

**UNIVERSITÀ DELLA VALLE D'AOSTA  
UNIVERSITÉ DE LA VALLÉE D'AOSTE**

**DIPARTIMENTO DI LINGUE**

**CORSO DI LAUREA IN LINGUE E COMUNICAZIONE PER L'IMPRESA E IL  
TURISMO**

**ANNO ACCADEMICO  
2020/2021**

**TESI DI LAUREA**

**TURISMO ACCESSIBILE: OPPORTUNITÀ ETICA E RISORSA DI SVILUPPO  
ECONOMICO**

**DOCENTE 1° relatrice: Prof. ALESSIA TOLDO**

**DOCENTE 2° relatrice: Prof. ANNA MARIA PIOLETTI**

**STUDENTESSA: CHIARA STORTI  
Matricola N° 18 E02 712**



## INDICE

<b>INTRODUZIONE</b> .....	5
---------------------------	---

### CAPITOLO 1

<b>Il rapporto tra disabilità e turismo</b> .....	8
1.1 Definizione di disabilità.....	8
1.2 Approcci alla disabilità nel corso del tempo.....	9
1.3 Rappresentazioni e modelli della disabilità.....	11
1.3.1 Modelli ontologico e funzionale o relazionale.....	13
1.3.2 Modelli esogeno ed endogeno.....	13
1.3.3 Modelli per sottrazione e per addizione.....	14
1.3.4 Modelli “malefico” e “benefico”.....	14
1.4 Ruolo sociale della disabilità.....	15
1.5 L’importanza della socializzazione per le persone con disabilità.....	16
1.6 Il turismo come mezzo di socialità.....	17

### CAPITOLO 2

<b>Il turismo accessibile : dati e normative</b> .....	18
2.1 Definire il turismo accessibile.....	18
2.2 Il turismo <i>accessibile</i> come strumento di socializzazione.....	19
2.3 Il turismo accessibile in cifre prima della crisi sanitaria.....	20
2.4 Le barriere all’accessibilità.....	21
2.5 Norme e provvedimenti in Europa.....	23
2.6 Norme e provvedimenti in Italia.....	27
2.7 I simboli internazionali dell’accessibilità.....	36

### CAPITOLO 3

<b>Analisi del mercato del turismo accessibile</b> .....	39
3.1 Panoramica sulla domanda di turismo accessibile nel Mondo.....	39

3.2 La domanda di turismo accessibile in Europa.....	41
3.2.1 I principali Paesi di origine dei turisti con disabilità.....	43
3.3 La domanda di turismo accessibile in Italia.....	44
3.4 Caratteristiche dell’offerta.....	45

## **CAPITOLO 4**

<b>Accessibilità e qualità delle informazioni: una questione aperta .....</b>	<b>52</b>
4.1 Le informazioni in rete, accessibilità e usabilità.....	52
4.2 Accessibilità delle informazioni in rete e disabilità.....	54
4.3 L’accessibilità turistica nelle piattaforme online.....	55
4.4 Tre esempi di piattaforme dedicate all’accessibilità.....	60
4.4.1 Bookingbilty.com.....	61
4.4.2 LP Tour – Viaggi senza barriere.....	63
4.4.3 Villageforall.net.....	65
4.5 Considerazioni finali.....	67
<b>CONCLUSIONI.....</b>	<b>69</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>72</b>
<b>SITOGRAFIA.....</b>	<b>74</b>

## INTRODUZIONE

Con il termine *turismo* si intende ciò che prevede lo spostamento di persone per ragioni differenti, legato al piacere, studio, religione, cultura e salute, per più di un giorno e meno di un anno. Secondo l'OMT (Organizzazione Mondiale del Turismo) è un fenomeno spesso riconducibile al bisogno di evasione: il bisogno di fare qualcosa diverso dal solito.

Nei Paesi Occidentali costituisce una delle attività che molti praticano abitualmente. Anche la fase di organizzazione è diventata sempre più facile, grazie all'utilizzo di Internet. Forse non si pensa, però, che non tutti hanno le stesse opportunità: esiste, infatti, una fetta significativa di persone che necessita di proposte specifiche e agevolazioni che si adattino alle proprie esigenze, date da condizioni economiche, fisiche, motorie o cognitive.

