



UNIVERSITÀ POLITECNICA DELLE MARCHE
FACOLTÀ DI ECONOMIA “GIORGIO FUÀ”

Corso di laurea magistrale in Economia & Management

Curriculum Marketing

**IL RUOLO DEL MARKETING NELLO SVILUPPO DEL
TURISMO ACCESSIBILE E SOSTENIBILE**

**THE ROLE OF MARKETING IN THE DEVELOPMENT OF
ACCESSIBLE AND SUSTAINABLE TOURISM**

Relatore:
Chiar.mo Prof. Valerio Temperini

Tesi di Laurea di:
Arianna Gallucci

Anno Accademico 2018-2019

INDICE

INTRODUZIONE

CAPITOLO 1: TURISMO ACCESSIBILE E SOSTENIBILE

1.1 Il Turismo.....	p. 7
1.2 Definizione ed obiettivi del Turismo Accessibile.....	p. 13
1.3 La storia.....	p. 15
1.4 Il Turismo Sostenibile.....	p. 24
1.5 Normativa Turismo Accessibile.....	p. 27
1.5.1 Normative Internazionali e Comunitarie.....	p. 27
1.5.2 Normativa Italiana.....	p. 32

CAPITOLO 2: I DESTINATARI

2.1 Destinatari Turismo Accessibile.....	p. 36
2.2 Dati Destinatari Turismo Accessibile.....	p. 40
2.3 Domanda e Offerta Turismo Accessibile.....	p. 47
2.4. Finanziamenti europei per il turismo accessibile.....	p. 51

CAPITOLO 3: CASO STUDIO: ANALISI DOMANDA E OFFERTA

DEL TURISMO ACCESSIBILE E SOSTENIBILE,

IL CASO STUDIO NELL'AREA MARCHE NORD

3.1 Metodologia di Ricerca.....	p. 57
3.2 Turismo Accessibile e Sostenibile.....	p. 63
3.3 Strutture Ricettive.....	p. 71

3.3.1 Ristorazione.....	p. 78
3.4 Mezzi di trasporto.....	p. 85
3.5 Territorio.....	p. 94
3.5.1 Mare e Montagna.....	p.100
3.6 Agenzie.....	p. 103
3.7 Conclusione Analisi.....	p. 107
CONCLUSIONE.....	p. 111
BIBLIOGRAFIA	
SITOGRAFIA	
APPENDICE	

INTRODUZIONE

Il Turismo Accessibile e Sostenibile costituisce un tema centrale per lo sviluppo del Paese. In quest'ultimi anni l'Unione Europea ha lavorato moltissimo per sensibilizzare, sviluppare strategie e promuovere i temi dell'accessibilità con il fine di creare un Paese Ospitale e fruibile a tutti. Il settore turistico europeo rappresenta un'area chiave per aumentare le offerte di servizi e prodotti sostenibili, migliorare la competitività e incrementare la quota di mercato globale. Sostanzialmente, il turismo accessibile e sostenibile rappresenta un'opportunità di sviluppo per il territorio, oltre che un mercato dalla forte domanda sommersa e in costante crescita. Tale tipologia di turismo comprende, infatti, un segmento particolare di turisti, caratterizzata da una domanda potenziale, che, solo in Italia, arriva quasi a 10 milioni di cittadini, che, inoltre, è destinata a crescere. Infatti, basti pensare all'invecchiamento continuo della popolazione, sono sempre di più gli over 65 desiderosi di spostarsi, di viaggiare. La fascia di turisti che ricopre il turismo accessibile, non sono solo le persone di terza età e i disabili, ma bisogna includere in questo mercato il più ampio e generico mondo dei bisogni, rappresentato anche da persone che non hanno disabilità evidenti e riscontrabili: ad esempio mamme con bambine o soggetti con esigenze alimentari particolari. Se si prendono in considerazione, poi, tutti coloro che viaggiano insieme a queste persone con vulnerabilità, come i familiari, gli accompagnatori, le guide specializzate, etc., il

quantitativo totale di introiti che potrebbe recare al paese toccherebbe punti vertiginosi. C'è dunque una domanda enorme a cui dover rispondere, una domanda che è prima di tutto un diritto per le persone con bisogni speciali. Un diritto che ancora, tutt'oggi, non è tutelato, né garantito. Il diritto di scegliere cosa fare, di potersi muovere, di viaggiare liberamente, oltre al fatto di dare un'opportunità a tutti i cittadini d'Italia ad avere città maggiormente accessibili, più inclusive ed accoglienti. Si parla, dunque, di un motore inespresso del turismo, di un problema culturale che deve essere superato. Per tutti questi motivi risulta essenziale promuovere e diffondere una cultura dell'ospitalità in condizioni di pari opportunità, attenta ai bisogni delle diverse tipologie di utilizzatori. Per raggiungere questo obiettivo di civiltà, è essenziale promuovere la qualità dell'accoglienza attraverso un cambiamento culturale, bisogna fare riferimento ad un modello di progettazione e di organizzazione dei servizi che risponda alle esigenze di qualsiasi tipo di viaggiatore. Si deve parlare di riconversione delle aree urbane in un'ottica di accessibilità, a partire dagli edifici pubblici e dei trasporti locali, fino ad arrivare agli eventi e agli svaghi, in modo tale da realizzare proposte turistiche per tutti. Il turismo accessibile, fondamentale, rappresenta una fetta di mercato da catturare e per questo bisogna ripensare tutta la filiera turistica, così da generare ricchezza e profitto per il territorio.

Nel presente progetto di ricerca l'intento è di indagare la domanda latente del Turismo Accessibile sia attraverso lo studio della letteratura esistente sull'argomento, quindi con un lavoro teorico di analisi, ma anche elaborazione di dati secondari, sia attraverso il lavoro empirico, ossia la ricerca sul campo. Nel primo capitolo l'attenzione è focalizzata sul concetto di turismo, declinando le varie tipologie esistenti, ed evidenziando i benefici recati da tali attività, negli ultimi anni, in Italia. Dopo di che l'attenzione è rivolta al turismo accessibile e sostenibile, allo scopo di definire e spiegare la rilevanza di tale fenomeno per il territorio. Attraverso un breve lavoro di ricostruzione storica sull'argomento, vengono identificate le attività principali, sia a livello giuridico, sia le iniziative nate in altri Paesi, che hanno portato all'evoluzione e, poi, allo sviluppo del turismo accessibile. Nell'ultima parte si individuano le normative internazionali e comunitarie, con uno sguardo specifico alla legislazione italiana. Il capitolo due rappresenta una parte importante dell'elaborato perché vengono descritti i possibili destinatari nel tentativo di stimare l'entità potenziale di tale fenomeno. In seguito, si procede con lo studio della domanda e offerta attualmente presenti nel settore del turismo accessibile. Il fine è quello di capire le potenzialità della domanda per i territori e le realtà coinvolte, e le relative offerte proposte dal mercato. Il capitolo si conclude con un'analisi dei finanziamenti europei stanziati per favorire l'accessibilità in tutte le sue forme. L'ultimo capitolo rappresenta il fulcro della tesi perché viene presentato il caso studio: "Analisi Domanda E Offerta Del Turismo Accessibile E Sostenibile, Il Caso

Studio Nell'area Marche Nord". L'obiettivo del lavoro sul campo è stato quello di individuare e analizzare la domanda latente del turismo accessibile e sostenibile attraverso una ricerca sociale di tipo qualitativo con la tecnica d'intervista face to face a testimoni privilegiati. Diverse fasi si sono susseguite per lo sviluppo del caso studio. In principio si è svolto un desk research per avere una visione globale su tale tema, attraverso la mappatura dei bisogni per analizzare la domanda e l'offerta, in modo tale da capire le risorse del territorio e, inoltre, individuare i cluster d'interesse, così da selezionare i testimoni privilegiati. Dopodiché sono stati costruiti gli strumenti di ricerca, le diverse tracce, che si adattano ai testimoni di differente tipo, per le interviste semi-strutturate a domande aperte da somministrare nell'area geografica di riferimento. Infine, sono stati analizzati i dati raccolti per estrapolare i principali risultati e le proposte di miglioramento che emergono dalle interviste. La ricerca si è conclusa, con l'infografica del progetto, un documento di sintesi per mettere in risalto i punti chiave emersi dall'analisi e promuovere il turismo accessibile.

1. TURISMO ACCESSIBILE E SOSTENIBILE

1.1 IL TURISMO

Il turismo, in Italia, rappresenta uno dei principali settori che contribuisce in maniera rilevante allo sviluppo del PIL. La grande attrazione turistica deriva sia da ragioni geografiche, grazie alla presenza del mare e delle montagne, dai laghi e dal clima mite; ma anche per ragioni storiche ed artistiche, come le città d'arte, i siti Unesco, i musei e i monumenti, che rappresentano il fiore all'occhiello del nostro Paese. Un luogo diviso tra tradizione, cultura, shopping e cibo che vede crescere negli anni la platea dei viaggiatori. Negli ultimi anni, infatti, il turismo italiano ha fatto registrare un costante aumento del numero di presenze, con un incremento notevole a partire dal 2014. In base ai dati ISTAT (2019), l'Italia è il quinto paese più visitato al mondo grazie alle proprie città d'arte come Roma, Napoli, Firenze e Venezia. Nel 2018, in cima alla lista delle regioni preferite dai visitatori, troviamo la Puglia con 34.770.000 pernottamenti, seguita nell'ordine dall'Emilia Romagna (26.133.000), dalla Toscana (25.298.000), dal Trentino-Alto Adige (21.981.000), dalla Calabria (19.499.000) e (19.246.000) dal Veneto.¹ (Alloggionline, 2019). Nella classifica

¹ Per maggiori informazioni cfr:

https://www.adnkronos.com/immediapress/turismo/2019/08/30/settembre-gui-primi-numeri-sul-turismo-estivo-italia-HvqsvTRtxi7qEAUgUzu6SM.html?refresh_ce

mondiale (2019), invece, l'Italia è preceduta dalla Francia, al primo posto, ed è seguita da Stati Uniti d'America, Spagna e Cina. In Italia, la percentuale di contributo totale al PIL ha raggiunto il 13% nell'ultimo anno, con prospettive di crescita molto interessanti e sempre più solide e con impatti occupazionali che raggiungono il 14%, rivelando un potenziale ancora più alto (IRIS, 2019).²Inoltre, come riportato dalla Confcommercio (2019), il settore terziario è il più importante per l'economia italiana, interessa oltre la metà del PIL nazionale, è in costante espansione ed è composto da numerosissime attività in ambiti differenti. L'attività trainante è quella dei servizi, seguita da finanza e turismo.

“Tra gli aggregati che costituiscono l'Area Confcommercio, soprattutto turismo, tempo libero e comunicazioni e gli altri servizi risultano caratterizzati da una dinamica imprenditoriale più vivace, che non è stata frenata dalla crisi economica, portando le quote rappresentative tra il 1995 e il 2017 rispettivamente da 6,6% all'11,4% e dal 9,1% al 12,4%.In questo periodo lo stock delle imprese dell'Area Confcommercio si incrementa di circa 52 mila unità (+1,9%) ed a trainare questa crescita è soprattutto l'aggregato del turismo, tempo libero e comunicazioni (+6,9%) e quello degli

² E. Becheri, R. Micero, A. Morvillo, “Rapporto sul turismo italiano”, Napoli, Ragiosi Editore, 2018.

altri servizi (+6,4%), a cui va aggiunto l'incremento significativo delle imprese del settore della logistica (+6,1%).”³

(Confcommercio,2018)

Se fino al 2017 la crescita del turismo è stata notevole, il boom si ha nel 2018 che è stato un anno di grande sviluppo per i flussi turistici in Italia: secondo i dati Istat (2019), infatti, gli esercizi ricettivi italiani hanno raggiunto un nuovo massimo storico, pari a oltre 429 milioni di presenze, confermando la tendenza positiva degli anni precedenti (circa +2% rispetto al 2017). Rispetto all'anno passato sono aumentati sia i turisti italiani sia quelli stranieri, ed è soprattutto la componente di quest'ultimi a registrare la dinamica più sostenuta, con un incremento del 3,3% in termini di arrivi e del 2,6% in termini di presenze⁴. (2019)

³ Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla lettura del rapporto 2018 pubblicato da Confcommercio: <https://www.confcommercio.it/-/il-terziario-batte-la-crisi-rapporto-2018>

⁴ si rimanda al seguente articolo per maggiori informazioni: <https://gds.it/articoli/economia/2019/05/29/boom-del-turismo-in-italia-la-sicilia-prima-tra-le-regioni-in-crescita-95-51bf747e-2b9e-46bf-92fe-78f62b457211/>

Figura 1.1: Dati Turismo in Italia nel 2018⁵

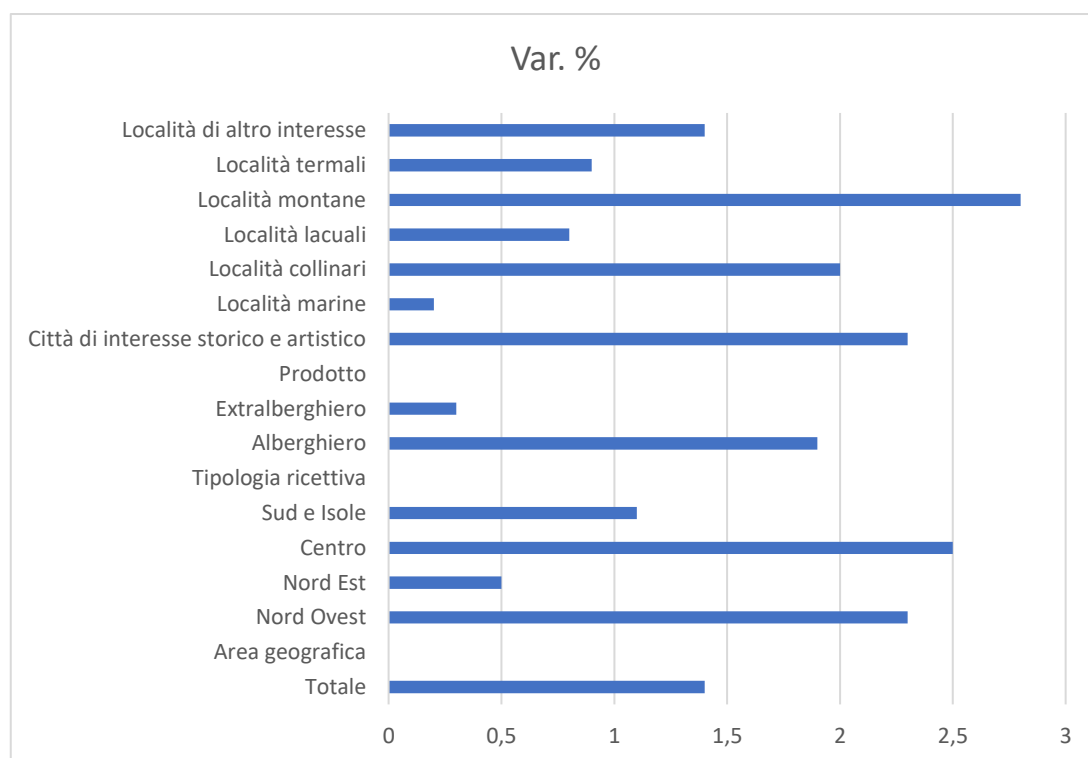


Fonte: Istat.it (2018)

Nella figura vengono rappresentati i dati di maggior interesse per quanto riguarda il Turismo in Italia. Le percentuali evidenziate si riferiscono alle visite turistiche relative alle città d'arte, alle città montane e costiere. Infine, viene segnalato il record storico delle presenze in Italia nell'anno 2018.

⁵ Per approfondimenti consultare: <https://www.istat.it/it/archivio/232137>

Figura 1.2: Stima puntuale della variazione registrata dagli operatori per l'anno 2018⁶



Fonte: Elaborazione propria

In sostanza, il settore del turismo rappresenta un punto cardine dell'economia italiana, oltre al fatto che è diventato nell'ultimo secolo un bisogno sociale che si potrebbe definire primario. Oggi, quindi, diventa essenziale garantire l'accesso

⁶ Per approfondimenti cfr: <https://www.confesercenti.it/blog/turismo-assoturismo-2018-rallenta-ma-chiude-in-crescita-presenze-a-quota-426-milioni-14-trainano-i-turisti-stranieri-18/>

all'esperienza turistica a tutti i cittadini, indipendentemente dalle condizioni sociali, personali ed economiche che possano porre dei limiti alla fruizione di questa esperienza turistica che si può definire come un bene. Inoltre, per quanto concerne la domanda turistica, essa è influenzata da vari fattori:

- economici: si riferisce al livello di reddito nazionale e delle famiglie, prezzo di beni e servizi turistici;
- sociali: disponibilità di tempo libero, composizione del nucleo familiare;
- demografici: numerosità della popolazione, distribuzione per fasce d'età, grado di urbanizzazione (le grandi città spesso sono bacini turistici);
- psicologici: desiderio di evasione, di cultura, bisogno di riposo, ricerca di divertimento o imitare/evitare la massa;
- culturali: bagaglio di informazioni, conoscenze, istruzione, disponibilità a conoscere altri luoghi;
- politico-ambientali: condizioni del territorio, sistema politico, libertà concessa ai turisti.

Questi fattori vanno a determinare le varie tipologie di turismo. Nel corso della trattativa si andrà ad analizzare il fenomeno del turismo sostenibile, focalizzando l'attenzione nell'accezione del turismo accessibile.

1.2 DEFINIZIONE E OBIETTIVI DEL TURISMO ACCESSIBILE

Il Turismo Accessibile rappresenta una delle nuove frontiere di sviluppo dell'offerta turistica che ha come obiettivo l'integrazione e il coinvolgimento di persone con bisogni speciali nelle esperienze e attività turistiche ed ha il fine di promuovere un *Turismo per tutti*, così da poter capire le problematiche di questi soggetti vulnerabili ed abbattere poi i possibili ostacoli a cui vanno incontro. Il *Turismo Accessibile* può essere definito come un insieme di strutture e servizi messi a disposizione di persone con disabilità o bisogni speciali, in modo che possano godere della possibilità di viaggiare, alloggiare e prendere parte ad eventi senza incontrare problematiche o difficoltà in condizioni di autonomia, ma anche di sicurezza e comfort (2014).⁷ L'accessibilità, ossia l'assenza di barriere architettoniche, culturali e sensoriali, è la condizione indispensabile per consentire la fruizione del patrimonio turistico italiano (Agenzia Nazionale Turismo).⁸ Quando si parla di accessibilità, si fa riferimento alla caratteristica di un dispositivo, di un servizio, di una risorsa o di un ambiente che deve essere fruibile con facilità da una qualsiasi tipologia di utente: quindi anche le persone con ridotta capacità sensoriale, motoria, o psichica possono

⁷ si rimanda al sito per la definizione: <http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/index.php/progetto/definizione-turismo-accessibile>

⁸ si rimanda al sito "agenzia nazionale turismo": <http://www.italia.it/it/info-utili-e-faq/accessibilita.html>

accedere e muoversi autonomamente in ambienti fisici, contesti culturali o fruire dei sistemi informatici e delle risorse a disposizione attraverso l'uso di tecnologie assistite o tramite il rispetto di requisiti di accessibilità dei servizi. Essenzialmente un servizio risulta accessibile quando: è chiara e diretta l'informazione; la struttura è facilmente raggiungibile e interamente fruibile; il personale che vi opera è preparato a rispondere ai diversi tipi di esigenze, il servizio riesce a fare rete con le altre realtà del territorio (alberghi, mezzi di trasporto, ristoranti, luoghi d'interesse nelle vicinanze).

Parlare di turismo accessibile significa innanzitutto parlare di un turismo attento alle esigenze di tutti. Essere attenti alle esigenze di tutti significa saper dare delle risposte concrete ai bisogni dei bambini, degli anziani, delle mamme che spingono le carrozzine, delle persone con disabilità, che non vedono e non sentono, che hanno allergie o difficoltà di tipo alimentare, come le persone affette da celiachia, quindi i destinatari del turismo accessibile non sono individuabili in modo definitivo in quanto l'offerta di strutture e servizi si estende a un mercato molto più ampio. L'obiettivo del Turismo accessibile è di creare una rete di informazioni, mezzi, alloggi, ristoranti e mete culturali che possono essere accessibili a queste tipologie di clienti. Fare turismo accessibile significa dunque offrire a persone con necessità particolari e alle loro famiglie autonomia nel viaggiare attraverso il collegamento tra vari servizi garantendo l'affidabilità dell'informazione sulle strutture e sui percorsi che consentano a ciascuna persona di valutare autonomamente il livello di

rispondenza della struttura alle proprie esigenze. L'obiettivo di un turismo per tutti si concretizza riconoscendo e ponendo in essere gli strumenti che consentano a chiunque di poter decidere dove trascorrere la propria vacanza o il proprio tempo libero sulla base di scelte e desideri personali, non solo per il livello di accessibilità di un luogo rispetto ad un altro, ma per l'interesse e l'attrattività che spinge ognuno di noi a scegliere una determinata destinazione; scegliere la meta della propria vacanza perché è veramente l'oggetto del proprio desiderio e ciò si realizza solamente se le persone con bisogni speciali hanno le stesse opportunità di scelta di tutti noi.⁹

Sostanzialmente, il turismo accessibile nasce dall'esigenza di mettere ogni persona con i suoi bisogni al centro del sistema turistico e l'obiettivo principale è in primis un obiettivo di civiltà, che rappresenta anche un'attrattiva moderna e attuale, che può riportare in alto l'immagine del turismo italiano nel mondo.

1.3 LA STORIA

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

⁹ <http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/index.php/progetto/definizione-turismo-accessibile>

la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese».

