balneazione, cultura, enogastronomia, ecc.. ma anche alla accessibilità urbana e alla disponibilità di informazioni in diversi formati (ad es. tattile, braille, ecc...)"

(Presidenza del Consiglio dei Ministri, 2013).

Ne segue che il turismo accessibile viene inteso come tutto quell'insieme dei servizi, strutture e infrastrutture che permettono alle persone con particolari bisogni di concretizzare una vacanza o di godere di momenti di tempo libero senza ostacoli (Presidenza del Consiglio dei Ministri, 2013).

Quando si dice persone con "particolari bisogni" si intendono persone con disabilità fisiche (con mobilità ridotta), disabilità sensoriali (persone non vedenti, ipovedenti, non udenti, ipoudenti, persone sordocieche), persone con disabilità mentali e psichiche e tutte quelle persone con altre disabilità o esigenze particolari come ad esempio persone con problemi di orientamento e comunicazione, persone con problemi di alimentazione, persone con epilessia, persone con diabete, persone con allergie, donne in gravidanza, ecc. (novass.it, 2013).

1.2 Evoluzione e normative del turismo accessibile a livello europeo

Le parole turismo e accessibilità si incontrano per la prima volta alla fine degli anni '70 in Gran Bretagna, quando un gruppo di lavoro dell'English Tourist Board cercò di studiare e capire quali fossero i mezzi utili per le persone con bisogni particolari, per poter far sì che potessero accedere all'offerta di turismo. Alla fine di tale ricerca venne elaborato un documento chiamato "Holidays – the social Need" nel quale emerse che il problema principale fosse la comunicazione e l'informazione nei confronti di queste categorie. A questo proposito, nel 1981 in Inghilterra, venne creato il servizio nazionale europeo di informazione e consulenza per il turismo delle persone disabili. Questo servizio chiamato "Holidays Care Service" realizzò una guida ("Providing for disabled visitors") con consigli sulla strutture e sui comportamenti più adeguati da adottare per ricevere persone con particolari bisogni. Sempre nello stesso anno, per aumentare la sensibilità delle persone nei confronti degli individui con disabilità, venne proposto dalle Nazioni Unite di proclamare il 1981 come Anno Internazionale delle Persone Disabili (Laura e Petrangeli, 2003).

Grazie a questa iniziativa molti cambiamenti cominciarono a concretizzarsi nelle

diverse nazioni.

Nel 1986, la Commissione Europea, sempre più attenta all'importanza che il turismo stava prendendo all'interno dell'Unione Europea, creò una commissione chiamata "Tourism Advisory Committee", composta dai rappresentanti degli stati membri, per migliorare e aumentare la circolazione delle informazioni riguardanti il turismo tra gli stati europei.

Nel 1988, sempre in Gran Bretagna, prese vita il gruppo "Tourism for All" che in pochissimo tempo si diffuse in Europa e nel mondo per indicare l'insieme di organizzazioni ed enti che si impegnavano nello sviluppo di un turismo più accessibile.

La prima opera pratica promossa del gruppo "Tourism for all" fu un rapporto contenente 63 raccomandazioni per garantire il rispetto delle necessità ed i bisogni dei turisti portatori di disabilità in modo che fossero prese in considerazioni dalle aziende turistiche per essere integrate nelle loro politiche d'azione (tourismforall.org.uk, 2013).

Successivamente al grande sviluppo e movimento che cominciava a crearsi attorno al fenomeno del turismo, il Consiglio dei Ministri europeo decise di dichiarare il 1990 "Anno europeo del Turismo", per valorizzare in modo particolare tutte le iniziative prodotte in quel campo negli ultimi anni.

Anche grazie a tale iniziativa il movimento "Turismo per tutti" a livello europeo prese sempre più piede, tanto che nel 1993 ad Anversa si costituì un nucleo operativo con l'obiettivo di rilevare e certificare le condizioni di accessibilità turistica delle varie strutture presenti, il quale partecipò attivamente al primo convegno organizzato in Italia nel 1994 intitolato "Tourism for All Networking". Alla fine del 1993 venne organizzata una conferenza dove per la prima volta venne presentata una ricerca a livello europeo riguardante l'impatto economico potenziale dei turisti con bisogni speciali. Le cifre parlano di 36 milioni di turisti con esigenze particolari (Touche Ross, 1993).

L'Unione Europea in quegli anni intraprese parecchie iniziative per lo sviluppo dell'accessibilità e per rendere il turismo praticabile da chiunque: il primo passo per la lotta contro la discriminazione e per la promozione dell'uguaglianza dei diritti per

i disabili risale al 1997 con la stesura del Trattato di Amsterdam dove nell'articolo 13 si scrive: "Fatte salve le altre disposizioni del presente trattato e nell'ambito delle competenze da esso conferite alla Comunità, il Consiglio, deliberando all'unanimità su proposta della Commissione e previa consultazione del Parlamento europeo, può prendere i provvedimenti opportuni per combattere le discriminazioni fondate sul sesso, la razza o l'origine etnica, la religione o le convinzioni personali, gli handicap, l'età o le tendenze sessuali" (Trattato di Amsterdam, 1997).

Grazie alla crescente attenzione da parte dell'unione europea su questa tematica, negli anni 90 le strutture turistiche alla ricerca di soluzioni adeguate a soddisfare quella parte di mercato, che fino ad allora sembrava fosse solo una piccola nicchia, aumentarono notevolmente in tutti gli stati.

Negli anni 2000 e 2003, sulla base dell'articolo 13 del trattato di Amsterdam la Commissione Europea emanò due comunicazioni, "Verso un' Europa senza ostacoli per i disabili" e "Pari opportunità per le persone con disabilità: piano d'azione europeo". Lo scopo era esaminare quello che fisicamente ostacolasse la partecipazione alla vita sociale delle persone disabili o con disturbi motori, mentali, dell'udito, della parola e della vista e proporre una strategia operativa e a sostegno delle disabilità.

All'interno della seconda comunicazione venne proposto di riconoscere il 2003 come "Anno Europeo dei Cittadini Disabili" per sensibilizzare maggiormente l'opinione pubblica verso questa tematica.

Facendo un passo indietro, nel 2001 l'Organizzazione Mondiale della Sanità pubblicò un documento per classificare lo stato di salute delle persone in relazione all'ambito sociale, famigliare e lavorativo, per definire quali potessero essere le diverse disabilità presenti, intese come condizioni di vita delle persone e non tanto come deficit e handicap, che impedissero il godimento della vita quotidiana in modo sereno (OMS, 2001).

Nel 2002, in preparazione al già citato "Anno Europeo delle persone con disabilità" (2003), nel corso del Congresso Europeo sulla disabilità, venne predisposta la Dichiarazione di Madrid volta a riconoscere gli stessi diritti fondamentali (riconosciuti nel primo articolo della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani)

anche alle persone con disabilità. In tale contesto si parla di "bisogno sociale" per il quale sono necessari interventi importanti per garantire l'integrazione di queste persone alla vita della società attraverso lavoro, scuola e servizi adeguati ad essi (Dichiarazione di Madrid, 2003). Alla base di tutto questo c'è la necessità di eliminare tutte quelle barriere che impediscono la piena partecipazione alla vita sociale: come la discriminazione e l'esclusione sociale dovute a pregiudizi e comportamenti non corretti (Dichiarazione di Madrid, 2003).

Per poter concretizzare le proposte presenti nella Dichiarazione, questa fu principalmente rivolta ad autorità nazionali degli Stati Membri, autorità locali, sindacati, organizzazioni, imprese, sistema scolastico, ecc. per poterne ottenere il supporto.

Un altro rapporto molto importante a livello europeo fu redatto da Jacqueline Westcott che nel 2004 pubblicò una guida dal titolo "Migliorare le informazioni sul turismo accessibile per le persone disabili" nella quale illustrava esempi d'interventi che si possono apportare alle strutture turistiche per garantire un servizio adeguato ai disabili e agli altri clienti con particolare esigenze, il tutto ovviamente per rendere più accessibili le destinazioni turistiche (Westcott, 2004).

Sempre nello stesso anno, capitanato dalla Regione Emilia Romagna, viene approvato a livello europeo il progetto CARE¹ con l'obiettivo di realizzare, attraverso valori e principi comuni, una rete di servizi e strutture accessibili attraverso una metodologia di comunicazione e rilevazione comune. Il concetto di fondo che ha mosso la nascita del progetto CARE è stata la consapevolezza che le persone con disabilità sono prima di tutto dei turisti, e come tali devono poter scegliere una meta turistica secondo i proprio desideri personali, e non per il grado di accessibilità di un luogo rispetto ad un altro. Il fatto di saper soddisfare le esigenze dei turisti, ma anche dei residenti, potesse rendere la città "ospitale per tutti" (interreg-care.org, 2013).

Le opere realizzate durante questo progetto furono molte:

- Indagine sulla domanda a livello europeo per cogliere tutte le esigenze dei

¹ Città Accessibili delle Regioni Europee, Accessible Cities of European Regions.

turisti con bisogni speciali e non. Grazie ai risultai ottenuti si potè tracciare il profilo generale del turista, facendo emergere che cordialità e disponibilità, seguite da efficienza e accessibilità dei trasporti sono le esigenze principali;

- Realizzazione di una piattaforma online chiamata FAD per la formazione degli operatori pubblici e privati e la pubblicazione di comunicazioni per aumentare la sensibilità su questo tema;
- Realizzazione della "metodologia CARE" per la rilevazione ed elaborazione delle informazioni riguardanti l'accessibilità da poter poi rilasciare agli utenti finali;
- "Carta Della Città Ospitale", un documento unico per tutto il territorio europeo con l'obiettivo di divulgare le giuste pratiche da attuare in una città per poter ospitare tipologie di turisti con necessità diverse.

Grazie all'avvio di questo progetto vennero mossi i primi passi, a livello europeo, per far crescere in modo omogeneo l'ospitalità in diverse città, creando una rete di strutture e servizi accessibili e piani di azione per la comunicazione e l'informazione di turisti e residenti (interreg-care.org, 2013).

A questo proposito è giusto ricordare che nel 2006 nasce ENAT²: la rete europea per il turismo accessibile. ENAT è una associazione senza scopo di lucro per le organizzazioni che mirano a essere "apripista" per lo studio, la promozione e la pratica del turismo accessibile. Essa mira a sfruttare la conoscenza e l'esperienza della rete per migliorare l'accessibilità delle informazioni turistiche, dei trasporti, delle infrastrutture e progettare servizi per tutti i tipi di visitatori con esigenze di accesso particolari, fornendo modelli di eccellenza nel turismo accessibile per tutto il settore turistico (accessibletourism.org, 2013).

Il 16 dicembre 2006 venne approvata, a livello internazionale, una convenzione per gli Stati membri in materia di disabilità contenente 50 articoli indicanti il modus operandi per garantire i diritti di uguaglianza e di inclusione sociale dei cittadini disabili: "La Convenzione ONU sui diritti umani delle persone con disabilità". Come citato nell'articolo 1, lo scopo di questa convenzione era "promuovere,

² European Network for Accessible Tourism

proteggere e assicurare il pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro inerente dignità" dove per persone con disabilità si intendono "quanti hanno minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine che in interazione con varie barriere possono impedire la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri" (Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, 2006).

In questa convenzione il richiamo all'accessibilità viene fatto nella prima parte dell'articolo 9 dove viene definito che "Al fine di consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli ambiti della vita, gli Stati Parti devono prendere misure appropriate per assicurare alle persone con disabilità, su base di eguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti o offerti al pubblico, sia nelle aree urbane che nelle aree rurali. Queste misure, che includono l'identificazione e l'eliminazione di ostacoli e barriere all'accessibilità, si applicheranno, tra l'altro a:

(a) Edifici, strade, trasporti e altre attrezzature interne ed esterne agli edifici, compresi

scuole, alloggi, strutture sanitarie e luoghi di lavoro;

(b) Ai servizi di informazione, comunicazione e altri, compresi i servizi elettronici e quelli di emergenza" (Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, 2006).

Si può affermare che a livello europeo fino al 2006 si fecero passi da gigante per la tutela dei diritti delle persone con disabilità e per poter rendere tutto più accessibile a queste persone; ma dobbiamo, tuttavia, rimarcare che mancava ancora una disciplina ad hoc che tutelasse, sotto il profilo del turismo, non solo le persone disabili, ma tutte quelle con bisogni speciali.

Infine, merita di essere ricordata la più recente iniziativa proposta a livello europeo, con durata triennale, chiamata "progetto Calypso" e intrapresa dalla Commissione Europea per la Promozione del Turismo Sociale con lo scopo di avvicinare al

turismo le categorie meno privilegiate come anziani, giovani tra i 18 e i 30 anni, persone disabili e famiglie a basso reddito. L'obiettivo è incoraggiare il turismo in bassa stagione per aumentare le opportunità di viaggio di queste persone e giovare alla ripresa delle attività turistiche anche nei periodi con poca affluenza.

Grazie all'entusiasmo e al supporto di operatori turisti, autorità regionali e nazionali il progetto ebbe un forte impatto su tutta l'Europa estendendo la stagione turistica a tutto l'arco dell'anno (eu.europe.eu, 2013)..

1.3 Evoluzione e normative del turismo accessibile in Italia

Già nel 1947, quando venne emanata la Costituzione, il legislatore ritenne fondamentale inserire un articolo per tutelare l'uguaglianza di tutti i cittadini. L'art 3 della costituzione recita "E' compito della repubblica rimuove gli ostacoli di ordine economico e sociale, che limitano di fatto la libertà e la uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese" per sottolineare quanto sia importante eliminare qualsiasi ostacolo allo sviluppo dell'individuo.

I primi passi importanti verso la resa dei vari ambienti accessibili, ma non entrando ancora in materia di turismo, vennero mossi con la legge 13/89 e il relativo D.M. 236/89 attuativo di tale legge che riguarda l'abbattimento delle barriere architettoniche su immobili. In particolare il D.M. 236/89 identifica precisamente termini, concetti, parametri tecnici e dimensionali a seconda degli edifici e degli spazi.

La sensibilità sul tema del turismo accessibile in Italia cominciò a crescere nel 1989 quando venne redatto il report "Tourism for all" dal gruppo di lavoro inglese di cui si parlava nel paragrafo precedente; da lì in poi molte realtà italiane come cooperative, associazioni, enti, ecc. cominciarono a sviluppare iniziative e campagne

per il miglioramento dell'accessibilità³.

Come menzionato nel paragrafo precedente, la prima iniziativa in territorio italiano riguardante il turismo accessibile si ebbe con la realizzazione nel 1994 del convegno a Roma chiamato "Tourism for All Networking" organizzato da CO.IN. ⁴ per migliorare le condizioni dell'accessibilità al turismo anche per le persone con particolari bisogni.

Dalla partecipazione a convegni e da iniziative sempre più numerose sul territorio europeo, in Italia nacque la necessità di organizzare incontri appositamente dedicati a questa tematica per stabilire linee di sensibilizzazione e comunicazione comuni a livello nazionale (Laura e Pietrangeli, 2003).

Il primo convegno dal titolo "A.A.A. 30 milioni di turisti europei offresi – problemi e prospettive del turismo per disabili" si tenne nel 1995 presso la BIT⁵ e vi parteciparono il CO.IN. di Roma, l'AIAS⁶ di Milano, l'AIAS-S.Bortolo di Vicenza, l'Ufficio Informahandicap del Comune di Ferrara e tantissimi esperti del mondo della disabilità come architetti e specialisti della comunicazione. Questi stessi enti, nel 1997, fondarono il Comitato Nazionale "Si, viaggiare...turismo per tutti" i cui obiettivi principali erano la sensibilizzazione del pubblico e degli operatori turistici, l'incentivazione e la promozione di attività per creare informazione riguardante il turismo accessibile in Italia.

Le difficoltà furono parecchie all'inizio e il Comitato Nazionale constatò la necessità di un aiuto da un terzo soggetto istituzionale che potesse supportare maggiormente il progetto; d'altro canto il numero delle persone con bisogni speciali, che si avvicinarono a queste iniziative come punto di informazione per potersi spostare più

³ Le informazioni sugli avvenimenti storici riguardanti lo sviluppo di iniziative volte al turismo accessibile sono state prese dal libro "Viaggiare si può. Turismo e persone disabili", Novara 2003 di Annagrazia Laura e Agostino Petrangeli.

⁴ Cooperative Integrate Onlus nasce Roma il 21/4/1988 ed è una associazione non lucrativa che fornisce servizi nell'area dell'economia sociale a livello nazionale di cui fanno parte 48 cooperative integrate, sociali ed enti finalizzati all'inserimento lavorativo di persone disabili che occupano stabilmente alcune migliaia di lavoratori, di cui in gran parte in condizione di svantaggio (www.coinsociale.it).

⁵Borsa Internazionale del Turismo di Milano, una manifestazione mondiale che raduna operatori turistici, agenzie di viaggio e ditte di promozione turistica, il tutto per dare uno sguardo all'offerta turistica presente nel mondo.

⁶ Associazione Italiana Assistenza Spastici

comodamente, continuava ad aumentare in maniera esponenziale (Laura e Pietrangeli, 2003).

Proprio nello stesso anno, Stefano Landi, capo al Dipartimento del Turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri, organizzò numerosi incontri a Roma per la valutazione e presentazione delle esperienze presenti sul territorio italiano, alla fine dei quali definì una serie di punti da sviluppare: uno di questi era appunto il turismo per tutti. Prese subito corpo un gruppo di lavoro composto dal Dipartimento del Turismo stesso, il CO.IN. e l'ENEA che individuò subito i problemi principali che ostacolavano il corretto sviluppo del turismo accessibile a tutti.

In particolare:

- Mancanza di preparazione per quel che riguarda l'accoglienza delle persone con disabilità da parte degli operatori turistici;
- Assenza di un sistema di informazioni riguardante la disponibilità di strutture e infrastrutture turistiche accessibili a tutti;
- Pochissimi servizi territoriali informativi e di assistenza per le persone disabili (euforme.it, 2013).

Questi punti sono riassumibili in tre parole chiave: sensibilizzazione, informazione e comunicazione, ai e dei cittadini e di chi lavora nelle strutture ricettive, verso l'accoglienza di persone con particolari bisogni.

Fu proprio da qui che, nel 1999, presero vita una serie di iniziative per il miglioramento delle problematiche sopra esposte. Le iniziative promosse sotto il nome di "Italia per tutti" portarono alla creazione di un manuale intitolato "Qualità nell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali" con una serie di linee guida per attuare azioni concrete verso lo sviluppo di un turismo più accessibile per tutti. Questa guida venne poi distribuita alle strutture ricettive, alle scuole di turismo e alle agenzie di viaggio.