Il segmento del turismo accessibile è ancora oggi sottovalutato, sia in termini sociali, sia economici. Una delle ragioni riguarda il modo stesso in cui la disabilità viene letta e interpretata, ossia: come una questione privata che interessa solo chi ne è toccato da vicino. Di conseguenza, l'accessibilità è vista ancora come un aspetto marginale dell'offerta turistica, contrastando peraltro i dati sull'incidenza della disabilità, nelle sue molteplici forme. Inoltre, l'accessibilità turistica può essere intesa come sinonimo di qualità dell'offerta, arrivando a costituire un beneficio per tutti, anche per chi non usufruisce direttamente di questo tipo di servizio. In termini economici, la domanda di turismo da parte delle persone con bisogni *speciali* è decisamente in crescita, come dimostra il proliferare di agenzie specializzate in questo settore. In più, il potenziale economico legato a questa categoria è ben chiaro: se si analizzasse la questione, si noterebbe come per ogni possibile cliente con bisogni *speciali*, si debba contare almeno un'altra persona che lo accompagna: ciò produrrebbe un'ulteriore opportunità di crescita economica, che potrebbe creare valore aggiunto nel tempo e aumentare i profitti in modo rilevante.

Alla base di questo elaborato, dunque, c'è proprio la convinzione che l'accessibilità non debba essere considerata un requisito essenziale che ogni pacchetto turistico dovrebbe avere. L'obiettivo è, quindi, quello di dimostrare la rilevanza etica e economica che l'accessibilità ricopre nell'ambito del settore turistico.

A tal fine, l'elaborato sarà articolato in quattro capitoli, come segue.

Il primo proverà a dare una definizione il più completa possibile del concetto di disabilità: evitando riduzionismi e preservandone varietà e molteplicità. In quanto concetto socialmente

costruito, sarà tratteggiata brevemente la sua evoluzione, le varie rappresentazioni e i modelli sottesi. La trattazione porterà a delineare il ruolo positivo della socialità per le persone con disabilità e il compito che il turismo, in quanto attività *socializzante*, ricopre in questa dimensione.

Il secondo capitolo entrerà più nello specifico, cercando di delineare gli aspetti principali del turismo accessibile e, in particolare, il suo carattere socializzante, fondamentale nella vita delle persone con disabilità. Dopo aver riportato i dati di questo segmento, in relazione al periodo “pre-pandemia”, un paragrafo sarà dedicato alle cosiddette barriere all’accessibilità, sottolineando l’esistenza di altre e diverse tipologie oltre a quelle tradizionalmente più note, come le cosiddette barriere architettoniche. Il capitolo si concluderà con un quadro delle principali normative introdotte sia a livello europeo, sia nazionale. Infine, l’attenzione si sposterà sulla simbologia internazionale relativa all’accessibilità.

Il terzo capitolo si concentrerà sull’analisi della domanda e dell’offerta relative a questo tipo di mercato. Partendo dalla quantificazione delle persone con disabilità nel mondo, in Europa e in Italia, sarà possibile avanzare delle ipotesi sulle dimensioni di questo segmento in crescita. Successivamente, saranno riportate e analizzate le caratteristiche dell’offerta del turismo accessibile, ponendo l’accento sui costi di attrezzaggio specifico che le aziende sono chiamate a sostenere per essere definite accessibili.

Nell’ultimo capitolo si tratterà la questione dell’accessibilità delle informazioni, in particolare quelle relative alle strutture di accoglienza reperibili online. Per approfondire la questione, si farà riferimento alle *Linee Guida in materia di accessibilità delle informazioni* e si vedrà come essa venga trattata dalle agenzie di viaggio online più utilizzate. Infine, verranno presentati tre portali web dedicati ai servizi di prenotazione di strutture e viaggi accessibili: Bookingbility.com, LP Tour Viaggi senza barriere e Villageforall.net, analizzandone caratteristiche e criticità.