Art. 3, Cost., 1948¹⁰

L'articolo 3 della Costituzione Italiana del 1948 è il primo documento da citare per dare avvio al turismo accessibile. Infatti, questo articolo definisce l'uguaglianza di ogni cittadino e le pari opportunità indipendentemente delle condizioni personali e sociali, la rimozione degli ostacoli, ossia l'abbattimento delle barriere architettoniche e sociali da parte delle istituzioni per garantire tale accessibilità. Solo alla fine degli anni '70, però, si inizia a parlare di turismo accessibile. Le prime iniziative nel settore si ha nel 1976 in Gran Bretagna dove l'English Tourist Board promosse e coordinò un gruppo di lavoro per lo studio degli strumenti che avrebbero permesso alle persone con disabilità di accedere al turismo, mettendo in evidenza come uno dei problemi principali fosse l'informazione, spesso assente o poco attendibile. Nel 1981 le Nazioni Unite proclamano l'Anno Internazionale delle Persone Disabili. Da qui iniziano le manifestazioni organizzate e un percorso di sensibilizzazione nei riguardi delle persone con bisogni speciali con l'obiettivo di ottenere maggiore integrazione e autonomia per questa tipologia di soggetti. Nel

¹⁰ Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, Assemblea generale Nazioni Unite, 1948

Regno Unito, nel frattempo, viene creato l'Holiday Care Service, il primo servizio nazionale in Europa di informazione e consulenza per il turismo delle persone con disabilità. Nel 1988 L'English Tourist Board e Holiday Care Service fondano *Tourism for All*, un gruppo di lavoro che produsse 63 raccomandazioni rivolte agli operatori turistici con lo scopo di includere nel mercato del turismo le persone con disabilità. In questo modo *Tourism for All* assunse una declinazione internazionale: “Tourism pour tous”, “Tourism für Alle”, “Turismo per tutti”, e “Turismo para todos” e identificò in ogni paese l’insieme delle organizzazioni e degli enti che si occupavano di favorire lo sviluppo di un turismo accessibile, nel modo più autonomo possibile (2009).¹¹ Entra in vigore in Italia, nel 1989 la L. 13/1989 una legge Quadro che stabilisce i termini e le modalità in cui deve essere garantita l’accessibilità nei vari ambienti, in modo particolare nei luoghi pubblici, inoltre prevede contributi per i cittadini per l’abbattimento delle barriere architettoniche su immobili privati. Il 1990 è l’Anno Europeo del Turismo, la Commissione Europea promuove un concorso per eleggere la migliore struttura turistica d’Europa accessibile e costituisce la prima conferenza europea sul turismo per tutti con l’obiettivo di condividere le principali esperienze maturate sul tema, coinvolgendo operatori del settore turistico, autorità pubbliche e organizzazioni di disabili. Nel 1992 venne emanata la legge 5 febbraio 1992, n. 104 *Legge-quadro per l’assistenza,*

¹¹ Osservatorio Regionale del Turismo Regione Umbria, Rapporto Annuale 2009, pp. 285-286;

l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili. Il 1993 è l'Anno delle Persone Anziane e della Solidarietà tra le Generazioni, a Londra si svolge la seconda conferenza sul tema *Tourism for all in Europe*, inoltre la società di consulenza Touche Ross presenta la prima ricerca specifica sul turismo delle persone con disabilità. Il risultato di tale ricerca dimostra che la popolazione europea dichiarata disabile corrisponde all'11%, a cui dover aggiungere il 3-4% di cittadini che, per vari motivi, sfuggivano alla ricerca. Sostanzialmente, circa 50 milioni di persone sono dichiarate disabili in Europa Occidentale (Guidi, 2013).¹² Nel 1994 a Roma si incontra il primo convegno europeo *Tourism for All Networking* costituito con l'obiettivo di elaborare i criteri per la rilevazione e la certificazione dell'accessibilità delle strutture turistiche nell'ambito della prima manifestazione organizzata in Italia da CO.IN. (Consorzio Cooperative Integrate), dove viene pubblicata una rivista periodica in italiano e in inglese sulle principali novità nel campo del turismo accessibile, e si comincia a gestire lo sportello informativo della città di Roma con pubblicazione di guide e visite guidate studiate ad hoc nella città. Nel 1995 si stabilisce il primo incontro del nucleo europeo alla BIT, Borsa Internazionale del Turismo di Milano, cui parteciparono CO.IN. di Roma, AIAS (Associazione Italiana Assistenza Spastici) di Milano, AIAS di S. Bortolo di Vicenza e l'Ufficio Informa handicap del comune di Ferrara, in cui si stabilirono le linee di azione comune di

¹² Valentino Guidi, *“Accessibile è meglio. Primo Libro Bianco sul Turismo per tutti in Italia 2013”*, Stampa Litos Roma, 2013

sensibilizzazione e comunicazione. Molte attività si susseguono nel 1996. Il gruppo organizza al BIT uno stand e un convegno rivolto a operatori turistici intitolato *A.A.A. 30 milioni di turisti europei offresi – problemi e prospettive del turismo per disabili*. A Roma, CO.IN. organizza il convegno *Strategie e opportunità per un turismo accessibile* e la *Prima Borsa Internazionale del Turismo Accessibile*. Si stabilisce il Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503. *Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici*. Nel 1997 CO.IN. di Roma, l'AIAS di Milano, l'AIAS-S.Bortolo di Vicenza, l'Ufficio Informahandicap del Comune di Ferrara fondano il Comitato Nazionale *Sì, viaggiare...Turismo per tutti* con gli obiettivi di: sensibilizzare opinione pubblica e operatori turistici, incentivare studi e ricerche, promuovere attività formative e creare una rete di servizi informativi in tema di turismo accessibile sul territorio nazionale. Le difficoltà incontrate rispetto agli operatori, soprattutto in relazione agli investimenti che le imprese avrebbero dovuto sostenere per adeguare le strutture e i servizi, mise in evidenza la necessità di una Istituzione di livello nazionale che dedicasse al progetto competenze e risorse economiche adeguate. Il W3C (World Wide Web Consortium) lancia la Web Accessibility Initiative (WAI), che si occupa di definire le linee guida sull'accessibilità del web. Nel 1998, in sede di conferenza Stato-Regioni viene concordato il programma *Vacanze per Tutti 1998-2000*, nel quale tutte le regioni d'Italia si impegnano ad intraprendere azioni significative per lo sviluppo del

turismo per tutti. Il 1999 vede protagonista il Progetto *Italia per tutti* (su iniziativa della Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive) viene pubblicato un manuale dal titolo *La qualità dell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali* in cui si rende disponibile ad utenti e operatori del settore turistico una serie di informazioni che comprende anche lo studio della domanda e offerta di turismo accessibile. Nell'ambito dello stesso progetto si realizza il *Vademecum per il turista con bisogni speciali*, il primo strumento rivolto agli utenti finali contenente informazioni sui principali servizi (trasporti, strutture ricettive e servizi turistici) di cui era stata verificata l'operatività e l'efficacia. Nello stesso anno, l'ENEA si occupa di un altro progetto *Stare-Servizi Turistici per l'Accessibilità e la Residenza confortevole* dove vennero coinvolti numerosi soggetti del mondo sociale (onlus, associazioni e cooperative) e società di consulenza nel turismo. L'obiettivo del progetto fu: lo studio sulla domanda e offerta di turismo accessibile in Italia e la metodologia di rilevazione dell'accessibilità, la realizzazione di una banca dati contenente informazioni sull'accessibilità di oltre 4000 strutture turistiche in Italia e iniziative imprenditoriali nel settore dei servizi turistici per persone con disabilità. Il risultato del lavoro fu pubblicato sul sito: www.italiapertutti.it. Negli anni 2000 si susseguono varie attività relative al turismo accessibile, dai parchi naturali alle città accessibili, fino al 2008 dove si promuove il progetto *Village for all (V4A)* Marchio Qualità Internazionale Ospitalità Accessibile, diffuso subito in più regioni italiane che garantisce alle persone con disabilità, attraverso le proprie informazioni, di poter

scegliere una struttura ricettiva accessibile. Anche nel 2009 il turismo accessibile riveste molta importanza: viene presentato, il progetto di sviluppo turistico *Itinerari Interregionali di turismo per tutti*, dove vi è la mappatura dell'offerta turistica accessibile in Italia, insieme alla definizione e applicazione di una metodologia utilizzata dalle Regioni partner, si cerca di realizzare una serie di itinerari interregionali: "Paesaggi d'autore", "Borghi storici", "Via Francigena", che vengono dotati delle informazioni necessarie alla fruizione turistica per tutti. Si realizza la prima edizione di *Gitando.all* Salone del Turismo e delle Vacanze per tutti a Vicenza, esperienza che continua negli anni successivi e diventa, nel 2015, MOVE! Salone professionale del Turismo e dell'Ospitalità Universale. Nasce l'ISITT, Istituto Italiano per Il Turismo per Tutti, su iniziativa della Consulta per le persone in difficoltà, attraverso il progetto *Turismabile*. Il progetto si sviluppa dall'incontro delle esperienze di realtà che operano nel mondo del sociale, dell'imprenditoria e del turismo, con lo scopo di elaborare, valutare, attuare e incoraggiare politiche di accoglienza, sensibilizzazione e promozione culturale, per sviluppare le tematiche del turismo accessibile. Si va avanti con Progetto *Calypso*, iniziativa triennale della Commissione europea per la promozione del turismo sociale con l'obiettivo di avvicinare le categorie meno privilegiate al mondo dei viaggi e allo stesso tempo di dare un impulso alle economie locali creando nuove opportunità di impiego. Il progetto è rivolto a quattro categorie: gli anziani, i giovani fra i 18 e i 30 anni, le persone disabili e le famiglie a basso reddito. Infine, viene

presentato il *Manifesto del turismo accessibile* che contiene dieci principi fondamentali sui quali si deve basare il turismo. Nel 2010, in Italia si attivano altre importanti iniziative; tra le regioni più attive vi è il Piemonte con *Turismabile*, mentre nel 2011 è il Veneto che avvia il *Progetto di Eccellenza turistica - Sviluppo del Turismo Sociale e Accessibile* che prevede la realizzazione di un sistema turistico regionale in grado di rispondere alle esigenze di tutti. L'Obiettivo strategico del progetto è quello di creare le condizioni per lo sviluppo del turismo accessibile, incrementando la capacità di attrarre flussi di turisti con bisogni speciali e di accoglierli con una qualità ed un livello dei servizi in grado di accrescere il loro grado di soddisfazione e la loro fidelizzazione verso le strutture ricettive del Veneto, migliorando l'immagine complessiva del sistema turistico-ricettivo della regione, qualificandolo come "accessibile". Nel 2012 viene istituito il Comitato per la Promozione e il sostegno del Turismo Accessibile che ha diversi compiti: elaborare proposte e individuare iniziative, proporre campagne di comunicazione e di informazione, favorire la promozione, l'accesso e la fruibilità dell'offerta turistica a tutti, indipendentemente dalle condizioni fisiche e psichiche, individuare i criteri di accessibilità affinché una destinazione turistica si possa definire realmente accessibile, individuare strumenti e progetti che facilitino l'acquisizione di informazioni inerenti l'accessibilità delle strutture ricettive, attrazioni turistiche, pubblici esercizi. Nel 2013 la DG Imprese e Industria della Commissione europea ha pubblicato un bando per il cofinanziamento di azioni che

riguardano la progettazione, l'attuazione, la promozione e il marketing di itinerari di turismo accessibile. Lo scopo è di permettere ai turisti con bisogni speciali di vivere pienamente esperienze di turismo di diverso genere che siano alla loro portata dal punto di vista economico e dello stesso livello degli altri turisti, si parla quindi di "servizi turistici inclusivi o universali". Nel 2014 a San Marino l'Organizzazione Mondiale del Turismo e la Repubblica di San Marino hanno organizzato la 1^a Conferenza Europea sul Turismo Accessibile in cui sono state presentate le migliori esperienze di accessibilità universale progettata in numerose destinazioni turistiche europee, con un'attenzione particolare alle città d'arte per rendere le strutture turistiche, i servizi e i progetti sempre più accessibili a tutti i viaggiatori. Nel 2015 in Veneto 260 strutture alberghiere hanno aderito al *Progetto di Eccellenza per lo Sviluppo del Turismo Sociale e Accessibile* della Regione Veneto attraverso il quale è stata fotografata e mappata la realtà oggettiva dell'accessibilità sia di strutture ricettive che ricreative. Altri progetti si sviluppano nel 2016. Il progetto *Europe Without Barriers* coordinato dall'Associazione Italiana Sclerosi Multipla e co-finanziato dalla Commissione Europea, insieme ad altri paesi europei, per la progettazione, realizzazione, promozione e marketing di itinerari turistici accessibili in Italia e Europa. I progetti nati in Toscana *Turismo SuperAbile e Mare senza barriere* e il progetto *Must* in Sicilia che ha il fine di ridurre le differenze ancora esistenti tra viaggiatori, migliorando la fruibilità dei principali siti culturali siciliani, in particolare quelli definiti patrimonio dell'Unesco. Nel 2017 si sviluppa Il progetto

ITACA, finanziato dal FESR, creerà un marchio per far conoscere ai turisti il grado di accessibilità di siti e strutture in Liguria, Toscana e Sardegna in Italia e in Corsica e Costa Azzurra in Francia. Nel 2018 si parla del progetto *Sensorabile* che partirà dalla realizzazione di una mappatura delle strutture accessibili esistenti, guiderà le nuove strutture che intendono diventare accessibili e promuoverà la formazione in ambito turistico e culturale per giovani sordi, ciechi e ipovedenti attraverso supporti informativi (menù, mappe, ecc.). Viene creata una guida operativa per le strutture turistiche e culturali e vengono promosse all'interno del sito www.thisabill.eu. Nel 2019 ad Ancona viene promosso il primo evento di promozione locale del progetto europeo Interreg Italia-Croazia *Tourism4all*, che coinvolge 13 soggetti italiani e croati a prevalenza pubblica.

I.4 IL TURISMO SOSTENIBILE

Nel corso degli ultimi anni l'industria del turismo è stata al centro di profondi mutamenti dovuti sostanzialmente alle dinamiche dello sviluppo economico. L'emergere di un senso etico nei confronti dell'attività produttiva e dei suoi effetti sull'ambiente naturale, sulla società civile e sulla distribuzione della ricchezza, ha portato a ricercare nuovi principi ispiratori dei modelli di sviluppo, coinvolgendo anche il settore turistico, in cui è maturata la consapevolezza dell'impatto sociale ed ecologico-ambientale dove si concentrano maggior flussi turistici, grazie anche alle tecnologie per l'informazione e la comunicazione, alla loro capacità di accelerare la

condivisione di idee e la nascita di opinioni collettive. Una spinta importante per lo sviluppo di questa tipologia di turismo è stata la necessità di salvaguardare le risorse naturali e il paesaggio dallo sviluppo di strutture e infrastrutture turistiche, sostituire le risorse energetiche tradizionali con le fonti rinnovabili e l'adozione di buone pratiche per il risparmio energetico, la protezione dell'inquinamento, lo smaltimento dei rifiuti, e la consapevolezza del fenomeno del cambiamento climatico. Sostanzialmente, l'accresciuta sensibilità verso le tematiche ambientali e le ricadute sociali dell'attività legata al turismo sono l'espressione di una moderna cultura dei consumi, all'interno della quale i soggetti tendono a porre in essere comportamenti etici e consapevoli, e il consumo è anche occasione sociale, di apprendimento e trasformazione personale (Bauman, Z., 2008; Fabris, G. P., 2003).¹³ Il concetto di sostenibilità si sviluppa grazie al movimento ambientalista che ne hanno fatto una bandiera ideologica e ad approcci economici fondati sulla centralità dell'ambiente considerato come bene collettivo non riproducibile. Intorno al 1960 la nozione di sostenibilità ha riguardato sia il tema del consumo e del deterioramento delle risorse naturali, sia l'insieme dei processi economici, sociali, politici e tecnologici. Il concetto principale è che l'ecosistema, nella sua globalità, ha una capacità finita di soddisfare i bisogni della produzione e del consumo e di assorbire rifiuti e scarti di tali processi. Partendo da questo assunto, la nozione di sostenibilità è stata associata

¹³ Bauman, Z., *Consumo, dunque sono*, Roma-Bari, Laterza, 2008

Fabris, G. P., *Il nuovo consumatore. Verso il postmoderno*, Milano, Franco Angeli, 2003

a quella di sviluppo, fino alla affermazione del concetto-guida di sviluppo sostenibile, a metà degli anni '70. Si affermava che la crescita economica non sarebbe potuta continuare indefinitamente a causa della limitata disponibilità di risorse naturali, esempio il petrolio, e della limitata capacità di assorbimento degli inquinamenti da parte del pianeta. Sono tre i principi fondamentali dello sviluppo sostenibile:

1. la presenza di uno sviluppo olistico, secondo cui lo sviluppo può essere sostenibile solo se viene considerato all'interno di un contesto politico, socioeconomico e ecologico;
2. la proiezione verso il futuro;
3. l'equità, sia in senso intergenerazionale, sia tra i diversi paesi, considerata la natura internazionale dei flussi turistici.¹⁴(Sharpley R.)

L'ambiente nel quale ha luogo l'attività economica deriva dalla combinazione di un ambiente naturale, un ambiente creato dall'uomo e un'ambiente socioeconomico, ognuno dei quali contribuisce a fornire risorse specifiche. Essenzialmente, per la nozione di sostenibilità, si fa riferimento a 3 asset: il capitale naturale, il capitale economico e il capitale socioculturale. Lo sviluppo turistico sostenibile tenta di bilanciare le ricadute economiche del turismo con la conservazione delle risorse

¹⁴ Sharpley R., *Tourism and Sustainable development: Exploring the theoretical divide*, in «Journal of Sustainable Tourism», vol.8, n. 1, pp. 1-19

irriproducibili coinvolte nella produzione turistica.¹⁵ (Inskeep, E.,1997; Swarbrooke, J., 1999). In questo senso il turismo sostenibile deve sempre essere riferito al rapporto che si stabilisce con il sistema locale in senso non solo economico, ma anche ecologico e sociale. L'attività turistica, infatti, ha un impatto significativo sugli spazi naturali in cui si manifesta: implica il consumo di territorio, richiede strutture e infrastrutture che modificano il paesaggio, provoca un utilizzo rivale delle risorse disponibili (terra, lavoro, capitale), determina l'esigenza di particolari beni e servizi, obbliga all'incontro tra popolazioni e culture. Lo sviluppo di una vocazione turistica del territorio incide perciò sul modello dello sviluppo locale e implica scelte relative alla destinazione delle risorse disponibili, alla vocazione produttiva al grado di mutamento sociale, ecologico e imprenditoriale che coinvolge la popolazione residente (French M. e Martini U., 2013).¹⁶

1.5 NORMATIVA TURISMO ACCESSIBILE

1.5.1 Normativa Internazionale e Comunitaria

Le prime iniziative, riguardo il Turismo Accessibile, si hanno alla fine degli anni '70 quando la politica comunitaria ha iniziato ad intervenire attraverso decisioni

¹⁵ Inskeep, E., *Tourism Planning*, New York, Van Nostrand Reinhold,1997

Swarbrooke, J. *Sustainable tourism management*, Wallingford, Cabi, 1999

¹⁶ French M. e Martini U, *Management per la sostenibilità dello sviluppo turistico e la competitività delle destinazioni*, il Mulino, 2013

sporadiche e frammentarie. Tuttavia, la svolta nella politica internazionale, vi è solamente nel 1981, l'Anno internazionale delle persone disabili, attraverso l'adozione del *Programma di azione mondiale* relativo alle persone con disabilità. Inoltre, fu stabilito anche un Fondo Sociale Europeo mediante il quale sono stati realizzati alcuni progetti pilota. Nel 1983, viene adottato il primo programma comunitario, nell'ambito del quale si concretizza un confronto continuo tra le diverse realtà nazionali e la definizione di obiettivi generali da perseguire da parte di tutti gli Stati membri. Nel triennio 1991-1993, il Consiglio adotta il programma di azione comunitaria, denominato *HELIOS I* (Handicapped people in the European community Living Independently in an Open Society), programma risultato molto generico e basato solo su scambi di esperienze. Con l'approvazione del programma *Helios II* (1994-1996) vengono rinforzati gli scambi tra i Paesi europei, focalizzandoli su tre aree tematiche:

1. l'integrazione scolastica;
2. l'integrazione economica (formazione professionale e lavoro);
3. l'integrazione sociale.

All'interno di Helios II viene costituito un Advisory committee, che include le associazioni europee sulla disabilità, per definire una strategia di cambiamento. Dalla determinazione di queste associazioni è nato l'European Disability Forum (EDF). L'EDF è organizzato attraverso 27 Consigli nazionali e circa 40 ONG

europee. Per i suoi soci pubblica una rivista periodica che aggiorna sulle ultime novità europee in materia di disabilità e svolge un continuo lavoro di lobbying verso le istituzioni, cercando di allargare le alleanze e la cooperazione con altre entità europee. L'obiettivo dell'EDF è quello di garantire i diritti e gli interessi delle persone con disabilità (2016)¹⁷. Nel 1997 viene emanato il *Trattato di Amsterdam*. È proprio grazie a questo trattato che l'Unione Europea, ha fatto molti passi in avanti negli ultimi decenni, evolvendo da una filosofia paternalistica, nei confronti delle persone con disabilità, ad un approccio che, invece, permette loro di prendere le proprie decisioni (2017)¹⁸. Nel 2000 viene definita la Carta dei diritti fondamentali dei cittadini europei approvata dal Consiglio Europeo di Nice (7-9 Dicembre 2000), congiuntamente al Parlamento Europeo ed alla Commissione Europea. Vengono emanati due articoli:

- 1) Art. 21 di non discriminazione
- 2) Art. 26 di inserimento dei disabili alla vita sociale e professionale e la partecipazione nella comunità.

La Carta è diventata parte integrante del *Trattato di Lisbona* (2008) che definisce il funzionamento dell'UE.

¹⁷ Per informazioni: <http://open.toscana.it/web/toscana-accessibile/normativa-internazionale>

¹⁸ Per altre informazioni: <http://www.accessemotion.it/lunione-europea-e-i-diritti-delle-persone-con-disabilita/>

L'Unione Europea, su pressione dell'European disability Forum, ha proclamato l'anno 2003 "Anno europeo delle persone con disabilità" per sollecitare una maggiore sensibilizzazione delle autorità pubbliche e della società civile sulle condizioni di discriminazione e di mancanza di pari opportunità che vivono i cittadini europei con disabilità. Infatti i due principali slogan della Dichiarazione di Madrid, redatta nel 2003, in occasione del Congresso Europeo sulla Disabilità, sulla quale si fondano gli stessi principi della Convenzione ONU del 2006, sono: «*Le persone disabili chiedono pari opportunità e non beneficenza*» e «*Non discriminazione + azione positiva = integrazione sociale*». (2017)¹⁹

Alla fine dell'anno 2003 viene adottato un *Piano di azione europeo sulle disabilità* (2004-2010) che individua ogni due anni alcune tematiche su cui concentrare le azioni europee, promuovendo iniziative legislative, convegni europei promossi dalle presidenze semestrali dell'Unione Europea. Il 30 marzo 2007 è stata sottoscritta la *Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità* approvata, appunto, dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 13 dicembre 2006. Questa Convenzione, a conclusione di un lungo e complesso negoziato, ha individuato nuovi percorsi per il riconoscimento dei diritti delle persone con disabilità (2007).²⁰

L'anno 2010 vede la promozione di un premio europeo per le città accessibili. Nel

¹⁹ per approfondimenti cfr: <http://www.accessemotion.it/lunione-europea-e-i-diritti-delle-persone-con-disabilita/>

²⁰ Commissione Europea, *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità*, S.UP.E.MA. s.r.l., Roma, 2007

2011 l'Unione Europea ha ratificato la *Convenzione sui diritti delle persone con disabilità delle Nazioni Unite (CRPD)*, prima convenzione sui diritti umani ratificata dall'UE ed entrata nel diritto comunitario. Infine, coerentemente con i poteri delegati dagli stati membri, è stata definita una Strategia Europea sulla disabilità (2010-2020) che concentra gli impegni verso le persone con disabilità in 8 aree tematiche:

- 3) l'accessibilità;
- 4) la partecipazione;
- 5) l'uguaglianza;
- 6) l'occupazione;
- 7) l'istruzione e la formazione;
- 8) la protezione sociale;
- 9) la salute;
- 10) le azioni esterne.

L'obiettivo della CRPD in ogni suo articolo è di garantire l'inclusione sociale delle persone con disabilità in ogni area della società²¹.