L'obiettivo principale del progetto "Italia per Tutti" era quello di rendere disponibile a operatori del settore turistico, ma anche agli utenti, una raccolta di informazioni sulla domanda e sull'offerta di turismo accessibile presente in Italia per poter quantificare il fenomeno.

Nel frattempo l'ENEA stava elaborando, grazie ad un iniziale finanziamento da

parte del Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica, un progetto pluriennale particolarmente ambizioso dal nome "STARe – Servizi Turistici per l'Accessibilità e la Residenza confortevole".

Il progetto durò 3 anni nei quali vennero realizzati:

- Studio su domanda e offerta in Italia di turismo accessibile. Per domanda si intese la propensione a viaggiare delle persone con esigenze speciali; per quel che riguarda l'offerta invece fu creata una "matrice" che correlava le varie disabilità con i servizi necessari in rapporto alle esigenze rilevate dallo studio della domanda potenziale;
- Metodologia denominata IG-VAE⁷ per la rilevazione dell'accessibilità delle strutture e infrastrutture turistiche, in modo che ogni cliente potesse autonomamente scegliere una destinazione in base alle proprio esigenze.
- Banca dati contenente informazioni riguardanti l'accessibilità di 5000 strutture turistiche presenti sul territorio;
- Diversi studi realizzati per definire la fattibilità di iniziative imprenditoriali nella realizzazione di servizi turistici dedicati a persone con particolari bisogni;
- "Vademecum per il turista con bisogni" destinato agli utenti finali, contenete informazioni riguardanti i servizi di trasporto e quelli turistici adatti a chi avesse particolari bisogni.

L'obiettivo del progetto STARe era quello di offrire una metodologia ideale per la realizzazione di progetti turistici volti a tutti (Laura e Petrangeli, 2003).

Nello stesso periodo vennero coordinati 24 centri di assistenza turistica nell'ambito di un programma operativo comunitario per lo sviluppo e la valorizzazione del turismo nelle regioni con l'obiettivo di incrementare le prestazioni dei servizi turistici del Mezzogiorno, volti a indirizzare il turista e orientare le imprese per soddisfare la domanda.

Successivamente le regioni italiane, in particolare Emilia Romagna, Lazio e Lombardia realizzarono numerosi progetti e iniziative assieme all'attivazione di

⁷ Informazione Garantita per la Valutazione dell'Accessibilità per le proprie Esigenze

sportelli dove reperire informazioni riguardanti il turismo e il tempo libero per le persone con disabilità. Cominciava finalmente a muoversi qualcosa di più concreto per la creazione di opportunità di turismo e impegno del tempo libero anche per le persone con bisogni particolari.

Nel 2000 nacque l'associazione "Si può – Laboratorio nazionale sul turismo accessibile" che per la prima volta cominciò a occuparsi più da vicino di comunicazione, marketing, formazione e consulenza per quanto concerneva ospitalità e turismo. Ed è proprio la comunicazione che in tutto questo assume un ruolo decisivo per realizzare l'intero progetto (laboratoriosipuo.net, 2013). L'associazione "Si può" nacque da un gruppo di professionisti e imprenditori privati proveniente dal Comitato Nazionale "Si, viaggiare... Turismo per tutti" che erano già particolarmente esperti del settore viste le molteplici iniziative intraprese da tale comitato.

Gli interventi furono rivolti principalmente agli operatori impegnati nella filiera del turismo come amministrazioni pubbliche, aziende di promozione, tour operators, agenzie di viaggio, agenzie di servizi informativi, associazioni di volontariato e imprese sociali, per poterli preparare in maniera adeguata alla soddisfazione dei bisogni di coloro che hanno esigenze speciali, partendo dall'idea che l'accessibilità fosse sintomo di qualità per le strutture turistiche.

Nel 2001 nacque il primo portale online per la consulenza e l'informazione, aggiornato quotidianamente sulla tematica della disabilità, dotato di un numero verde anche per i non vedenti, chiamato SuperAbile promosso da INAIL (superabile.it, 2013). Negli anni successivi, i progetti che coinvolsero anche attori italiani, furono molti: CARE ed ENAT ad esempio.

Limitatamente all'Italia negli anni tra il 2006 e il 2010 si diffusero parecchie iniziative come "Turismabile" in Piemonte, iniziativa per promuovere l'accessibilità come sinonimo di qualità nell'offerta turistica, il progetto Village for All e il salone del Turismo Accessibile a Vicenza.

Nel gennaio 2009, venne presentato un progetto interregionale concordato da 13 regioni, ancora in corso, dal nome "Itinerari Interregionali di turismo per tutti" con lo scopo di realizzare una mappatura dell'offerta turistica accessibile in Italia

creando una serie di itinerari ad hoc.

Attraverso il progetto "Turismabile", sempre nel 2009, prende vita l'IsITT, l'Istituto Italiano per il Turismo per Tutti, un'associazione impegnata nella "promozione, diffusione e attuazione di una concreta cultura dell'accessibilità turistica" che offre consulenza e supporto a realtà pubbliche e private per migliorare la qualità turistica (isitt.it, 2013).

Sempre nel 2009 il Ministro del Turismo, per promuovere iniziative volte al miglioramento dell'accessibilità delle strutture turistiche italiane, istituì una commissione ministeriale "Per un turismo accessibile". Lo scopo era adeguare l'offerta sul territorio italiano e migliorare i servizi rivolti ai turisti con bisogni. Alla fine dello stesso anno il Ministro del turismo presentò il "Manifesto per la Promozione del Turismo Accessibile": 10 punti fondamentali sui quali basare il turismo per poter rispondere adeguatamente ad una domanda sempre più eterogenea che richiede attenzioni e conoscenze adeguate per l'accoglienza (governo.it, 2013). Tale manifesto nel 2011 venne sottoscritto da ENAT il quale promosse i contenuti in tutti i paesi facenti parte dell'unione europea.

Le iniziative intraprese a livello europeo ma soprattutto a livello italiano, da 10 anni a questa parte, si sono fatte sempre più frequenti. Questo sta ad indicare come, rendere strutture, servizi e infrastrutture accessibili ad una molteplicità di persone con bisogni diversi, sia ormai indispensabile. Nel significato più ampio della parola accessibilità, rendere un luogo accessibile lo fa essere più facilmente fruibile da parte di tutti, non solo dalle persone che hanno dei bisogni particolari, ma anche da chi non ha esigenze speciali. Recentemente la Commissione Europea Imprese ed Industria ha sottolineato che "rendere il turismo accessibile, oltre ad essere una responsabilità sociale, è una trainante giustificazione economica per spingere la competitività del turismo in Europa". Essa infatti è impegnata nel conseguimento di diversi obiettivi:

- Aumentare la consapevolezza degli operatori economici del settore;
- Aumentare la conoscenza della domanda di persone con particolari bisogni di accessibilità che viaggiano;
- Cercare maggiori soluzioni per migliorare l'offerta di servizi rivolti a questi

persone.

Questo è uno dei motivi per il quale oggi si parla di "viaggiatori con speciali bisogni di accessibilità" e non più di persone disabili. Tale termine include al suo interno un insieme di bisogni molto ampio che comprende: persone non udenti e ipoudenti, persone non vedenti e ipovedenti, anziani, donne incinte, famiglie numerose o con difficoltà economiche, persone con intolleranze alimentari o con allergie.

CAP 2. IL MERCATO DEL TURISMO ACCESSIBILE

2.1 Segmentazione del mercato

La stima del fenomeno del turismo accessibile in Europa e in Italia è abbastanza complessa considerando che, quando si parla di turismo accessibile, si intende un insieme ampio di servizi e strutture dedicate a clienti con bisogni particolari.

I clienti a cui ci si riferisce quando si usa il termine turismo accessibile, solitamente sono divisibili in 3 categorie:

- persone anziane
- persone disabili
- persone con limitazioni temporanee

Queste categorie non sono esclusive, ad esempio una persona può essere anziana e disabile oppure avere una limitazione temporanea (Progetto CARE, 2009).

2.1.1 Persone anziane

Per persone anziane si intende la fascia di popolazione con età superiore ai 65 anni (Manzo, Bravo, Toffoletto, 2010). All'interno di questa fascia d'età troviamo sicuramente un assortimento molto eterogeneo di soggetti. Il numero di persone facenti parte di questa categoria, nei prossimi anni, è destinato a crescere esponenzialmente visto il sempre maggiore invecchiamento della popolazione, l'aumento delle aspettative di vita e il basso tasso di crescita delle nascite negli ultimi decenni.

Secondo un report stilato nel 2012 dalla Commissione Europea la popolazione nei prossimi 50 anni non sarà molto più estesa ma notevolmente più vecchia (Ageing Report, 2012). La percentuale dei soggetti tra i 15 e i 65 anni diminuirà a discapito di un aumento considerevole degli over 65 e degli over 80 che aumenteranno rispettivamente del 22% e del 7%. L'Italia, inoltre, conta il numero più alto di over 80 in tutta Europa ed è uno degli stati con il minor tasso di nascite a livello europeo.

Quando questa categoria di persone decide di impiegare il tempo libero in vacanza solitamente si rivolge a istituzioni pubbliche locali come Comuni, Enti, Centri Sociali che solitamente organizzano viaggi ad hoc per loro. Alcune statistiche Istat hanno evidenziato che molti di questi soggetti sono sempre più inclini al viaggio faida-te o al viaggio da organizzare con il supporto di Internet. Infatti tra il 2005 e il 2009, il 43,3% della popolazione tra i 60 e 64 anni, e il 30,7% di quella tra i 65 e 74, si è rivolta ad internet per prenotare un soggiorno o un servizio turistico (Istat, 2009).

Questa categoria inoltre, avendo solitamente molto tempo libero, viaggia spesso nei periodi di bassa stagione, sia per poter usufruire di prezzi più bassi sia per evitare la confusione e la frenesia dei vacanzieri durante l'alta stagione.

Da queste poche righe emerge il fatto che la popolazione anziana rappresenta una categoria con un grosso impatto sul mercato del turismo accessibile e una grande opportunità per promuovere maggiormente il turismo durante la bassa stagione, garantendo così un profitto continuativo a chi opera nel settore del turismo.

2.1.2 Persone disabili

L'organizzazione Mondiale della Sanità nel 1980 definì la disabilità come "Qualsiasi limitazione o perdita (conseguente a menomazione) della capacità di compiere un'attività nel modo o nell'ampiezza considerati normali per un essere umano" (asphi.it, 2013). Nel documento che definiva il concetto di disabilità, venivano date anche le definizioni di "menomazione" e "handicap". Rispettivamente "La perdita o anormalità a carico di una struttura o di una funzione psicologica, fisiologica o anatomica" e "La condizione di svantaggio conseguente a una menomazione o a una disabilità che in un certo soggetto limita o impedisce l'adempimento del ruolo sociale per tale soggetto in relazione all'età, al sesso e ai fattori socioculturali[...]L'handicap rappresenta pertanto la socializzazione di una menomazione o di una disabilità e come tale riflette le conseguenze - culturali,

sociali, economiche e ambientali - che per l'individuo derivano dalla presenza della menomazione e della disabilità" (OMS, 1980).

Si parlò per la prima volta di "ruolo sociale" e quindi anche di uno svantaggio a livello sociale sul quale si potesse intervenire per poter limitare la situazione di svantaggio in cui la persona si trovava. Nonostante questa precisazione, le definizioni date dall' OMS erano rivolte principalmente a descrivere un limite fisico e/o psicologico.

Infatti, nel 2001 la stessa organizzazione Mondiale della Sanità fu costretta a rivedere il concetto di disabilità e a definirla come "la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo e i fattori personali e i fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo". Con questa definizione, la disabilità, veniva vista come il risultato della relazione dell'individuo con l'ambiente familiare e quello esterno, e non più come una condizione oggettiva dell'individuo stesso. Non venne più solo associata ad una condizione fisica del soggetto, ma venne vista in maniera più ampia, come partecipazione ad un comunità.

In questo caso la disabilità è uno svantaggio creato dalla società, una limitazione dipendente dal contesto sociale e ambientale in cui si trova il soggetto. Tutti in questo caso, a prescindere dalle condizioni fisiche, si possono trovare in una situazione di svantaggio sociale. Ciò che a livello medico viene definita come una disabilità semi-permanente e quindi invalidante, può essere in qualche modo risolto dalla società, e dall'integrazione che questa può fare dell'individuo con disabilità, grazie alla realizzazione di servizi adeguati ad eliminare le barriere esistenti.

Nella tabella 2.1 troviamo sintetizzate le "categorie" di disabilità seguite da una breve descrizione di cosa comporta ogni disabilità e quali sono le difficoltà che incontrano le persone che ne sono colpite (O.S.S.A.T.E, 2005).

Tab. 2.1 – Dimensione delle disabilità

| Tipi di disabilità | Descrizione | Difficoltà | | | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Disabilità motorie | Mobilità ridotta dovuta a | -Difficoltà nel muovers | | | | | |
| | problemi alle gambe, ai piedi, | indipendentemente | | | | | |
| | al collo, alla schiena alle | -Difficoltà nello svolgere l | | | | | |
| | braccia o alle mani | principali funzioni quotidiane | | | | | |
| | | (camminare, sedersi,) | | | | | |
| Disabilità Sensoriali | Capacità di vista limitata o | -Ridotta capacità di vedere | | | | | |
| | assente | chiaramente | | | | | |
| | | -Difficoltà nella comunicazione | | | | | |
| | | scritta | | | | | |
| | Capacita di sentire limitata o | -Difficoltà nella comunicazione orale -Difficoltà di sentire le presentazioni | | | | | |
| | assente | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | audio | | | | | |
| Disabilità intellettuali | Malattie durature che | -Apprendimento lento | | | | | |
| | presentano diverse patologie | -Difficoltà di comportamento | | | | | |
| | che si traducono in disturbi | -Difficoltà di comprensione dei | | | | | |
| | comportamentali | concetti | | | | | |
| | | -Difficoltà sensoriali e motorie | | | | | |
| | | -Ristrette capacità di svolgere le | | | | | |
| | | funzioni di vita basilari | | | | | |
| Altre disabilità | Varietà di malattie | -Problemi alimentari | | | | | |
| | | -Problemi cardiaci | | | | | |
| | | -Problemi di pressione -Difficoltà respiratorie -Problemi di stomaco, fegato e reni -Diabete | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | -Epilessia | | | | | |

Fonte: ns Traduzione e Rielaborazione da O.S.S.A.T.E. (2005)

Le macro categorie della disabilità sono 4.

Di seguito andremo brevemente ad analizzare le 4 macro categorie di disabilita.

Disabilità motorie

Limitatamente all'Italia circa 1,3% della popolazione con più di 6 anni presenta disabilità motorie (Istat, 2009). Questa disabilità implica limitazioni nell'autonomia e nel movimento dovuto a limitazioni nell'uso di gambe, braccia, mani, pieni, schiena o collo. La limitazione più essere temporanea o permanente (Alyfanti, De Santis, Illuminati, Maltese, 2003).

Disabilità sensoriali

Questa categoria raggruppa tutte le persone che presentano una riduzione o essenza di facoltà udite e visive. Queste disabilità possono essere congenite o acquisite e si può presentare a tutte le età. Le difficoltà che accomunano queste persone sono legate alle capacità comunicative con i terzi e alla percezione di rumori.

Fanno parte di questa categoria le persone:

- *non vedenti o ipovedenti*. Questa categoria è composta da persone con lieve minorazione visiva⁸, persone ipovedenti⁹ e persone cieche¹⁰ (Alyfanti, De Santis, Illuminati, Maltese, 2003). Nel mondo sono circa 285 milioni le persone con disabilità visiva, di cui 39 milioni completamente cieche (OMS, 2013). In Italia invece i ciechi totali e parziali ero circa 362.000 secondo le ultime rilevazioni Istat (Istat, 2005);

- *sorde o ipoacusiche*. Secondo l'OMS le persone sorde circa 287 milioni in tutto il mondo. Per l'Italia ci sono dati discordanti a riguardo: l'INPS dichiarava che i soggetti sordi alla nascita erano circa 45.000, mentre per l'ISTAT erano circa 877.000 le persone che presentano danni all'udito. A seconda della gravità possiamo trovare in questa categoria persone con sordità totale, ipoacusia profonda, ipoacusia

⁸ Per minorazione visiva si intendo quelle persone con un campo visivo tra i 6/10 e i 3/10. Questi soggetti si caratterizzano per l'utilizzo di lenti e altri strumenti adeguate alla lettura e alla vista e in Italia sono circa 500.000 i soggetti che vi rientrano (Istat, 2005)

⁹ Per ipovedenti si intendo una persone con visibilità compresa tra l'1/10 e il 3/10, patologia irreversibile con disturbi nella percezione della luce e dei colori (Virgili, Giacomelli, Malarico, Menchini, 2004)

¹⁰ Si intendo persone con totale mancanza visiva che non percepisce solitamente la luce

medio-lieve e ipoacusia lieve (Istat, 2005). Le persone che presentano la forma più grave di sordità utilizzano una propria lingua: la Lis, basata su gesti, espressioni del viso e movimenti del corpo;

- *sordocieche*. Rientrano in questa categoria le persone che presentano entrambe le limitazioni sopra esposte. Secondo l'Istat in Italia sono presenti circa 50.000 soggetti con questa disabilità.

Disabilità intellettuali

Rientrano in questa categoria tutte le persone che hanno un deficit comportamentale permanente. Le capacità del sistema nervoso sono limitate e anche la capacità di svolgere compiti cognitivi è fortemente limitata, inoltre il tasso di apprendimento è lento e difficoltoso e vi sono difficoltà di comportamento e comprensione (O.S.S.A.T.E., 2005). Vi rientrano anche le persone autistiche.

Altre disabilità

Rientrano in questa categoria una vasta gamma di malattie che non sono proprio visibili o esplicite come possono essere le disabilità sopra elencate. Vi rientrano le persone con:

- patologie croniche (problemi al cuore, epilessia, diabete, asma, insufficienza renale, ecc.);
- allergie;
- problemi alimentari (intolleranze come la celiachia ad esempio).

Inoltre, anche se non sono vere e proprie disabilità, rientrano in quest'ultima categoria anche tutte quelle persone che seguono una dieta particolare. Questa dieta è dettata da pratiche alimentari accomunate dall'eliminazioni di alcuni determinati alimenti, non per necessità derivanti a problemi alimentari, ma per una filosofia di vita, come le persone vegetariane o vegane.