Una doverosa premessa rispetto a questo lavoro riguarda le questioni linguistiche e la necessità di problematizzare alcuni termini come, per esempio, l’espressione *speciale*, di uso comune (basti pensare ai BES, i bisogni educativi *speciali*). *Speciale*, infatti, pur essendo caratterizzato da un’accezione positiva, rimanda a qualcosa di "altro", rimarcando una differenziazione con ciò che *speciale* non è. Pur non essendo questa la sede per entrare in merito alle diverse teorie sull’assimilazione o sulla differenza, si ritiene necessario sottolineare l’importanza del rapporto fra la disabilità e le sue rappresentazioni, anche linguistiche, soprattutto in ottica performativa.

Dopo un'attenta valutazione, anche per coerenza con il materiale esaminato, si è deciso di mantenere l'aggettivo "*speciale*" (in luogo, per esempio, di un più neutro "specifico") riportandolo però in carattere corsivo, al fine di lasciare traccia delle riflessioni sottese al suo utilizzo e della necessaria problematizzazione che dovrebbe accompagnarlo.

# CAPITOLO 1

## IL RAPPORTO TRA DISABILITÀ E TURISMO

### 1.1 Definizione di disabilità

Nel primo capitolo si cercherà di fare chiarezza sul tema della disabilità, un concetto complesso a causa della multidimensionalità del termine stesso. Per questo motivo, l'obiettivo non sarà trovare una definizione esaustiva, ma piuttosto capire quali siano gli approcci più comuni e il ruolo che questa tematica ricopre all'interno della società. La presente analisi ha quindi come scopo quello di fornire una visione complessiva del fenomeno, benché, pretendere di circoscriverlo in un'unica definizione, sarebbe come sminuirne le sfaccettature.

Per disabilità si intende la “condizione di coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che, nell'interazione con barriere di diversa natura, possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società, sulla base dell'uguaglianza con gli altri.” (Dizionario Treccani). Tale definizione si ispira a quanto affermato nella *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità* (2006), ratificata dallo Stato italiano con la Legge 18/2009. La definizione del termine, proposta dal Dizionario della Lingua Italiana Treccani, risulta essere approssimativa a causa dell'ampia varietà della natura del problema: non si tratta che di un'affermazione, un modello teorico che non può essere adattato e comprendere tutte le varie e diversificate circostanze. D'altra parte, questa si riferisce esclusivamente a osservazioni cliniche e a una visione unicamente medica della tematica.

“La disabilità è un evento che è stato descritto da numerose prospettive, incluse quella medica, economica, sociopolitica e amministrativa.” (Albrecht, Bury, Seelman, 2001, pag.98 ).

Per individuare precisamente il concetto, è necessario condividere una terminologia relativa alla sua insorgenza e alle sue conseguenze. Sono stati fatti progressi in questo senso, ma esiste una così grande varietà di situazioni e di approcci teorici alla ricerca che ancora oggi persistono conflitti, contraddizioni e confusione tra i termini. La mancanza di coerenza risulta più drammatica quando una persona è definita come *disabile* in un contesto e non in un altro, “così che riceve terapie per gravi menomazioni ma non si qualifica per certi benefici relativi alla disabilità forniti dal suo datore di lavoro o dal governo” (Albrecht, Bury, Seelman, 2001, pag.98).

Il bisogno di coerenza tra i termini utilizzati è necessario non solo all'interno del contesto sanitario ma in tutti gli altri ambiti: ciò assicurerebbe un'omogeneità di interpretazione e di approccio tra le aree di ricerca, politica sociale e struttura sociale.

Alla domanda “Cos'è la disabilità?” molti risponderebbero una tragedia, una condizione da evitare, negare o addirittura nascondere, capace di causare automaticamente l'esclusione o la stigmatizzazione dell'individuo. Altri, invece, potrebbero rispondere che la disabilità è un'esperienza che ridefinisce e aggiunge valore alla vita. Verrebbe normale chiedersi come possano coesistere due visioni così contrastanti dello stesso tema: la risposta sta nel fatto che l'invalidità è sempre e solo stata studiata sottolineando la menomazione dell'individuo e le sue difficoltà legate all'ambiente sociale.

Disabilità è certamente differenza, ma non per questo classificabile unicamente come deficit; al contrario, può arricchire la società e creare nuove responsabilità e prospettive per gli individui.