²¹ Per maggior informazioni: <http://open.toscana.it/web/toscana-accessibile/normativa-internazionale>

1.5.2 Normativa Italiana

La normativa italiana in materia di accessibilità è considerata tra le più avanzate e complete nell'ambito dei paesi occidentali. Una prima definizione del concetto di barriera architettonica e di alcuni parametri progettuali, ancora oggi validi, risale addirittura alla circolare n. 425 del 20 gennaio 1967, originariamente rivolto «ai mutilati ed invalidi civili» (L. 30 marzo 1971, n. 118). Nel 1978, l'impianto normativo del nostro Paese ha subito importanti evoluzioni con l'approvazione del regolamento attuativo della stessa legge (D.P.R. 27 aprile 1978, n. 384). In realtà, però, è con la legge 13/1989 che si attua la “rivoluzione copernicana”, così come definita dalla Corte Costituzionale: che stabilisce i termini e le modalità in cui deve essere garantita l'accessibilità ai vari ambienti, con particolare attenzione ai luoghi pubblici (Disabili.com)²². Dopodiché la legge 104/1992, denominata “Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”, rappresenta il tentativo più compiuto di una legge organica in materia di disabilità. A partire dagli anni Duemila, importanti evoluzioni legislative hanno coinvolto il nostro Paese. Nel 2001, con la legge-quadro n. 135, *Riforma della legislazione nazionale del turismo*, sono stati definiti i principi fondamentali in materia turistica e gli strumenti della politica di settore. Successivamente, con il DPCM

²² Normativa barriere architettoniche: <https://www.disabili.com/mobilita-auto/speciali-mobilita-a-auto/barriere-architettoniche-e-disabilita/barriere-architettoniche-normativa-e-leggi>

13 settembre 2002 è stato recepito l'accordo fra lo Stato, le regioni e le province autonome sui principi per:

- l'armonizzazione
- la valorizzazione
- lo sviluppo del sistema turistico.

Il fine era la definizione dei principi e obiettivi per la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico, emanato d'intesa con la Conferenza Stato-regioni e le associazioni degli operatori turistici e dei consumatori. Tale accordo individuava le caratteristiche qualitative dell'offerta turistica italiana, attraverso intese con le regioni e le province autonome, secondo i criteri e gli standard minimi comuni per i differenti prodotti e servizi turistici. A seguito della riforma del Titolo V della Costituzione operata dalla legge costituzionale n.3 del 2001, la materia turismo, appartiene alla competenza legislativa "residuale" delle Regioni. In sostanza, quindi, le Regioni hanno la competenza legislativa di tipo c.d. esclusivo in materia di turismo. A livello statale, invece, è stata fatta un'operazione di codifica nel Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo (D.Lgs. 79/2011). Proprio la necessità di costituire un corpus organico di norme e un coordinamento sistematico delle disposizioni normative vigenti nel settore, dove insistono diversi livelli di Governo statale, regionale ed europea, ha costituito il presupposto per l'emanazione del Codice. Esso ha abrogato (art. 3) la vecchia

legge-quadro sul turismo del 2001. Con la sentenza n. 80/2012 la Corte ha dichiarato l'illegittimità di numerose disposizioni del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79 (c.d. Codice del turismo), in quanto volte all'accentramento di funzioni rientranti nella competenza legislativa residuale delle Regioni (2015)²³. Le competenze in materia di turismo accessibile, quindi, spettano alle Regioni. Oggi, quindi, restano conflitti di competenze da superare, tra Stato e Regioni, al fine di assicurare alle persone con disabilità motorie, sensoriali e intellettive, la fruizione dell'offerta turistica più completa possibile ed autonoma. Nella risoluzione e giusta attribuzione delle competenze tra Stato e regioni, occorre perciò superare ancora una volta il concetto di barriera architettonica, che in questo caso appare prima di tutto di tipo normativo (2017)²⁴. Altre importanti evoluzioni legislative hanno coinvolto direttamente il patrimonio culturale in materia di accessibilità, tra cui spicca il Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio (D.Lgs. 42/2004 e s.m.i.), che, ai sensi degli articoli 3 e 6, sancisce che la fruizione pubblica del patrimonio culturale italiano è una delle finalità prioritarie all'attività di tutela e valorizzazione. Pertanto deve essere garantita l'accessibilità dei luoghi d'interesse culturale al maggior numero possibile di persone, e in particolare alle persone con disabilità. Nel 2007 era la *Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità*, attraverso il codice

²³ Camera dei deputati Servizio studi XVII Legislatura, *Turismo*, 2015

²⁴ Per ulteriori approfondimenti <https://www.pedane-disabili.com/news-offerte/turismo-accessibile-e-disabilita>

del turismo ad occuparsi dei diritti delle persone disabili. Con la legge 18/2009 è stata ratificata la Convenzione, all'interno del quale è presente un articolo ad hoc, il n. 30, che si concentra sulla partecipazione allo sport, agli svaghi e alla vita ricreativa e culturale (riferimento normativo turismo accessibile, 2019).²⁵ In fine, tra le ultime norme in tema di turismo accessibile è bene segnalare la Legge 86/2016 dove la Regione Toscana ad agosto 2018 ha approvato in via definitiva una legge che impone a tutte le strutture ricettive, hotel, villaggi, campeggi e stabilimenti balneari, per quest'ultimi, inoltre, è stata approvato uno slittamento dei tempi di applicazione al 2020, invece che al 2019, una serie di obblighi normativi per rispondere alle esigenze di questo mercato (Project For All).²⁶ Mentre la norma EN 301549 v. 2.1.2 (08-2018) racchiude una serie di vincoli di conformità per hardware, software, app mobili, Web, documenti non Web, ossia documenti office-oriented e accesso alle postazioni ICT. Ciò significa, ad esempio, che un software che non è personalizzabile secondo i criteri di accessibilità non potrà essere acquistato da una pubblica amministrazione ovvero, a ragion di logica, non dovrebbe nemmeno essere presente nel mercato elettronico della PA (2019).²⁷

²⁵ Per approfondimenti normative turismo accessibile: <https://www.sensidelviaggio.it/il-riferimento-normativo-per-il-turismo-accessibile/>

²⁶ Legge 86/2016 <https://projectforall.net/legge-86-2016-regione-toscana-adempimenti-per-il-turismo-accessibile/>

²⁷ Norma EN301549: <https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/accessibilita-come-cambieranno-le-forniture-di-prodotti-e-servizi-in-europa/>

2. I DESTINATARI

2.1 DESTINATARI TURISMO ACCESSIBILE

Nell'ultimo secolo il settore del turismo è diventato un bisogno sociale che si potrebbe definire primario. Oggi risulta indispensabile garantire a qualsiasi individuo l'accesso all'esperienza turistica, indipendentemente dalle condizioni personali, sociali, economiche e di qualsiasi altra natura che possano limitare o condizionare la fruizione di questa pratica, sempre più riconosciuta come un diritto inalienabile. La vacanza e l'esperienza turistica in tutte le sue forme non rappresenta più un "lusso per pochi" ma un piacere, un'esigenza, una pratica comune e diffusa su vasta scala. In questo contesto il turismo non può più essere considerato un optional aggiuntivo, ma rientra tra i bisogni fondamentali e irrinunciabili per qualunque cittadino. Questa progressiva maturazione culturale ha determinato il graduale sviluppo di iniziative e proposte di turismo accessibile e la contestuale presa di coscienza e consapevolezza da parte di istituzioni, operatori del turismo e pubblico dell'importanza di una nuova "cultura turistica" fondata su una maggior attenzione alle esigenze del turista, sulla personalizzazione dell'offerta rispetto a nuovi target e soprattutto sulla capacità di considerare il turista nella sua accezione più ampia e complessa. Questa evoluzione sociale si è unita alle nuove tendenze del mercato turistico che è caratterizzato dallo sviluppo di attività sostenibili e responsabili, volto alla pianificazione e gestione di un turismo capace di coniugarsi

con la tutela dei diritti umani e con uno sviluppo più armonico del territorio²⁸(Turismabile 2019). La platea dei destinatari del turismo accessibile non può essere identificata in maniera definitiva in quanto i bisogni non sono categorizzati in modo rigido, e di conseguenza l'esigenza di rendere fruibile il territorio emerge in maniera trasversale alle diverse specificità dei soggetti. In tal senso l'offerta di strutture e servizi si estende a un mercato ampio e diversificato. In Italia, nell'ultimo ventennio, il contesto sociale di riferimento è stato caratterizzato dal peso sempre maggiore assunto dalle tematiche dell'inclusione sociale di tutti i cittadini e del diritto alla vita indipendente delle persone con disabilità, riconoscendoli come "cittadini attivi", desiderosi e capaci di confrontarsi, accedere e impegnarsi sui diversi fronti che caratterizzano la vita sociale (sport, cultura, politica, turismo, ecc) rivendicando il loro diritto a spazi e servizi inclusivi e fruibili senza discriminazioni. Per questo motivo i destinatari di questa tipologia di turismo include un ampio range di persone che hanno necessità di "bisogni speciali". Questi soggetti con esigenze particolari sono:

- Persone con disabilità fisica: individui sulla sedia a rotelle, con mobilità ridotta ed uso di bastone o stampelle o altre condizioni come la poliomielite o malattie degenerative.

²⁸ Per approfondimenti consultare il sito: www.turismabile.it

- Persone con disabilità sensoriale: sono le persone non vedenti o ipovedenti, le persone sorde o con problemi di udito in generale.
- Persone con disabilità cognitive: sindrome di Down, autismo o paralisi cerebrale.
- Gli anziani autosufficienti, ma anche parzialmente o totalmente non autosufficienti.
- Genitori monoparentali
- Vedovi, separati, divorziati.
- Bambini
- Donne in gravidanza
- Persone con problemi nutrizionali: fanno parte di questa categoria, sia persone in stato di obesità, sia coloro che soffrono di intolleranze alimentari, come i celiaci o chi ha allergie.
- Associazionismo sportivo.

Figura 2.1 : Macro aree di riferimento dei destinatari del turismo accessibile



Fonte: Maurizio Arturo Boiocchi, *Accessibilità*, Torismix Srl, Milano, 2012

L'attenzione del turismo accessibile è rivolta a queste figure con necessità particolari, cosicché i loro bisogni non vengano più identificati come un problema da risolvere, bensì si cerca di trovare una soluzione per ogni particolarità, in modo

tale che non vi siano più complicazioni e tutto deve essere alla portata di tutti, in questo modo si può parlare di inclusione sociale.

2.2 DATI DESTINATARI TURISMO ACCESSIBILE

Il turismo accessibile viene declinato come un turismo che offre più opportunità per tutti; e per tutti si intende i diversi attori coinvolti, che non sono solo i destinatari elencati precedentemente, ma fanno parte di questo nucleo anche i familiari, gli accompagnatori, le strutture ricettive, il sistema turistico e la comunità che li accoglie.

“Progettare e proporre strutture turistiche sempre più accessibili è un atto di responsabilità civile e morale, e diventa inoltre un’occasione di investimento economico vantaggioso, poiché si inserisce in un mercato in rapido sviluppo con un bacino potenziale di utenza non indifferente”.

(Turismo accessibile, 2017)²⁹

Rispetto quanto detto nell’articolo dedicato al turismo accessibile è importante sottolineare che il bacino potenziale di utenza genera numeri non indifferenti. Questo perché oltre a coinvolgere i soggetti con bisogni speciali, che rappresentano

²⁹ Per ulteriori approfondimenti consultare il sito: <https://www.architutti.it/il-turismo-per-tutti/>

una percentuale importante della popolazione, include tutti coloro che sono vicini a queste persone, dai familiari agli assistenti, cosicché il valore economico raddoppia. Ad esempio, se una persona con vulnerabilità decide di andare in vacanza e soggiornare fuori, al 90% non sarà sola e di conseguenza le strutture ricettive, i ristoranti, e tutte le altre attività rivolte ai turisti, gioveranno di questo fattore. Entrando nel dettaglio e provando a fare luce sui dati generati dalle varie categorie si può osservare che solamente i disabili presenti in Italia sono: 4,1 milioni nel 2014 pari al 6,7% della popolazione destinati a diventare 4,8 ml nel 2020 e 6,7 mln nel 2040 (dati e proiezioni CENSIS 2014), mentre quelli residenti in Europa sono oltre 80 milioni pari al 10,7% della popolazione (dati UE2015)³⁰. Definire i numeri certi sulla disabilità rimane un lavoro complicato, perché è difficile identificare le disabilità cognitive. Per quanto riguarda l'autismo, ad esempio, i dati delle Regioni italiane sono scarsi e disomogenei ed oggi contano soltanto 3-4 bambini su 1000, ma i bambini ne sono molti di più, perché non vengono fatte le diagnosi, soprattutto per i casi meno gravi. Una ricerca accuratamente condotta fra il 2000 e il 2010 negli USA dal *Center for Disease Control* (CDC) di Atlanta sui bambini che via via compivano gli otto anni dimostra che l'autismo raddoppia nel decennio, passando dal 7 al 15 per mille, pari a un bambino ogni 58. L'aumento evidenziato in questi anni suggerisce un miglioramento nel riconoscimento e anche un migliore accesso

³⁰ Cooperativa sociale, *Bandiera Lilla*, Savona

ai servizi (Angsa)³¹. Anche per la salute mentale i dati sono incerti perché sono molte le malattie facenti parte di questa categoria e definirle in maniera definita risulta impossibile.

Per quanto concerne gli anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti le stime si aggirano intorno ai 2,5 milioni in Italia, e inoltre il numero sembra destinato a crescere. È quanto emerge dal 5° rapporto “Assistenza agli anziani non autosufficienti in Italia”, realizzato dall’Irccs Inrca, in meno di 40 anni, infatti, gli over 75 dovrebbero passare da 6,7 a 10,5 milioni (Sole24ore, 2016)³². Mentre sono gli anziani autosufficienti a rappresentare il nocciolo della popolazione italiana.

“Stando ai più recenti dati Eurostat l’Italia è il paese con il più alto tasso di over 65 rispetto alla popolazione di età compresa fra i 15 e i 64 anni. Il 35% degli italiani nel 2017 ha più di 65 anni, cinque punti percentuali sopra rispetto alla media europea. Complessivamente in 20 anni la percentuale di europei anziani è passata dal rappresentare il 22.5% della popolazione, al 30%”.

(Sole 24 ore, 2018)

³¹ Per approfondimenti consultare il sito: <http://angsa.it/autismo-cose/numeri/>

³² Per ulteriori dettagli consultare: <http://salute24.ilsole24ore.com/articles/18798>

Prendendo come riferimento l'articolo del sole 24 ore, è importante evidenziare che l'invecchiamento della popolazione aumenta di anno in anno e i fattori legati a questo fenomeno possono essere riconducibili sia all'invecchiamento vero e proprio (in Italia i nati durante il baby boom tra il 1959 e il 1964 inizieranno a raggiungere l'età di 65 anni nel 2024), sia al fatto che vi è stato un decremento della popolazione dovuto alla diminuzione delle nascite, ma anche all'aumento dell'aspettativa di vita. I dati dell'Organizzazione Mondiale della Sanità evidenziano come nel 2040 nell'Europa Occidentale vi sarà il 28.1% della popolazione over 65 anni e in Italia raggiungerà il 32,6% con un'età media pari a 52 anni (Architutti, 2017)³³.

Oltre agli anziani, anche i bambini fanno parte degli attori con bisogni speciali. Innanzitutto perchè, molto spesso, non ci sono zone dedicate a loro, mentre altre volte si cerca di rinchiudere il bambino in una situazione non reale, e questo può creare dei disagi. L'obiettivo del turismo accessibile è quello di creare delle situazioni idonee per i bambini, in modo tale che siano continuamente in relazione con il mondo degli adulti, ma al tempo stesso possano continuare a vivere la loro età. Un esempio sono le fiere dedicate agli adulti che hanno spazi ludici per i bambini, ristoranti a misura di bambino, attività che li coinvolgono, e così via. Tuttavia, oltre ai bisogni speciali di questi piccoli adulti è importante segnalare un'altra questione: la diminuzione delle nascite è in crescita.

³³ Per maggior informazioni: <https://www.architutti.it/il-turismo-per-tutti/>

“Nel 2017 sono stati iscritti in anagrafe per nascita 458.151 bambini, oltre 15 mila in meno rispetto al 2016. Nell’arco di 3 anni (dal 2014 al 2017) le nascite sono diminuite di circa 45 mila unità mentre sono quasi 120 mila in meno rispetto al 2008. La fase di calo della natalità innescata dalla crisi avviatasi nel 2008 sembra quindi aver assunto caratteristiche strutturali”.

(ISTAT 2017)³⁴

In base a quanto annunciato, quindi si conferma il trend degli ultimi anni: nel nostro paese si fanno sempre meno figli: il numero medio per donna è di 1,29, e nel 2013 sono nati 514.308 bambini, quasi 20 mila in meno rispetto all'anno precedente (ISTAT 2015).³⁵ Di conseguenza sono in calo le donne in stato di gravidanza, che anch'esse rappresentano una categoria speciale. Mentre i minori senza famiglia sono 26 mila solo in Italia secondo la Commissione Parlamentare Infanzia e solamente il 10% viene accolto in adozione o affidato (2018).³⁶ Infine crescono le famiglie monoparentali, secondo l'Istat, in Italia sono 15,3% le famiglie formate da un solo genitore; l'85% è rappresentato dalla madre che vive con uno o più figli minori ma anche con figli maggiorenni e che purtroppo non sono economicamente autonomi

³⁴ Per ulteriori approfondimenti: <https://www.istat.it/it/archivio/224393>

³⁵ Per approfondimenti consultare l'articolo:

https://d.repubblica.it/famiglia/2015/01/23/news/maternit_in_italia_dati_ginecologia_donne-2456383/

³⁶ Per altri approfondimenti cfr: <https://www.aibi.it/ita/commissione-parlamentare-infanzia-in-italia-piu-di-26-mila-minori-fuori-famiglia-ma-solo-il-10-viene-accolto-in-affido-o-adozione/>

(2014).³⁷ Sostanzialmente, oltre a considerare le famiglie monoparentali, se si aggiungono vedovi e divorziati che non si sono risposati, celibi e nubili che non vivono nella famiglia di origine, allora il numero delle persone sole in Italia sfiora gli 8 milioni, cioè il 13%, e le famiglie composte da un solo membro sono quasi un terzo del totale (La Stampa, 2017)³⁸.

Per concludere l'ultima categoria da prendere in considerazione sono le persone che hanno problemi nutrizionali. In Italia, una parte di popolazione soffre per malnutrizione, un'altra parte per un eccessivo e disordinato consumo di cibo. Secondo i dati più recenti elaborati dall'Osservatorio nazionale sulla salute più di un terzo della popolazione adulta (35,3%) è in sovrappeso, mentre una persona su dieci è obesa (9,8%); complessivamente, il 45,1% dei soggetti di età uguale o maggiore di 18 anni è in "eccesso ponderale"(sole 24 ore, 2017).³⁹ Accanto alla malnutrizione, vi sono anche coloro affetti da allergie, ad esempio la celiachia è una delle patologie permanenti più frequenti, perché colpisce l'1% della popolazione, in Italia e nel mondo. Nonostante la crescita dei celiaci, ancora il 70 % delle diagnosi sfugge: in Italia solo circa il 30% dei celiaci stimati è diagnosticato. Secondo la Relazione

³⁷ Per maggior informazione consultare il sito: <http://www.mammastyle.it/famiglie-monoparentali-italia-fenomeno-crescita/>

³⁸ Consultare il sito per maggiore approfondimenti: <https://www.lastampa.it/cronaca/2017/01/10/news/siamo-sempre-piu-single-la-famiglia-non-ci-interessa-1.34666335>

³⁹ Per altre informazione cfr: <https://www.ilsole24ore.com/art/obesita-italiano-tre-e-sovrappeso-AEmE0TjC>

Annuale al Parlamento sulla Celiachia ad un tasso di crescita delle diagnosi del 10% circa si può stimare che oggi le diagnosi siano circa 220 mila ⁴⁰(Aic, 2019).

Figura 1.2 : Dati in percentuale del target prevalente del turismo accessibile



Fonte: Isitt, *Turismo accessibile e Piemonte for All, indagine sulla percezione dei tour operator nazionali e internazionali*, Torino, 2013

In sintesi, se si prende in considerazione tutte le stime di ogni categoria, si può notare che i destinatari del turismo accessibile ricoprono una grande fetta di mercato. Si tratta di un pubblico che non solo ha diritto all'accesso a luoghi di attività culturali,

⁴⁰ Per altre informazioni consultare il sito:
<http://www.celiachia.it/menu/faq.aspx?idcat=14&idfaq=175>

servizi turistici, strutture ricettive, monumenti e siti importanti, ma anche che vuole poter accedere. Per questo motivo oltre ad essere un imprescindibile diritto umano è anche una vera e propria opportunità di business.

2.3 DOMANDA E OFFERTA TURISMO ACCESSIBILE

Una volta analizzate le stime relative ai destinatari del turismo accessibile, si può osservare che questa parte della popolazione ricopre una domanda latente di turismo, che tuttavia oggi, ancora non ha un'offerta adeguata.

“In Europa esiste un mercato turistico potenziale di utenti portatori di disabilità, anziani e persone con difficoltà di movimento: cittadini alla ricerca di opportunità turistiche, culturali e sportive adeguate alle loro esigenze psico-fisiche. Considerando gli accompagnatori, si stima un potenziale indotto di mercato di milioni di turisti: le dimensioni di un'intera nazione europea, che chiede di viaggiare, visitare, fare sport e vivere il proprio tempo libero in un territorio pronto ad accogliere esigenze logistiche e strutturali adatte a tutti e tutte le età”.

(Formazione Turismo)⁴¹

⁴¹ Per maggior informazione: <https://www.formazioneturismo.com/domanda-e-offerta-nel-mercato-del-turismo-accessibile/>

Figura 2.3.1: La dimensione del fenomeno



Fonte: Maurizio Arturo Boiocchi, *Accessibilità*, Torismix Srl, Milano, 2012

La figura esalta la dimensione del turismo accessibile, confrontando la domanda potenziale dei soggetti in cerca di accessibilità in Italia, in Europa e nel mondo.

Nonostante la fetta di mercato ampia, ancora oggi, molte persone sono costrette a scegliere la meta delle loro vacanze mettendo al primo posto i criteri di accessibilità

invece delle loro preferenze. Sebbene siano stati fatti molti passi avanti, è un mercato potenziale, tuttavia, che ancora non sa cogliere le enormi opportunità di sviluppo; ci sono ancora tanti luoghi che non soddisfano neanche i requisiti minimi del turismo accessibile e pongono dei limiti insormontabili a chi decide di visitarli (Ceteco).⁴²

Accanto ad una domanda latente, vi è un'offerta non sempre adeguata. Negli ultimi anni sono nati dei tour operator online che permettono sia alle agenzie di viaggio, che ai turisti stessi di creare il proprio viaggio, dando informazione sugli hotel, con fotografie e descrizione delle camere e bagni, procedure di imbarco sui vari mezzi e informazione sui trasferimenti con mezzi adattati con rampe idrauliche o manuali, così da rispondere, al meno in parte, alle esigenze di questa vasta clientela. *LP Tour nel 2002* è la prima agenzia viaggi / T.O. in Italia, specializzata nel turismo accessibile che si concretizza alla fine degli anni '90. Anni in cui, da un'idea di Luigi Passetto insieme alla famiglia Colombo de *I Viaggi del Ventaglio*, venne creato il primo catalogo ad hoc di strutture accessibili ai disabili in carrozzina. (LpTour).⁴³

Anche altri tour operator più generalisti, in seguito, hanno allargato l'offerta e guardano con attenzione a tutti i tipi di viaggiatori: *Alpitour*, ad esempio, con il progetto "Special guest" realizza vacanze "per tutti" grazie ancora alla

⁴² Per altre informazioni: <https://www.ceteco.it/turismo-accessibile>

⁴³ Per altri approfondimenti cfr: https://www.lptour.it/tour-operator-per-disabili/?doing_wp_cron=1567850911.9575049877166748046875

collaborazione di Anglat e di Handy Superabile, un'associazione specializzata nel turismo praticabile da tutti; (Superabileinail, 2013)⁴⁴ oppure *Go4all* è un tour operator di viaggi dedicati a tutte le persone con disabilità, e che grazie ad altri due tour operators, *GoAsia* e *GoAustralia* che hanno entrambi sede ad Ancona, danno la possibilità di visitare numerosi luoghi fra i più belli nel mondo⁴⁵ (Go4all). Molti progetti e attività stanno prendendo vita in varie città d'Italia, per rispondere alle esigenze dei destinatari del turismo accessibile. Un lavoro importante, da segnalare, è *Turismabile*. L'idea nasce nel 2009 e deriva dall'importante eredità del progetto "Piemonte per Tutti" che, in vista dei IX Giochi Paralimpici, aveva rilevato l'accessibilità di 10.000 siti turistici (Turismabile, 2014)⁴⁶. Questa nuova esperienza, sempre promossa dalla Regione Piemonte, viene realizzata dalla Consulta per le Persone in Difficoltà ONLUS, e incentiva il turismo piemontese con la chiave dell'accessibilità come sinonimo di qualità dell'offerta turistica, presentando le eccellenze storiche, artistiche, naturalistiche, ricettive della regione così da rendere il Piemonte una meta ideale del turismo per tutti. L'iniziativa, che intende ridurre la distanza tra la voglia di viaggiare e le concrete possibilità di organizzare una vacanza in condizioni di totale accessibilità, opera per l'ampliamento e il miglioramento dell'offerta piemontese nei confronti dei turisti con vulnerabilità, valorizzando le

⁴⁴ Per informazioni cfr: <https://www.superabile.it/cs/superabile/tempo-libero/turismo-accessibile-tour-operator-e-gestori-ampliano-lofferta.html>

⁴⁵ Altre informazione cfr: <http://www.fandnazionale.it/go4all-il-tour-operator-di-viaggi-in-tutto-il-mondo-dedicato-alle-persone-con-disabilita/>

⁴⁶ Per altre informazioni: <https://www.uildm.org/turismabile-il-turismo-tutti>

realità accessibili, puntando su due direttrici: il lavoro sul territorio con uno sportello di consulenza gratuita e un circuito promozionale su vasta scala (Superabile Inail, 2013)⁴⁷.