2.1.3 Persone con limitazioni temporanee

Vi rientrano tutte quelle persone che presentano un impedimento limitato nel tempo, dovuto ad una condizione momentanea che si verifica nel periodo dedicato allo spostamento dal luogo di residenza. Ad esempio (CARE, 2009):

- genitori con prole piccola munita di passeggino e carrozzina;
- stranieri in difficoltà con la lingua e che non conoscono i luoghi che visitano;
- persone con difficoltà momentanea di movimento dovuto a stampelle, tutori, gessi, ecc.;
- persone che si spostano con carichi particolarmente pesanti (valige, spesa, materiali vari, ecc.).

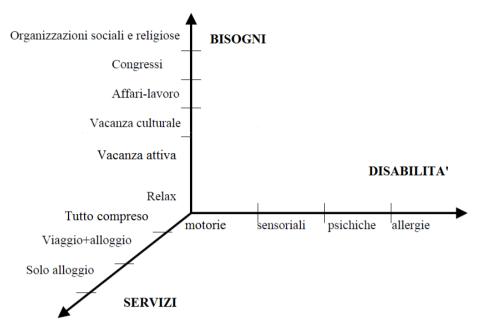
Se ci pensiamo bene quasi ogni persona, almeno una volta nella vita, si è trovata in situazioni analoghe e il fatto di poter trovare una struttura con servizi e personale preparato sicuramente faciliterebbe la situazione e lo spostamento.

Si pensi ad una mamma che si deve spostare per una città con il proprio bimbo nel passeggino, gli ostacoli in cui potrebbe incorrere sono molteplici: dagli scalini per entrare in un qualsiasi negozio, a ponti e strade dissestate fino a mezzi pubblici inadeguati per la salita e discesa del passeggino. Questi sono solo alcuni esempi ma se ne potrebbe trovare molti altri, e stiamo parlando semplicemente di una mamma con un passeggino: situazione in cui qualunque famiglia si potrebbe trovare.

Durante il progetto Eu.For.Me venne mostrato come poter segmentare il mercato turistico, prima con estensione macro e poi micro, per riuscire ad avere una buona lettura di quali fossero le caratteristiche e i bisogni del mercato.

Le variabili contemplate furono: bisogni (relativi alla tipologia di vacanza: relax, culturale, di lavoro,...), classe di clienti (in base alle disabilità) e la tipologia del servizio (tutto compreso, solo soggiorno,...).

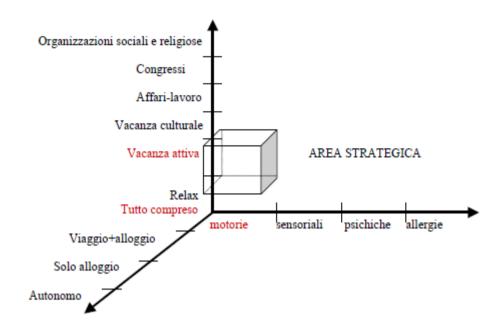
Figura 2.2 – Definizione classi di bisogno del mercato



Fonte: Ns. rielaborazione da "Primo Libro Bianco sul Turismo per Tutti in Italia" (2012)

Una volta definiti quali sono le macro aree secondo le quali realizzare la segmentazione, per capire quali attività realizzare rispetto al target, si dovrebbe scegliere su quale aree strategica in particolare focalizzare l'attenzione (ad esempio, come si può vedere nella figura 2.2 nell'area indicata dal cubo, si è scelto di mettere a fuoco l'area riguardante clienti con difficoltà motorie, vacanza attiva con tutto compreso) cercando che essa sia ben definita per evitare di essere dispersivi e incontrare difficoltà nel perseguire gli obiettivi.

Figura 2.3 – Macro-segmentazione del mercato



Fonte: Ns Rielaborazioni da "Primo Libro Bianco sul Turismo per Tutti in Italia" (2012)

Individuato il macro-segmento si deve operare una micro-segmentazione dello stesso, utilizzando diverse variabili. Le domande essenziali a cui bisogna rispondere sono:

- chi è coinvolto nella scelta d'acquisto?
- cosa si acquista (come, dove e quando)?
- perché si acquista?

Per questa tipologia di mercato è molto difficile definire un profilo standard di viaggiatore vista la molteplicità di esigenze differenti che esso racchiude.

Attraverso il supporto di quattro ricerche differenti, però, proveremo a delineare, qualitativamente e quantitativamente, quali sono le caratteristiche generali di questi clienti e i parametri di questo mercato. Le ricerche prese in considerazione sono due a livello europeo: la prima promossa nel 1999 da O.S.S.A.T.E. "Accessibility Market and Stakeholder Analysis" e la seconda realizzata nel 2004 durante il progetto C.A.R.E "Analisi delle esigenze dei clienti con bisogni speciali nei confronti di una città ospitale". Le altre due fonti utilizzate come supporto sono di

provenienza italiana e sono: la prima una ricerca sullo "Studio sulla domanda di Turismo Accessibile" realizzata da ENEA e Iter all'interno del progetto STARE e il secondo è un progetto chiamato "Turisti senza ostacoli. Indagine sull'evoluzione della domanda e dell'offerta del turismo accessibile" realizzato nel 2008 a cura del Dipartimento della Gioventù (ISFOL, 2008).

2.2 Identikit del turista con particolari bisogni

Profilo socio-demografico

Secondo lo studio ENEA- ITER, e come confermato dallo studio finanziato dal Dipartimento della Gioventù, la domanda effettiva riguarda quasi il 55% di turisti donne contro il 45% uomini con una prevalenza di persone anziane. Il deficit più diffuso tra i turisti con particolari bisogni è quello motorio, seguito da quello uditivo.

La provenienza demografica (per quel che riguarda l'Italia) è prevalentemente dal Nord e dal Sud, a discapito del Centro. Le persone più coinvolte sono quelle appartenenti al ceto medio (impiegati, insegnanti,...) in possesso di diploma di scuola media inferiore e superiore. Da questo studio inoltre è emerso che spesso la mancanza di reddito o comunque la presenza di redditi non particolarmente alti, non sembra essere un motivo valido per la rinuncia del viaggio.

Motivazione del viaggio

Le motivazioni che spingono le persone con particolari bisogni ad intraprendere un viaggio sono quelle che spingono anche il resto della popolazione, ossia in particolare quella di rilassarsi e coltivare le proprie passioni.

Nella tabella 2.4 vengono riproposte, in ordine di importanza, le principali motivazioni rilevate dallo studio O.S.S.A.T.E., che spingono al viaggio le persone ad intraprendere un viaggio (O.S.S.A.T.E., 2005)

Tab. 2.4 – *Travel Motivations*

| | Travellers with disability |
|---|---|
| 1 | Relaxing/ de-stressing/ pressure relief |
| 2 | Healthy climate |
| 3 | Improving one's health |
| 4 | Recharging batteries |
| 5 | Experiencing nature |

Fonte: BMWA (2004).

Il progetto CARE, tra tutti gli intervistati, evidenzia anche un 10,3% di persone disabili che viaggiano per studio o affari, assieme ad un 4,1% di viaggiatori attratti dall'enogastronomia.

Pianificazione del viaggio

Le modalità, in generale, che si presentano ad un turista con particolari bisogni per organizzare un viaggio sono essenzialmente tre:

- attraverso regolari agenti di viaggio;
- attraverso agenzie/enti/associazioni specializzate in viaggi per persone con disabilità;
- in totale autonomia, ad esempio attraverso internet.

Rispetto ai clienti generici, il 79% dei clienti con particolari bisogni preferisce organizzare autonomamente il proprio viaggio e nel caso decida di affidarsi ad un agenzia, si rivolge ad enti o associazioni di categoria (Iter, 1999).

Un utente su tre si affida a Internet e un alto numero di persone anche a riviste specializzate anche se il 37% ritiene le informazioni trovate in questi mezzi di comunicazione non veritiere o solo in parte veritiere.

Il primo mezzo di informazione e la miglior fonte per trovare informazioni affidabili è il passaparola ed è molto utilizzato il confronto con persone che presentano le stesse esigenze particolari (CARE, 2005).

Nel grafico 2.5 possiamo notare il confronto tra i mezzi di comunicazione prediletti dalle persone con particolari esigenze particolari e i clienti generici.

60
50
40
30
20
10
Delego altri Tramite agenzia Online Tramite associazioni

Nessuna esigenza speciale Disabile

Grafico 2.5 – Canali di prenotazione della vacanza utilizzati da soggetti con e senza particolari bisogni.

Fonte: ISFOL (2010).

Dal grafico 2.5 si evince come ci sia un'alta predisposizione alla delega verso terzi (amici/parenti) per l'organizzazione del viaggio e come invece l'utilizzo di agenzie di viaggio sia molto maggiore nelle persone che non presentano alcun bisogno particolare.

Per quel che riguarda le persone anziane esse preferiscono rivolgersi a tour operator, agenzie specializzate o enti e associazioni all'avanguardia in questo campo, quindi rivolgersi a terzi piuttosto che organizzare in autonomia (Iter, 1999). Si presume che il fatto sia più che altro dovuto ad una questione legata all'età e alla scarsa conoscenza e poca fiducia verso i mezzi telematici.

Per quel che riguarda i tempi di pianificazione dei viaggi le persone disabili hanno le stesse tendenze di quelle che non presentano disabilità, cioè mediamente organizzano il tutto con circa un mese di anticipo, anche se una parte consistente tende a farlo anche con anticipo di 3 mesi e più (Presidenza dei ministri, 2008).

50 45 40 35 30 25 20 15 10 5 0 Mi affido ai last Una settimana Più di tre mesi Un mese Un anno minute ■ Nessuna esigenza speciale Disaibile

Grafico 2.6 – Tempi di organizzazione della vacanza per soggetti con o senza particolari bisogni

Fonte: ISFOL (2010).

Esigenze di viaggio

Secondo lo studio Enea-Iter il 42,7% delle persone con particolari esigenze presenta problematiche di tipo alimentare, seguite da un consistente 37,4% di persone che presentano allergie, seguite dal 29% che necessita di cure mediche.

L'8% presenta difficoltà motorie, il 3% sensoriali e una piccola parte problemi di comunicazione.

Nel corso del progetto CARE fu realizzata una graduatoria di quali fossero gli elementi che rendono più ospitale una città e quale fosse il grado di percezione di questi elementi nelle città italiane, riportiamo nel grafico 2.7 i risultati.

La cordialità, la disponibilità delle persone

I trasporti pubblici efficienti/accessibili

Il valore artistico dei luoghi, la loro fruibilità

L'assenza di barriere architettoniche

La qualità dell'ambiente, i parchi urbani attrezzati

Graduatoria elementi che caratterizzano una città ospitale
Graduatoria dei giudizi sugli elementi sperimentati in città

Grafico 2.7 – Classifica elementi che identificano una città ospitale

Fonte: CARE (2004)

Dal grafico 2.7 si evince come al primo posto ci siano cordialità e disponibilità dal personale, al secondo posto l'efficienza e l'accessibilità dei trasporti e al terzo posto la fruizione dei luoghi di interesse e il loro valore artistico. Scivola al settimo posto la richiesta di servizi adeguati alle persone con disabilità. Al quarto posto troviamo l'assenza di barriere architettoniche, il che dovrebbe far accendere un campanello d'allarme alle strutture ricettive e sul fatto che talvolta investono in maniera sbagliata le risorse a loro disposizione. Il capitale umano è quello che fa sempre la differenza.

Si può osservare infatti come, per quel che riguarda l'Italia, ci sia un alta inadeguatezza del personale nei rapporti umani con queste persone e come ci sia un'altissima inefficienza dei trasporti pubblici.

Intensità e frequenza di viaggio

Secondo i risultati del progetto finanziato dal Dipartimento della Gioventù risulta che le persone con disabilità, come quelle senza, prediligono periodi di vacanza che vanno dai tre ai sei giorni, preferendo in assoluto la vacanza in famiglia, seguita da quella con amici, seguita a sua volta da quella in compagnia del partner.

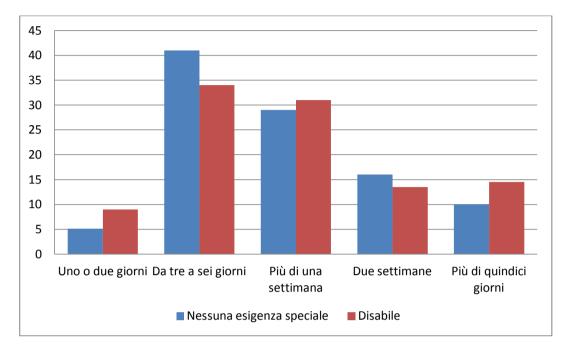


Grafico 2.8 – Durata delle vacanze per soggetti disabili e non

Fonte: ISFOL (2010)

Queste stime sono confermate dallo studio condotto da Iter nel quale risulta che gli italiani sono disposti a muoversi più volte durante l'anno, in media quattro volte contro le tre delle persone senza particolari esigenze.

I viaggiatori con particolari bisogni inoltre spendono mediamente meno in quanto preferiscono i viaggi fuori stagione evitando così il sovraffollamento delle strutture ricettive (BMWA, 2004).

Questo apporta benefici ad entrambe le parti coinvolte nella fruizione della vacanza: i clienti hanno una spesa ridotta, evitano i periodi di maggior affollamento e permettono agli albergatori e a chi lavora nel turismo di avere un reddito durante tutto l'anno.

Fruizione del viaggio

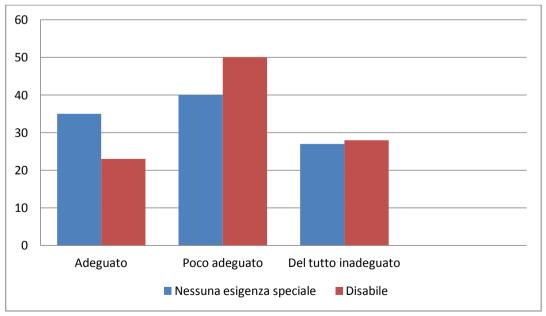
Sia dallo studio di O.S.S.A.T.E. che dal progetto CARE, si è rilevato che le persone con particolari esigenze preferiscono mezzi propri per spostarsi e, viste le loro difficoltà, prediligono spostamenti interni. Secondo il progetto CARE, 1'82%

preferisce spostamenti all'interno dell'Italia, dove le regioni privilegiate sono Trentino, Lombardia e Liguria. O.S.S.A.T.E. conferma l'alta percentuale di persone che in Europa preferisce gli spostamenti interni al paese di appartenenza, ad esempio in Germania la percentuale delle persone con particolari esigenze che si sposta internamente è del 42%.

Spese di viaggio

Come si era accennato precedentemente, il reddito non è determinante nella scelta di fruire di una vacanza o meno. I dati ISFOL del 2010 evidenziano come la capacità del reddito, sia nei turisti con particolari esigenze sia in quelli comuni, sia poco adeguato o talvolta del tutto inadeguato alla fruizione della vacanza stessa. Il 50% della popolazione disabile ha un reddito poco adeguato e quasi il 30% ha un reddito del tutto inadeguato. Per quanto riguarda le persone senza particolari esigenze invece la percentuale di persone con reddito poco adeguato è più bassa ma comunque rappresenta un rilevante 40%.

Grafico 2.9 – Capacità del reddito di soddisfare le esigenze turistiche di persone con e senza disabilità



Fonte: ISFOL, 2010

Secondo uno studio della Federal Ministry of Economics and Labour riportato da O.S.S.A.T.E., la spesa media dei viaggiatori con disabilità, a persona, per una vacanza è di 945 euro contro gli 818 euro a testa dei viaggiatori senza particolari necessità; questo evidenzia ancora di più le potenzialità del segmento di mercato turistico costituito dalle persone disabili.

2.3 La situazione di disabilità a livello mondiale

Di seguito riportiamo i risultati di uno studio effettuato dall'OMS nel 2012 per fornire una stima del numero di persone con disabilità nel mondo. Tale studio consente di inquadrare la situazione evidenziando la consistenza del numero di persone disabili è abbastanza consistente.

Utilizzando i dati demografici del 2010, si riscontrò che il 15% della popolazione vive con un handicap, considerando sia disabilità moderata che grave ¹¹.

Tab. 2.10 – La disabilità nel mondo per area geografica ed età

| | Mondo | Paesi a basso e medio reddito ad alto | | | | | | |
|--------------------------------|------------------|---------------------------------------|--------|-------------|-------------------------|------------|-----------------------|-----------------------|
| | | reddito | Africa | Ame rica | Sud Est Asiatic o | Euro pa | Est Medi- terraneo | Ovest Pacific o |
| Disabilità gra | Disabilità grave | | | | | | | |
| 0-14 anni | 0,7 | 0,4 | 1,2 | 0,6 | 0,7 | 0,8 | 0,9 | 0,5 |
| 15-59 anni | 2,7 | 2,3 | 3,3 | 2,6 | 2,9 | 2,7 | 3,0 | 2,4 |
| ≥ 60 anni | 10,2 | 8,5 | 16,9 | 9,2 | 12,6 | 7,2 | 12,4 | 10,0 |
| Totale | 2,9 | 3,2 | 3,1 | 2,6 | 2,9 | 3,0 | 2,8 | 2,7 |
| Disabilità da moderata a grave | | | | | | | | |
| 0-14 anni | 5,1 | 2,8 | 6,4 | 4,5 | 5,2 | 4,2 | 5,2 | 5,3 |
| 15-59 anni | 14,9 | 12,4 | 19,1 | 14,6 | 16,3 | 14,3 | 15,5 | 13,7 |
| ≥ 60 anni | 46,1 | 36,8 | 53,3 | 44,3 | 58,8 | 41,4 | 53,7 | 46,7 |
| Totale | 15,3 | 15,4 | 15,3 | 14,1 | 16,0 | 16,4 | 14,0 | 15,0 |

Fonte: Rapporto mondiale sull'handicap, OMS, 2012

_

 $^{^{11}}$ Le disabilità sono classificate per classi, dalla III alla V sono considerate moderate, dalla VI alla VII gravi (ICF, 2001)

Per paesi ad alto reddito si intendono quelli con un Pil pro-capite maggiore a 10.066\$ (stime della Banca Mondiale).

Dalla tabella 2.10 si evince come le disabilità minori siano tra i bambini da 0 a 14 anni, mentre al crescere dell'età aumenta anche la % di disabilità.