## **1.2 Approcci alla disabilità nel corso del tempo**

Fino al XVII secolo, la persona disabile rientrava, come il povero, nella categoria di persone inutili e incapaci di provvedere al proprio sostentamento, perché impossibilitate a lavorare. Ciò ha portato inevitabilmente all'esclusione di questi individui, che risultavano essere inadatti a qualunque contesto sociale e lavorativo. A partire dal XX secolo, si è affermata la dialettica del “re-“ (Bocci, Straniero, 2020, pag. 57) : era diventato necessario rimpiazzare ciò che mancava o non funzionava bene negli individui definiti *inabili*. Si è trattato di un tentativo di far sparire *l'invalido* tramite la sua ri-educazione, ri-classificazione e re-integrazione all'interno di un unico e uguale corpo sociale.

Questo processo di ri-considerazione e di ri-abilitazione *dell'individuo disabile* ha portato alla mobilitazione di associazioni attive nel settore fino alla stesura, nel 1981, della *Classificazione Internazionale di Menomazioni, Disabilità ed Handicap* (International Classification of Impairment, Disability and Handicap, abbreviato con ICIDH) dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) (Barnes, trad. Marra, 2008, pag.88). Il modello medico associato alla disabilità fu sviluppato con lo scopo di fare luce su alcuni concetti e termini utilizzati per riferirsi a questa tematica. Esso distingueva tre diverse condizioni possibili: menomazione, disabilità e handicap.

La prima, la menomazione, è determinata da una perdita o anomalia, permanenti o meno, di strutture o funzioni psicologiche, fisiologiche o anatomiche. Rappresenta l'esteriorizzazione di uno stato patologico e riflette disturbi a livello organico.

La seconda, la disabilità, è definita come qualsiasi limitazione o perdita della capacità di compiere un'attività e rappresenta la concretizzazione della menomazione: infatti, ne può essere una conseguenza diretta o la reazione del soggetto dal punto di vista psicologico e cognitivo. Come per la menomazione, si può parlare di disabilità transitorie o permanenti, reversibili o irreversibili.

Infine, il termine handicap fa riferimento a una condizione di svantaggio vissuta da un individuo come conseguenza di una disabilità che limita o impedisce la possibilità di ricoprire un ruolo alla pari di quello degli altri all'interno di un gruppo. Generalmente, la prestazione di un individuo che presenta una disabilità può essere inferiore rispetto alla prestazione del gruppo. Se la disabilità è la concretizzazione della menomazione, l'handicap è la socializzazione di entrambe - menomazione e disabilità - e come tale ha delle conseguenze a livello culturale, sociale ed economico (OMS, 2001).

Tuttavia, il modello ICIDH presenta delle criticità da non sottovalutare. Per quanto riguarda la tripartizione menomazione-disabilità-handicap, risulta complesso associare un soggetto a una determinata categoria, poiché, talvolta, non ne esiste solo una che lo possa definire in maniera completa, ma può essere incluso in più categorie. Inoltre, queste ultime spesso non risultano adeguate quando si tratta di disabilità di persone anziane, bambini o persone con disturbi psichiatrici, in quanto le loro difficoltà non sono sempre associabili ad una menomazione. L'ultima criticità del sistema di classificazione ICIDH è legata alla descrizione della persona essenzialmente attraverso termini negativi, come "non può camminare, non può vedere, non ha l'abilità per, non è in grado di...": l'utilizzo dell'accezione unicamente negativa comporta la creazione di ulteriori ostacoli sociali ai processi di integrazione.

Preso atto delle limitazioni legate a questo modello, l'Organizzazione Mondiale della Sanità ne pubblica nel 2001 una revisione dal titolo *Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute* (International Classification of Functioning, Disability and Health; abbreviato con ICF). L'intento principale della versione aggiornata è quello di proporre delle modalità più complete per valutare, oltre all'impatto fisico, l'impatto sociale sulla persona. Non si tratta più di una classificazione delle conseguenze della disabilità, bensì di prendere in considerazione due diverse prospettive che, per la prima volta, sono messe sullo stesso piano, una a livello organico e l'altra a livello sociale.