Infine, per quanto riguarda i pacchetti turistici promossi dalle agenzie di viaggio, si può dire che, sostanzialmente, non vi sono delle proposte di pacchetti standard. Gli itinerari vengono creati solamente dopo aver ascoltato le richieste di ogni singolo cliente e, inoltre, la maggior parte di esse si avvalgono di tour operator specializzati per ricercare le strutture ricettive accessibili, o le mete più idonee in base alle necessità di ogni persona.

2.4 FINANZIAMENTI EUROPEI PER IL TURISMO ACCESSIBILE

Il turismo, in base a quanto anticipato, sostanzialmente è tra i maggiori settori economici dell'Unione europea e ha grande impatto sulla crescita economica, sull'occupazione e sullo sviluppo sociale. Al fine di rafforzare la competitività di tale settore, l'Europa stanziava i finanziamenti europei per il turismo. Fondi con i quali l'Unione concede finanziamenti e servizi per favorire lo sviluppo e l'accesso al credito delle aziende che operano nel turismo. Tali risorse rappresentano una grande

⁴⁷ Per maggiori informazioni cfr: <https://www.superabile.it/cs/superabile/tempo-libero/turismo-accessibile-tour-operator-e-gestori-ampliano-lofferta.html>

opportunità sia per le imprese che per i consorzi e gli operatori turistici. Prendendo in considerazione solamente il turismo accessibile e sostenibile, si può dire che l'impatto economico non è da sottovalutare. Infatti, secondo una ricerca condotta dalla Commissione Europea nel 2012, il fatturato totale complessivo è di 780 miliardi di euro, così alto da contribuire al PIL dell'eurozona, in cui la cifra si aggira intorno ai 351.936 milioni di euro (Ufficio rapporti con l'Unione europea, 2016)⁴⁸ e alla creazione di 3,4 milioni di posti di lavoro in tutta Europa. Tuttavia, tali numeri sono destinati ad aumentare e questo rende necessario migliorare la qualità dell'accoglienza e dell'ospitalità delle città adottando un design inclusivo e piacevole, per permettere a tutti i visitatori di accedere liberamente a tutti i servizi senza sentirsi discriminati (Ability channel)⁴⁹.

“Secondo uno studio dell'Unione Europea (2014) sono quasi 140 milioni le persone con bisogni speciali in termini di mobilità e accesso nell'Unione Europea, comprese le persone con disabilità e la popolazione anziana: numeri destinati a crescere e toccare i 155 milioni entro il 2020. Nel 2012, le persone con esigenze di accesso speciali e i viaggiatori anziani hanno generato un contributo complessivo lordo superiore a 780 miliardi di euro

⁴⁸ Ufficio Rapporti con l'Unione Europea, *Conferenza interparlamentare '365 giorni - Turismo a destinazioni multiple'*, Atene, 15-17 maggio 2016

⁴⁹ Per ulteriori informazioni: <https://www.abilitychannel.tv/turismo-accessibile-nuova-fonte-per-leconomia-europea/>

per il settore turistico dell'Unione Europea. Allo stesso tempo, tuttavia si stima in 142 miliardi la cifra che ogni anno il settore turistico perde in Europa trascurando categorie con bisogni speciali”.

(Turismo Toscana 2019).⁵⁰

Secondo i calcoli di Bruxelles, vengono bruciati ogni anno almeno 142 miliardi di potenziale espansione, soldi che invece potrebbero essere tradotti in posti di lavoro nel turismo. Riuscire a garantire alle persone con esigenze speciali un più ampio accesso a tutto ciò che ruota attorno al turismo, dai luoghi veri e propri ai siti Internet specializzati, permetterebbe di migliorare la qualità delle vacanze anche dei normodotati. Se si prendono in considerazione le strutture turistiche per persone vulnerabili, in Europa sono solo il 9% del totale. Questo è quanto afferma un recente report dell'Unione Europea che ha analizzato le best practice continentali sul turismo accessibile. Secondo tale studio, il valore del mercato potrebbe crescere del 44% nei prossimi anni se solamente venissero attuate le misure necessarie in grado di rispondere al bacino d'utenza potenziale (La pulce nell'orecchio, 2019).⁵¹ Questo è il motivo principale per il quale la Commissione Europea sta co-finanziando progetti relativi a progettazione, attuazione e commercializzazione di itinerari turistici accessibili. L'obiettivo è quello di incrementare le opportunità di viaggio

⁵⁰ Per maggior approfondimenti: <https://www.intoscana.it/it/articolo/turismo-accessibile-00001/>

⁵¹ Per altre informazioni: <http://lapulceonline.it/2019/03/24/%EF%BB%BFturismo-accessibile-come-la-situazione-in-italia-ed-in-europa/>

per le persone con bisogni speciali in termini di accesso, promuovere l'inclusione sociale e migliorare le competenze dell'industria turistica (Ufficio rapporti con l'Unione europea, 2016)⁵².

A livello nazionale, per il turismo accessibile sono stati fatti grossi passi in avanti negli ultimi anni, anche se le iniziative sono tante e molto frastagliate. Nonostante questi miglioramenti, però, l'Italia non raggiunge la sufficienza né quando si parla di trasporto sulla lunga distanza, né quando viene considerata la potenza del trasporto pubblico locale, né tanto meno quando vengono considerate le strutture turistiche vere e proprie (La pulce nell'orecchio)⁵³. Prendendo in considerazione tutte queste problematiche e l'importanza di sviluppare e garantire la possibilità a tutti di viaggiare, l'Unione Europea mette a disposizione dei finanziamenti, attraverso varie iniziative, per promuovere l'accessibilità nel Bel Paese.

- 1) La *Tax Credit* è un credito per la riqualificazione delle strutture ricettive l'incentivo fiscale per favorire gli investimenti nel settore turistico e alberghiero. Le strutture ricettive ammesse ad usufruire del bonus sono state

⁵² Ufficio Rapporti con l'Unione Europea, *Conferenza interparlamentare '365 giorni - Turismo a destinazioni multiple'*, Atene, 15-17 maggio 2016

⁵³ Per altri dettagli cfr: <http://lapulceonline.it/2019/03/24/%EF%BB%BFturismo-accessibile-come-la-situazione-in-italia-ed-in-europa/>

1.975 su 2.538 Le agevolazioni disponibili che si dividerà il 77% dei richiedenti, ammontano a 116 milioni e 700 mila euro (Tax crediti 2019)⁵⁴.

- 2) *Premio Turismo Accessibile*: il premio è dedicato a chi ha superato gli ostacoli architettonici, ambientali e culturali per una fruizione agevole e sicura di mezzi di trasporto, strutture turistico-ricettive o di luoghi d'interesse artistico, storico e culturale. Sono previsti 2 premi. Uno del pubblico: si premia l'opera più votata sul sito web Turismipertutti.it e riceve € 1.000,00. Il secondo premio è degli esperti in cui l'opera scelta dalla onlus Diritti Diretti riceve una targa (Premio Turismi Accessibili, 2019).⁵⁵
- 3) Il programma COSME, *Competitiveness of Enterprises and Small and Medium-Sized Enterprises* (Programma Europeo per le Piccole e Medie Imprese) è il programma europeo che supporta sia le PMI che la crescita competitiva e sostenibile nel settore del turismo. Tra le tematiche inerenti il turismo, una parte 900.000€, in cui il contributo comunitario può coprire fino al 75% delle spese ammissibili, per un massimo di 125.000 euro (saranno finanziati al massimo 8 progetti), è destinata al turismo accessibile. (EuropaFacile, 2019)⁵⁶.

⁵⁴ Tax credit 2019, cfr: <https://www.confesercenti.it/blog/turismo-tax-credit-riqualificazione-2019-online-la-graduatoria/>

⁵⁵ Premio Turismi accessibili, *4 premio Nazionale turismi accessibili. Giornalisti, comunicatori e pubblicitari superano le barriere*, 2018-2019

⁵⁶ Programma Cosme: <http://www.europafacile.net/Scheda/Bando/15225>

Questi progetti rappresentano una piccola parte di tutte le iniziative proposte negli ultimi anni per sviluppare l'accessibilità nel nostro Paese. Altre attività, inoltre, sono promosse dalle Regioni stesse, in maniera autonoma. Nonostante ciò, però, ci sono ancora molte lacune da colmare affinché ogni viaggiatore scelga la propria destinazione in base ai propri desideri e non in base all'accessibilità della meta.

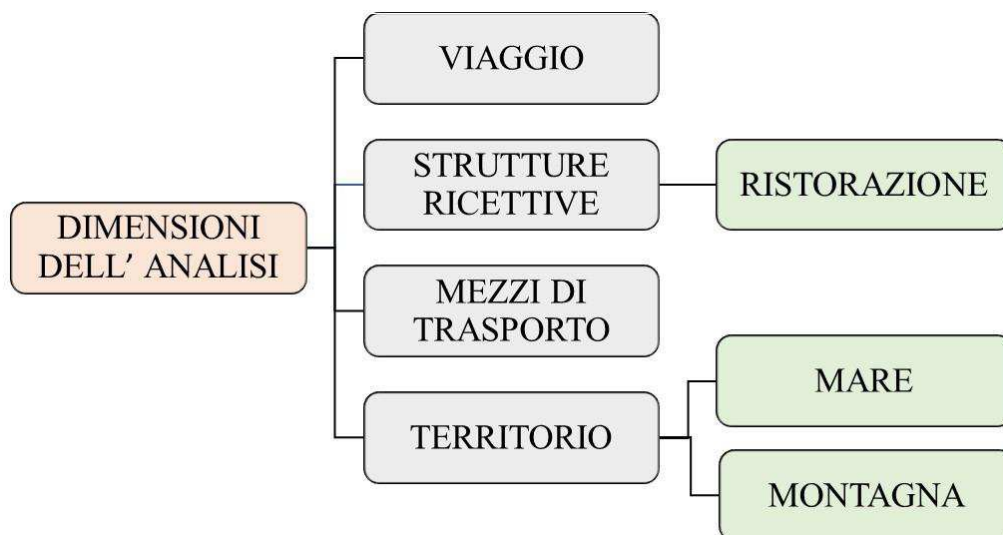
3 CASO STUDIO: ANALISI DOMANDA E OFFERTA DEL TURISMO ACCESSIBILE E SOSTENIBILE, IL CASO STUDIO NELL'AREA MARCHE NORD

3.1 METODOLOGIA

Nell'analizzare la domanda latente del turismo accessibile e sostenibile è stato realizzato un progetto di ricerca sociale. Attraverso la conduzione di 15 interviste semi-strutturate rivolte ad attori privilegiati, è stato possibile, infatti, accedere alla ricchezza delle testimonianze di soggetti che per la loro posizione nel territorio hanno avuto modo di confrontarsi attivamente con questa realtà. La scelta di questa prospettiva d'analisi è stata dettata dal fatto che una ricerca di tipo qualitativo si struttura in modo particolare, con l'obiettivo non tanto di spiegare, creando connessioni e generalizzazioni come nel caso dell'indagine quantitativa, quanto piuttosto con l'obiettivo di comprendere la realtà che si vuole studiare attraverso un'analisi "per soggetti", essenziale per interpretare l'oggetto di ricerca e le sue particolarità nella loro interezza con gli occhi di chi quella realtà la vive quotidianamente. Il progetto si è articolato in diverse fasi. La prima fase è stata quella di desk research, attraverso la quale è stato possibile esaminare la letteratura esistente sull'argomento, raccogliere i dati relativi alle diverse categorie di soggetti potenzialmente interessate, declinando la definizione di bisogno speciale in base ai

diversi clusters, e analizzare i risultati delle esperienze di turismo accessibile e sostenibile sviluppatasi negli ultimi anni a livello nazionale e internazionale. Una volta individuati i cluster d'interesse, sono stati ricercati e selezionati i testimoni privilegiati da coinvolgere nel progetto di ricerca. L'approccio alla ricerca scelto è stato di tipo qualitativo e la tecnica utilizzata è stata quella dell'intervista *face to face* (e laddove non fosse possibile l'intervista telefonica) a testimoni privilegiati. Nella seconda fase, si è proceduto alla costruzione degli strumenti di ricerca, le diverse tracce per le interviste semi-strutturate a domande aperte da somministrare nella terza fase di rilevazione sul campo. L'area geografica di riferimento è stata quella di Ancona, Pesaro e Fano. Nel corso dell'ultima fase sono stati analizzati i dati raccolti e elaborato il report finale di ricerca dove sono stati estrapolati i principali risultati emersi dalle interviste. A conclusione del progetto e sulla base dei dati raccolti sia nella fase di desk research che di ricerca sul campo è stata effettuata una proposta di viaggio di turismo accessibile e sostenibile attraverso un lavoro di infografica. L'infografica rappresenta uno strumento di sintesi in cui si cerca di mettere a fuoco i punti chiave che emergono dalla ricerca e cogliere l'essenza da ogni intervista così da mettere in luce gli aspetti ritenuti fondamentali dai testimoni privilegiati.

Figura 3.1: Dimensione progetto di ricerca



Fonte: Elaborazione propria

La figura mette in mostra le dimensioni di analisi dove si è svolta la ricerca. Le macro-aree rappresentative del progetto sono state:

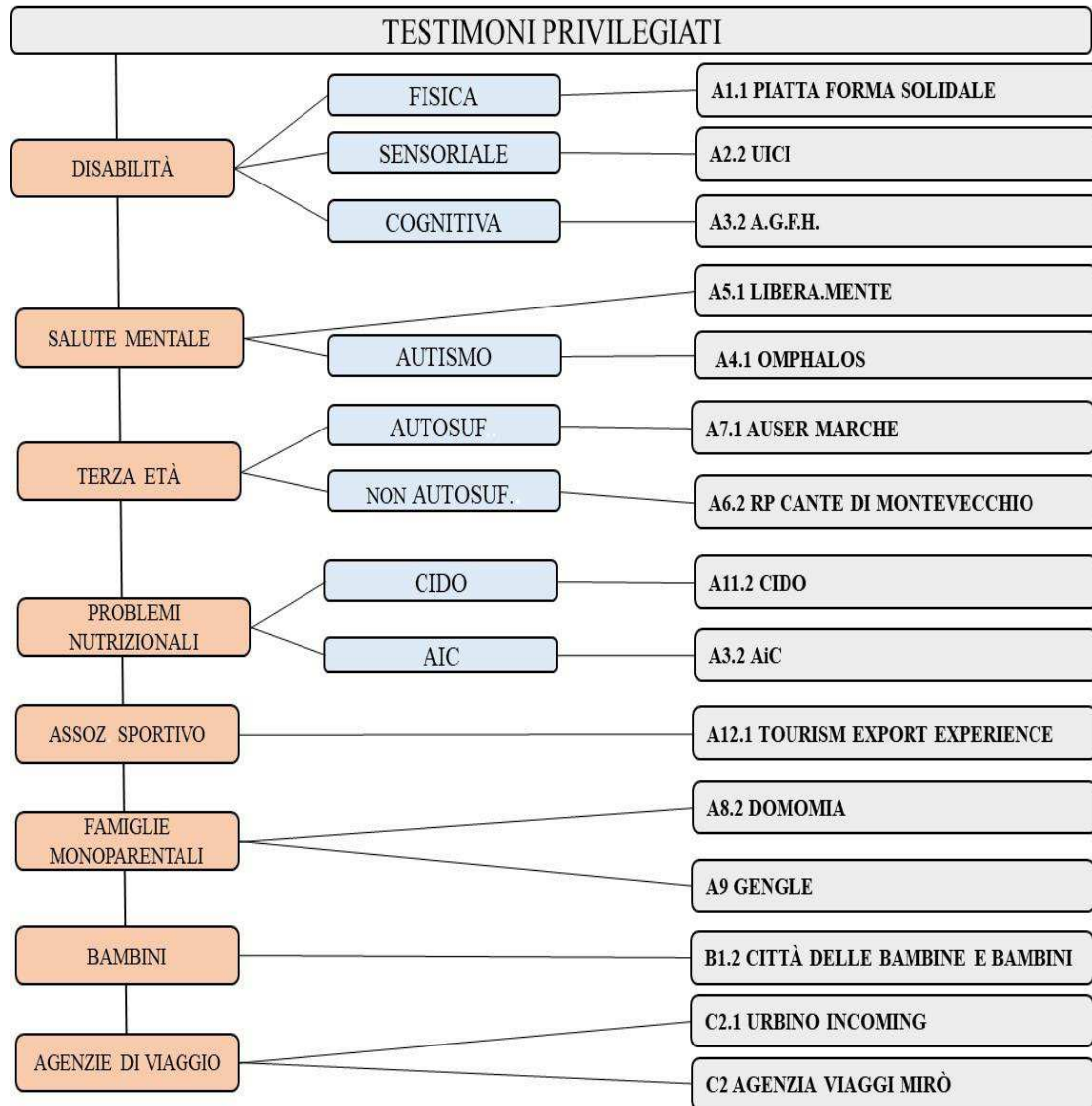
- L'organizzazione del viaggio: evidenziare le problematiche del viaggio e indicare nuove proposte.
- Le strutture ricettive, dove si procede con una analisi più dettagliata nel mondo della ristorazione, ma la ricerca è volta a evidenziare le problematiche relative alle barriere architettoniche, i servizi e la

preparazione del personale.

- I mezzi di trasporto: si studiano le problematiche relative ai trasporti e le aree da migliorare
- Il territorio: il focus è finalizzato a capire le politiche in atto, le promozioni e le collaborazioni con associazioni, enti, ecc. In questa dimensione si analizzano anche la zona montana e costiera per capire lo sviluppo di queste aree in relazione al turismo.

Inoltre, sono state costruite 7 tracce diverse di intervista. Il tema rimane comune in tutte le interviste, insieme alle stesse dimensioni di analisi, ma la traccia varia in relazione ai soggetti diversi presi come testimoni. (Crf. Allegati).

Figura 3.2: Testimoni Privilegiati



Fonte: Elaborazione propria

I testimoni privilegiati rappresentano il fulcro della ricerca. Nella figura sono identificati alcuni destinatari del progetto e gli individui che hanno partecipato alle interviste. La scelta dei testimoni privilegiati ricade nel poter ascoltare tutte le persone ritenute vulnerabili e tutti quei soggetti che ruotano intorno a questo network, per questo motivo sono stati presi alcuni soggetti chiave. Nella prima colonna vengono identificate le categorie, e nella seconda le sottocategorie; mentre nella terza sono rappresentate tutte le realtà che hanno collaborato nel progetto. Infatti, come si può vedere i testimoni ascoltati ricoprono funzioni diverse. Tra le figure ci sono:

- imprese sociali;
- associazioni;
- reti/network;
- istituzioni;
- agenzie di viaggio.

Insomma, sono tutte unità che collaborano per il territorio, così che si possa scoprire il turismo accessibile e sostenibile a 360 gradi, non solo dal punto di vista dei soggetti fragili, ma anche da parte di quelle figure che sono parte della rete, come i promotori, gli enti; ossia tutti quei soggetti coinvolti nel sistema, così da poter ascoltare il loro pensiero ed avere una visione globale su questo tema.

3.2 TURISMO ACCESSIBILE E SOSTENIBILE

Nelle società contemporanee, il turismo è un settore economico in costante espansione. L'attività turistica gioca un ruolo importante nel contribuire alla crescita economica, creare posti di lavoro, aumentare la produttività e il reddito. Inoltre, rappresenta un valore aggiunto importante per l'economia di una città, di una Regione e quindi di tutto un Paese. Come già spesso sottolineato, però, non è solo un fattore economico, ma molto di più. Il turismo può essere di tipo culturale, enogastronomico, sportivo, di divertimento, naturale, congressuale, insomma, ne esistono vari tipi. Tuttavia, l'aspetto più importante da considerare è il fatto che il viaggio in sé rappresenta un'occasione d'incontro e di scambio fra popoli e tradizioni, fra modi di vivere e visioni del mondo; una possibilità concreta di sperimentare le tensioni e le convergenze fra il locale e il globale, il particolare e l'universale. Inoltre, negli ultimi decenni è maturata la consapevolezza dell'impatto sociale ed ecologico-ambientale vissuto dalle zone maggiormente *turistificate*. Spinte importanti, per lo sviluppo del turismo sostenibile, sono state:

- la necessità di salvaguardare le risorse naturali;
- sostituire le risorse energetiche tradizionali con le fonti rinnovabili;
- l'adozione di buone pratiche per il risparmio energetico, l'efficientamento;
- la riduzione dell'inquinamento;
- lo smaltimento dei rifiuti;

- la consapevolezza del fenomeno del cambiamento climatico.

Sostanzialmente, l'accresciuta sensibilità verso le tematiche ambientali è l'espressione di una moderna cultura dei consumi, all'interno della quale i soggetti tendono a porre in essere comportamenti etici e consapevoli, e il consumo funge anche da occasione di apprendimento e trasformazione personale.

Figura 3.3: Alcuni destinatari del Turismo Accessibile e Sostenibile



Fonte: Elaborazione propria

Nella figura sono riportati alcuni destinatari del turismo accessibile che sono stati oggetto del lavoro d'analisi.

La platea dei destinatari del turismo accessibile non è individuabile in modo definitivo in quanto i bisogni non sono categorizzati in maniera rigida, e di conseguenza l'esigenza di rendere accessibile il territorio emerge in maniera trasversale alle diverse specificità prese in esame. In tal senso l'offerta di strutture e servizi si estende a un mercato ampio e diversificato. L'obiettivo del *turismo accessibile* è, quindi, di creare una rete di informazioni, mezzi, alloggi, ristoranti e mete culturali con lo scopo di includere non solo formalmente, ma anche sostanzialmente qualsiasi soggettività nel tessuto sociale. Questo perché, pur parlando di turismo per tutti, ancora non vi è una mentalità totalmente accessibile. Le barriere architettoniche rappresentano un limite per le persone con disabilità, mentre la mancata formazione del personale delle strutture ricettive è altrettanto un problema per la gestione di persone vulnerabili.