Le disabilità inoltre non dipendono minimamente dal tasso di sviluppo economico di un determinato Paese. Troviamo percentuali molto simili, per stessa fascia d'età, in tutti i paesi presenti nella ricerca.

Sempre dallo stesso rapporto sull'handicap si evidenzia il fatto che i livelli di handicap più alti si hanno nelle disabilità riguardanti la mobilità, soprattutto nello svolgere attività vigorose e pesanti. Alcuni studi Eurostat del 2012 infatti evidenziano che solo in Europa ci siano 5 milioni di persone che si muovono su sedia a rotelle.

Le percentuali di disabilità sono in continuo aumento anno dopo anno. Questo è dovuto soprattutto all'invecchiamento della popolazione e all'aumento di malattie croniche a livello mondiale.

Dopo aver dato uno sintetica definizione di disabilità, una classificazione delle varie tipologie, aver cercato di creare l'identikit del turista con particolari esigenze e aver dato una dimostrazione della situazione mondiale generale rispetto alla disabilità, nei paragrafi successivi andremo prima ad analizzare quantitativamente la situazione della domanda di turismo accessibile in Europea e poi in Italia.

2.4 La domanda di turismo accessibile in Europa

Gli studi riguardanti l'esame della domanda di turismo accessibile non sono molti. La prima ricerca a livello europeo riguardante il turismo delle persone con particolari bisogni fu realizzata nel 1993 dalla società Touche Ross¹²; i risultati evidenziarono un mercato potenziale pari a circa 36 milioni di turisti in situazione di

_

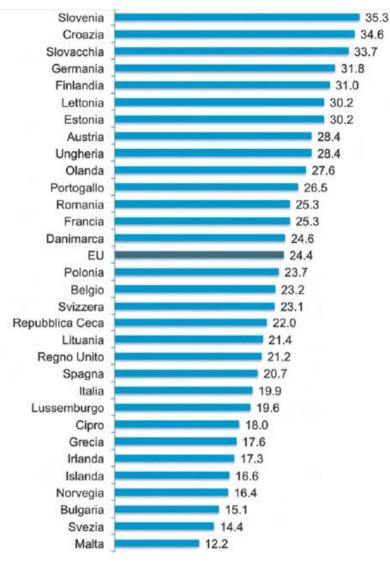
¹² Touche Ross è una società di consulenza e revisione.

disabilità propensi a viaggiare, di cui 6 milioni viaggiavano già usufruendo di servizi turistici, mentre i restanti 30 milioni costituivano ancora un mercato potenziale, in quanto non sollecitato da azioni di marketing mirate all'interno del circuito turismo. La ricerca evidenziava infatti che l'11% della popolazione europea era disabile, al quale andava aggiunto un 3-4% che sfuggiva alla ricerca per vari motivi (Touche Ross, 1993).

Quindi su 360 milioni di persone facenti parte dell'unione europea, 50 milioni erano disabili. Ovviamente non tutta la popolazione disabile era da considerarsi propensa al turismo per una serie di motivazioni legate alla disabilità stessa o ad esempio alla situazione economica.

Questi dati sono stati confermati da una ricerca Eurostat del 2012, riguardante il numero di persone, all'interno dell' unione europea, dichiaranti restrizioni a lungo termine nello svolgimento della vita quotidiana (Eurostat, 2012).

Tab. 2.11 – Persone per stato europeo che dichiara restrizioni a lungo termine nell'attività quotidiana.



Fonte: elaborazioni SL&A su dati Eurostat (2012)

La ricerca Touche Ross volle mettere in risalto anche il fatto che migliorando le condizioni di accessibilità turistica (sia per quel che riguarda i trasporti che le strutture ricettive) si sarebbe potuto arrivare a 19 milioni di potenziali turisti, un incremento dell'8% sul movimento totale.

Nonostante la difficoltà di realizzare questi studi per mancanza di un sistema standardizzato di classificazione, nel 2005 ci fu un studio condotto dell'università del Surrey nell'ambito del progetto O.S.S.A.T.E. Lo studio, già citato

precedentemente, dal nome "Accessibility Market and Stakeholder Analysis" stima il numero di persone in Europa con esigenze speciali ai quali somma il numero di cittadini, tra i 16 e i 64 anni, con disabilità motoria, uditiva, visiva, mentale e psichica, problemi del linguaggio e disabilità nascoste (patologie croniche come problemi di cuore, pressione sanguigna o circolazione, problemi di respirazione, problemi di stomaco e digestivi, allergie, diabete, epilessia e altre malattie degenerative come il Parkinson) e i cittadini di età superiore ai 64 (O.S.S.A.T.E., 2005).

Emerse che la domanda di Turismo Accessibile in Europa era pari a 127,5 milioni di persone, di cui 81 milioni anziani (di cui il 70% con possibilità fisiche ed economiche per viaggiare senza impedimenti) quindi la domanda effettiva si riduce a 89,3 milioni di persone pari ad una percentuale compresa tra il 20% e il 37% della popolazione.

Bisogna inoltre sottolineare che la persona disabile raramente viaggia da sola, quindi se ad esempio si considera che metà della popolazione con questi bisogni effettui il viaggio con un accompagnatore, si ottiene un totale di 134 milioni di potenziali clienti. Si consideri in oltre che solitamente le persone con disabilità intraprendono più di una vacanza all'anno e viaggiano con più di un accompagnatore (familiari/amici). Anzi, essi sarebbero propensi a spostarsi anche più frequentemente se ci fossero i mezzi adeguati per farlo.

2.5 Il potenziale del turismo accessibile in Italia

Per quel che riguarda la domanda di turismo accessibile in Italia, il primo studio risale al 1999 quando fu realizzata un'indagine da ENEA ed Iter con lo scopo di eseguire una ricerca con doppio scopo: quantificare il numero di persone con esigenze particolari determinando quante di esse contribuissero alla domanda turistica, e identificare le varie tipologie di turisti e le rispettive necessità durante il periodo di soggiorno (ENEA-Iter, 1999). Questo studio, anche se risale a più di 10

anni fa, il punto di riferimento più attuale che si ha per la quantificazione della domanda di turismo accessibile a livello nazionale.

Grazie a questo studio si poté identificare e descrivere in modo accurato il mercato potenziale, capire quali fossero le reali esigenze e le varie difficoltà incontrate durante la fruizione dei viaggi da parte di queste persone e, soprattutto, vennero definite le condizioni necessarie per poter far sì che la domanda potenziale di turismo accessibile si esponesse in maniera concreta.

I risultati evidenziarono quasi 2.200.000 turisti con esigenze particolari (comprensivo dei turisti in fascia d'età avanzata), e misero in risalto il fatto che quasi 500 mila persone in più avrebbero intrapreso un viaggio se si fossero presentate condizioni adeguate per poterlo fare (ENEA-Iter, 1999).

La ricerca fu effettuata con interviste telefoniche su un campione composto da 9000 famiglie italiane. Le esigenze particolari prese in considerazioni furono:

- diete particolari (presenti nel 42,7% del campione);
- ambienti ipo/anallergici (37,4%);
- necessità di visite e cure mediche (29,1%);
- difficoltà motorie;
- disturbi sensoriali;
- problemi di orientamento e comunicazione.

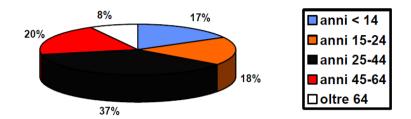
I risultati portarono a quantificare la domanda turistica accessibile, la domanda turistica degli anziani e quella del potenziale del turismo accessibile.

Dai risultati è emerso che il 55% della popolazione italiana, cioè più di 31 milioni di soggetti, avevamo intrapreso un viaggio nell'ultimo anno. La domanda turistica accessibile era composta da:

- -890mila turisti con esigenze speciali (3%);
- -più di 2milioni di soggetti con un età superiore ai 64 anni (7%).

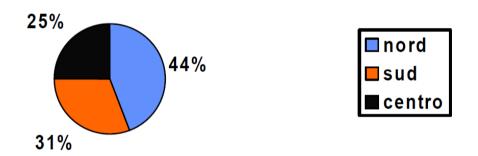
Nei grafici 2.12, 2.13, 2,14 vengono riportati i dati della ricerca fatta da ENEA e Iter riguardante la domanda di turismo accessibile suddivisi secondo età, professione e provenienza.

Grafico 2.12 – Domanda di turismo accessibile in base all'età



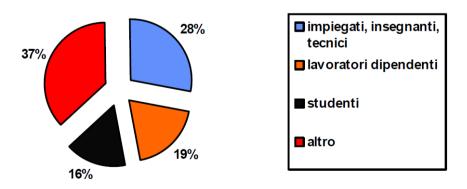
Fonte: ENEA-Iter (1999)

Grafico 2.13 – Domanda di turismo accessibile in base alla provenienza geografica



Fonte: ENEA-Iter (1999)

Grafico 2.14 – Domanda di turismo accessibile in base alla professione



Fonte: ENEA-Iter (1999)

Dal grafico 2.12 possiamo osservare come la maggior parte della domanda di turismo accessibile sia composto da persone con un'età compresa tra i 25 e i 44 anni, seguita da un consistente 38% di persone con età superiore ai 45 anni.

Per quel che riguarda la dislocazione geografica troviamo una percentuale leggermente maggiore (44%) delle persone con particolari bisogni dislocate al nord, appartenenti al ceto medio (grafico 2.13).

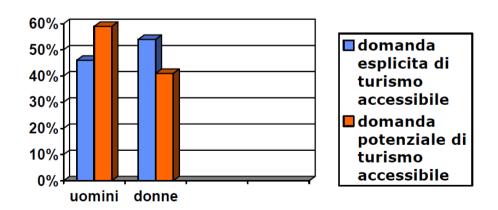
Durante il progetto STARE venne evidenziato, oltre alla domanda effettiva di turismo accessibile anche quella potenziale, sottolineando il fatto che circa 500 mila soggetti in più avrebbero intrapreso viaggi se si fossero presentate le condizioni ottimali per poterlo fare (Progetto STARE, 1999).

Nel grafico 2.15 si illustrano le due tipologie di domande (effettiva e potenziale) a confronto e come la domanda potenziale è suddivisa a seconda del sesso e della fascia d'età.

Per domanda potenziale si intende tutto l'insieme di persone che presentano bisogni particolari e che, messe in condizioni favorevoli, potrebbero intraprendere un viaggio.

Per domanda effettiva invece si intendono tutte quelle persone che comunque intraprendono viaggi anche trovandosi, talvolta, in condizioni precarie e difficoltose.

Grafico 2.15 – Domanda effettiva e potenziale di turismo accessibile in base al sesso



Fonte: ENEA-Iter (1999)

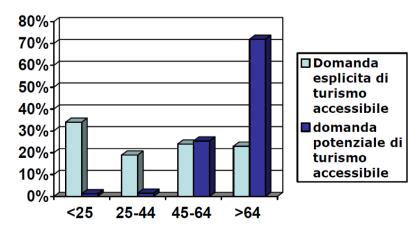
Dal grafico 2.15 si può notare come siano le donne che maggiormente (oltre il 50%) compongono la domanda esplicita e di fatto, come gli uomini rappresentino la maggioranza nella domanda potenziale (quasi il 60%) e quindi il desiderio di viaggiare se ci fossero i mezzi adeguati.

Un altro dato significativo è dato dal grafico 2.16, dove si evidenzia una percentuale maggiore al 70% di propensione e desiderio al viaggio delle persone con età superiore ai 64 anni. Questo ad indicare che, se fossero disponibili strutture ricettive e infrastrutture adeguate, la domanda effettiva di turismo accessibile avrebbe una crescita consistente per quel che riguarda questa fascia d'età.

Attualmente infatti sono i soggetti dai 25 ai 44 anni a rappresentare la domanda effettiva di turismo accessibile in Italia, con un aumento pressoché irrisorio per quel che riguarda la domanda potenziale fino ai 44 anni.

Quel 70% di domanda potenziale, rappresentato dalle persone con età superiore ai 65 anni, non è da sottovalutare per alcun motivo, in quanto potrebbe portare consistenti entrate per il comparto turistico, anche durante tutto il periodo dell'anno. Molto spesso questi soggetti non sono vincolati dal lavoro, hanno molto tempo libero e preferiscono spostamenti durante i periodi di bassa stagione, quando non c'è sovraffollamento, come nei mesi di maggio, settembre e ottobre (ENEA-Iter,1999).

Grafico 2.16 – Domanda effettiva e potenziale di turismo accessibile rispetto alla fascia d'età



Fonte: ENEA-Iter, 1999

Riassumendo, nella tabella 2.17, si illustra il numero di persone, rilevate durante lo sviluppo del progetto STARE, che rientrano nella domanda di turismo accessibile. Il totale si aggira intorno ai 3 milioni e mezzo di soggetti, un dato sicuramente rilevante e che le strutture turistiche e i soggetti impegnati in questo settore non possono non tener conto per lo sviluppo di iniziative future. Sviluppare attività, infrastrutture e strutture accessibili anche a persone con esigenze particolari potrebbe portare ad un consistente aumento di entrate per il comparto turistico.

Grafico 2.16 – Totale domanda di turismo accessibile

| TIPOLOGIA | N° |
|--|-----------|
| Domanda esplicita di Turismo Accessibile: | |
| Persone con esigenze speciali | 889.330 |
| Individui anziani (con più di 64 anni) | 2.140.785 |
| Domanda potenziale di Turismo Accessibile: | |
| Individui che dichiarano di non viaggiare a causa di | |
| problemi di salute permanenti ma che sarebbero | |
| disposti a muoversi a particolari condizioni | 488.599 |
| TOTALE | 3.518.714 |

Fonte: Progetto STARE (1999)

CAP 3. I FATTORI CRITICI DEL PRODOTTO TURISTICO ACCESSIBILE

3.1 Premessa

Nel capitolo precedente è stato messo in risalto, oltre alla consistenza effettiva della domanda di turismo accessibile, anche il potenziale di questo mercato. Questo potenziale sarebbe facilmente convertibile in domanda effettiva se non ci fossero dei fattori critici che lo ostacolassero.

La difficoltà di intraprendere un viaggio per le persone con particolari esigenze, non sta solo nella fruizione della vacanza stessa, ma molto spesso anche in tutto quello che consiste nell'organizzazione prima della partenza ovvero tutto ciò che riguarda il reperimento delle informazioni del luogo che si è deciso di visitare. Spesso, infatti, la maggior parte delle persone con disabilità non sceglie la meta che più desidera proprio per la mancanza di informazioni affidabili riguardanti i luoghi da visitare e le strutture ricettive (Eu.for.me, 2006).

Ammesso e non concesso che si riescano a reperire informazioni attendibili sui luoghi che si vogliono visitare, nel momento in cui si deve trascorrere la vacanza si presentano altrettanti problematiche legate alla qualità delle strutture e dei servizi accessori e alla preparazione del personale nell'accoglienza di queste persone.

Andremo ora ad analizzare nello specifico ognuno di questi fattori critici, evidenziando quali sono le normative a riguardo e cercando di esplicare quali sono i maggiori problemi incontrati dai viaggiatori, palesando come, a volte, basterebbero piccoli e semplici accorgimenti per permettere una tranquilla fruizione della vacanza da parte di tutti.

3.2 Problematiche prima della partenza: l'informazione

Come precedentemente accennato nella fase di programmazione e organizzazione del viaggio, l'ostacolo principale è rappresentato dalle informazioni. Esse, per poter essere fonte di vantaggio per un turista, dovrebbero essere:

- Dettagliate, cioè riportare le descrizioni in modo accurato delle strutture e degli ambienti circostanti. Molto spesso la dicitura "accessibile" non è accompagnata da parametri o misure che possano indicare se realmente è accessibile o no. "Accessibile" è un termine troppo vago, vuol dire tutto e niente sostanzialmente, tanto che la prima domanda che verrebbe da porre è "accessibile a chi?". Non tutti hanno le stesse esigenze, un luogo può essere accessibile per una persona in carrozzina, ma non per una persona sordocieca per esempio. Bisognerebbe dare la possibilità ai fruitori di poter definire da soli se una struttura è accessibile o meno rispetto alle proprie esigenze.
- Verificabili e affidabili, devono cioè avere una fonte riconosciuta come attendibile e codificabile. Talvolta vengono utilizzati simboli o diciture che non sono decifrabili da tutti, oppure vengono riportate informazioni di dubbia provenienza senza un riscontro da parte di chi effettivamente ha necessità ed esigenze specifiche. Proprio per questo, tanti siti di prenotazione, negli ultimi anni, hanno inserito una modalità di valutazione da parte dei clienti. Essi attraverso una valutazione (spesso indicata da stelline che vanno da 1 a 5) e un commento, rilasciano il loro feedback per quella struttura in un momento posteriore alla vacanza. Come si sa, il passaparola e la valutazione dei clienti sono spesso il miglior modo di farsi pubblicità, specialmente quanto si parla di servizi (Wilson, 2009).
- Accessibili o meglio raggiungibili, in modo semplice e soprattutto da parte di chiunque. Si provi a pensare ad una persona con disabilità sensoriale ed alla difficoltà che potrebbe incontrare nell'accedere ad alcuni siti web (Eu.For.Me, 2006).

Quello che più è fondamentale quando si parla di informazione è la qualità della stessa. Per poter sviluppare, quindi, un turismo per tutti bisogna lavorare sull'informazione e sul fatto che sia il più veritiera possibile.

La fonte di informazione più utilizzata al giorno d'oggi è Internet. In rete si possono reperite tutte le notizie in tempo reale con il minimo sforzo, però talvolta il fatto che

le informazioni siano accessibili a chiunque le rende anche più facilmente manovrabili e distorte o non raffiguranti in toto la realtà (Vescovi, 2007). Il numero delle persone che si rivolgono al web per cercare e/o organizzare la proprio vacanza si aggira attorno all'88% e quindi sarebbe auspicabile realizzare siti accessibili anche a chi ha particolari difficoltà (consorzionetcomm.it, 2014). Quanto si parla di "sito accessibile" ci si riferisce ad un portale web che deve presentare elementi come grafica, link, display, informazioni, ecc. che possono essere fruite da chiunque.

I livelli di accessibilità di un sito sono definiti a livello internazionale, ma recepiti anche a livello europeo e nazionale, sono valutati secondo tre categorie: A, AA, AAA, dove con AAA è indicato il massimo grado di accessibilità del sito stesso. Una volta realizzato il sito esistono dei software appositi per eseguire i test di accessibilità, i più noti sono W3C Validator e JAWS (W3C.org, 2013).