Con la stesura dell'ICF, l'OMS si pone quattro scopi principali:

- fornire una base scientifica per permettere la comprensione dello studio della salute, tenendo in considerazione l'interazione tra individuo e contesto;
- stabilire un linguaggio comune per la descrizione della salute e delle condizioni ad essa correlate, al fine di migliorare la comunicazione fra operatori sanitari, ricercatori, pianificatori, amministratori pubblici e popolazione, incluse le persone con disabilità;
- permettere un confronto equo, che faccia riferimento allo stesso modello fra dati raccolti in vari Paesi, discipline sanitarie e servizi in momenti diversi;
- fornire una modalità sistematica per codificare le informazioni nei sistemi informativi sanitari. (OMS, 2001)

In breve, ciò che differenzia l'ICIDH del 1981 dalla versione più recente è la presa in considerazione della vita delle persone, delle modalità con cui esse sono costrette a convivere con le loro condizioni e il modo in cui le affrontano per cercare di migliorare il proprio stile di vita.

Dopo aver cercato di dare un'immagine più completa del panorama della disabilità e di come si cerchi di definirla, vedremo come quanto detto in precedenza si concretizzi tramite i modelli più diffusi e il ruolo sociale che essa ricopre.

### **1.3 Rappresentazioni e modelli della disabilità**

Ciascun periodo storico ha una propria interpretazione e rappresentazione della disabilità ed è impensabile separarla dal contesto culturale nel quale mette le proprie radici. È importante evidenziare che queste interpretazioni e rappresentazioni determinano lo sguardo, i comportamenti e le pratiche della società nei confronti della disabilità. (Bocci, Straniero, 2020, pag. 57).

I corpi che definiamo disabili o diversamente abili sono ancora oggi collocati dal pensiero comune in una posizione marginale, che porta inevitabilmente all'individualizzazione della disabilità. Ciò accade prevalentemente nel campo della rieducazione e dell'educazione *speciale*: più precisamente si tratta della diffusione dell'idea che la disabilità sia un problema che concerne unicamente un individuo o, al massimo, la sua cerchia familiare. Questo approccio porta a valutare la disabilità come un fenomeno isolabile, di cui non è necessario preoccuparsi o per il quale non si può fare nulla.

Come già visto in precedenza, questo tipo di approccio è adottato dalle società sin dall'antichità; tuttavia, ciò non ne giustifica la legittimità, piuttosto mette in evidenza l'arretratezza della società odierna in relazione a questioni di tipo etico-sociale. Ovviamente, le forme e i modi si differenziano rispetto al passato, grazie alla crescente consapevolezza dei diritti e alla emancipazione e autodeterminazione che hanno preso sempre più campo a partire dagli anni Settanta del Novecento. Nonostante ciò, i corpi *disabili* continuano ad essere oggetto di discriminazione, esclusione e stigmatizzazione. Ad essere ancora più grave è la perdita di autodefinizione e autodeterminazione della persona con disabilità, alla quale viene assegnato, in maniera diretta e immutabile, il ruolo di *paziente* (Linton, 1998, pag. 527). Un approccio di questo tipo ha come conseguenza l'oggettivazione delle persone disabili che favorisce l'aumento di stereotipi e di visioni semplificate del fenomeno.

È ben chiaro che l'invalidità determini direttamente delle problematiche, come il dolore, la sofferenza e l'ansia, e di certo, un gruppo non può farsene carico per il singolo, in quanto rimangono esperienze intensamente personali. Tuttavia, ciò che può fare la comunità è cambiare il modo di porsi rispetto a questi soggetti, interessarsene ed essere aperta ad un discorso culturale e politico. La disabilità, infatti, è un fenomeno che concerne la società nella sua interezza e i modi in cui quest'ultima la rappresenta sono espressione della sensibilità e dell'apertura mentale della comunità stessa. “La causa di forme di discriminazione e di esclusione nei confronti delle persone con disabilità non è la disabilità in sé ma lo sguardo che ciascuno di noi vi posa.” (Bocci, Straniero, 2020, pagg. 10/11)

Nel 2006 l'antropologo francese Charles Gardou propone nel suo articolo “Handicap, corps blessé et cultures” una suddivisione in otto modelli, secondo i quali la disabilità è stata ed è definita. Il suo scopo è quello di sottolineare la moltitudine di definizioni che si è provato a adottare nel corso degli anni, nessuna delle quali può essere considerata esaustiva, poiché nessun caso prende in considerazione il fatto che siano i modi che la società ha di pensare e di trattare la disabilità ad essere inevitabilmente condizionati dal contesto sociale e culturale.