A sostegno di quanto detto, due associazioni declinano il tema dell'accessibilità e la collegano al concetto di inclusione.

"Negli ultimi anni si è assolutamente puntato sull'importanza di far conoscere, ci sono delle bellissime realtà di spiagge accessibili, è chiaro però che bisogna pensare, almeno dal mio punto di vista, che l'accessibilità non debba essere riservata alla persona con disabilità, deve essere una realtà che

accolga tutti, quindi non è che voglio andare in una spiaggia dove ci sono solo persone con disabilità, perché questa non è inclusione, perché è questa la cosa che dobbiamo mettere sul piatto, il concetto di inclusione"

"l'accessibilità sta anche nel senso dell'avere intorno una rete che sia compatibile".

"Nel concetto di accessibilità, è chiaro che una facilitazione non è che ti limita, il disabile ti crea solo un'opportunità, ti facilita la vita".

Il turismo accessibile e sostenibile nasce dall'esigenza di mettere ogni persona con le proprie vulnerabilità al centro del sistema turistico. L'obiettivo principale è innanzitutto un obiettivo di civiltà, affinché ogni cittadino abbia pari opportunità indipendentemente delle condizioni personali e sociali. Inoltre, rendere qualsiasi luogo accessibile si configura come un'importante attrattiva contemporanea, arricchendo il Paese e qualificando l'immagine del turismo italiano nel mondo. L'accessibilità, ossia l'assenza di barriere architettoniche, culturali e sensoriali, è infatti la condizione indispensabile per consentire la fruizione del patrimonio turistico italiano.

"Accessibile [...] è il turismo dedicato ed è attento alle esigenze di queste persone, quindi di conseguenza mette in condizione di queste persone di poter vedere i posti, visitarli senza problemi, in questo senso. [...] Sostenibile nel senso che è attento alla salvaguardia e anche alla conoscenza del

paesaggio e dell'ambiente che ci circonda e questa seconda parte di turismo sostenibile è molto in crescita attualmente."

Il concetto fondamentale che accomuna tutti gli intervistati è la necessità di sentirsi parte della società, essere inclusi nella realtà in cui vivono. Ancora oggi nel senso comune persiste l'idea di creare luoghi appositi, con l'idea che questo possa facilitare l'integrazione di "soggetti problematici". Tuttavia, nella realtà, ciò che si viene a creare, secondo la maggior parte dei rispondenti, è una distinzione che porta a categorizzare le persone in base al problema che manifestano. Il bisogno primario, che emerge dalle interviste, è l'inclusione attiva, che deve essere la base del turismo accessibile. In questo senso si parla di "*contaminazione*", di spazi in cui tutti possono trovarsi nello stesso ambiente, senza che nessuno si debba sentire diverso, dove tutti possono partecipare alle diverse attività. Luoghi in cui una persona possa sentirsi libera di scegliere cosa fare e non fare, dove andare e non andare, senza avere un'unica alternativa: il "*tutto per tutti*". Rispetto quanto detto, si estrapolano alcune affermazioni degli intervistati.

*"...secondo me si può definire accessibile **dove nulla è precluso**, se non a te la volontà di non farlo."*

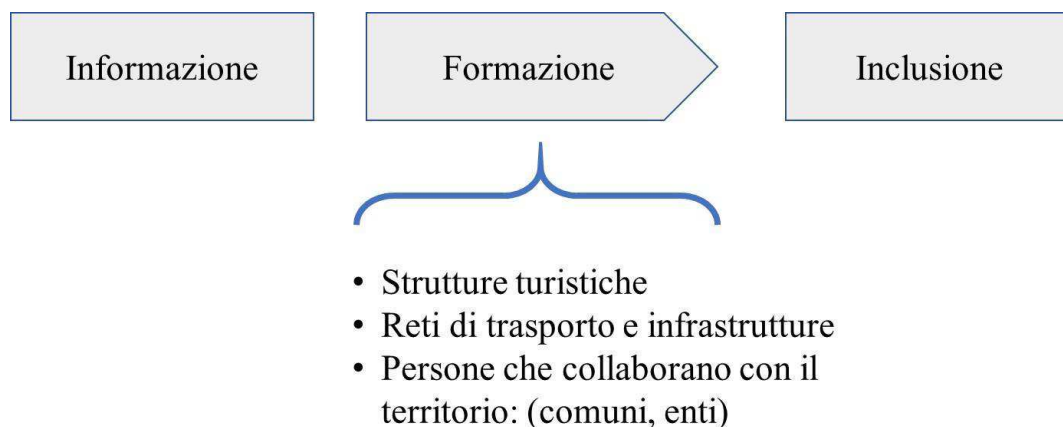
*"**Cominciare a ragionare**, iniziando a pensare **città per tutti, alberghi per tutti, il tutto per tutti**. Tutte le cose adatte per i disabili sono adatte per tutti gli altri. Iniziare a ragionare ad ampio raggio".*

*"L'idea di accessibilità parte da uno **sbarriamento mentale**, oltre che fisico- strutturale. Quindi pensare ad una accessibilità vuol dire pensare oltre, questa è una cosa molto importante, se si vuole trattare solo l'argomento accessibilità inteso solo come abbattimento delle barriere architettoniche penso che ci siano tutte le condizioni per poterlo effettivamente realizzare, se vogliamo parlare di accessibilità in senso che una struttura mi permette di, è il primo passo di un discorso inclusivo, diciamo l'inclusione è determinata di fatto dalla possibilità di esserci. È un qualcosa che va oltre un problema strutturale, ma se il problema strutturale non è stato risolto, mi limita totalmente."*

A tal fine il garantire il più possibile la circolazione delle informazioni, l'assicurare una formazione specifica a operatori e coordinatori si configurano come azioni di fondamentale importanza, dei prerequisiti per la "contaminazione". È essenziale conoscere per sapere riconoscere ed affrontare le situazioni. Da una parte, quindi, rendere disponibili le informazioni facilita la programmazione dei viaggi, così che i soggetti interessati possano ricercare autonomamente quello di cui hanno bisogno, dall'altra la formazione rappresenta la base del lavoro all'interno di strutture turistiche, reti di trasporti e infrastrutture, essenziale per ospitare, conoscere e gestire persone e nuclei familiari che vivono condizioni di "bisogno speciale" (convivendo con varie tipologie di disabilità, ad esempio cognitive, sensoriali o motorie) e le loro

aspettative e esigenze. Tale aspetto riguarda, però, anche la formazione del personale che collabora con il territorio, i comuni, gli enti, chiamati a coordinare le diverse progettualità in atto e a fornire tutti gli strumenti necessari per favorire l'inclusione e la partecipazione di ogni soggetto.

Figura 3.4: Relazione tra informazione, formazione e inclusione



Fonte: Elaborazione propria

La figura mette in luce i punti chiave, che sono, appunto l'informazione e la formazione. La formazione deve essere fatta all'interno delle strutture ricettive, reti di trasporto e al personale che collabora nel territorio. La conseguenza dell'informazione e formazione genera poi l'inclusione, che è alla base del Turismo Accessibile e Sostenibile.

Per organizzare un viaggio in maniera efficiente è importante il contesto sociale nel luogo dove si decide di andare e gli accompagnatori formati.

*"Quando abbiamo questi 2 bisogni, la **location**, diciamo, quindi il contesto, e gli **accompagnatori esperti abbiamo già risolto il 90% dei nostri problemi**".*

La chiarezza nell'informazione è molto importante affinché si possa organizzare il viaggio in maniera efficace oltre che efficiente. Prevedere percorsi turistici possibili è complesso, perché, come sottolineato da alcune associazioni e agenzie di viaggio, ognuno di loro vorrebbe sentirsi autonomo e al sicuro. Implementare la comunicazione e la pubblicizzazione di offerte, opportunità di viaggio, progettualità innovative realizzate dai diversi territori, consentirebbe ai soggetti di essere a conoscenza di ciò che li aspetta e di conseguenza fornirebbe loro i tempi e gli spazi necessari per strutturare il viaggio più adatto ai propri desideri ed esigenze.

*"La **chiarezza è fondamentale**, perché debbo dire con questa chiarezza, **debbo creare tranquillità**. Chiarezza per costruire tranquillità, e che sia già una testimonianza che possa dire che la cosa si può fare e fatta bene, nel senso di godimento della vacanza".*

3.3 STRUTTURE RICETTIVE

Quando parliamo di struttura ricettiva ci riferiamo ad hotel, alberghi, B&B, ristoranti, ossia a tutti quei luoghi nati per ospitare persone e garantire loro comfort. È essenziale che non ci siano barriere architettoniche affinché tutti vi possano accedere e permanere in sicurezza e autonomia. L'assetto della struttura è estremamente importante per fronteggiare gli ostacoli cui sono sottoposte le persone con disabilità fisica. Purtroppo, però, molti ambienti non sono stati pensati per persone con caratteristiche speciali e le strutture idonee ad ospitare persone con un qualche tipo di disabilità sono veramente poche. *"Tutta la struttura dovrebbe essere accessibile"*, invece succede che la maggior parte di esse sono piene di barriere architettoniche e una persona con difficoltà motorie o che si trovi in carrozzina non può accedere a tutti gli spazi, così come una persona non vedente o ipovedente non può uscire da sola perché non ci sono gli ausili per loro. Sostanzialmente, il dato più frequente che emerge dai soggetti con disabilità motoria e sensoriale è proprio il fatto di non poter accedere alla struttura, o ad alcune parti di essa. Una struttura è accessibile quando qualsiasi luogo è fruibile da tutti. In alcune strutture sono presenti camere attrezzate per persone con particolari vulnerabilità, ma poi l'intera struttura non è altrettanto adeguata a garantire l'accesso alle zone comuni ad esempio. Se c'è la piscina, il room service, sale da gioco, da ballo, è importante che chiunque possa andare senza incontrare difficoltà. Anche per le persone con autismo

le caratteristiche fisiche della struttura non sono da sottovalutare. Infatti, è necessario che vi siano luoghi chiusi, poco rumore e colori tenui affinché la persona possa ritrovare la sua tranquillità.

Alcune associazioni criticano l'assetto architettonico delle strutture ricettive, mettendone in luce le criticità.

"Tutta la struttura dovrebbe essere accessibile, a volte si riesce ad entrare ma a vivere solo una parte della struttura perché non si pensa di mettere uno scivolo in alcuni locali, quindi c'è la necessità di avere dei percorsi anche interni ben definiti."

*"Io devo assolutamente verificare che in quel luogo dove voglio andare ci siano posti, se la **struttura** in primis che intendo prenotare **sia effettivamente accessibile nella totalità**, perché se voglio andare in piscina devo essere sicura che l'ascensore mi porti fino al livello della piscina, che ci sia tutta una condizione. Poi io posso avere un problema motorio di primo livello, sia un problema motorio importante che prevede un sollevatore per andare in piscina, quindi devo capire se posso andare in una struttura comune, ma resa accessibile, o se devo andare in una realtà diversa. Quindi il concetto di disabilità prevede una sofisticazione di accessibilità, perché poi bisogna vedere che tipo di disabilità hai, perché se io ho una disabilità motoria ho*

bisogno di determinate cose, se ho una disabilità sensoriale ho bisogno di altro."

"Quindi una struttura ricettiva ha bisogno di una situazione fisica adatta alle persone con autismo, abbiamo parlato di colori, e di rumori, è necessario anche prevedere una serie di ambienti chiusi e rassicuranti che si possono chiudere, ad esempio salottini con porte scorrevoli isolano dal resto dell'ambiente, questo perché l'autistico ha necessità anche se apparentemente non tollera di buon grado l'affollamento, il rumore della gente"

Quando si fa riferimento alle caratteristiche principali delle strutture ricettive, è basilare considerare il personale formato che lavora all'interno della struttura. Per rispondere alle esigenze di persone con le proprie unicità è importante che vi sia l'assistenza e la preparazione dei dipendenti così che siano in grado di affrontare eventuali imprevisti ed essere in grado di ospitare chiunque. Tutti i soggetti intervistati considerano indispensabile la preparazione del personale. Questo aspetto non è essenziale solo per garantire il pieno comfort degli ospiti, ma rappresenta una caratteristica indispensabile nel momento in cui vi sono ostacoli dovuti alle barriere architettoniche o all'inadeguatezza dei locali interni alla struttura. Confrontando le esperienze degli intervistati, estremamente interessante è notare come spesso e volentieri le strutture che non sono adatte architettonicamente ad accogliere tutti,

sopperiscono alla mancanza garantendo assistenza maggiormente qualificata e attenta da parte dei dipendenti. Rispetto a quanto detto, alcune associazioni hanno indicato l'esigenza di avere personale formato all'interno delle strutture.

"Sì, serve il personale formato. Ci devono essere delle strutture adeguate. Ci sono delle strutture ad esempio quando vado in campeggio ci sono delle casette che proprio sono attrezzate, ed è la base, perché se già sono in carrozzina, ma non tutti ce l'hanno, non tutti sono attrezzati, ad esempio bagni attrezzati con delle maniglie. Ci sono delle barriere architettoniche. Il problema è l'assistenza, poi bisogna vedere che tipo di bisogni hanno, perché c'è della gente che necessita di personale di tipo infermieristico, ci sono certe competenze che non permetterebbero al di fuori di una struttura, o di una casa con regolare assistenza domiciliare programmata di andar via".

*"Allora diciamo che rientriamo nelle persone con disabilità, se il personale è formato ad una certa accoglienza, non alla discriminazione, che molti si scocciano è chiaro che lì va fatta una formazione specifica, però questo vale per tutte le persone con disabilità, non solo per le persone in obesità, **andrebbe formato il personale a tutte le forme di disabilità**".*

I servizi offerti all'interno della struttura ricettiva contribuiscono a assicurare il pieno soddisfacimento nella valutazione dell'alloggio. Con servizi si intendono sia le attività messe a disposizione dagli hotel come sport, escursioni, visite guidate,

attività all'aperto ed eventi; sia i servizi inerenti alla presa in carico di bisogni specifici. Come sottolineato dagli stessi intervistati, per una famiglia dove è presente un bambino con disturbi dello spettro autistico sarebbe utile un mediatore che possa seguire il bambino in modo da non perdere di vista i risultati raggiunti fino a quel momento durante l'anno scolastico. Altrettanto utile sarebbe per i non vedenti trovare un assistente che li accompagni nei luoghi dove non è previsto ancora un percorso tattile e allo stesso modo sono importanti i servizi per gli amanti dello sport. Andando oltre il senso comune, anche il turista sportivo è *molto esigente* e alcuni servizi sono essenziali per far praticare in sicurezza e autonomia gli sport desiderati. Se una struttura, a ridosso della montagna, ospita sciatori, sarà fondamentale avere una stanza per depositare gli sci, o guide alpine che accompagnano i turisti in montagna.

*"Quasi nessuna struttura ce l'ha [servizi dedicati]. Però **ci sono alcune strutture che si adattano.** Quando chiami per prenotare bisogna che dici: sono ipovedente e ho bisogno di una camera vicino un ascensore, se loro non hanno alcun tipo di segnalazione ti diranno che mettono a disposizione [degli accompagnatori], qualcuno lo fa pur di non perdere il cliente."*

"Sarebbe un miracolo se la struttura ricettiva potesse offrire qualcosa di più del solito miniclub o babysitting, ma un'attività educativa individualizzata"

*che magari non per forza basata sul metodo ABA, ma penso ad esempio a delle piccole sedute di psicomotricità, situazioni di gioco pacato dove si possono alternare colori, oggetti, ecc. questo poi perché più è elevata la possibilità di trovare un valido servizio di assistenza per un bambino, sto pensando ad esempio anche ad un istruttore individuale di piscina perché l'ostacolo grosso di un bambino con autismo è pressoché impossibile inserire il bambino in situazioni con altri bambini [...] **In una struttura ricettiva è invece necessaria la presenza di un mediatore.** Questo può essere un servizio fornito dalla struttura dove aumenterà il costo del soggiorno oppure si può ricorrere a felici forme di collaborazioni.*

***"Se tu vuoi accogliere questi turisti sportivi devi capire quali sono le esigenze e ti devi attrezzare. [...]** Se ti arriva chi vuole fare nordic walking, tu dici che all'interno della mia struttura vuoi far fare nordic walking, devi comprare delle racchette, devi poter offrire loro una piantina dove ci sono le passeggiate, devi offrire loro un istruttore che fa nordic walking, stessa cosa per lo scii o per il parapendio, stessa cosa per il ciclismo devi dare l'istruttore, piantina, tutti questi servizi accessori relativi ai servizi di tuo interesse, tu devi offrirli, perché il turista sportivo è molto esigente sotto questo aspetto, paga perché poi è una nicchia, soprattutto nel ciclismo, è una nicchia abbastanza*

dispendiosa, non dico che tira fuori i soldi così, però non bada a spese quando ha i servizi, se non li hai sei bruciato. Quindi la struttura deve conoscere bene il mondo di riferimento che lui vuole andare ad ospitare"

Tuttavia, secondo quanto riferiscono gli intervistati, alle carenze strutturali gli albergatori e/o ristoratori rispondono con un'offerta di servizi variegata e maggiormente attenta alle esigenze degli ospiti, così da permettere di tamponare le criticità e, quindi, garantire il pieno comfort e soddisfazione degli ospiti.

*"Direi che poi **le strutture locali** veramente **sono esemplari** perché organizzano delle visite non impegnative, la sera c'erano dei balli, i musei aperti; direi che per l'offerta alberghiera e anche turistica non abbiamo avuto problemi"*

*"Sì, in realtà sono esistenti già nelle strutture ricettive, **ci sono già gli animatori**, comunque **chi fa accoglienza di solito è predisposto anche all'accoglienza anche di famiglie monoparentali**".*

"le barriere architettoniche nella maggior parte dei luoghi diciamo di villeggiatura, di alberghi così, sono stati più o meno eliminati"

3.3.1 Ristorazione

Quando si parla di strutture ricettive è importante focalizzare l'attenzione anche sulla ristorazione. Questo aspetto rappresenta una dimensione imprescindibile di quello che è il soggiorno. Anche in questo caso è fondamentale la formazione del personale e i servizi dedicati agli ospiti, che denotano un'apertura mentale. Partendo dall'assetto della struttura ricettiva, molti intervistati hanno segnalato la presenza di barriere architettoniche che impediscono l'accesso al locale. Secondo quanto riferito, capita spesso che persone con disabilità motoria non trovino all'entrata una pedana per accedere o che, ad esempio, si ritrovino a passare in spazi così ristretti da non permettere alle carrozzine di girare. Parallelamente anche la seduta potrebbe risultare problematica, a volte troppo stretta, altre volte troppo vicina agli altri tavoli, laddove per avere più coperti si cerca di ottimizzare tutto lo spazio possibile, al di là delle possibili esigenze degli ospiti. Di seguito sono riportate alcune criticità evidenziate da alcune associazioni rispetto l'assetto fisico del locale.

*"È capitato spesso che si va nei ristoranti e **non tutti sono accessibili, poi quando entri spesso non si riesce a girare con la carrozzina perché spesso i tavoli sono così attaccati per poter tenere maggior numero di clienti e guadagnare di più, almeno il buon senso di lasciar riservati dei tavoli o libero qualche posto vicino all'ingresso o in luoghi facilmente raggiungibili**".*

*"Il **problema** è sempre quello dell'**accessibilità**, del movimento dell'accadere, e li sta all'organizzatore evitare ristoranti dove si debbano scendere e salire, oppure ci sono ristoranti che hanno i servizi al secondo piano o in basso e tutto ciò diventa un limite, tutte le volte che c'è un ostacolo, lei pensi anche se c'è una persona diversamente abile, ha una stampella"*

*"I tavoli fissi che tu non puoi metterti seduto, quindi **devi richiedere una sedia a parte**, ma anche un ristorante normale, potrebbe essere non sufficiente la sedia normale, se ha i braccioli non ci entriamo, se non ha i braccioli, ma è troppo leggera, occorre richiederne una bella rinforzata altrimenti cadiamo per terra, rompendo le sedie e dovendo pagare anche i danni".*

Come già accennato, la formazione del personale è estremamente importante. Il personale formato è fondamentale per far sì che qualsiasi persona possa accedere al ristorante. In questo caso, non si fa riferimento alle barriere architettoniche, bensì alla formazione necessaria per preparare il personale di cucina e di sala, in modo tale che sappiano cogliere l'imprevisto e siano in grado di gestire:

- famiglie con bambini: dalla possibilità di predisporre dei seggiolini a preparare dei menù idonei ai bambini che ancora non sono in grado di mangiare;
- accogliere persone celiache o affette da altre forme di allergie;

- qualsiasi forma di vulnerabilità: dai bambini autistici a persone con disabilità fisica.

Un lavoro importante, in questo caso, è stato svolto da “AiC”, a livello nazionale. L'associazione italiana celiachia ha investito molto per formare il personale interno ai ristoranti e creare una app⁵⁷ dove si possono trovare tutti i ristoranti che garantiscono il senza glutine. Per una persona con disabilità motoria basterebbe portare la pizza già tagliata in pizzeria o piatti adatti o cannuce per facilitare il loro pasto. Queste sono piccole cose che se ci fosse il personale preparato farebbe senza che la persona si trova a dover chiedere.

*"Nel ristorante, nella struttura ricettiva non tutti lo fanno perché non sono in grado di assicurare il senza glutine sicuro, non contaminato, perché anche un'insalata per assurdo può essere contaminata perché se ho appena fatto la pizza e non ho lavato le mani o mi sono pulita nel grembiule dove c'era la farina, ci sono delle accortezze, **la formazione che va dai cuochi ai camerieri***

⁵⁷ si consiglia di consultare il progetto “Alimentazione Fuori Casa” sviluppato da Aic dove si possono trovare tutti i ristoranti che hanno partecipato all'iniziativa e garantiscono il gluten free: http://www.aicmarche.it/alimentazione_fuori_casa.asp

e soprattutto chi approvvigiona i prodotti la struttura, è un discorso fatto a 360 gradi"

"Noi abbiamo questo progetto "Alimentazione fuori casa" che è un progetto molto strutturato, quindi dovrebbero essere formati o informati allo stesso modo sul tipo di cose da fare, [...] tutte le strutture ricettive dovrebbero avere una formazione e anche una struttura interna che permetta loro di evitare le contaminazioni. Tutto il personale deve essere informato, non solo il cuoco, anche chi approvvigiona la struttura, il cameriere che serve a tavola, dovrebbero avere intelligentemente uno spazio dedicato, che può essere un tavolo come la dispensa, il reparto riservato nel frigorifero, nel congelatore porre le pietanze già fatte, già cotte, abbattute magari preparate in un tempo in cui il servizio è fermo e si possa fare solo quello, magari in un giorno specifico dove preparano il sugo per la pasta sicuro che non sia contaminato, perché il sugo non si fa con la farina, lo sappiamo tutti, però per la contaminazione, se tu stai facendo una cosa e ne stai facendo anche un'altra dove c'è l'uso delle farine non può essere contaminato, il problema più grosso è la contaminazione cosa che magari a casa non c'è perché magari stai attenta"

I servizi, ovviamente anche all'interno della ristorazione, rappresentano un aspetto principale. Per le persone non vedenti è importante l'accesso alle informazioni e

scegliere il piatto in autonomia. Questa possibilità, però, viene a mancare ovunque, eppure basterebbe un menù in braille per far sì che queste persone possono scegliere il piatto che più desiderano: in tutta Italia, solamente a Milano c'è un ristorante che ce l'ha. Anche per il turista sportivo servirebbero alcuni servizi all'interno del locale; per gli sciatori un deposito sci, per i ciclisti un posto per le bici, o attrezzi nel caso abbiano problemi con la bicicletta.