Per quel che riguarda l'Italia, dal 2004, è in vigore una legge che tutela il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione. Attraverso la Legge 9 Gennaio 2004, n.4, vengono definiti criteri e principi per l'accessibilità ai siti online, invece con il regolamento attuativo di tale legge vengono definiti i requisiti tecnici e le modalità di verifica degli stessi (funzionepubblica.gov.it, 2013).

Per quel che riguarda invece i siti di aziende o privati non c'è nessuna regolamentazione che imponga che i siti creati siano accessibili a tutti.

Si pensi alla possibilità, per un non vedente, di avere un sintetizzatore vocale o una barra braille che traduca i contenuti visivi, o per un non udente, avere un supporto tramite il quale poter leggere e comprendere i contenuti audio presenti in un sito.

Oppure si pensi, ancora più semplicemente, ad una persona daltonica, che non percepisce colori come il rosso e il verde e quindi non in grado di distinguere parole messe in risalto alle quali vengono allegati link di approfondimento o collegamenti ipertestuali. In questo caso, basterebbe semplicemente trovare un modo alternativo per mettere in risalto parole o frasi (html.it, 2013).

Sul sito html.it, a questo proposito, è stata stilata una guida per tutti coloro che programmano siti web con 26 suggerimenti utili per la realizzazione di siti accessibili a tutti.

Un sito accessibile è un sito di qualità, che palesa una particolare attenzione verso le esigenze di tutti (html.it, 2013). Renderlo accessibile a tutti non comporta grandi modifiche o cambiamenti radicali riguardo al layout delle pagine. Per le persone che non hanno esigenze particolari il cambiamento sarebbe pressoché invisibile, ma rappresenterebbe un grandissimo vantaggio per tutte quelle che hanno difficoltà.

L'informazione può avvenire in due modi principalmente: direttamente dall'azienda o indirettamente. Per informazione turistica diretta ci si riferisce (oltre al mondo del web) a brochure turistiche, cataloghi di viaggio e al personale delle agenzie.

Talvolta, infatti, le nozioni riportate in cataloghi e brochure non sono sufficientemente esaustive, si limitano a riportare simboli indicativi di accessibilità ma senza specificare cosa davvero renda quelle strutture accessibili e soprattutto per chi. Anche il personale delle agenzie molto spesso non è preparato per rispondere a domande riguardanti gli spazi e la loro accessibilità (Minuti, 2012). Il problema di fondo sta nella sensibilizzazione della popolazione a queste problematiche che riguardano una consistente fetta di cittadini.

Con l'informazione turistica indiretta invece ci si riferisce in particolare al passaparola. Il passaparola è da sempre uno dei metodi più efficaci per ottenere informazioni dettagliate ed esaustive, oltre che affidabili, sugli argomenti di interesse. Nel mondo del turismo accessibile, proprio per la mancanza di riscontri oggettivi (misure ad hoc e indicazioni precise su strutture e infrastrutture) e fonti dove trovare informazioni chiare e credibili, il passaparola ha una grande importanza (IsITT, 2010). Esso rimane comunque, da sempre, lo strumento di comunicazione più potente che ci sia e dovrebbe assumere il primo posto nelle modalità di promozione del prodotto turistico (Sernovitz, 2011). Per far si che il passaparola sia appunto la miglior modalità di promozione e sempre una fonte da cui le strutture e gli intermediari turistici possano acquisire nuovi clienti è indispensabile che il cliente, durante la fruizione della vacanza, venga soddisfatto. Se il cliente se ne va da un luogo soffi sfatto della vacanza trascorsa parlerà in modo positivo dell'esperienza vissuta e dei luoghi visitati.

Ad ogni particolare esigenza corrisponde una diversa necessità di informazioni, ma tutti i turisti con necessità particolari, indistintamente, necessitano di informazioni accurate riguardanti la presenza di barriere architettoniche e di servizi dedicati. Ovviamente, a seconda delle necessità e della disabilità, i turisti con particolari bisogni necessitano di informazioni diverse.

Per chi ha disabilità fisiche, ad esempio, sarebbe ottimale poter reperire informazioni riguardanti le aree di parcheggio (materiali con i quali è realizzato, distanza dall'ingresso della struttura, la presenza di rampe o non), i percorsi esterni per raggiungere il luogo dove si soggiorna, la descrizione dell'entrata, i percorsi interni (pavimentazione dei corridoi, la lunghezza, la presenza di ascensori o meno), le caratteristiche degli spazi interni come la zona ristorazione o la reception, ecc. (Eu.For.Me, 2013).

Per chi invece presenta disabilità sensoriali, il discorso è ancora più complesso, in quanto essi avrebbero bisogno anche di sapere se nelle strutture sono presenti sistemi informativi adeguati (insegne in braille ad esempio) e avrebbero bisogno di sapere l'esatta collocazione degli oggetti nella camera o avere la possibilità di introdurre cani guida nelle strutture (per le persone cieche).

Si provi a pensare alla necessità di una persona sorda di usufruire del servizio di sveglia. Per un udente il problema non si presenta, basta che la reception componga il numero della camera dell'ospite e questo verrà svegliato automaticamente. Una persona sorda invece avrà bisogno di un sistema di illuminazione o di vibrazione particolare per potergli permettere di svegliarsi. Questo vale anche per il sistema di allarme, il solo suono non sarebbe sufficiente ad avvisarlo dell'imminente pericolo.

Per quanto riguarda invece le persone con problematiche di intolleranza alimentare o allergie, le informazioni richieste da esse saranno di carattere culinario e igienico, riguardante la disponibilità di alimenti particolari e di camere con la presenza di materiali anallergici (Eu.for.me, 2013).

Ad ogni esigenza particolare corrisponde un particolare bisogno di informazione e quindi è necessario prende in considerazione tutte le varie disabilità per poter realizzare un prodotto turistico adeguato a tutti.

3.3 Problematiche durante la fruizione della vacanza

3.3.1 Trasporti e infrastrutture

I trasporti, sia nei periodi di vacanza che nella vita di tutti i giorni, rappresentano il tessuto di connessione tra un luogo e l'altro e sono indispensabili per garantire la mobilità dei soggetti. Nello studio fatto nel capitolo precedente sulla domanda di turismo accessibile viene illustrato che i soggetti di questo mercato preferiscono gli spostamenti con mezzi propri. Questo è sicuramente dovuto alla poca praticità di intraprendere un viaggio attraverso i mezzi pubblici.

Se i turisti decidono di muoversi con la propria automobile è necessario che essi siano provvisti del contrassegno speciale per la circolazione che permette soste negli spazi riservati e gratuite sulle strisce blu, che permette anche l'accesso alle Zone a Traffico Limitato e la circolazione nelle corsie preferenziali di bus e taxi (aci.it, 2013).

Riguardo alle auto a noleggio invece il discorso è più complesso in quanto solamente tre compagnie (Hertz Italia, Europear e Brandini Fiat) mettono a disposizione automobili con cambio automatico e solamente nelle città di Milano e Roma con prenotazione anticipata di 72 ore (Eu.for.Me, 2006).

Meritano una piccola parentesi anche le aree di sosta nelle autostrade, che solo recentemente cominciano a presentare accorgimenti adeguati a tutti i bisogni. Rimangono invece problematiche le aree di sosta temporanea e gli apparecchi per chiamare i soccorsi. Si pensi ad una persona muta che deve richiedere un aiuto perché la macchina ha avuto un avaria, non riuscirebbe a fare alcuna richiesta attraverso gli apparecchi attualmente a disposizione (Agnesi, 2013).

Trasporti pubblici su strada

Il numero dei mezzi pubblici che si possono ritenere accessibili è molto basso e, molto spesso, quei pochi che dovrebbero essere accessibili presentano problematiche alle pedane di salita e discesa dal mezzo.

Quanto si parla dell'utilizzo di mezzi pubblici, la disabilità che può riscontrare maggiori problematiche è ovviamente quella motoria.

Negli ultimi anni l'amministrazione pubblica del nostro Paese sta lavorando parecchio per poter creare mezzi accessibili a tutti ma una volta che si pensa di aver trovato rimedio alla problematica, c'è subito qualcosa che la rende difettosa o difficilmente utilizzabile. A Roma, ad esempio, da qualche tempo girano dei bus rossi che dovrebbero andare, pian piano, a sostituire tutti gli altri. Sono stati progettati nell'ottica di realizzare un prodotto moderno e accessibile. La problematica delle pedane però è stata riscontrata quasi subito, in quanto i pulsanti per azionare la pedana in modo manuale sono troppo bassi e rendono impossibile al disabile azionarla in autonomia (romatoday.it, 2013).

Trasporto ferroviario

"I servizi per la clientela disabile" è il nome della guida realizzata dalle Ferrovie dello Stato per supportare il viaggio delle persone disabili con indicazioni riguardanti le agevolazione e i servizi disponibili nelle stazioni. La guida è disponibile online e si può richiedere anche in tutte le biglietterie.

I treni usabili per lo spostamento di persone con disabilità motorie sono attualmente pochi e limitati a solo particolari tratte.

Dal 2010, con il regolamento CE1371/2007 su "diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario", le Ferrovie dello Stato sono diventate il gestore delle stazione e quindi l'ente che deve garantirne l'accessibilità a tutti.

Per quel che riguarda le agevolazioni, i disabili con diritto di accompagnamento possono usufruire i sconti sull'acquisto del biglietto se sono in possesso della Carta Blu. La Carta blu è una tessera nominativa gratuita della durata di 5 anni ed è valida per l'acquisto di biglietti per due persone. Essa viene rilasciata con la presentazione del certificato di invalidità (100%) che identifica anche la necessità dell'accompagnamento (Trenitalia.it, 2013).

Trenitalia, inoltre, ha messo a disposizione un servizio di assistenza clienti con disabilità 24 ore su 24 (presente in oltre 260 stazioni) disponibile su richiesta, che offre informazioni e assistenza nelle stazioni necessarie.

Per quanto riguarda le agevolazioni sulle tariffe di viaggio c'è da ricordare che sono attive tariffe speciali per i non vedenti, sia che viaggino da soli che accompagnati.

Ci sono inoltre tariffe agevolate anche per gli invalidi di guerra: a quelli più gravi con diritto di accompagnamento, infatti, è riconosciuta una tariffa ridotta del 30% con biglietto emesso per due persone (Trenitalia.it, 2013).

Trasporto aereo

I trasporti aerei sono regolati da una normativa e da protocolli internazionali. Nello specifico in Europa, dal 2006, ma attuato in tutti gli stati solo dal 2008, vige un regolamento CE 1107/06 che sottolinea come i cittadini con disabilità debbano godere degli stessi diritti di tutti gli altri durante la fruizione di un viaggio realizzato con trasporto aereo. A questo proposito, in Italia, l'organismo responsabile per l'attuazione del regolamento è l'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile). Sempre l'ENAC ha realizzato una Carta dei diritti del passeggero dove viene riassunta la normativa vigente a livello nazionale, europeo e internazionale riguardante il trasporto aereo delle persone disabili ed un numero verde al quale è possibile rivolgersi per ottenere informazioni in merito agli spostamenti (enac.gov.it, 2013).

Ogni compagnia prevede un protocollo specifico per l'accoglienza di persone con particolari bisogni. Infatti durante la prenotazione il passeggero con particolari esigenze deve segnalare la propria presenza e la tipologia di assistenza di cui necessita, in modo da poter attivare il servizio di assistenza e accoglienza disponibili per agevolare le operazioni di imbarco e sbarco.

Solitamente sono riservati dei posti specifici per le persone con particolari esigenze, anche se spesso capita siano un numero limitato, potendo causare qualche limitazione e impedimento da parte dei soggetti di usufruire del servizio. Le sedie a rotelle vengono imbarcate gratuitamente ma per quelle motorizzate di solito esistono

particolari parametri per ragioni di sicurezza ed è quindi consigliato informarsi adeguatamente.

Così come ogni compagnia aerea ha le proprie normative riguardanti queste categorie, così anche ogni aeroporto è una realtà a sé stante, che offre diverse tipologie di servizi, indipendentemente dai servizi offerti dalle compagnie che vi fanno scalo (Eu.For.Me, 2006).

Per tutte queste ragioni è necessario che il disabile si informi bene prima della partenza, andando a verificare disponibilità e modalità di accesso in queste strutture.

Trasporto marittimo

Per i trasporti marittimi è entrato recentemente in vigore (12 dicembre 2012) il regolamento europeo n.1177/2010, il quale dispone, tra le altre cose, anche la tutela dei diritti delle persone con disabilità e mobilità ridotta.

Questo trattato prevede che tutte le persone disabili o con mobilità ridotta ricevano:

- trattamento non discriminatorio
- assistenza specifica gratuita a bordo nave e nei terminal
- risarcimento in caso di danno o perdita di dispositivi necessari per la mobilità dei soggetti (fog.it, 2013).

Numerose compagnie marittime sono attrezzate in maniera tale da poter agevolare la fruizione dei trasporti marittimi a tutte le persone mostrando particolare sensibilità a persone con esigenze particolari. Costa Crociere, per esempio, sul suo sito ha un area dedicata a tutte le disabilità, ove per ogni esigenza specifica, sono riportate alcune (piccole) indicazioni per garantire un viaggio sereno a tutti i viaggiatori.

Su tutte le navi Costa Crociere sono garantite cabine senza barriere architettoniche, ascensori accessibili anche con la carrozzina e corsie preferenziali per l'imbarco e lo sbarco. Le persone con esigenze particolari riguardanti la dieta come persone celiache potranno fruire di un menù interamente dedicato. Chi invece presente disabilità visive ha la possibilità di potare con sé il cane guida e in tutta la nave troverà percorsi segnati da scritte in braille e "voci guida" sugli ascensori per le indicazioni dei piani.

Un'unica restrizione è messa per le donne incinta dalla 24 settimana che non potranno imbarcarsi in quanto le navi non sono dotate di attrezzature idonee all'assistenza di gravidanza e parto.

3.3.2 Le strutture turistiche

Creare strutture come alberghi, B&B, villaggi, campeggi, ecc. accessibili a tutte le tipologie di disabilità è molto complicato a causa delle molteplici esigenze particolari che racchiude il termine disabilità.

L'accessibilità fisica delle strutture ricettive è regolamentata dal D.M. n.236, articolo 2, del 14 giugno 1989 dove vengono definiti i termini accessibilità rispetto alle strutture e cosa si intende per barriere architettoniche e successivamente integrata dalla Legge 104/92, art 24, che ha esteso l'obbligo di accessibilità a tutte le opere edilizie, incluse quelle ricettive. Proprio riguardo le barriere architettoniche, alla lettera A del D.M. n.236, vengono definite precisando che sono "gli ostacoli fisici fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea; gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature e componenti; la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipoudenti e per i sordi".

Quando nel D.M. si parla di accessibilità sostanzialmente si intende la possibilità per chiunque di raggiungere, entrare e fruire degli ambienti facenti parte della struttura ricettiva. Per mobilità nelle strutture ricettive si intendono: mobilità orizzontale (percorsi tra le diverse aree facenti parte della struttura), mobilità verticale (disponibilità di percorsi adeguati per raggiungere i vari dislivelli della struttura) e la possibilità di disporre e servirsi delle unità ambientali inteso come la disposizione di arredi e mobilio tali da poter permettere la circolazione a tutti e non causare pericolo per nessuno (Eu.For.me, 2006).

Con l'emissione di questi decreti si palesa la volontà dello Stato Italiano di creare "uno standard nazionale per la rilevazione dell'accessibilità nelle strutture, basato su protocolli universalmente accettati" (Ministero del turismo, 2009).

Nella realtà però solo alcune realtà private, negli ultimi anni, si stanno muovendo in questo senso, rilevando e catalogando le strutture ricettive per verificare la loro concreta accessibilità.

Su tutte spicca il marchio di qualità "Village for All" (V4A), nato da un idea di Roberto Vitali (Ferrarese, cinquantenne, appassionato di sport, dopo un incidente stradale che lo ha reso paraplegico all'età di 15 anni, dal 1992 si occupa di turismo per le persone disabili). Hotel, agriturismi, stabilimenti, musei, ecc. attraverso l'applicazione di questo marchio certificano l'accessibilità della propria struttura a persone con particolari esigenze. Il marchio viene concesso dopo un'attenta rilevazione da parte di esperti per raccogliere informazioni riguardo le strutture. V4A infatti oltre ad un marchio è un sistema brevettato per la raccolta di informazioni che poi i clienti potranno andare a visionare avendo per riferimento dei parametri paragonabili. La finalità sarebbe quella di creare uno standard per rendere le strutture "valutabili" dai viaggiatori prima della partenza.

Lo scopo è quello di garantire "a ciascuno la sua vacanza" fornendo informazioni affidabili e oggettive per poter organizzare al meglio il viaggio di ognuno (villageforall.net, 2013).

3.3.3 Le attrattive

Solitamente quanto si decide di visitare una località, le attrattive (aree verdi come giardini e parchi, cinema, teatri, musei, stabilimenti balneari per le località marittime, la possibilità o meno di praticare sport, ecc.) rappresentano la forma di interesse principale per la scelta. Per un turista con particolari bisogni la scelta si riduce drasticamente se non ci sono informazioni e strutture in grado di soddisfare le necessità.

Aree Verdi

La normativa non è proprio di facile individuazione ed è parecchio frammentata: vi sono decreti emessi dal Presidente della Repubblica e dai Ministeri negli anni e parecchie Leggi Regionali per garantire l'accessibilità degli spazi pubblici e l'abbattimento delle barriere architettoniche.

Nel 2003, in Veneto, è stato realizzato un libro dal titolo "Il verde è di tutti" (a cura di Lucia Lancerin, architetto di Bassano del Grappa particolarmente sensibile a questa tematica) dove vengono raccolte tutte le indicazioni derivanti da leggi e decreti per la realizzazione di un percorso accessibile a tutti. Si parla in primis di attenzione rivolta al percorso in termini di lunghezza, pavimentazione, pendenza ed eliminazione di barriere per il controllo dell'accesso come tornelli e cancelli. Tutti questi percorsi hanno bisogno della presenza di parcheggi con posti riservati ai disabili, servizi igienici adeguati e segnaletica codificabile da tutti, come ad esempio aree di sosta con cartelli informativi con testo in braille per le persone cieche.

Anche creare specifici corrimano lungo i percorsi può essere utile per l'ambientamento alle persone con difficoltà motorie o alle persone cieche, così come la creazione di pavimentazione diversificata può aiutare una persona cieca a comprendere dove si trova o se è in prossimità di un incrocio con altri sentieri (in caso di parchi dove sono presenti più percorsi accessibili) o meno.