"Il menù in Brielle non c'è da nessuna parte. Tu sai che il cieco usa il braille, la scrittura brielle, quindi servirebbe poco al ristorante, che il ristorante stampasse il suo menù oltre che in nero, anche in brielle, e noi potremmo scegliere da soli. Non lo fa nessuno."

"La Regione Marche ha emanato tutto il disciplinare. Le accortezze sono le stesse. Anche i ristoranti per il ciclista deve avere un portabiciclette, dove lasciare la bicicletta e deve avere un minimo di materiale per fare manutenzione se si rompe la bicicletta, deve avere una pompa, tutto quello che si diceva prima, preferibile se c'è un locale dove potersi cambiare, dove potersi lavare, dove potersi asciugare se c'è la pioggia, quindi o il bagno normale dell'albergo, del ristorante o un bagnettino dedicato, non dico la doccia però dove il turista si può fermare a mangiare, si possa cambiare, e comunque da lì possa partire per un'altra passeggiata, poi deve avere degli alimenti dove solitamente non ci siano solo lasagne al forno, ma un menù

particolare se c'è un ciclista che deve fare diverse tappe. Però diciamo che il ristorante è meno esigente, il ciclista ci sta molto attento ai servizi del bike hotel, i servizi ristorativi sono molto più tranquilli, l'importante è essenziale che ci siano le piccole cose, dei portabiciclette, una pompa e del materiale".

Grazie agli intervistati è stato possibile scoprire progetti innovativi come il progetto creato da Aic per diffondere maggior numero di ristoranti sicuri senza glutine, e il progetto di ristoranti per bambini. Quest'ultimo nasce dall'idea di ritenere il bambino un piccolo adulto, cioè che possa essere libero di scegliere quello che vuole mangiare, con dei menù uguali a quelli degli adulti, ma con porzioni ridotte, perchè solitamente sono i genitori che scelgono per loro, e creare al contempo una situazione di gioco dando loro un kit per mangiare.

"Siamo partiti dai criteri dei bambini e dal funzionamento di un bollino. Loro hanno deciso di dare un bollino al ristorante a misura di bambino con 4 criteri fondamentali e altri aggiuntivi. I criteri fondamentali sono:

- *Avere i camerieri gentili, e noi abbiamo detto ok, ma se voi poi gli girate tra i piedi e li fate inciampare si arrabbiano, allora hanno detto camerieri gentili con i bambini educati.*
- *Avere uno spazio dedicato ai bambini, questo angolo di letture, costruzioni, etc.*
- *Avere un'attività da fare prima, durante, dopo il pasto*

- *Avere un menù a misura di bambino, quindi non solo la cotoletta e patatine fritte, ma le stesse cose degli adulti però proposta diversamente.*

Abbiamo deciso che ci debba essere almeno 3 criteri su 4.

Poi ci sono i criteri plus, proprio se uno decide di dedicare molto ai bambini e sono:

- *Poter comporre il proprio pasto da soli,*
- *Poter mangiare in un tavolo tutti insieme. Questo parlando anche con i ristoratori, camerieri, etc. è abbastanza difficile [...] sia perché poi i bambini quando stanno tutti insieme possono diventare delle bombe esplosive, se non sono tipicamente educati. Però ci sta anche che uno faccia un tentativo.*

Si fa questa procedura in cui si aderisce, si compila una scheda in cui si dimostra che uno è già a buon punto che però può migliorare anche, c'è una commissione interna al comune, ma anche con alcuni esterni che decidono se dare il bollino. È stata fatta con le associazioni di categoria, quindi noi abbiamo condiviso la bozza di protocollo e loro la firmano, in modo che cerchiamo di dargli una sorta di continuità anche perché noi non sappiamo se ci siamo o no dovevamo lasciare qualcosa che fosse standardizzato, il ristoratore riceve il bollino da mettere fuori e il kit. I primi 10 ristoratori che aderiscono ricevono il kit gratuito. [...] poi questi ristoranti vengono tutti

mappati in un sito, dentro una brochure, così le famiglie che vengono a Fano e vogliono un ristorante a misura di bambino e vanno lì".

3.4 MEZZI DI TRASPORTO

La dimensione relativa ai mezzi di trasporto è pertinente alle esigenze fisiche di trasporto. È impossibile pensare al viaggio, senza pensare come arrivare a destinazione.

I mezzi di trasporto e la formazione del personale che lavora all'interno delle compagnie aeree, ferroviarie è molto importante per facilitare l'organizzazione del viaggio. Rispetto altri tipi di vulnerabilità, dove le esigenze vengono fuori nel lungo periodo, per la disabilità fisica è importante l'eliminazione delle barriere architettoniche, prima di organizzare il viaggio e scegliere la meta. Dall'indagine emersa, in molti hanno lamentato problemi per raggiungere i mezzi di trasporto, perché molto spesso si sono trovati in alcune stazioni che non sono dotate di ascensori per raggiungere i binari, ad esempio, oppure l'impossibilità di salire sul treno o su un tram a causa della mancanza di una pedana. L'impossibilità di salire e scendere da un mezzo di trasporto rappresenta un problema importante: *"questo è un limite perché parecchie persone le tiene a casa"*. Per far fronte a questo problema è stato attivato un servizio di assistenza nei mezzi più comunemente utilizzati, come treno ed aereo, ma non sempre ciò è sufficiente per risolvere i problemi.

*"È essenziale che ci sia una pedana che permetta la condizione di discesa automatica, ci sono, basta guardare nelle aziende di trasporto, nelle varie aziende ci sono vari mezzi che ha questa pedana che si solleva e che si abbassa, ma dall'altra parte deve esserci un marciapiede pronto a far sì che sia di livello, perché se non è stata pensata la fermata per la persona con disabilità. Come nell'autobus, metropolitana, nel tram, in tutti i mezzi di trasporto, c'è uno spazio riservato per la persona con disabilità, c'è lo spazio per la carrozzina, le cinte, c'è tutto, ma **ci deve essere allo stesso modo la possibilità di salire o di scendere e quell'assistenza dovuta affinché questo possa avvenire**".*

La questione treni è stata quella più soggetta a una tipologia diversa di opinione. Se per molti il problema più frequente sono, appunto, le barriere architettoniche per raggiungere fisicamente il treno, per altri invece Trenitalia ha migliorato moltissimo i servizi, formando personale adeguato, preparato per aiutare persone con difficoltà. Sostanzialmente si può dire che nelle stazioni più grandi le barriere architettoniche si sono ridotte notevolmente. Nelle nuove stazioni tutti i binari hanno un ascensore oppure una pedana per raggiungere il sottopassaggio. Il problema rimane nelle stazioni piccole o molto vecchie, dove non ci sono stati i lavori di manutenzione e le stazioni vengono lasciate abbandonate. A livello locale, gli intervistati hanno puntualizzato che a Pesaro le stazioni sono più attrezzate rispetto a Fano, dove una

persona con problemi motori, o una mamma con una carrozzina, non è in grado di raggiungere il binario 2 o 3 da sola, avrebbe bisogno di un supporto di un'altra persona per sollevare la carrozzina, sia nelle scale per raggiungere il binario, sia per salire nella carrozza. Le criticità, inoltre, non fanno riferimento solo alla difficoltà per raggiungere il mezzo, ma anche a problemi interni allo stesso. I treni più obsoleti, infatti, non hanno bagni abbastanza spaziosi per persone in carrozzina e allo stesso tempo gli spazi all'interno del treno sono ristretti così che un passeggero non può passare nel corridoio e le persone devono fare il viaggio in piedi davanti la porta d'ingresso.

"Ad esempio, Pesaro ha il servizio per far salire i disabili, Fano no. Sarebbe necessario estendere il servizio a tutte le stazioni. L'ascensore per poter passare da un binario all'altro, l'attrezzo che serve per far salire la carrozzina sul vagone".

*"Se tu hai un bambino nell'ovetto o nella carrozzina, nel treno non ci sta. Secondo me almeno una carrozza ogni due, il posto che può essere per la carrozzina, non ho nemmeno mai visto se c'è il posto per la carrozzina per disabili, questo non lo so se c'è. **Però già salire nel treno o scendere dal treno è difficilissimo, cioè impossibile.**"*

"Un problema grosso sono i bagni perché in quasi tutte le carrozze, se si riesce a salire, io utilizzo poco i treni però tutte le volte che li ho utilizzati non

ho mai trovato un bagno adatto ad un disabile, sono tutti molto piccoli.

Sembra una sciocchezza ma è importante".

Dall'altro canto Trenitalia ha cercato di far fronte al problema dell'architettura delle stazioni attraverso l'assistenza, su richiesta. Il personale dei treni viene formato e accompagna chi ha bisogno lungo il tragitto. Questo servizio è stato definito eccezionale dalle persone non vedenti, perché in questo modo riescono a viaggiare da soli senza l'accompagnamento di un familiare o una persona che li segua, inoltre ha creato una nuova opportunità di lavoro. Inizialmente, questo servizio era su base volontaria ed era poco efficiente, mentre ora che è retribuito le recensioni in merito sono state positive. Altro aspetto positivo da elencare sta nel fatto che le persone con allergie o celiache possono trovare nelle frecce o intercity prodotti che possono soddisfarli. Questo sta a significare che la formazione si estende a tutte le possibili vulnerabilità in cui l'uomo è sottoposto.

"Le ferrovie italiane sono eccezionali. All'estero non c'è il servizio che abbiamo noi. Il nostro funziona, Trenitalia funziona benissimo. Negli ultimi anni l'hanno strutturato bene, prima era su base volontaria, invece adesso hanno formato gli operatori, è un lavoro, la gente viene assunta per questo lavoro, quindi funziona. Nel caso succede qualcosa tu fai la segnalazione, gli viene tolto lo stipendio, è un lavoro quindi."

*"Devo dire che viaggiando spesso con il treno, sto notando **tantissimo personale giovane, molto molto accogliente e formato bene**".*

*"Sul treno ci sono prodotti gluten free per una colazione[...] Poi magari sono i prodotti quelli confezionati, ma va più che bene. **Anche lì è stato avviato il progetto di formazione su Trenitalia, quindi voglio dire a questo punto si può viaggiare.**"*

Come i treni, anche i bus e tram sono soggetti alle stesse problematiche. Se per molti viene considerato un mezzo comodo, il bus di linea, per raggiungere le mete perché ti porta direttamente a destinazione, il problema è rappresentato dalla possibilità di scendere e salire dal mezzo, o spazi limitati per riporre le carrozzine. Inoltre, a differenza dei treni non c'è personale formato o l'assistenza per aiutare chi ha bisogno, quindi in caso di necessità si può solo sperare nella benevolenza di chi sta intorno. Il tram a differenza del pullman ha spazi molti ampi all'interno per carrozzine o passeggini, il problema poi sta appunto nel salire e scendere, perché non sono attrezzati di elevatori. A testimonianza di ciò, alcune associazioni hanno rilevato le problematiche riportate di seguito.

*"[Riferito al trasporto su pullman] Ti devono accompagnare poi magari c'è l'autista che ti aiuta a scendere, **è sempre basato sulla volontarietà delle persone.**"*

*"Ma fino adesso abbiamo trovato dei pullman che erano pensati con dei gradini per persone giovani, abili, mentre invece gli anziani molto spesso si sono trovati in **difficoltà nello scendere e nel salire nel pullman proprio per l'altezza degli scalini**".*

*"è importante il discorso del pullman, **il pullman e l'accessibilità del pullman**. Lei provi a vedere i pullman e i gradini che sono altissimi. Allora se ci fosse una pedana, se ci fossero dei gradini diversi o degli ausili forse più gente anziana potrebbe partecipare. Tenga presente che anche all'interno i posti sono talmente ridotti, poi tenga presente che un altro problema delle persone anziane è il sovrappeso e allora lo stare in un posto stretto, potrebbe esserci una nuova generazione di pullman che sia più vicini all'età over".*

*"le gite che sono state organizzate sono sempre state in pullman, proprio perché **il pullman permette di portare proprio le persone direttamente sul posto, sul museo che si vuol visitare**".*

L'aereo rappresenta il mezzo di trasporto più efficiente. L'organizzazione delle compagnie aeree con la presenza di personale preparato ha garantito un'ottima qualità dell'offerta. Gli intervistati sostengono che è più facile viaggiare in aereo che con altri mezzi, che solitamente sono più semplici da utilizzare *"è più facile che prendere il treno o un autobus"*. Questa ipotesi è stata confermata da tutti. Questo perché chiunque prima di organizzare un viaggio in aereo prende tempo prima di

decidere, mentre ad esempio se decido di viaggiare in bus o treno, posso scegliere al momento stesso. Questo fattore è molto importante perché chi ha bisogno di assistenza può avere tutto il tempo per richiederla, così da organizzare bene il viaggio, mentre chi ha problemi di allergie può richiedere i pasti personalizzati che ti arrivano direttamente al tuo posto. Inoltre, sia prima, durante che dopo c'è sempre personale all'interno del mezzo a garantire supporto o rispondere alle esigenze delle persone.

*"Diciamo che un viaggio in **aereo** non è impensabile, perché c'è sempre tutto un percorso da fare, ma l'aereo non lo penso da questa mattina a domani mattina, allora già lì c'è l'assistenza. Tu considera un bambino può viaggiare da solo, lo affidi ad una hostess lui arriva dall'altra parte del mondo. Questo avviene anche con la persona con disabilità, è chiaro che dobbiamo programmarlo, ma è fattibilissimo, è **più facile che prendere il treno o un autobus**, questo sì, anche perché l'utenza è mondiale, in un contesto di voli intercontinentali o nazionali, quindi è più facile."*

*"Andare all'estero ovviamente **con l'aereo** hai la possibilità di prenotare, come prenotano i vegani, i vegetariani, i musulmani, a maggior ragione i celiaci. Io ho viaggiato tanto e con tante diverse compagnie aeree, nessuno mi ha fatto storie per **il pranzo senza glutine**. Quando ti portano il pasto, tu lo devi prenotare quando prenoti l'aereo, ecco perché l'agenzia poi te lo*

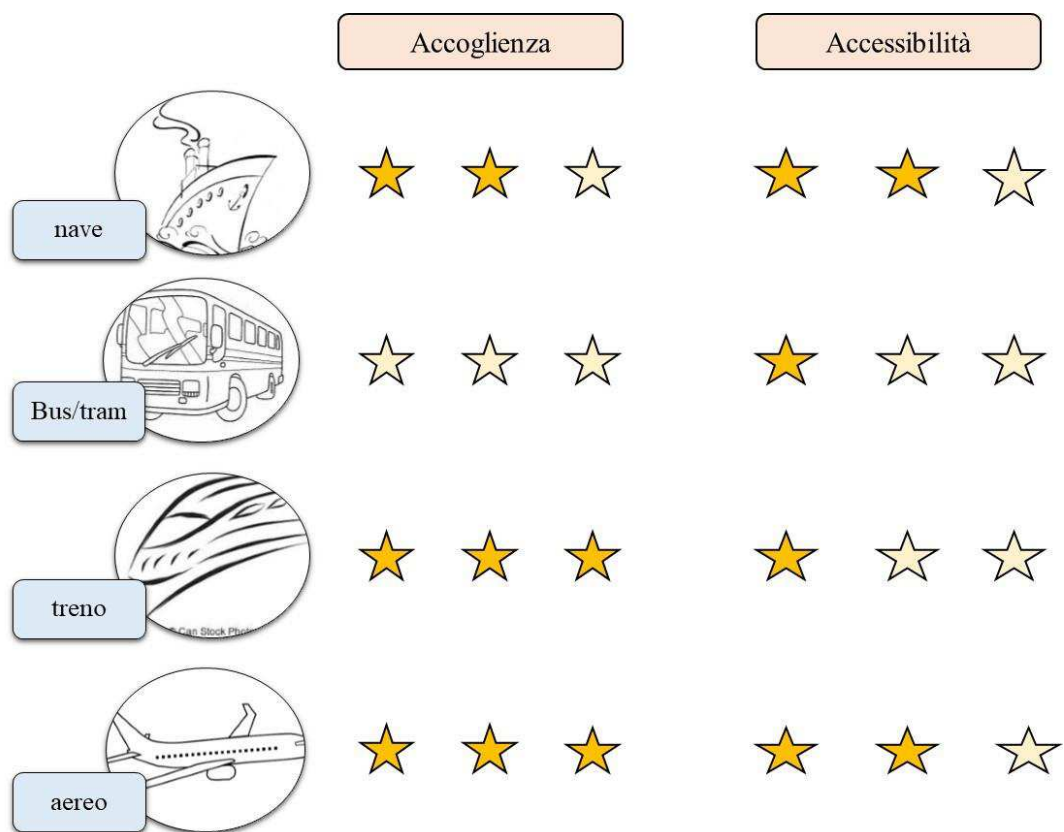
prenota. Se tu prenoti un volo, fai questa opzione e stai sicura che sul volo nel tuo posto arriva il pasto, io non cambio mai il posto con nessuno, perché se ho un certo posto là mi vengono a cercare e poi controlli sempre che ci sia scritto gluten free perché c'è sempre il rischio che si scambiano e ti diano qualcosa di vegetariano e non sia per noi, che ci sia un pane, una pietanza che sia per i vegetariani, ma non per i celiaci."

Anche la nave è stato un mezzo apprezzato da tutti. Le persone che hanno fatto un viaggio in crociera non hanno riscontrato nessun tipo di problema, anzi hanno apprezzato i servizi interni e la preparazione del personale. È importante sottolineare che i viaggi in aereo e in crociera sono usufruiti da una clientela internazionale. Questo dato indica il fatto che, più la domanda è ampia, più si corre a fronteggiare eventuali problematiche. All'interno della nave da crociera si può trovare una piccola città. Il personale è formato ad ospitare e a gestire qualsiasi vulnerabilità, dai problemi motori alle allergie alimentari; a creare passatempi per anziani che per bambini.

"la nave no, è meno problematica. [...] Anche perché o fai la crociera e sono molto attrezzati, anche perché ci sono molti stranieri e quindi diciamo hanno una clientela internazionale, quindi hanno grosso rispetto e ne tengono ben presente. Brevi tratte non lo so"

"Sì, ma la nave non l'ho provata, ma chi ha fatto crociere Costa e Msc, è come sull'aereo, devi dirlo prima, tu devi prenotare con questa opzione e devi stare attenta a cambiare posto perché possono sbagliarsi".

Figura 3.5: Sintesi mezzi di trasporto.



Fonte: Elaborazione propria

3.5 TERRITORIO

Il territorio rappresenta un punto cardine quando parliamo di accessibilità e sostenibilità. Per rendere un Paese accessibile, quindi non basta solamente una struttura ricettiva adeguata, è importante anche che il Paese sia attrezzato, che il territorio collabori con le associazioni e proponga attività rivolte a tutti. La possibilità di entrare nei negozi, nelle chiese, nei musei ancora oggi è preclusa a soggetti con disabilità. Quando si parla di integrazione, si fa riferimento anche a questo: le possibilità che offre il territorio a tutti, in maniera indistinta. Un aspetto fondamentale, per favorire l'inclusione attiva all'interno di un paese, una provincia, una regione è la promozione. Bisogna creare relazioni significative all'interno del territorio così da favorire l'accessibilità in qualsiasi luogo. Il focus è sulla sinergia: se le strutture, i mezzi di trasporti, i negozi, i ristoranti, i bar, qualsiasi luogo pubblico rendono accessibile il proprio posto, tutti ne beneficeranno, il territorio si è integrato, e vi saranno meno problemi. Bisogna iniziare a pensare in maniera accessibile, "Non c'è la mentalità accessibile", purtroppo.

"I musei sono pochi quelli accessibili. Adesso si stanno attrezzando, ma stiamo dietro di 50 anni come minimo, perché se vai ad Amsterdam o nel Nord Europa è tutto accessibile, anche Berlino."

"cose culturali, sicuramente l'accoglienza a 360 gradi, se uno accoglie bene anche una persona senza problemi, accoglierà anche una persona con problemi, si darà da fare sull'accogliere, o comunque risolvere problemi."

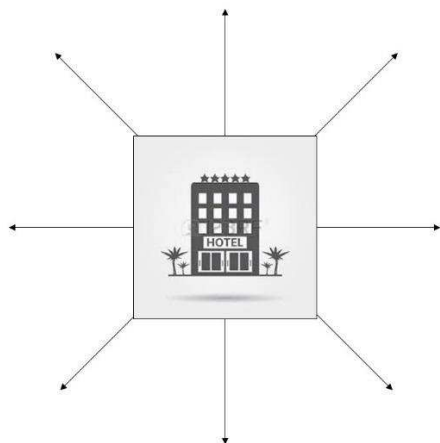
"Sì, prima di partire io debbo vedere se in quel territorio c'è un programma ordinato, messo su bene di eventi, che tipo di eventi si tratta, è fondamentale. Non mi riferisco solo ad eventi culturali, ma anche semplicemente andare ad un concerto, la festa del patrono, e comunque quando arrivo lì, lo devo sapere prima".

"Non c'è la mentalità accessibile. Noi dobbiamo andare a mettere le pezze. [...] Quando dicono inauguriamo una cosa accessibile non è una conquista, è una sconfitta, perché vuol dire che quando hai progettato il territorio, non hai pensato a niente. Ma non è che non hai pensato ai ciechi, non hai pensato ai bambini, non hai pensato agli anziani, perché la progettazione urbana accessibile alza il livello di qualità di vita di tutti."

Le strutture ricettive, come visto precedentemente, rappresentano un aspetto fondamentale per scegliere la meta di vacanza. Se una persona non ha la possibilità di alloggiare fuori casa, ovviamente la possibilità di viaggio si riduce. In questi ultimi anni si è parlato molto di barriere architettoniche e di conseguenza alcune strutture hanno colto l'occasione per adeguare la loro struttura o crearla totalmente accessibile affinché possa ospitare persone con disabilità. L'aspetto che è stato

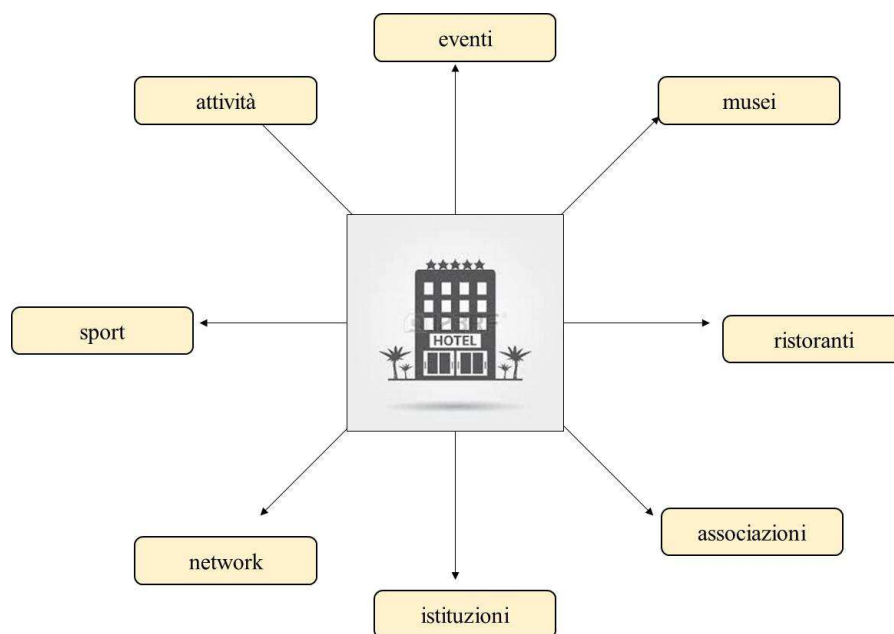
considerato meno però è il territorio. Se la struttura accessibile si trova in un territorio non accessibile, l'ospite avrà solamente la possibilità di alloggiare dentro la struttura, ma l'impossibilità di partecipare ad eventi, mostre, escursioni. La metafora emersa dalle interviste è stata quella di considerare la struttura come una *"cattedrale nel deserto"*. Il significato della metafora risale al fatto che, nonostante la struttura possa essere bellissima, attrezzata, senza barriere architettoniche, il fatto che nei dintorni non ci sono attività, l'utilità della struttura si va perdendo. Il problema non è che le persone non si attivano, ma a livello territoriale non c'è un coordinamento; ci deve essere una linea politica che favorisca l'investimento imprenditoriale, affiancato ad una apertura mentale. È basilare creare una rete tra territorio, strutture ricettive, ristorazione, affinché tutti ne possano usufruire. Ad esempio, se un imprenditore riesce a creare una struttura totalmente accessibile, il territorio deve promuovere eventi altrettanto accessibili, o se vi è un museo, tutti possano entrare e godere delle sue bellezze, altrimenti la struttura perde di valore. Questo pensiero emerge in tutte le interviste; di seguito sono riportate solo alcune citazioni che manifestano tale assunto.