Vengono disciplinate anche le aree di gioco che devono avere una particolare pavimentazione per permetterne la fruizione senza pericolo da parte di tutti, le caratteristiche delle sedute e dei tavoli per la sosta invece devono disporre di spazi adeguati all'utilizzo di utenti in carrozzina.

La realizzazione di aree verdi e parchi accessibili sta prendendo piede solo negli ultimi anni anche se in Italia qualche esempio di buona riuscita c'è, come il Parco della Majella e il Parco Nazionale Abruzzo Lazio e Molise che hanno creato un percorso per persone non vedenti (parcomajella.it, 2013).

Ovviamente per realizzare parchi ed aree verdi accessibili, è necessaria una costante manutenzione e di particolare attenzione per la conservazione dei percorsi (Lancerin,

2003). Se si facesse solo una sforzo iniziale di investimento, senza poi operare una manutenzione continua, gli sforzi fatti per la loro realizzazione diventerebbero vani.

Strutture culturali: cinema, teatri e musei

Per queste strutture il problema principale nasce prima di tutto dalla fruizione fisica dei posti e in secondo luogo dalla possibilità, una volta all'interno della struttura, di reperire le informazioni riguardanti le opere (Eu.For.Me, 2006).

La prima problematica, con la disciplina riguardante l'abbattimento delle barriere architettoniche, negli anni, è stata affrontata con la creazione di percorsi adeguati. Il problema più consistente rimane quello dell'informazione, del reperimento di guide che forniscano indicazioni per la comprensione delle opere.

Per quel che riguarda i musei, ad esempio, si ipotizzi una persona in sedia a rotelle intenzionata a leggere la didascalia di un quadro. Se questa si trovasse alla giusta altezza allora il problema non sussisterebbe, ma se questa fosse ad un'altezza non raggiungibile dal soggetto, questo già costituirebbe un problema.

Ipotizziamo ancora una persona cieca che vuole visitare un museo. Essa necessita di una guida vocale adeguatamente dettagliata per potergli far comprendere il tipo di opere che si trovano nel museo.

Una persona sorda che, invece, vorrebbe poter disporre di una guida per l'approfondimento riguardo alle opere, necessita di una speciale guida realizzata in lingua dei segni o comunque di un supporto scritto, particolarmente dettagliato, per la comprensione totalitaria delle opere che vede.

A questo proposito, merita di essere menzionato l'operato di Veasyt, uno Spin-off dell'Università Ca' Foscari, che sviluppa soluzioni digitali per rendere accessibile a tutti contenuti culturali. Quest'azienda ha recentemente sviluppato un progetto dal nome "Veasyt Tour" che prevede la realizzazione di guide multimediali per tablet, smart phone e pc in versione testuale, audio, video e lingua dei segni (veasyt.com, 2013). Il progetto è partito con la realizzazione di queste guide interattive per alcune ville venete importanti situate in tutte le province della regione. Si è poi esteso alla realizzazione di una guida in occasione della Digital Week 2013 con ben 9 capitoli

disponibili. L'ultima guida è stata realizzata per la mostra di Leonardo da Vinci a Venezia.

Lo scopo di questa start up è realizzare contenuti disponibili soprattutto per le persone con disabilità sensoriali, consultabili attraverso i propri dispositivi, per diffondere la conoscenza di realtà culturali, turistiche e commerciali.

Quando si parla, invece, di opere cinematografiche e teatrali, il problema è sempre quello riguardante la possibilità di renderle fruibili anche a persone con disabilità visive o uditive, riproducendole in maniera comprensibile anche per loro.

Le iniziative a livello regionale sono aumentate negli ultimi anni e si possono trovare iniziative come i musei tattili (in Piemonte, nelle Marche e nel Lazio) o rappresentazioni a teatro in lingua dei segni.

Stabilimenti balneari

Il problema maggiore per gli stabilimenti balneari si presenta per le persone con ridotte capacita di movimento, come persone anziane, persone in carrozzina o famiglie con passeggini.

La normativa garantisce il diritto di accesso ai luoghi di balneazione alle persone con particolari bisogni riguarda la legge n.13 del 9 gennaio 1989 che definisce la "Disposizione per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati" e la relativa Circolare n.259 del 23 gennaio 1990 del Ministero della Marina Mercantile che ne estende l'applicazione agli stabilimenti balneari.

Vengono definiti otto requisiti indispensabili e cinque ottimali per poter definire uno stabilimento accessibile, e la sola mancanza di uno dei requisiti indispensabili lo rende non accessibile (superabile.it, 2013).

Le vacanze al mare, specialmente in Italia, per la struttura geografica particolare, vanno per la maggiore ed è per questo che sempre più spesso troviamo spiagge attrezzate con passerelle, docce e scivoli per permettere a tutti di muoversi in autonomia.

Così come le aree verdi, anche le spiagge necessitano della manutenzione periodica per evitare che la sabbia si depositi sulle passerelle e impedisca il raggiungimento della spiaggia.

Attività sportive

La disabilità e il mondo dello sport sono, oggigiorno, due realtà perfettamente integrate. Chiunque può praticare sport, con i giusti supporti e ausili, dal nuoto, allo sci, al basket in carrozzina. Sicuramente ci sono sport più facilmente praticabili di altri ma la scelta e le possibilità non mancano.

In Italia l'organo preposto per la regolamentazione dell'attività sportiva è il Coni (comitato olimpico nazionale italiano). Essendo esso volto in particolare alle attività sportive agonistiche venne creato un organo specializzato nell'amministrazione della pratica sportiva per le persone disabili, nacque così il Cip (Comitato italiano paraolimpico), non solo con finalità di "promozione dello sport per disabili a livello agonistico" ma come organo con grande valenza sociale, preposto alla promozione e "massima diffusione della pratica sportiva per disabili in ogni fascia di età e di popolazione" (Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri dell'8 aprile 2004).

Nel nostro Paese, però, ha giocato un ruolo importantissimo la nascita e lo sviluppo di associazioni dedicate interamente alla promozione delle discipline sportive a persone disabili, spesso supportate da Enti Locali e Azienda Sanitarie Locali.

Queste associazioni infatti hanno visto nello sport una grande possibilità di integrazione per le persone disabili oltre ad un'opportunità di svago e divertimento. Se parliamo di turismo, uno degli sport che più mobilita i turisti durante il periodo invernale è lo sci.

Nelle regioni come Trentino e Friuli Venezia Giulia vengono promosse tantissime iniziative per la pratica di questo sport da parte dei disabili: giornate di sci e lezioni gratuite, sconti particolari, ecc. (trentinosci.it, 2013).

Anche qui la problematica maggiore non sta tanto nel praticare lo sport ma rendere possibile il raggiungimento dei luoghi dove praticarlo e soprattutto rendere disponibile in loco personale adeguato per l'assistenza.

3.3.4 Il personale

Quando si parla dell'offerta di servizi, il capitale umano è uno dei principali fattori che fanno la differenza (Cipollone e Sestito, 2010).

Nell'ambito dell'accoglienza e dei rapporti con persone disabili, prima di tutto bisognerebbe abbattere certi muri mentali legati ad uno stereotipo distorto di queste persone. Nell'immaginario comune il disabile è una persona sfortunata, che necessita di protezione, povera, malata, con ritardi mentali, in una parola diversa (Eu.for.me, 2006). Bisognerebbe andare oltre l'apparenza di una sedia a rotelle o di un bastone guida per camminare.

I rapporti e le modalità con cui approcciamo con una persona disabile sono fortemente legati alla nostra cultura e alla nostra mentalità.

In uno dei documento redatti per il progetto Eu.for.me, nel manuale redatto dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri intitolato "Qualità nell'accoglienza turistica di ospiti con esigenze specifiche" e in "Guida al turismo accessibile, consigli pratici per offrire una migliore ospitalità" si possono trovare delle linee guida per migliorare l'approccio e l'ospitalità nei confronti di persone con particolari bisogni. (Fantini L., Matteucci M.E., 2003)

Il primo passo da fare è sicuramente a livello mentale, liberare cioè la mente da pregiudizi e stereotipi sbagliati, cercando di valutare le situazioni di volta in volta e senza farsi condizionare, focalizzando l'attenzione sulla persona e non sulla disabilità (Eu.for.me, 2006).

Quando si stabilisce una relazione con un persona disabile i principi sono gli stessi che seguiamo con tutte le altre persone, cambia solo il modo in cui andremo a soddisfarli.

Le modalità di comunicazione e comportamento hanno come base cordialità, disponibilità e gentilezza evitando espressioni offensive o eccessiva preoccupazione per ogni cosa che queste persone debbano fare, se la persona necessita di aiuto o qualche particolare servizio sarà lei stessa a richiederlo (Italia per tutti, 1998).

Indispensabile è comportarsi con naturalezza ma non cadere nell'errore di valutare tutte le persone alla stessa maniera, è fondamentale valutare la situazione di disabilità che ci si trova di fronte e comportarsi di conseguenza. Una persona anziana con difficoltà di movimento non avrà le stesse necessità di un adulto con disabilità visive o uditive.

Ad ogni disabilità corrispondono diverse esigenze, e tra le persone con la stessa disabilità ci possono essere altrettante esigenze differenti, l'importante è non etichettare o catalogare le persone per quello che sembrano all'apparenza.

Se possibile è consigliabile rivolgersi sempre alla persona portatrice di disabilità e non a famigliari o accompagnatori che potrebbero talvolta farci percepire una situazione in maniera distorta rispetto alla realtà. (Superando.it, 2013)

Per poter svolgere al meglio la funzione di accoglienza di queste persone da parte del personale, la soluzione ottimale sarebbe creare corsi di formazione adeguati, volti alla creazione di sensibilizzazione e consapevolezza dell'esistenza, sempre maggiore, di persone con particolari necessità. Saper andare incontro ad esigenze di tutti i tipi e riuscire a soddisfare richieste particolari sviluppa nel personale una maggior capacità di problem solving e sviluppa una maggior attitudine alla risoluzione dei problemi anche nei confronti delle persone non disabili e che non presentano esigenze particolari (Vitali, 2013).

CAP 4. LOCALITA' TURISTICHE A CONFRONTO

4.1 Premessa

Nonostante i tantissimi fattori critici da affrontare per poter realizzare una località accessibile a tutti, ci sono alcune città che si sono distinte particolarmente per aver sviluppato iniziative e strutture che vanno incontro a persone con esigenze particolari.

Per promuovere la realizzazione di città accessibili in Europa, da 4 anni, è stato istituito dalla Commissione Europea il premio Access City Award.

Con questo premio l'Unione Europea dà la possibilità alle città europee con più di 50.000 abitanti di mettere in luce i propri progetti sull'accessibilità e poter rendere noto a tutti quali sono le iniziaivte svolte nel settore turistico per poter accogliere anche turisti con particolari bisogni.

Le città che si candidano devono dimostrare di aver intrapreso iniziative di accessibilità in modo coerente in quattro aree ritenute d'interesse maggiore (individuate dalla Commissione Europea) in quanto interessano direttamente e più da vicino la realizzazione di una città accessibile:

- architettura e spazi pubblici
- trasporti e infrastrutture necessari ad essi
- nuove tecnologie (ICT)
- strutture e servizi pubblici
- e dimostrare come le iniziative proposte possano agevolare la quotidianità delle persone (non solo di quelle con esigenze particolari, ma anche di tutti gli abitanti).

È prevista una primaria selezione a livello nazionale e in un secondo momento una selezione a livello europeo. A livello europeo la selezione viene fatta da una giuria di esperti in materia di accessibilità. Da questa sezione europea vengono indicate massimo quattro finaliste che partecipano alla cerimonia finale di premiazione.

Durante tale cerimonia, oltre alla città vincitrice, vengono solitamente conferiti anche premi alle città che ci sono particolarmente distinte in aree specifiche per la realizzazione di iniziative e strutture accessibili.

Per l'anno 2013 il premio è stato vinto dalla Città di Berlino, seguita da Nantes e Stoccolma.

Quest'anno per il premio del 2014 ha concorso anche Venezia, venendo però eliminata nella seconda fase di selezione.

Di seguito andremo ad analizzare quali sono le caratteristiche delle due città, cercando di approfondire quali sono state e quali sono le iniziate in tema di accessibilità che si stanno sviluppando e cercando di capire quali potrebbero essere le motivazioni che hanno fatto scartare Venezia dal premio europeo.

Oltre a Venezia verrà presa in esame anche Torino, che rientra nel progetto Turismabile attuato in Piemonte per la realizzazione di una regione accessibile a tutti.

4.2 Berlino: città vincitrice del premio Access City Award 2013

Berlino è la capitale della Germania e con 3,5 milioni di abitanti è la più popolosa città tedesca e il secondo comune, dopo Londra, più popoloso d'Europa. Essa è divisa in 12 quartieri indipendenti.

Dal 2011 il numero di visitatori è aumentato notevolmente con un 7% di presenze in più negli hotel per un totale di circa 22 milioni di presenze. I guadagni nel settore del turismo del 2013 rispetto al 2012 sono aumentati del 8,1% (ilmitte.com, 2013).

Berlino è la vincitrice del premio Access City Award 2013 ottenuto grazie alle numerose iniziative attivate. Le priorità per l'anno trascorso erano quelle di concentrarsi sullo sviluppo di Berlino come luogo di turismo accessibile dovuta anche all'aumentare di visitatori negli ultimi anni.

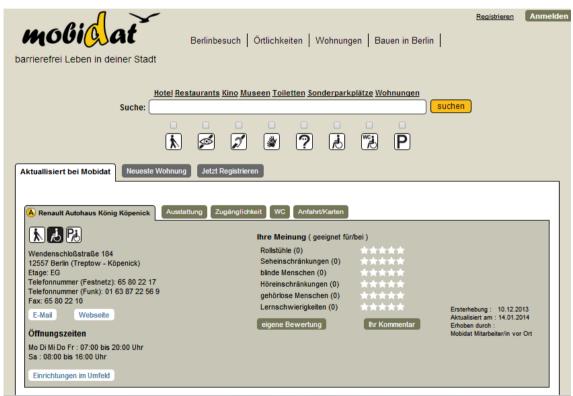
Il Dipartimento del Senato per lo sviluppo urbano e l'ambiente riveste un ruolo particolarmente importante nella realizzazione del progetto di costruzione di una città accessibile a tutti.

Alla base di tutto sta la volontà di sviluppare misure di garanzia della qualità per il viaggio e realizzare un servizio accessibile in toto (ricerca di informazioni, arrivo, sistemazione, programma di escursioni turistiche, partenza).

L' obiettivo era quello di stabilire una piattaforma comune per riunire le informazioni, prodotti e servizi nel settore dei viaggi e del turismo accessibile e di garantire il posizionamento di Berlino a livello nazionale e internazionale come una "città accessibile" (ec.europa.eu, 2013).

Berlino ha creato un database dove sono presenti informazioni sull'accessibilità delle strutture includendo informazioni su tempo libero, cultura, salute e benessere.

Figura 4.1 – Homepage Modidat.net



Fonte: mobidat.net (2014)

Il sito (Figura 4.1) è il risultato di un lavoro che dura da quasi 20 anni (progetto Mobidad) per la raccolta di dati e per definire le misure dell'accessibilità ed è rivolto a persone con difficoltà sensoriali, di mobilità o cognitive. Le informazioni vengono elaborate da un organismo per i servizi sociali e sanitari in collaborazione con lo Stato federale di Berlino.

Per definire l'accessibilità dei luoghi, dopo aver definito degli standard, è stato somministrato un questionario. Le informazioni riportate dal questionario vengono poi verificate in loco da un gruppo di esperti in progettazione accessibile e da un gruppo di volontari, spesso disabili, che testano sul terreno la reale accessibilità della struttura.

Lo scopo principale di queste rilevazioni, riportate con la data della prima rilevazione e in aggiunta con quella dell'ultima, è quello di poter mantenere aggiornate le informazioni e controllarle ogni due o tre anni. (berlino.com, 2014). Gli utenti inoltre possono fornire direttamente informazioni dando dei feedback o lasciando dei commenti sulle singole voci presenti sulla pagina.

Nel progetto Mobidat, persone con diverse disabilità sono sempre incluse come lavoratori. Ad esempio, nel quadro di un ampio programma di promozione dell'occupazione 2009-2011, circa 40 dipendenti gravemente disabili sono stati assunti. Questo legame tra l'obiettivo sociale e il lavoro che deve essere fatto fornisce alle persone con disabilità l'opportunità di aiutare gli altri con disabilità di ottenere di più dalla vita in città. Allo stesso tempo, Mobidat beneficia del knowhow dei dipendenti con esperienza personale di ostacoli alla mobilità (eu.europe.eu, 2013).

I fondi per le risorse umane necessarie alla racconta dati sono stati stanziati dal governo federale di Berlino, dall'Agenzia federale del lavoro, dal Job Centre di Berlino.

Finanziamenti per la ricerca per l'ulteriore sviluppo del sistema tecnico viene dal Ministero federale dell'Istruzione e della Ricerca come parte del finanziamento prioritario "cellulare in età avanzata" attraverso un progetto dal titolo "WikiNavi" che prevede lo sviluppo di un sistema specifico di instradamento e navigazione per le persone con disabilità fisiche (europa.eu, 2013).

Oltre a questo progetto, anche per quanto riguarda i trasporti si è fatto molto a Berlino, attraverso la realizzazione di autobus e segnaletica apposita a favorire lo spostamento di persone con difficoltà sensoriali e motorie.

Figura 4.2 – Esempio di segnaletica su autobus



Fonte: euronews.com (2013)

Figura 4.3 – Esempio di semaforo con segnaletica particolare e richiamo vocale



Fonte: euronews.com (2013)

Per quanto riguarda i trasporti e l'accessibilità è meritevole di nota la stazione centrale di Berlino, dove sono presenti circa 30 ascensori con annunci vocali e

percorsi con segnalazioni a terra. Il problema più grande però si riscontra nel momento in cui si esce dalla stazione stessa in quanto diventa difficoltoso per un non vedente o una persona in carrozzina riuscire a prendere un autobus o un taxi in totale autonomia.

Anche nei musei sono stati creati dei percorsi appositi con supporti tattili per vedenti e ipovedenti oltre a percorsi multisensoriali per tutte le varie disabilità.