Figura 3.6: Approccio “cattedrale nel deserto”



Fonte: Elaborazione propria

Figura 3.7: Approccio di sistema



Fonte: Elaborazione propria

"Il problema è che il territorio deve essere accessibile, perché a volte, ci sono anche delle strutture accessibili, ma sono cattedrali nel deserto. Cioè devi stare solo lì dentro. Ad esempio, a Tirrenia c'è una struttura accessibile perché è stata creata proprio per i non vedenti, però devi rimanere lì dentro la struttura o nella spiaggia che è accessibile, perché se tu volessi andare a fare un giro a Tirrenia, un giro a Pisa non ci puoi andare perché non c'è niente di accessibile, non ti puoi muovere da solo. [...] L'accessibilità è un problema non tanto della struttura, lì si risolve, ma del territorio."

"Molti partono dall'albergo, ma più che dalla struttura bisogna partire dal territorio. Adesso noi a Pesaro creiamo un albergo accessibile, quindi accessibile nel senso che tutto sia segnalato per i non vedenti, che ci siano gli ingressi e gli spazi per le carrozzelle. Poi però dopo dove andiamo, se ho questo albergo al mare e un gruppo di persone cieche, non vedenti, vengono al mare ma vogliono andare ai musei civici e non c'è un percorso, oppure vogliono andare al San Bartolo e non c'è un percorso, o alla casa di Rossini o al museo di Rossini e non c'è un percorso accessibile che li porta? [...] Quindi bisogna fare i progetti di accessibilità che devono essere integrati tra strutture, monumenti e territorio, perché sennò rimane a sé."

In conclusione, in un territorio dove vi è una collaborazione con le associazioni, dove si sviluppano progetti comuni, dove vi è integrazione a livello politico,

affiancato da una comunicazione efficace oltre che efficiente, porterà ad uno sbarriamento che andrà a rispondere ad un diritto mancato. È basilare che il territorio si attivi così che tutte le persone possono usufruire di qualsiasi bene e luogo, perché chiunque ha il diritto di partecipare ad eventi, sagre, feste, o accedere, semplicemente nei luoghi pubblici; e infine per gli imprenditori e comuni stessi che vedranno dei profitti grazie alle azioni emanate. A livello europeo, inoltre vi sono dei fondi messi a disposizione per creare territori accessibili. In un luogo dove vi è la possibilità di collaborazione vi sarà la possibilità di investire e ciò creerà profitti sia a livello economico che politico. È importante che chi si occupa di politica, di turismo, chi fa parte di associazioni conosca questa “*fetta di mondo*” e collaborino insieme per aumentare il valore del Paese.

"Sì sì, io prenderei dal territorio il nostro dirimpettaio, l'Assessore del Turismo, e per quanto riguarda noi, anche l'assessore alle politiche sociali e inizierei a discutere con loro, dicendo di studiare, prepariamoci, formiamoci insieme, perché tu assessore del turismo che mi fai un ottimo evento, devi sapere la fetta di mondo dove vivo, bisogna fare un continuo confronto, qui siamo molto carenti. Questo sforzo culturale del confronto di queste fette di mondo che rappresentiamo".

3.5.1 Mare e Montagna

Il mare e la montagna fanno riferimento alle macro-categorie prese in esame. Si è cercato di capire l'accessibilità nei luoghi più frequentati dai turisti, ad esempio la possibilità di arrivare in spiaggia, la possibilità di utilizzare gli impianti in montagna, fare sport, e così via. Dalle interviste emerge che la montagna è più accessibile rispetto al mare ed è più facile praticare attività, anche se alcuni balneari sono più attrezzati rispetto ad altri, ma comunque sempre pochi rispetto la domanda e a volte si tende a creare spiagge o posti dedicati. Le mancanze provenienti dai luoghi di mare fanno riferimento alla vera e propria possibilità di accedere in spiaggia. La maggior parte delle volte, infatti, le carrozzine non possono andare perché non c'è una pedana, oppure poco spazio tra i lettini o comunque non ci sono percorsi per ipovedenti. A sostegno di quanto detto, vengono riportate le parole più significative di alcune associazioni.

*"Al mare occorrerebbe che, a parte il **parcheggio vicino la spiaggia**, comunque ad esempio **l'ingresso dello stabilimento fosse segnalato con un percorso tattile**. Quindi non so, il percorso tattile dovrebbe andare al bagno, al bar, alla passerella che porta all'ombrellone, dopo lì sta anche al gestore dello stabilimento magari darti l'ombrellone vicino la passerella. Dopo di ché, **dalla passerella al mare potrebbero esserci delle corde perché altrimenti non ce la facciamo** e queste corde dovrebbero durare fino alla boa, perché*

se io vado in acqua, una volta che nuoto, se non ho una corda di riferimento, non riesco a tornare indietro, faccio fatica. Però dai non pretendiamo la luna. [...] Basterebbe anche dotare le spiagge di radio fari collegati con il nostro bastone, che si può fare, e allora noi andiamo benissimo da per tutto."

"L'accesso in spiaggia, se ho un albergo sulla spiaggia, è chiaro che io debba avere una passerella che mi permetta di andare in spiaggia tranquillamente, così come io devo avere una sedia sdraio che possa permettermi di fare il bagno senza salire e scendere, cioè ci sono tanti ausili a disposizione, è chiaro hanno un costo"

"essendo assai negativa l'idea di una spiaggia apposita, che poi diventerebbe un ghetto è invece benvenuto una situazione come ci sono nella riviera romagnola, le spiagge cosiddette Autism friendly che al di là dell'esigenza della comunicazione mediatica e della posizione di una semplice tabella all'ingresso della spiaggia, la presenza di un segnale del genere comunica alla famiglia che tutto il personale della spiaggia, del bar, dell'eventuale ristorante che c'è in quello stabilimento è formato ai rudimenti su come comportarsi con una persona autistica"

Gli aspetti positivi che emergono nella categoria "mare" sono le attività che si possono fare; a volte è prevista l'animazione mentre in alcuni casi si possono

praticare anche sport acquatici. Sostanzialmente si sta sviluppando questa accessibilità, infatti stanno nascendo spiagge accessibili in tutta Italia.

*"In un viaggio al mare c'è da dire che negli ultimi anni anche dal punto di vista di sport sull'acqua **si sono aperte tante possibilità**, anche le stesse barche a vela che sono concepite per le persone con disabilità, molti non vedenti vanno in barca a vela."*

*"Noi anni fa con Lions club di Fano avevamo attivato un progetto che ha permesso a diversi ragazzi di intraprendere l'attività nautica nelle varie modalità e abbiam pensato che un ragazzino con disabilità cognitiva è chiaro che va messo su un tipo di imbarcazione dove c'è sempre un affiancamento, **il ragazzo con disabilità sensoriale gli è stato proposto un certo tipo di esperienza di corso, perché sono stati fatti dei corsi, ma sempre in un contesto inclusivo**"*

La montagna, a differenza del mare ha destato meno problemi in quanto le strutture ricettive sono più preparate ad ospitare persone con problemi e sono previste molte attività che riescono a coinvolgere tutti. Tutti gli intervistati hanno preferito la montagna al mare, a volte giustificata dalla politica promozionale fatta: *"C'è stata più una presa di posizione"*.

"Di percorsi in montagna ce ne sono molti di più di quelli al mare accessibili e sono tutti segnalati, ce ne sono molti segnalati e quindi li possiamo fare."

"un viaggio in montagna o in collina, da qualche anno c'è un'opportunità che viene offerta che è la joelette, che è una specie di trasportino che viene utilizzato dalla persona con disabilità motoria e viene fatto salire in questa joelette e ci sono 4 persone che lo trasportano e questo permette di andare a visitare i sentieri fare le escursioni in montagna tranquillamente"

"La montagna è più accessibile del mare. C'è stata più una presa di posizione, ma secondo me questo è dovuto molto alla guardia forestale e agli appassionati della montagna, oppure perché magari la montagna ha avuto più crisi quindi ha avuto più bisogno di turismo. Il mare bene o male è sempre pieno."

3.6 AGENZIE

Le agenzie di viaggio si occupano di turismo e promozione, oltre al fatto che sono soggetti attivi per il territorio; per questo motivo sono state oggetto di studio. Dall'analisi svolta emerge che, nella realtà, non ci sono delle vere e proprie promozioni per il turismo accessibile e tanto meno pacchetti ad hoc per questo tipo di turismo. Andando ad analizzare nel dettaglio il motivo per cui non c'è marketing,

la risposta è stata che ognuno di loro ha dei bisogni speciali differenti, quindi fare una promozione standard sarebbe inutile. Questo assunto riguarda anche il turismo sportivo perché ogni viaggio viene organizzato in base allo sport di riferimento, alle attrezzature necessarie, quindi si studia i soggetti; l'offerta si basa sulla domanda. Ad ogni domanda diversa, si crea un'offerta diversa; e ciò rappresenta un fatto positivo perché l'offerta è personalizzata in base alle esigenze dei turisti. Un'agenzia che ha avuto modo di organizzare itinerari per non vedenti ha sostenuto che l'escursione viene organizzata solamente dopo aver ascoltato le necessità delle persone. D'altro canto, però, vi sono anche dei siti che sono nati su internet e vanno incontro alle caratteristiche di ognuno così che possano scegliere il proprio viaggio. Queste piattaforme online sono importanti sia per i turisti, che possono creare la trasferta da sé, sia per le agenzie, perché possono utilizzarle come riferimento. In base a tale assunto, vengono riportati i commenti delle agenzie intervistate.

*“[bisogni essenziali da considerare] Ovviamente sì, **mi riferisco in base alla tipologia di deficit che c'è.** Il non vedente, io ho bisogni di percorsi non segnalati, quindi di conseguenza ho bisogno di strutture ricettive che abbiano i tasti dell'ascensore e i tasti in braille anche perché il non vedente vuole andare in giro da solo anche se non può, quindi metti che ti fugge e ti va in ascensore e non sa che piano è, se non ci sono i tasti in braille per loro è un*

problema, sembra quasi che loro ci facciano apposta a scappare. Più cerchi di contenerli per tutelarli più loro vogliono essere autonomi”

“Sempre su richiesta, perché quando parli di disabilità non puoi farlo di testa tua, non è corretto.”

“No, sarebbe importante riuscire a dedicare delle proposte per questo tipo di turisti. Ci sono dei tour operator che si occupano di promuovere delle vacanze o comunque dei pacchetti o proposte per disabili. Ci sono anche nelle Marche. [...] Se non sbaglio “Go4All.it” dedicato a tutti i viaggiatori diversamente abili. Loro organizzano viaggi in tutto il mondo, perché è fatto apposta per loro, alla fine fondamentalmente sono come i viaggi per gli altri, l’unica cosa è che scelgono delle strutture ricettive che hanno le cose per disabili”.

“Se tu costruisci tutto con quello detto fino adesso, cioè l’analisi con i bisogni del turista sportivo è chiaro che tutto si lega a questo. L’organizzazione va fatta in base al singolo atleta o al gruppo. Se si è in gruppo è chiaro ci sarà altri bisogni. Tutto va assolutamente analizzato, noi facciamo queste proposte andiamo a chiedere proprio l’età dei partecipanti, certe esperienze, se hanno avuto già esperienze nello sport che vogliono praticare, quante volte escono alla settimana in bicicletta, o scii, o parapendio, cioè l’esperienza che hanno avuto, il grado di preparazione che hanno. Dopo di che, in base a tutto

questo, è chiaro si vanno ad organizzare singolarmente o per gruppi tutte le varie cose, l'analisi è importante. Noi confezioniamo la vacanza personalizzata, in base a tutte queste cose si andiamo a proporre delle vacanze o delle esperienze che possono andar bene a quella tipologia di sportivo, o preparazione; che tipo di bicicletta ha, un'altra cosa importante è se deve affittare la bicicletta, non ti posso dare una risposta precisa, perché va analizzato sempre il turista, il cliente che hai di fronte, questa è l'analisi. Bisogna sempre tener presente sempre l'analisi del contesto e l'analisi del turista".

Un fattore importante che emerge anche da parte delle agenzie, è il fatto che viene a mancare una collaborazione con il territorio. Bisogna sapere coordinare il pubblico e il privato. Purtroppo, non essendoci una sinergia è difficile organizzare viaggi o portare turisti nel proprio posto. Anche se gli imprenditori si attivano in maniera autonoma, il problema è che poi non vengono sostenuti dagli enti locali.

“Poi ci sono gli enti locali che fanno molto, molto poco potrebbero fare di più. Un'altra promozione la fanno i singoli albergatori. Gli albergatori ai propri ospiti gli propone la passeggiata in bike, invece che in monta bike. Anche quella è una promozione che si va a rifare alle associazioni che poi va ad attingere. È una rete di informazioni che poi l'una si collega all'altra per andare a promuovere o proporre pacchetti.”

"Nel territorio non esiste niente. Nel nostro territorio marchigiano non esiste nessuna forma di collaborazione con niente e nessuno, è una mentalità che è tanto lontana ad una filiera turistica. Noi siamo una regione che ha un sacco di appeal turistici, ma non è in grado di organizzarli e creare un sistema, chiamiamolo industriale turistico, che è quello che poi produce e crea redditività e fa anche da volano per tutto il territorio".

"Per esempio, potrebbero fare delle Educational o Fan trip dove invitano le associazioni dei disabili e vengano a visitare le Marche con delle risorse regionali, europei o dell'ente locale e in maniera tale che si possa vedere effettivamente quali sono le possibilità di questo territorio, in questo senso".

3.7 CONCLUSIONI ANALISI

In conclusione, l'analisi svolta è stata essenziale per fare un confronto tra lo sviluppo scaturito dal turismo accessibile e le carenze che tuttora persistono. Un problema di fondamentale importanza è il rapporto che vi è tra pubblico e privato, tra le associazioni, gli enti locali, gli assessori. All'interno del territorio un limite da evidenziare è la scarsa collaborazione, non vi è una forte sinergia tra tutti questi soggetti. Come viene evidenziato dagli intervistati, anche se i privati si impegnano per rendere strutture ricettive accessibili, poi le problematiche risiedono nel fatto

che non sono altrettanto accessibili gli eventi o i luoghi pubblici. Sostanzialmente, si può parlare di una carenza di promozione, associazionismo nel territorio e di conseguenza, pur trovando una buona struttura le persone non saranno incentivate ad andare perché poi si ritroverebbero come a casa, non potendo organizzare visite nei luoghi o partecipare alle attività. Legata a questa criticità, emerge anche un forte bisogno di servizi dedicati e una rete di accessibilità che integra strutture ricettive, ristorazione, mezzi di trasporto, eventi, ristorazione, cioè tutti quei servizi comunemente utilizzati, che a volte a causa di barriere architettoniche, intese sia in senso fisico che mentale, non ne permettono l'accesso. Un'altra questione riscontrata: la carenza di personale formato è un punto cardine in cui soffermarsi. La formazione deve essere fatta a 360 gradi, ciò significa che non serve solo personale formato in una struttura ricettiva nata per ospitare persone vulnerabili, ma deve esserci nella ristorazione, quando si decide di viaggiare con mezzi di trasporto comuni, in tutti gli eventi pubblici; e soprattutto deve essere in grado di saper gestire qualsiasi tipologia di fragilità in modo tale da non rimanere impreparato davanti l'imprevisto. Questo è un aspetto da analizzare e attivare strategie di miglioramento. Infine, le strutture ricettive non sempre sono accessibili fisicamente, il problema è l'assetto strutturale, non tutte sono libere da barriere architettoniche, quindi semplicemente trovare la struttura giusta reca del tempo. A favore di ciò, però, bisogna dire che vi è stato un avviamento di abbattimento di barriere all'interno delle strutture. Nonostante gli imprenditori possano accogliere questo progetto in

maniera positiva, è essenziale che anche le politiche territoriali lo accolgano. Se è vero che esistono politiche promozionali volte a favorire l'accessibilità è altrettanto vero che poi di fatto i progetti tardano a prendere il via.

Per quanto concerne il turismo, invece, si può dire che la montagna è di netto più all'avanguardia rispetto le zone di mare, sia per quanto riguarda le strutture alberghiere, sia per le attività che si possono svolgere, grazie anche al progetto "Montagna per tutti"⁵⁸ che ha contribuito a renderla accessibile. Se il mare rappresenta un luogo sostanzialmente di facile accesso, in realtà poi sono poche le spiagge accessibili. In alcuni casi si è parlato di un lido dedicato, mentre di fatto tutte le spiagge dovrebbero avere pedane che rendono il posto fruibile. È importante sottolineare, che anche il turismo marittimo sta lavorando per raggiungere il lavoro fatto in montagna. Nell'ultimo anno si è parlato moltissimo di bandi per creare "*spiagge accessibili*".

Le agenzie di viaggio sono state prese in esame come ente promozionale per favorire tale turismo. È interessante scoprire che, pur avendo riscontrato, a volte, una domanda di turismo accessibile, nessuna agenzia propone pacchetti standard. Questo perché ogni viaggio viene studiato e creato in base alle esigenze e alle vulnerabilità delle persone. I viaggi vengono creati ad hoc e si ricercano strutture e

⁵⁸ Per maggiori informazioni si rimanda al sito:
<http://www.suedtirol.info/storiedavivere/montagne-per-tutti>

luoghi adeguati ad ogni specificità. In sostanza quindi da un lato vi è una domanda latente di turismo accessibile, dall'altro l'offerta non è sempre adeguata a rispondere alla domanda, per cui si studiano i singoli casi e si crea, poi, la giusta offerta in relazione al soggetto interessato.

CONCLUSIONE

L'argomento trattato in questo elaborato mette in luce la situazione europea, in modo particolare la situazione in Italia sul tema relativo al turismo accessibile e sostenibile. L'obiettivo della ricerca è quello di osservare le problematiche che ancora oggi sussistono per garantire l'accessibilità a persone con diverse vulnerabilità, ma anche capire quali servizi sono stati attuati, o si stanno attuando per risolvere tali problematiche. Oltre ad avere una visione globale in questo tema, lo scopo principale è anche studiare la domanda latente relativa a questa tipologia di turismo.

Da quanto emerge dall'analisi svolta i potenziali clienti con bisogni speciali rappresentano un numero importante sia nel nostro Paese che in Europa, e, inoltre, i numeri sono destinati ad aumentare. Per questo motivo è importante capire le loro necessità in modo tale che l'impresa turistica potrà rispondere con una offerta adeguata alle loro esigenze. Rispondere ai requisiti di accessibilità produce una crescita significativa nel settore del turismo. Le persone sono più incentivate a muoversi trovando l'offerta giusta, saranno più soddisfatte e tutto ciò può recare benefici non solo per le persone con fragilità ma anche per il Bel Paese, perché si andrà ad incrementare il Pil. Per far sì che avvenga tutto questo, innanzitutto bisogna abbattere il concetto di "barriera architettonica" che non è inteso solamente come "ostacolo fisico", ma anche come "barriera mentale", ossia comprende tutti gli

elementi che possono essere causa di limitazioni percettive, di progettazione, e generare fonti di disagio. Bisogna iniziare a pensare in maniera accessibile, così da promuovere e diffondere una cultura dell'accoglienza, con la possibilità di garantire pari opportunità a tutti e per rendere possibile ciò bisognerà mettere in campo azioni finalizzate a raggiungere questi obiettivi creando una rete con tutti i responsabili delle autonomie locali, infrastrutture, operatori turistici, enti pubblici, associazioni e terzo settore. È basilare creare una rete nel territorio, in modo tale che tutti ne possano usufruire.

In base a quanto emerge dall'analisi empirica, uno dei problemi di maggior importanza riscontrati, è proprio la scarsa collaborazione tra pubblico e privato, ossia tra le associazioni, gli enti locali, gli assessori e le imprese private. Non vi è una forte sinergia tra tutti questi soggetti. Se i privati si impegnano per rendere strutture ricettive accessibili, eliminando le barriere architettoniche, altrettanto accessibili non sono gli eventi, i luoghi pubblici, di conseguenza, si creano delle *cattedrali nel deserto* e le persone non saranno incentivate ad andare perché poi si ritroverebbero come a casa, non potendo uscire dalla struttura che li accoglie. Quello che viene a mancare non è solamente una carenza di promozione e associazionismo, ma proprio non vi sono i servizi dedicati e una rete di accessibilità che integra strutture ricettive, ristorazione, mezzi di trasporto, eventi, cioè tutti quei servizi comunemente utilizzati, che a volte a causa di barriere architettoniche, intese,

appunto, sia in senso fisico che mentale, non ne permettono l'accesso. Per favorire l'inclusione attiva all'interno di un paese, una provincia, una regione, è importante la promozione. Se si creano collaborazioni con le associazioni, si sviluppano progetti comuni, vi sarà integrazione a livello politico, affiancato da una comunicazione efficace oltre che efficiente e ciò porterà ad uno sbarriamento che andrà a rispondere ad un diritto mancato. È essenziale che il territorio si attivi per creare relazioni significative così da favorire l'accessibilità in qualsiasi luogo, in maniera tale che tutti ne possano beneficiare: le persone possono usufruire di qualsiasi bene e luogo, ma anche gli imprenditori e i comuni stessi vedranno dei profitti grazie alle azioni emanate. Oltre alle problematiche tra istituzioni e privati, un altro aspetto di fondamentale importanza che è bene segnalare è la carenza di personale formato. La formazione degli stakeholders deve essere fatta a 360 gradi, in tutto il sistema che coinvolge questo settore. Questo significa che il personale formato non deve esserci solo nella struttura ricettiva creata ad hoc per ospitare persone vulnerabili, ma deve essere presente in ogni realtà attiva nel territorio. Per concludere, vi sono alcuni punti chiave che emergono sia dal lavoro teorico di analisi che nel lavoro sul campo. Innanzitutto, il contesto infrastrutturale tutt'oggi presenta ancora delle barriere architettoniche da superare per garantire la piena accessibilità. La formazione degli stakeholders, in generale, rappresenta un decisivo passo in avanti per raggiungere lo *sbarriamento mentale*, necessario per garantire non solo un'accessibilità formale, ma anche sostanziale. Infine, si evidenzia la

necessità di incrementare un sistema dove tutti i servizi erogati sono disponibili a chiunque indistintamente, con il fine di assicurarne la fruibilità. Un ultimo aspetto, in cui vale la pena soffermarsi, è che per costruire una rete accessibile, sarebbe necessario l'attivazione di manager specializzati. Dall'analisi empirica, emerge la proposta di sviluppare la figura del "disability manager" essenziale per far fronte ai problemi più comunemente riscontrati. Tuttavia, parlare di "disability manager", potrebbe sembrare un ossimoro, perché in sé racchiude un rischio potenziale di essere inclusivi, nell'inclusività. Prendendo le parole di alcuni intervistati, sarebbe come riprendere figure specifiche che mantengono la distanza, con una marginalizzazione che potrebbe rallentare il processo di integrazione dei vari soggetti. Sostanzialmente, il fine è quello di creare dei manager formati, in modo tale che chi si occupa di politica, di turismo, chi fa parte di associazioni deve conoscere questa "fetta di mondo" e collaborare insieme per incrementare il valore del Paese.

BIBLIOGRAFIA

Acerbis Antonio, *Disabili e turismo: fatturato miliardario e 9 milioni di posti di lavoro. Ma solo il 9% dei siti in Europa è accessibile*, in La Notizia, 2016

Associazione ABiCi, Ente Nazionale Sordi di Cagliari, AssoHotel Confesercenti *Sensorabile*, Cagliari, 2018

Associazione Europea sulla disabilità, *European Disability Forum*, 1997

Associazione Italiana Sclerosi Multipla e co-finanziato dalla Commissione Europea, *Europe Without Barriers*, 2016

Baker M., *Tourism for all – a report of the Working Party*, TheEnglish Tourist Board, London, 1989.

Bauman, Z., *Consumo, dunque sono*, Roma-Bari, Laterza, 2008

Becheri E., Micero R., Morvillo A., *“Rapporto sul turismo italiano”*, Napoli, Ragiosi Editore, 2018

Boiocchi M. A., *Accessibilità*, Torismix Srl, Milano, 2012

Borsa Internazionale del Turismo di Milano, *A.A.A. 30 milioni di turisti europei offresi – problemi e prospettive del turismo per disabili*, Milano, 1996

Camera dei deputati Servizio studi XVII Legislatura, *Turismo*, 2015

Camera dei Deputati, *Commissione Parlamentare per l'infanzia e l'adolescenza*,
Roma, 2018

CO.IN. di Roma, AIAS di Milano, l'AIAS-S.Bortolo di Vicenza, l'Ufficio
Informahandicap del Comune di Ferrara , *Sì, viaggiare...Turismo per tutti*, 1997

CO.IN., *Strategie e opportunità per un turismo accessibile e la Prima Borsa
Internazionale del Turismo Accessibile*, Roma, 1996

Comerci Nadia, *Anziani non autosufficienti, in Italia sono 2,5 milioni*, Sole 24 ore,
2016

Commissione europea per la promozione del turismo sociale, *Calypso*, 2015

Commissione Europea, *Accessibilità per tutti: accessibilità e gestione delle visite
artistiche-architettoniche e delle escursioni naturali*, 2015

Commissione Europea, Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone
con disabilità, S.UP.E.MA. s.r.l., Roma, 2007

Commissione Europea, *Helios II*, Roma, 1993

Commissione Europea, *Progetto Must*, 2016

Conferenza Stato-Regioni, *Vacanze per Tutti 1998-2000*, 1998

Congresso Europeo sulla disabilità, *Dichiarazione di Madrid*, 2002

Cost., Art. 3, 1948

Cost., Art. 21, 2000

Cost., Art. 26, 2000

D. Lgs. 42/2002

D. Lgs. 79/2001

D. P. R. 27 Aprile 1978, n. 384

D.P.C.M. 13 settembre 2002

Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996

Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, Assemblea generale Nazioni Unite,
1948

Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive, *Italia per tutti*, 1999

E. Proietti, *Turismo accessibile, tour operator e gestori ampliano l'offerta*, in
Superabile Inail, Roma, 2013

Enea, *Stare-Servizi Turistici per l'Accessibilità e la Residenza confortevole*, 1999

English Tourist Board, Holiday Care Service, *Tourism for All*, 1988

Fabris, G. P., *Il nuovo consumatore. Verso il postmoderno*, Milano, Franco Angeli, 2003

Fanti Simone, *Il turismo accessibile vale 800 miliardi*, in *Corriere della Sera*, 2014

FESR, *ITACA*, 2017

FIDEC, *Accessibile quindi vincente!* Milano, 2018

French M. e Martini U, *Management per la sostenibilità dello sviluppo turistico e la competitività delle destinazioni*, il Mulino, 2013

Guidi Valentino, *Accessibile è meglio. Primo Libro Bianco sul Turismo per tutti in Italia 2013*, Stampa Litos Roma, 2013

ISITT, CPD, *Turismabile*, Torino, 2007

ISITT, *Turismo accessibile e Piemonte for All, indagine sulla percezione dei tour operator nazionali e internazionali*, Torino, 2013

ISTAT, *Natalità e Fecondità della Popolazione Residente*, 2018

ISTAT, *Turismo in Italia nel 2018*, 2019

L. 13/1989

L. 135/2001

L. 86/2016

L.18/2009

Legge 30 marzo 1971, n.118

Legge 5 febbraio 1992, n. 104 *Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili*

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, *Itinerari Interregionali di turismo per tutti*, 2009

MIUR, Servizio Statistico, *L'integrazione scolastica degli alunni con disabilità*, 2015

Monducci Roberto, *X Commissione (Attività produttive, commercio e turismo)*, *Camera dei Deputati*, Roma, 2019

Moriconi Tiziana, *Fotografia della maternità in Italia*, in D.it, 2015

Osservatorio Regionale del Turismo Regione Umbria, *Rapporto Annuale 2009*, pp. 285-286;

Pozzoli Fabrizio, *Il turismo sociale in ambito Europeo*, Milano, 2013

Premio Turismi accessibili, *4 premio Nazionale turismi accessibili. Giornalisti, comunicatori e pubblicitari superano le barriere*, 2018-2019

Presidenza dei Ministri, Ministero del Turismo, *Manifesto per la promozione del Turismo Accessibile*, Roma, 2009.

Presidenza del Consiglio dei Ministri, *Struttura di Missione per il Rilancio dell'immagine dell'Italia*, Roma, 2013

Regione Toscana, *Mare senza barriere*, Firenze, 2016

Regione Veneta, *Progetto di Eccellenza turistica - Sviluppo del Turismo Sociale e Accessibile*, Venezia, 2010

Scano Roberto, *Il quadro normativo- Accessibilità e digitale, perché il 2019 sarà un anno importante per i disabili*, Agenda Digitae Ue, 2019

Sentenza 80/2012

Sharpley R., *Tourism and Sustainable development: Exploring the theoretical divide*, in «Journal of Sustainable Tourism», vol.8, n. 1, pp. 1-19

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

Ufficio Rapporti con l'Unione Europea, *Conferenza interparlamentare '365 giorni - Turismo a destinazioni multiple'*, Atene, 15-17 maggio 2016

Unione Europea, *Trattato di Amsterdam*, 1997

Vitali Roberto, *Village for all (V4A), Marchio Qualità Internazionale Ospitalità Accessibile*, 2008

SITOGRAFIA

Ability channel per una disabilità positiva: <https://www.abilitychannel.tv/turismo-accessibile-nuova-fonte-per-leconomia-europea/>

Adnkronos:

https://www.adnkronos.com/immediapress/turismo/2019/08/30/settembre-qui-primi-neri-sul-turismo-estivo-italia_HvqsvTRtxi7qEAUgUzu6SM.html?refresh_ce

Agenzia Nazionale Turismo: <http://www.italia.it/it/info-utili-e-faq/accessibilita.html>

Anziani autosufficienti: <https://www.infodata.ilsole24ore.com/2018/08/29/italia-piu-alto-tasso-over-65-stanno-nostri-anziani/>

Anziani non autosufficienti: <http://salute24.ilsole24ore.com/articles/18798>

Architutti: <https://www.architutti.it/il-turismo-per-tutti/>

associazione italiana celiachia:

<http://www.celiachia.it/menu/faq.aspx?idcat=14&idfaq=175>

Associazione italiana sclerosi multipla:

https://www.aism.it/turismo_accessible_una_opportunit%C3%A0_tutti

Associazione nazionale genitori soggetti autistici: <http://angsa.it/autismo-cose/numeri/>

Dati turismo 2018: <https://www.confesercenti.it/blog/turismo-assoturismo-2018-rallenta-ma-chiude-in-crescita-presenze-a-quota-426-milioni-14-trainano-i-turisti-stranieri-18/>

definizione turismo accessibile:

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

Domanda turismo accessibile: <https://www.ceteco.it/turismo-accessibile>

Donne in stato di gravidanza:

https://d.repubblica.it/famiglia/2015/01/23/news/maternit_in_italia_dati_ginecologia_donne-2456383/

Famiglie monoparentali: <http://www.mammastyle.it/famiglie-monoparentali-italia-fenomeno-crescita/>

Giornale di Sicilia: <https://gds.it/articoli/economia/2019/05/29/boom-del-turismo-in-italia-la-sicilia-prima-tra-le-regioni-in-crescita-95-51bf747e-2b9e-46bf-92fe-78f62b457211/>

Giornale Indipendente del mezzogiorno: <https://www.ilsudonline.it/leconomia-italiana-nel-2019-quali-sono-i-settori-in-crescita-e-le-eccellenze-del-territorio/>

Go4all: <http://www.fandnazionale.it/go4all-il-tour-operator-di-viaggi-in-tutto-il-mondo-dedicato-alle-persone-con-disabilita/>

Il mondo accessibile a

tutti: <http://www.diversamenteagibile.it/2013/05/15/evoluzione-turismo-accessibile/>

Infografica Istat dati turismo 2018: <https://www.istat.it/it/archivio/232137>

Legge 86/2016: <https://projectforall.net/legge-86-2016-regione-toscana-adempimenti-per-il-turismo-accessibile/>

Lp tour: https://www.lptour.it/tour-operator-per-disabili/?doing_wp_cron=1567850911.9575049877166748046875

Minori senza famiglia: <https://www.aibi.it/ita/commissione-parlamentare-infanzia-in-italia-piu-di-26-mila-minori-fuori-famiglia-ma-solo-il-10-viene-accolto-in-affido-o-adozione/>

Natalità dati ISTAT: <https://www.istat.it/it/archivio/224393>

Norma EN301549: <https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/accessibilita-come-cambieranno-le-forniture-di-prodotti-e-servizi-in-europa/>

Normativa barriere architettoniche: <https://www.disabili.com/mobilita-auto/speciali-mobilita-a-auto/barriere-architettoniche-e-disabilita/barriere-architettoniche-normativa-e-leggi>

Normativa barriere architettoniche: <https://www.disabili.com/mobilita-auto/speciali-mobilita-a-auto/barriere-architettoniche-e-disabilita/barriere-architettoniche-normativa-e-leggi>

Persone sole: <https://www.lastampa.it/cronaca/2017/01/10/news/siamo-sempre-piu-single-la-famiglia-non-ci-interessa-1.34666335>

Problemi nutrizionali: <https://www.ilsole24ore.com/art/obesita-italiano-tre-e-sovrappeso-AEmE0TjC>

Progetto *Alimentazione Fuori Casa*, sviluppato da Aic: http://www.aicmarche.it/alimentazione_fuori_casa.asp

Progetto *Montagna per tutti*: <http://www.suedtirol.info/storiedavivere/montagne-per-tutti>

Progetto *Must*: <http://www.progettomust.it/>

Progetto *Sensorabile*: <https://www.vistanet.it/ogliastra/2018/08/16/turismo-accessibile-parte-il-progetto-sensorabile-per-la-mappatura-delle-strutture-accessibili-ai-disabili-sensoriali/>

Programma Cosme: <http://www.europafacile.net/Scheda/Bando/15225>

Rapporto 2018 pubblicato da Confcommercio: <https://www.confcommercio.it/-/il-terziario-batte-la-crisi-rapporto-2018>

Riferimento normativo per il turismo accessibile: <https://www.sensidelviaggio.it/il-riferimento-normativo-per-il-turismo-accessibile/>

Storia turismo accessibile:

<http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/index.php/progetto/storia-turismo-accessibile?showall=1&limitstart>

Tax credit 2019: <https://www.confesercenti.it/blog/turismo-tax-credit-riqualificazione-2019-online-la-graduatoria/>

Tour operator: <https://www.superabile.it/cs/superabile/tempo-libero/turismo-accessibile-tour-operator-e-gestori-ampliano-lofferta.html>

Turismabile: <https://www.uildm.org/turismabile-il-turismo-tutti>

Turismo accessibile in Toscana: <https://www.intoscana.it/it/articolo/turismo-accessibile-00001/>

Turismo accessibile: <https://www.formazioneturismo.com/domanda-e-offerta-nel-mercato-del-turismo-accessibile/>

Turismo accessibile: situazione in Italia e Europa:
<http://lapulceonline.it/2019/03/24/%EF%BB%BFturismo-accessibile-come-la-situazione-in-italia-ed-in-europa/>

Ue e diritti delle persone con disabilità: <http://www.accessemotion.it/lunione-europea-e-i-diritti-delle-persone-con-disabilita/>

Vivere Ancona, il quotidiano della città e del territorio:

<https://www.vivereancona.it/2019/05/09/turismo-accessibile-presentato-ad-ancona-il-progetto-interreg-italia-croazia-tourism4all/729303/>

APPENDICE

Traccia Intervista Agenzie di viaggio – Progetto di Ricerca Turismo Accessibile e Sostenibile

1. Come definirebbe il concetto di turismo accessibile e sostenibile?
2. Quali sono secondo voi gli aspetti essenziali (logistici, operativi, organizzativi) da considerare per progettare percorsi di turismo accessibile e sostenibile?
3. Ci sono necessità particolari da considerare per promuovere forme di turismo accessibile e sostenibile in aree montane?
4. Ci sono necessità particolari da considerare per promuovere forme di turismo accessibile e sostenibile in aree costiere? A partire dalla vostra esperienza, in che modo vi siete occupati o vi state occupando di turismo accessibile?
5. Quali tipologie di percorso avete o state sperimentando?
6. Ci potrebbe descrivere una vostra proposta di viaggio tipo?
7. Quali forme promozionali state utilizzando per promuovere questo tipo di turismo?

8. Cosa vi piacerebbe che organizzi il territorio (attraverso l'ente locale, associazionismo, etc.) per promuovere forme di turismo accessibili e sostenibili?
9. In che modo avete collaborato o state collaborando con il vostro territorio di riferimento per promuovere le vostre attività?

Traccia Intervista AiC– Progetto di Ricerca Turismo Accessibile e Sostenibile

1. Quali bisogni particolari potrebbe incontrare una persona con questo tipo di problematica nel caso dovesse fare un viaggio come turista? / quali bisogni particolari avete nel caso dobbiate fare un viaggio come turista?
2. Quali sono secondo voi i bisogni essenziali da considerare nell'organizzazione di un viaggio?
3. In che modo si potrebbe facilitare l'organizzazione di un viaggio accessibile e sostenibile?
4. Se pensiamo ai servizi di trasporto e di viaggio, ci sono aspetti particolari da tenere in considerazione?
5. Quali sono le caratteristiche che una struttura recettiva (es. albergo, agriturismo, etc.) tipo dovrebbe avere per rispondere alle esigenze di persone con questo tipo di problematica?

6. Quali sono i servizi che potrebbero essere messi a disposizione per migliorare l'ospitalità (tempo libero, sport, socializzazione, salute, etc.) della struttura?
7. Cosa vi piacerebbe che organizzi il territorio (attraverso l'ente locale, associazionismo, ecc.) per promuovere forme di turismo accessibili e sostenibili per questo tipo di problematiche?
8. Quali accortezze e servizi dovrebbero garantire i ristoranti e i luoghi in cui si mangia?
9. Ci sono necessità particolari da considerare nell'organizzazione di un viaggio in aree montane?
10. Ci sono necessità particolari da considerare nell'organizzazione di un viaggio in aree costiere?

Traccia Intervista CIDO – Progetto di Ricerca Turismo Accessibile e Sostenibile

1. Quali bisogni particolari potrebbe incontrare una persona con problemi di obesità nel caso dovesse fare un viaggio come turista?
2. Quali sono secondo voi i bisogni essenziali da considerare nell'organizzazione di un viaggio?

3. In che modo si potrebbe facilitare l'organizzazione di un viaggio accessibile e sostenibile?
4. Se pensiamo ai servizi di trasporto e di viaggio, cosa servirebbe per facilitare lo spostamento di persone con questo tipo di bisogni?
5. Quali sono le principali esigenze da considerare in una struttura recettiva (es. albergo, agriturismo, etc.) al fine di garantire comfort, autonomia e sicurezza per ospiti con bisogni simili?
6. Quali sono i servizi che potrebbero essere messi a disposizione per migliorare l'ospitalità (tempo libero, sport, socializzazione, salute, etc.) della struttura?
7. Cosa secondo voi sarebbe importante che il territorio organizzi (attraverso l'ente locale, associazionismo, etc.) per passare il tempo libero, partecipare ad eventi culturali e divertirsi?
8. Quali accortezze e servizi dovrebbero garantire i ristoranti e i luoghi in cui si mangia?
9. Quali necessità particolari potrebbero avere persone con problemi di obesità se si trovano a viaggiare in aree montane?
10. Quali necessità particolari potrebbero avere persone con problemi di obesità se si trovano a viaggiare in zone di mare?

Traccia Intervista Turismo per single- Progetto di Ricerca Turismo Accessibile e Sostenibile

1. Quali sono secondo voi i bisogni essenziali da considerare nell'organizzazione di un viaggio turistico per genitori single?
2. In che modo si potrebbe facilitare l'organizzazione di un viaggio turistico per genitori single?
3. Se pensiamo ai servizi di trasporto e di viaggio, ci sono aspetti particolari da tenere in considerazione?
4. Quali sono le caratteristiche che una struttura recettiva (es. albergo, agriturismo, etc.) tipo dovrebbe avere per rispondere alle esigenze del genitore single?
5. Quali servizi (tempo libero, sport, socializzazione, salute, etc.) potrebbero essere messi a disposizione per migliorare il soggiorno all'interno della struttura?
6. Quali accortezze e servizi dovrebbero garantire i ristoranti e i luoghi in cui si mangia?
7. Cosa vi piacerebbe che organizzzi il territorio (attraverso l'ente locale, associazionismo, etc.) per promuovere forme di turismo per genitori single, accessibili e sostenibili?

8. In che modo entrate in relazione con i diversi territori per promuovere le vostre attività?
9. Ci sono necessità particolari da considerare nell'organizzazione di un viaggio per genitori single in aree montane?
10. Ci sono necessità particolari da considerare nell'organizzazione di un viaggio per genitori single in aree costiere?
11. Ci potreste descrivere una vostra proposta di viaggio tipo?

Traccia Intervista Turismo sportivo - Progetto di Ricerca Turismo Accessibile e Sostenibile

1. Quali sono secondo voi i bisogni essenziali da considerare nell'organizzazione di un viaggio turistico per gruppi sportivi?
2. In che modo si potrebbe facilitare l'organizzazione di un viaggio turistico per gruppi sportivi?
3. Se pensiamo ai servizi di trasporto e di viaggio, in che modo il territorio potrebbe facilitare lo spostamento di persone con tali interessi?

4. Quali sono le principali caratteristiche che una struttura recettiva (es. albergo, agriturismo, etc.) tipo dovrebbe avere per rispondere alle esigenze del turista sportivo?
5. Quali servizi (tempo libero, socializzazione, etc.) potrebbero essere messi a disposizione per migliorare il soggiorno all'interno della struttura?
6. Quali accortezze e servizi dovrebbero garantire i ristoranti e i luoghi in cui si mangia?
7. Cosa vi piacerebbe che organizzi il territorio (attraverso l'ente locale, associazionismo, etc.) per promuovere forme di turismo sportivo, accessibili e sostenibili?
8. In che modo entrate in relazione con il vostro territorio di riferimento per promuovere le vostre attività?
9. Ci sono necessità particolari da considerare per facilitare il turismo sportivo in aree montane?
10. Ci sono necessità particolari da considerare per facilitare il turismo sportivo in aree costiere?
11. Ci potrebbe descrivere una vostra proposta di viaggio tipo?
Quali sono i principali aspetti (logistici, operativi, organizzativi) da tenere in considerazione?

Traccia Intervista bisogni speciali – Progetto di Ricerca Turismo Accessibile e Sostenibile

1. Quali bisogni particolari avete nel caso dobbiate fare un viaggio come turista?
2. Quali sono secondo voi i bisogni essenziali da considerare nell'organizzazione di un viaggio?
3. In che modo si potrebbe facilitare l'organizzazione di un viaggio accessibile e sostenibile?
4. Se pensiamo ai servizi di trasporto e di viaggio, cosa servirebbe per facilitare lo spostamento di persone con i suoi stessi bisogni?
5. Quali sono le principali esigenze da considerare in una struttura recettiva (es. albergo, agriturismo, etc.) al fine di garantire comfort, autonomia e sicurezza per ospiti con bisogni speciali?
6. Quali sono i principali servizi che vorreste avere a disposizione (tempo libero, sport, socializzazione, salute, etc.)?
7. Cosa vi piacerebbe che organizzi il territorio in cui soggiornate (attraverso l'ente locale, associazionismo, etc.) per passare il tempo libero, partecipare ad eventi culturali, e divertirvi?

8. Quali accortezze e servizi dovrebbero garantire i ristoranti e i luoghi in cui si mangia?
9. Quali necessità particolari potrebbero avere persone con i suoi stessi bisogni se si trovano a viaggiare in aree montane?
10. Quali necessità particolari potrebbero avere persone con i suoi stessi bisogni se si trovano a viaggiare in zone di mare?

**Traccia Intervista città dei bambini e delle bambine – Progetto di Ricerca
Turismo Accessibile e Sostenibile**

1. Ci descrive cortesemente l'esperienza di Fano città delle bambine e dei bambini?
2. Quali bisogni particolari hanno le famiglie che devono fare un viaggio con dei bambini?
3. Quali sono secondo voi i bisogni essenziali da considerare nell'organizzazione di un viaggio in cui i bambini sono protagonisti?
4. In che modo si potrebbe facilitare l'organizzazione di un viaggio accessibile e sostenibile rivolto ai bambini?
5. Se pensiamo ai servizi di trasporto e di viaggio, cosa servirebbe per facilitare lo

spostamento di bambini con bisogni propri?

6. Quali sono le principali esigenze da considerare in una struttura recettiva (es. albergo, agriturismo, etc.) al fine di garantire comfort, autonomia e sicurezza per bambini?
7. Quali sono i principali servizi che vorreste avere a disposizione (tempo libero, sport, socializzazione, salute, gioco, etc.)?
8. Cosa vi piacerebbe che organizzasse il territorio in cui soggiornate (attraverso l'ente locale, associazionismo, etc.) per passare il tempo libero, partecipare ad eventi culturali, e divertirvi?
9. Quali accortezze e servizi dovrebbero garantire i ristoranti e i luoghi in cui si mangia?
10. Ci descrive meglio l'esperienza che state sviluppando con i ristoranti?
11. Quali necessità particolari potrebbero avere i bambini se si trovano a viaggiare in aree montane?
12. Quali necessità particolari potrebbero avere dei bambini se si trovano a viaggiare in zone di mare?