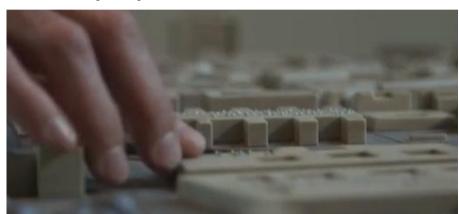
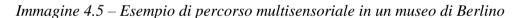


Immagine 4.4 – Esempio di percorso multisensoriale in un museo di Berlino

Fonte: euronews.com (2013)





Fonte: euronews.com (2013)

Uno strumento chiave per la realizzazione di una città senza barrire è stata la realizzazione di un istituto chiamato "Tavola rotonda, città senza barriere", sotto la direzione del Dipartimento del Senato per lo sviluppo urbano e l'ambiente con

l'obiettivo di riunire le parti interessate tra governo, imprese e organizzazioni che rappresentano i disabili e gli anziani. L'obiettivo cardine di questo istituto è quello di concordare le priorità e le iniziative che migliorino l'accessibilità di Berlino.

La tavola rotonda è presieduta dal Segretario Permanente per costruzione e dell'edilizia abitativa. Esso comprende i rappresentanti di una vasta gamma di settori dell'economia, compreso il turismo, alberghi e ristoranti, industria, commercio e dei trasporti. La Tavola Rotonda si riunisce quattro volte l'anno (eunews.it, 2013).

Per attuare la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, il Senato di Berlino ha adottato 10 orientamenti politici da attuare entro il 2020. Queste politiche si basano su un approccio definito "design for all".

Il compito futuro sarà quello di garantire che tutti gli edifici pubblici e gli spazi siano in grado di essere utilizzati da tutti in maniera indipendente, semplice, intuitiva e confortevole. Ciò significa che le soluzioni speciali per le persone con disabilità permetteranno, indipendentemente da età, sesso, abilità o background culturale, a tutti di prendere parte ad attività sociali, economiche e ricreative nella maniera più indipendente possibile.

4.3 Torino: il progetto Turismabile

Torino è il capoluogo della regione Piemonte, vi risiedono circa 900.000 persone ed è il quarto comune dopo Roma, Milano e Napoli per numerosità di popolazione e il terzo complesso economico-prodottivo italiano.

Da qualche anno a questa parte, il Piemonte, ha attivato un iniziativa dal nome Turismabile, unica in Italia, voluta dalla regione stessa e realizzata dalla Consulta per le Persone in Difficoltà Onlus. L'obbiettivo è quello di incentivare il turismo in Piemonte attraverso la realizzazione di percorsi accessibili non soltanto per le persone con difficoltà motorie o disabilità percettive, ma anche per tutte quelle persone che hanno esigenze particolari riguardanti ad esempio intolleranze alimentari, allergie, persone anziane o donne incinta o con passeggini. Questo progetto innovativo opera in due direzioni (turismabile.ti, 2013):

- la creazione di uno sportello sul territorio per la consulenza gratuita
- la creazione di un circuito promozionale su tutto il territorio piemontese.

Essendo un progetto su ampia scala è stato creato un organo definito come "tavolo di coordinamento per il turismo accessibile" presieduto dalla Regione, dalle associazioni di albergatori e dalle associazioni delle persone disabili in modo da poter avere la possibilità di riunire persone che possano dare punti di vista differenti per lo sviluppo adeguato di questo progetto (turismabile.it, 2013).

Un punto critico di questo progetto riguarda la certificazione accurata dei percorsi accessibili, ed è proprio per questo che Turismabile in collaborazione con IsITT (Istituto Italiano per il Turismo per Tutti) ha costituito un gruppo di esperti e tecnici per la valutazione degli itinerari, dei percorsi e delle varie strutture ricettive e ludiche presenti sul territorio (isitt.it, 2013). La verifica è realizzata attraverso una visita da parte di questi tecnici e della successiva valutazione del livello di accessibilità della struttura, attraverso la somministrazione di un questionario (differente per ogni struttura ricettiva come ristoranti, musei, parchi, ecc.) per la valutazione sia della struttura, che dei percorsi che connettono la stessa al resto dell'ambiente circostante che dei servizi connessi (turismabile.it, 2013).

Attraverso il sito turismabile.it si può avere una panoramica generale di tutte le iniziative presenti all'interno del territorio piemontese.

Il sito è molto completo e grazie anche allo sportello informazioni si può organizzare bene una vacanza accessibile e fruibile da tutti. Inoltre è possibile anche iscriversi alla newsletter per poter rimanere sempre aggiornati su tutte le novità di volta in volta proposte al pubblico.

MONTAGNA PER TUTTI 2014 AUGURI DI BUONE FESTE staff Turismabile vi augura Buo Feste e vi ricorda che gli uffici CPD appuntamenti nelle Valli di Lanzo, chiuderanno il 24 Dicembre e riapriranno Ceronda e Casternone all'insegna della il 7 Gennaio 2014 natura e del divertimento sulla nevel Sportello Informazioni Turistiche Friendly Piemonte. OMOFOBIA NO TUTTI DIVERSI...TUTTI PROTAGONISTI GRAZIE Al via gli eventi organizzati per Turismabile celebrare la Giornata Internazionale delle scom Torino, GTT, Città di Torino e nove MI place Persone con Disabilità. comuni dell'area metropolitana aderiscono al progetto di promozione turistica e di sensibilizzazione contro Seleziona il tuo Itinerario Ultimo Itinerario Inserito Alessandria LO ANA. Torino 150

Figura 4.6 – Homepage turismabile.it

Fonte: turismabile.it (2014)

Per quanto riguarda i trasporti e la mobilità sul sito c'è una voce apposita "trasporti e mobilità" sotto la quale si può trovare tutto l'elenco delle varie compagnie di trasporti con una descrizione, personalizzata per ognuno, riguardante contatti, servizi offerti e preparazione del personale all'accoglienza di persone con esigenze specifiche

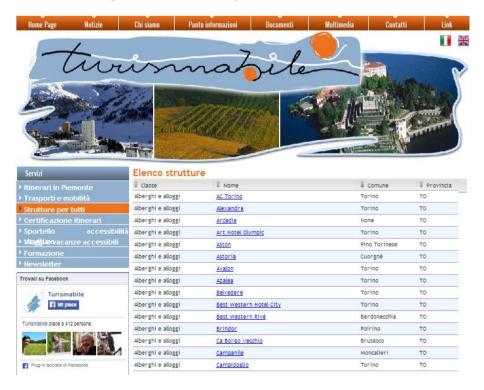
Per quanto riguarda invece la voce "strutture per tutti" vi si può trovare la lista di tutte le varie province e per ognuna si può andare a selezionare l'area di interesse come ad esempio le strutture come centri sportivi e/o benessere dove si possono trovare le descrizioni delle attività svolte e delle offerte presenti in quella struttura oltre alla descrizione della disponibilità e della competenza del persona presente nei confronti di chi ha particolari bisogni; oppure sotto la voce "dove mangiare" tutte le strutture di ristorazione presenti sul territorio d'interesse.

 $Figura~4.7-Men\`{u}~strutture~per~tutti~in~turismabile.it$



Fonte: turismabile.it (2014)

Figura 4.8 - Strutture per tutti, dove mangiare



Fonte: turismabile.it (2014)

Ma focalizziamo ora la nostra attenzione su quanto offerto dalla città di Torino per quel che riguarda l'accessibilità.

Sono stati creati 3 itinerari ad hoc della durata di 4-5 con tutte le indicazioni e la creazione di itinerari facilmente accessibili a persone con difficoltà motorie o disabilità sensoriali. Durante questi itinerari sono presenti visite alla Mole Antonelliana che ospita anche il Museo del Cinema dove sarà possibile accedere ad un percorso di visita tra simboli e proiezioni oltre alla possibilità di intraprendere una visita sensoriale innovativa realizzata per chi ha disabilità sensoriali (provincia.torino.gov.it, 2013).

Anche al museo Egizio, il secondo museo egizio più importante al mondo, uno delle meraviglie offerte dalla città di Torino, è possibile intraprendere una visita sensoriale creata appositamente per chi ha disabilità (museo egizio.it, 2013)

Infine anche nella Reggia di Venaria sono stati realizzati percorsi accessibili per poter visitare gli splendidi giardini presenti, percorsi per non vedenti e ipovedenti con il supporto di percorsi tattili per poter toccare "con mano" alcune opere, il tutto realizzato con l'appoggio gratuito di personale specializzato.

Per i visitatori sordi c'è la possibilità di accompagnatori-traduttori in lingua LIS oppure di essere gratuitamente dotati di tablet ideati appositamente per guidarli nella visita (lavenaria.it, 2014).

Per quanto riguarda le iniziative culturali, alla fine dell'anno scorso è stata attuata un'iniziativa promossa dalla fondazione Carlo Molo onlus rivolta alla persone con difficoltà sensoriali dal nome "Torino + Cultura Accessibile" per rendere fruibile anche alle persone con disabilità uditive e visive spettacoli al cinema, a teatro, artistici e culturali in generale. L'obiettivo principale che ha mosso l'organizzazione di questa iniziativa è la ricerca di una piena inclusione alla attività culturali da parte di tutti, indipendentemente dal proprio deficit.

Durante questa iniziativa si è voluta evitare la creazione di spettacoli solo ed esclusivamente per persone sorde o cieche, più che altro si è cercato di rendere fruibile anche a loro quello che già c'era, adattando anche ai loro bisogni l'offerta culturale presente.

Le iniziative si sono in particolare promosse per quel che riguarda il mondo del cinema, del teatro e dei musei. Nel mese di ottobre si è offerta la possibilità, attraverso una tecnologia chiamata MovieReading, alle persone con deficit auditivo, di poter scaricare i sottotitoli di alcune proiezioni direttamente sul proprio tablet o smarphone e di poter usufruire di un biglietto a prezzo scontato.

Per quel che riguarda il teatro è stata realizzato uno spettacolo di Carlo Goldoni con tanto di sottotitolazione, audio-descrizione e riproduzione in Lis grazie all'aiuto di alcune organizzazioni.

Oltre alle attività culturali, Torino è molto attenta anche allo sport. Vista la sua vicinanza alla catena della Alpi e il grande affollamento nella stagione invernale di turismi sportivi che si dedicano allo sci, è stato creato un itinerario specifico per poter permettere anche agli amanti dello sci di poter trascorrere una vacanza all'insegna del relax con un alto potenziale di accessibilità a tutte le strutture presenti.

Sulle piste sono presenti maestri specializzati nell'insegnamento dello sci a persone con disabilità fisiche e sensoriali. Inoltre è presente la soluzione di "ski taxi" per agevolare le persone anziane o con difficoltà motorie a provare l'ebbrezza delle piste olimpioniche e di poter vivere la montagna in un modo unico ed emozionante (turismabile.it, 2013).

La forza della città di Torino sta nel fatto che fa parte di un territorio che porta avanti un progetto unico, forte e ben radicato in tutta la regione. Il fatto che il progetto si estenda ad una porzione di territorio ampia più che ad una sola città fa in modo che tutto sia coordinato e che l'accessibilità non sia solo limitata alla città stessa ma anche a tutta la rete di strutture di collegamento tra una località e l'altra, permettendo una riscoperta del territorio nella sua interezza.

Turismabile è un progetto unico nel suo genere, in Italia, anche grazie al fatto che l'obiettivo principale è quello di rendere accessibile a tutti quello che già c'è, senza il bisogno della costruzione di strutture ad hoc solo per persone disabili. La differenza la fa la cultura che sta dietro a tutto, la filosofia motrice di questo progetto: siamo tutti turisti e tutti abbiamo il diritto di poter usufruire in libertà di una vacanza.

4.4 Venezia: iniziative attuate e problemi nella realizzazione di una città accessibile.

Venezia è il capoluogo della regione Veneto con i suoi 260.000 abitanti (di cui circa 120.000 solo tra centro storico e isole) è il primo comune per popolazione e superficie. Unica al mondo, comprende sia territorio insulare che in terra ferma. È composta da circa 120 isolette e più di 400 ponti (deltatour.it, 2013). Nel 2011 sono stati quasi 30 milioni i turisti che l'hanno visitata, quasi 83mila al giorno e nei giorni di alta stagione arrivano anche a 140mila (Cagnan, 2012). Il turismo a Venezia è il business principale. Il fatto quindi di rendere la città accessibile ad una utenza più ampia potrebbe solo incrementare il fatturato del settore turismo.

Quando si dice Venezia ovviamente le prime cose che vengono in mente sono ponti, calli e gondole, tutto ciò che farebbe pensare all'antiaccessibilità.

In realtà proprio per il fatto di non avere traffico automobilistico, la città di Venezia è facilmente vivibile senza dover pensare ad attraversamenti, a macchine pericolose, macchine parcheggiate sul marciapiede e biciclette che vanno in tutte le direzioni; in poche parole è una città pedonale che si può vivere senza lo stress dato dal traffico.

Dal 2004 a Venezia è in adozione il progetto PEBA, piano per l'eliminazione delle Barriere Architettoniche, attraverso il quale si sono man a mano individuati percorsi e ponti da rendere accessibili a chi ha difficoltà motorie ma non solo (comune.venezia.it, 2014).

Accessibilità della parte insulare di Venezia

Ad oggi le zone accessibili di Venezia, tramite ponti praticabili o mezzi di trasporto accessibili risultano il 70% del territorio insulare come si può vedere dalle zone contrassegnate in verde nell'immagine sottostante (comune.venezia.it, 2013).

Venezia accessibile
attuazione Piano Eliminazione Barriere Architettoniche - germaio 2008

Accessibilità area con mezid di trasporto pubblico
Acre on accessibili
Approdi mezzi pubblici
Approdi mezzi pubblici
Approdi mezzi pubblici
Ponte on accessibilità riotta (Alfraguna)
Ponte on

Immagine 4.9 – Zone accessibili di Venezia

Fonte: comune.venezia.it (2013)

Le zone in rosso non sono raggiunte né da ponti praticabili né dal servizio di trasporto pubblico, ma in alternativa sono raggiungibili grazie ai servizi di trasporto speciale o di noleggio motoscafi. Il servizio di trasporto speciale è un servizio gratuito disponibile solo per i disabili residenti nel comune di Venezia che debbano recarsi in luoghi non raggiunti dai servizi pubblici per motivi di lavoro, svago o di studio. Per poterne usufruire è obbligatorio presentare una richiesta al comune.

Il servizio autonoleggio invece è un normale servizio a pagamento di noleggio auto/motoscafo con conducente, appositamente realizzato con il supporto di aziende di trasporti private, sia per il movimento nell'isola di Venezia sia per il movimento in terraferma.

Quando si pensa a Venezia la prima cosa a cui viene associata la città sono le gondole, imbarcazioni tipiche della laguna, uniche nel loro genere, realizzate completamente a mano. Questa imbarcazione che una volta rappresentava l'unico

mezzo di movimento all'interno della laguna, oggi è utilizzata principalmente a scopo turistico.

Per permetterne la fruizione anche alle persone con disabilità motorie è in realizzazione un progetto chiamato "Gondole senza barriere" con il supporto di alcuni gondolieri particolarmente sensibili alla tematica, promosso altresì dalla Cigl e dall'Università Ca' Foscari. Il progetto, presentato nel febbraio dell'anno scorso, prevede la realizzazione di uno spazio gondole (ubicato a Piazzale Roma) di facile accesso anche per le persone con difficoltà motorie, in particolare per coloro che sono su sedia a rotelle.

In questo spazio gondole è prevista la modifica della riva con l'installazione di un passetto galleggiante e un sollevatore per permettere di issare la carrozzina direttamente sulla gondola. Il personale responsabile sarà ovviamente adeguatamente formato per poter permettere una tranquilla fruibilità ai turisti (Martin, 2013).

Gondola Santa Sant

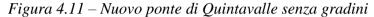
Immagine 4.10 – Progetto gondole senza barriere

Fonte: disabili.com (2013)

Il progetto purtroppo, al momento, non è stato ancora realizzato per mancanza dei fondi necessari ma l'ideatore, il gondoliere Alessandro Dalla Pietà, e gli altri supporter hanno aperto una raccolta fondi per chiunque volesse contribuire alla realizzazione (disabili.com).

Sempre per quel che riguarda la mobilità, uno dei problemi principali per tutti i turisti, sia con o senza disabilità, è rappresentato sicuramente dai ponti. Si pensi semplicemente al fatto di dover portare una valigia, di normali dimensioni, per una giornata in giro per Venezia, sarebbe una difficoltà e un peso enorme.

Proprio per rendere più fruibile la città e la sua visita, sono stati realizzati dei nuovi ponti senza scalini che permettano l'attraversamento facilitato da un isoletta all'altra anche a chi ha difficoltà motorie e passerelle per l'attraversamento dei canali minori.





Fonte:mobilità (2008)

Figura 4.12 – Esempio di passerella nell'isola di Burano



Fonte: comune.venezia.it (2013)

Nei ponti più alti, e particolarmente difficoltosi, sono state installate rampe amovibili o elevatori adeguati all'attraversamento.

Figura 4.13 – Esempio di rampa amovibile nell'area marciana



Fonte: comune.venezia.it (2013)

Figura 4.14 – Esempio di elevatore nell'isola della Giudecca



Fonte: comune.venezia.it (2013)

Sui ponti che lo permettevano sono stati realizzati i cosidetti "scalini agevolati", una rampa con gradini di altezza ridotta che permette alla persona disabile di salire e

scendere senza troppo problematiche. I prototipi di questi gradini sono di 6 tipi, in base alla pendenza e all'altezza del gradino stesso, tutti testati preventivamente. Si possono trovare su tutta la Venezia insulare, alcuni permettono la salita e la discesa senza necessità di accompagnatore vista la bassa pendenza, altri invece necessitano dell'aiuto di una persona accompagnatrice.

Figura 4.15 – Scalino agevolato, isola di Burano



Fonte: Mobilità (2008)

Per chi ha disabilità sensoriali, alla fine di calli pericolose senza parapetti è stata creata una segnaletica in rilievo per segnalare la fine della calle e l'inizio dell'imminente canale.

Figura 4.16 – Pavimentazione tattile in calle Bernando



Fonte: mobilità (2008)

Inoltre sul ponte dell'Accademia, uno dei più importanti della città, e altri ponti maggiori sono state realizzate delle marche su ogni gradino per permettere un maggior orientamento a chi ha difficoltà sensoriali.

Figura 4.16 – Ponte dell'accademia, gradini marcati5



Fonte: mobilità (2008)

Il comune di Venezia ha realizzato delle brochure, consultabili anche sul sito del comune stesso, con la possibilità di scelta tra 12 diversi itinerari accessibili anche alle persone con difficoltà motorie e sensoriali.

Per le persone non vedenti o ipovedenti sono stata realizzate anche delle mappe tattili riguardanti la laguna di Venezia, l'ubicazione delle varie isole e la città di Venezia stessa. Queste mappe sono scaricabili dal sito del comune e riproducibili in rilievo su "capsule paper" o "swell paper" grazie ad uno strumento chiamato ZY Fuse Heater che permette di stampare pagine in rilievo per i non vedenti (comune.venezia.it).

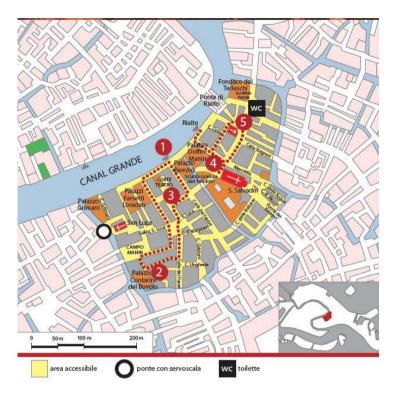
Sulle cartine degli itinerari vengono riportate con colori differenti le zone completamente accessibili da quelle solo momentaneamente, vengono indicate le rampe e i luoghi di interesse di una zona specifica strutturando un ipotetico itinerario da seguire per visitarla. Grazie a questi percorsi e alle accortezze realizzate nell'isola è stato possibile rendere gran parte della stessa fruibile a tutti.

Source

Figura 4.17 – Zona marciana

Fonte: comune.venezia.it (2013)

Figura 4.18 – Rialto



Fonte: comune.venezia.it (2013)

Accessibilità alla cultura

Se spostarsi per l'isola di Venezia rappresenta un problema maggiore per le persone con difficoltà motorie, poter fruire della cultura della città stessa, e quindi dei musei locatevi, diventa una problematica più grande per coloro che hanno disabilità sensoriali.

Venezia vanta un patrimonio storico-artistico tra i più importanti al mondo ci sono ovunque chiese e luoghi di grande importanza storica, senza dimenticare e palazzi e i musei. Poterne garantire la fruibilità a tutti fa accrescere il livello di considerazione della città stessa.

A Venezia è stata creata la MUVE (visitmuve.it) una fondazione che si occupa della gestione dei Musei Civici della Città (Palazzo Ducale, Museo Correr, Museo Archeologico Nazionale, Sale monumentali della Biblioteca Marciana, Torre dell'Orologio, Ca' Rezzonico, Museo di Palazzo Mocenigo, Casa di Carlo Goldoni,

Ca' Pesaro, Museo Fortuny, Museo del vetro, Museo del merletto, Museo di Storia naturale). L'accesso in questi musei, alle persone disabili e all'accompagnatore, è completamente gratuito.

La fondazione non propone attività fisse dedicate in esclusiva alle persone disabili, è stato possibile per alcuni anni, fino al 2011, usufruire di un percorso tattile all'interno del Museo Correr, dove il personale provvedeva all'apertura delle teche del museo per permettere alle persone con difficoltà visive di toccare con mano, il tutto supportato da una guida vocale che spiegava le opere che ci si ritrovava davanti.

Sono state realizzata anche delle visite guidate in lingua Lis, con il supporto dell'Università Ca' Foscari e di alcune studentesse del Corso di Laurea in Scienze del Linguaggio e di Conservazione dei Beni Culturali, per quel che riguarda il Museo di Ca' Rezzonico e del Museo di Storia Naturale (comune.venezia.it).

Qualcosa di innovativo è stato fatto anche a Palazzo Mocenigo, che ha da poco inaugurato la nuova riapertura. Sono stati creati dei percorsi multimediali e sensoriali, che stimolano l'olfatto e la vista grazie alle sale dedicate al profumo e agli schermi con supporti multimediali e schede interattive che agevolano la visita (Anzalone, 2013).



Figura 4.19 – Schermi interattivi a Palazzo Mocenigo

Fonte: Corriere del Veneto (2013)

L'impegno da parte della Fondazione di poter rendere accessibili a tutti i contenuti dei musei è molto forte, il problema principale di queste iniziative è sempre quello di reperire i fondi necessari alla realizzazione.

Sul territorio di Venezia, negli anni, sono nate alcune associazioni, con o senza fine di lucro, che organizzano percorsi particolari per persone con disabilità sensoriali, in particolare Lettura Agevolata e Acqua-vite. Queste due associazioni organizzano itinerari ad hoc di informazione e consulenza per promuovere l'integrazione sociale e l'accesso alla cultura da parte di tutti.

Acqua-vite è un associazione per la promozione del turismo sostenibile che punta alla soddisfazione di chi non trova pacchetti turistici adeguati alle proprie esigenze. Propone un itinerario sensoriale per non vedenti dedito a coinvolgere tutti i sensi per far scoprire tutto quello che la città di Venezia offre, un pacchetto personalizzato di volta in volta secondo le esigenza di ognuno per un arricchimento umano reciproco (venise-acqua-vite.com, 2014).

L'associazione onlus Lettura Agevolata nasce nel 2010 da un progetto del comune di Venezia. Le mansioni svolte sono quelle di informazione, consulenza, ricerca e progettazione di approcci che possano permettere a tutti l'accesso alla cultura nella città di Venezia. Per quello che riguarda la ricerca e la sperimentazione, l'Associazione, contribuisce alla realizzazione di spazi e ambienti fruibili da chiunque anche attraverso la realizzazione di software particolari che permettano a persone non vedenti, non udenti o anziani di fruire con più facilità dei contenuti e della conoscenza del patrimonio artistico (letturagevolata.it, 2013).

CONCLUSIONI

Lo studio e l'analisi del mercato del turismo accessibile assieme al confronto di realtà nazionali ed europee su progetti e realizzazioni fatte nei vari Paesi ha portato a galla l'esistenza di un mercato consistente che rimane però ancora particolarmente insoddisfatto.

Le iniziative promosse e realizzate negli ultimi 10 anni sono state numerose ma quello che forse manca, prima di tutto, è la necessita di cambiare la visione che si ha di queste persone. Bisognerebbe lavorare sulla percezione della disabilità.

Il problema quindi non è solamente architettonico, ma anche e soprattutto culturale.

Il turismo accessibile, oltre che un chiaro segnale di civiltà di una popolazione, potrebbe essere un'interessante leva di business che potrebbe permettere di incrementare in modo consistente le entrate del settore turistico. I disabili infatti non viaggiano mai soli e quindi si parla di un numero consistente di persone che si andrebbero ad ospitare qualora una città realizzi servizi e attività disponibili per persone con disabilità.

Sicuramente realizzare opere o luoghi accessibili a tutti è costoso, anche perché il mercato del turismo accessibile coinvolge differenti disabilità e necessita diverse. Spesso mancano i fondi per alcune tipologie di realizzazioni, ma a volte basterebbe partire da quello che c'è già e semplicemente adattarlo, con piccoli accorgimenti, facendo in modo di renderlo fruibile a tutti.

Ad esempio se si parla di accoglienza e di personale non c'è bisogno di fare grandi investimenti in corsi di preparazione all'accoglienza andando ad analizzare tutti i casi possibili e immaginabili, basterebbe realizzare delle "lezioni" per la sensibilizzazione del personale addetto, per fargli capire il ruolo importante che ha l'accoglienza e l'importanza che riveste il fatto, per queste persone, di "potersi sentire a casa" anche quando sono in vacanza. Come detto prima anche questa è una questione di cultura e sensibilità delle persone per queste tematiche.

Quando si realizza un nuovo progetto sarebbe essenziale iniziare da subito a ragionare verso la creazione di una struttura con "design for all", se così fosse sicuramente si eviterebbe di creare costruzioni esteticamente belle ma fruibili da

pochi. Per creare per i disabili, bisogna creare con loro, avvalersi della "consulenza" di chi vive la disabilità tutti i giorni. Chi meglio di loro può consigliare su quello che realmente può essere utile o no alla realizzazione di una struttura accessibile?

Una città diventa veramente accessibile anche quando la cultura della città stessa è resa accessibile. Musei, chiese, cinema e teatri in questo caso sono l'emblema della cultura. Realizzare strade e trasporti accessibili ma non in modo che questi luoghi siano realmente fruibili da chi presenta disabilità è come realizzare un dipinto a metà. L'integrazione di strutture accessibili con una rete di infrastrutture di qualità aumenta sicuramente l'attrattiva della città stessa.

Non c'è sempre bisogno di investimenti massicci e la realizzazione di opere e infrastrutture grandiose per permettere ad un disabile di visitare una città.

Sicuramente ci sono città che richiedono un'attenzione ed un adattamento particolare, ed è questo il caso di Venezia che, purtroppo per la sua costituzione morfologica, ha necessitato di interventi massicci, soprattutto per permettere la visita del centro storico.

Venezia è una città unica nel suo genere e proprio per questo, forse, è difficile da rendere accessibile al 100% ma gli interventi che si sono fatti negli ultimi anni sono stati consistenti e hanno agevolato particolarmente la visita della città da parte di persone con disabilità e non solo. C'è da ricordare che a Venezia non è difficoltoso muoversi solo per chi è in sedia a rotelle o per chi non vede, anche il solo dover spostarsi con una valigia o un passeggino per bambini, talvolta, è particolarmente problematico e quindi le infrastrutture e il servizio di trasporto che sono stati creati sono di agevolazione per la totalità dei turisti, non solo per quelli con esigenze particolari.

Il fatto di creare qualcosa di accessibile per chi ha una particolare disabilità rende la struttura o il servizio ancora comodo e fruibile da parte di tutta la popolazione. Inoltre un servizio creato per i turisti, nei momenti di bassa stagione agevolerebbe comunque la vita quotidiana delle persone residenti. È questo che si intende quando si parla di progettazione "design for all", creare un sistema migliore per tutti, turisti e non, disabili e non.

Un metodo interessante per evitare che più città ripetano gli stessi errori sarebbe quello di creare un coordinamento a livello europeo.

Facendo parte il nostro Paese dell'Unione Europea e visti i mezzi di comunicazione sempre più all'avanguardia sarebbe utile che quando una Città crea qualcosa di innovativo potesse renderlo visibile a tutti per evitare il ripetersi di errori uguali e per far si che se un innovazione funziona in modo efficiente, anche altre città la possano adottare.

La cultura del turismo accessibile, se così possiamo definirla, si sta radicando pian piano sia a livello nazionale che internazionale, ma di passi in avanti ce ne sono ancora parecchi da fare. Prima si cambierà l'approccio mentale nei confronti di queste persone e prima tutti potranno godere liberamente dei proprio viaggi senza ostacoli.

Bibliografia

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

Anzalone F., Palazzo Mocenigo tra multimediale e sensoriale: un nuovo modo di vivere il Museo, Corriere del Veneto, 8 Dicembre 2013.

Battilani P., Vacanze di pochi vacanze di tutti. L'evoluzione del turismo europeo, Il Mulino, Bologna, 2001.

Badalucco L., Chiapponi M., Pescolderung G., *Musei e superamento delle barriere* percettive. Il caso delle Gallerie dell'Accademia di Venezia, Università IUAV, Venezia 2010.

Baker M. (a cura di), *Tourism for all – a report of the Working Party*, The English Tourist Board, London, 1989.

Baracco L., Occhio al gradino!, Mobilità, n°47, anno 8, Venezia 2006.

Baracco L., Borghero L., *Venezia ad occhi chiusi*, Mobilità, n°50, anno 9, Venezia 2007.

Bravo N., Manzo A., *Viaggiare senza limiti: il turismo per tutti in Europa*, Istituto Italiano per il Turismo per Tutti, Torino, 2010.

Bellini A. (a cura di), Leggere l'arte con le mani, in Toccare l'arte. L'educazione estetica di non vedenti e ipovedenti, A. Bellini (a cura di), Roma 2000.

Buhalis D., Eichhorn V., Michoupoulou E., Miller G, *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*, O.S.S.A.T.E. - University of Surray, 2005.

BMWA – Federal Ministry of Economic and Labour, *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*, Report, Berlin 2004.

Cagnan P., *Il turismo sommerge Venezia*, Repubblica, 17 Luglio 2012.

Caporossi P., A spasso per Venezia, Mobilità, n°51, anno 9, Venezia 2007.

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

Cipollone P., Sestito P., *Il capitale umano*, Il Mulino, Milano, 2010.

Codini M., Vacanze diverse. Vacanze alternative per giovani e meno giovani. Vacanze accessibili anche a disabili, Edizioni Lavoro, Roma, 2000.

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

Danese L., Capiozzo E., Il turismo sul movimento delle mani. Proposta di turismo accessibile per sordi in lingua dei segni, Università Ca' Foscari, Venezia, 2012.

Di Clemente A., Leggere con le dita, esplorare con le mani, vedere con la mente: itinerario possibile nell'esperienza estetica dell'arte, Tesi di Master, Università degli Studi di Verona, A.A. 2010-2011.

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

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

Indagine E.B.I.T., Italia Paese per tutti: la qualità del servizio turistico per clienti con bisogni speciali, 2004.

Manzo, Bravo, Toffoletto (a cura di), *Viaggiare senza limiti: il Turismo per Tutti in Europa*, Istituto Italiano per il Turismo per Tutti, Torino 2010.

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

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

ISTAT, La disabilità in Italia. Il quadro della statistica ufficiale, 2009.

ISTAT, Condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari, Indagine Multiscopo sulle famiglie, 2004-2005.

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

Lancerin L., Il verde è di tutti. Schede tecniche per la progettazione e la realizzazione di aree verdi accessibili e fruibili, Venezia, Regione Veneto, 2003.

Laura A., Petrangeli A, Viaggiare si può. Turismo e persone disabili, Deagostini, Novara, 2003.

Minuti M.S., Turismo sostenibile, turismo per tutti: l'accessibilità come elemento di qualità e volano di sviluppo dei sistemi turistici territoriali, Perugia, 2012.

Martin F., Gondole senza barriere, e Venezia accessibile è più vicina, Disabili.com, 11 Giugno 2013.

OMS, Classificazione internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF), Trento, 2001.

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

Presidenza dei Ministri, Ministero del Turismo (a cura di), *Manifesto per la promozione del Turismo Accessibile*, Roma, 2009.

Sernovitz A., L'arte del Passaparola - Buzz marketing: regole pratiche per far parlare del vostro business, 2011.

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

Tavolo Cultura Accessibile del Piemonte, *Manifesto dell'accesso alla cultura per tutti*, Torino, 2011.

Touche Ross, *Profiting from opportunities – A new market for tourism*, 1993.

Vescovi T., *Il marketing e la rete*, Il sole 24 ore, Milano, 2007.

Virgili G., Giacomelli G., Malarico F., Menchini U., *La lettura: un bisogno non soddisfatto in individui con riduzione visiva*, Ottica Fisiopatologica, Savona, 2004.

Vitali R., Convegno "Il turismo accessibile: strumento di inclusione e rilancio per il territorio", Trieste, 29 Novembre 2013.

Sitografia

www. accessibletourism.org data ultimo accesso 21 novembre 2013 www.aci.it data ultimo accesso 7 gennaio 2014 www.areeprotettevallesesia.it data ultimo accesso 20 gennaio 2014 www. asphi.it data ultimo accesso 16 dicembre 2013 www.berlino.com data ultimo accesso 22 gennaio 2014 www.coinsociale.it data ultimo accesso 4 gennaio 2014 www.comune.venezia.it data ultimo accesso 21 gennaio 2014 www.deltatour.it data ultimo accesso 12 gennaio 2014 www.disabili.com data ultimo accesso 23 gennaio 2014 www.disabiliincifre.it data ultimo accesso 5 dicembre 2013 www.diversamenteabile.it data ultimo accesso 23 gennaio 2014 www.ec.europa.eu data ultimo accesso 2 gennaio 2014 www. enac.gov.it data ultimo accesso 27 dicembre 2013 www.epp.eurostat.ec.europa.eu data ultimo accesso 4 dicembre 2013 www.espresso.repubblica.it data ultimo accesso 13 gennaio 2014 www.euforme.it data ultimo accesso 2 gennaio 2014 www.eunews.it data ultimo acccesso 16 dicembre 2013 www. eu.europe.eu data ultimo accesso 29 novembre 2013 www.fog.it data ultimo accesso 27 dicembre 2013 www.funzionepubblica.gov.it data ultimo accesso 3 dicembre 2013 www.governo.it data ultimo accesso 3 dicembre 2014 www.handicapincifre.it data ultimo accesso 5 dicembre 2013 www.html.it data ultimo accesso 17 dicembre 2013 www.ilmitte.com data ultimo accesso 3 dicembre 2014 www.interreg-care.org data ultimo accesso 30 novembre 2013 www.isitt.it data ultimo accesso 9 dicembre 2013 www.iwa.it data ultimo accesso 28 dicembre 2013 www.laboratoriosipuo.net data ultimo accesso 22 dicembre 2013 www.lavenaria.it data ultimo accesso 15 gennaio 2014

www.letturaagevolata.it data ultimo accesso 23 gennaio 2014 www.novass.it data ultimo accesso 29 dicembre 2013 www.parchiaccessibili.it data ultimo accesso 1 dicembre 2013 www.parcomajella.it data ultimo accesso 12 dicembre 2013 www.provincia.torino.gov.it data ultimo accesso 11 gennaio 2014 www.romatoday.it data ultimo accesso 20 dicembre 2013 www.sequency.it data ultimo accesso 3 dicembre 2013 www.superando.it data ultimo accesso 10 gennaio 2014 www.shinynews.it data ultimo accesso 17 dicembre 2013 www.superabile.it data ultimo accesso 29 dicembre 2013 www.tourismforall.org.uk data ultimo accesso 19 ottobre 2013 www.trenitalia.it data ultimo accesso 23 dicembre 2013 www.trentinosci.it data ultimo accesso 3 gennaio 2014 www.turismabile.it data ultimo accesso 14 gennaio 2014 www.turismosenzabarriere.it data ultimo accesso 8 dicembre 2013 www.unwto.org data ultimo accesso 4 novembre 2013 www.veasyt.com data ultimo accesso 27 dicembre 2013 www.venise-acqua-vite.com data ultimo accesso 14 gennaio 2014 www.villageforall.net data ultimo accesso 13 dicembre 2013 www.visitmuve.it data ultimo accesso 19 gennaio 2014 www.who.int data ultimo accesso 13 dicembre 2013 www.W3C.org data ultimo accesso 28 dicembre 2013