Di seguito vedremo nel dettaglio i diversi modelli, organizzati secondo la suddivisione di Gardou.

### 1.3.1 Modelli ontologico e funzionale o relazionale

Nel modello ontologico, la disabilità è considerata come un'entità in grado di mettere in ombra l'individuo. È trattata dal punto di vista organico e anatomico e viene vista come un elemento "isolabile, estraneo e patogeno" (Gardou 2006, pag 31), un problema individuale che necessita di cure mediche. Quando queste non siano sufficienti a causa dell'insanabilità del corpo, si deve ricorrere alla *normalizzazione* della persona. Il processo di *normalizzazione* dovrebbe permettere agli individui di prendere attivamente parte alla vita di un gruppo: questo perché la *normalità* risulta essere mezzo di opportunità e promozione sociale, un valore essenziale e strumentale per raggiungere finalità di sviluppo e partecipazione (Erickson, 2006). Fare e essere *come gli altri* è l'obiettivo della *normalizzazione*: condurre tutti i membri di una società a un modello di riferimento ideale e uniforme. Ma è proprio qui che sta l'errore del rapporto società-disabilità. Il processo da attuare per una società realmente inclusiva non dovrebbe cercare a tutti i costi di colmare una *manca* nell'individuo o nella sua esperienza in diversi ambienti sociali, ma far sì che questo *vuoto* non rappresenti un motivo di esclusione.

Per il modello funzionale o relazionale, la disabilità non è più lesione o mancanza, bensì un'alterazione, uno squilibrio che emerge dalla relazione disarmonica fra la persona e l'ambiente con il quale interagisce. Importante è il *lato situazionale*, vale a dire, la situazione che nasce da una malattia, un trauma o un altro problema di salute e la sua risonanza sulla vita nella società. (Gardou 2006, pagg. 31/32)

### 1.3.2 Modelli esogeno ed endogeno

Gardou individua nel modello esogeno la rappresentazione della disabilità come risultato causato dall'azione di un elemento esterno del quale si cerca di capire l'origine.

Il fattore scatenante è da ricercare nella natura o nel contesto sociale? Dipende dallo stile di vita e dalla cultura o da un incidente passato? E se fosse il risultato di una maledizione, una vendetta causata dalla disattenzione ad un divieto? ( Bocci, Straniero, 2020, pag. 59) Spesso la *colpa* ricade sull'ambiente parentale, il più delle volte, su una patologia risultante dal legame madre-bambino. È così che l'indagine inarrestabile della causa, fa perdere di vista la ricerca di una cura o di una soluzione, quantomeno, a livello sociale.

Se nel modello esogeno la causa della condizione di disabilità si cerca in fattori esterni alla persona, nel modello endogeno la ricerca si sposta all'interno della persona stessa. In questa

prospettiva, un corpo *malato e deforme* diventa l'espressione di un pericolo di cui la società ha paura. La comunità identifica la disabilità come una punizione, la conseguenza di una trasgressione o negligenza alle *norme sociali*. (Gardou, 2006, pag. 2) Il timore nei confronti della disabilità ha avuto effetti soprattutto sulla sua presenza in contesti pubblici, dai quali viene allontanata, aumentando così la separazione a livello sociale fra *incluso ed escluso, normale e anormale*.

### 1.3.3 Modelli per sottrazione e per addizione

Il modello per sottrazione si riferisce a una mancanza da colmare, un deficit, una menomazione da riparare: disabilità diventa uguale a *qualcosa in meno*, qualcosa che una persona non ha più o che non ha mai avuto, come una parte del corpo o la capacità di fare qualcosa. Questo modello sta alla base dell'*International Classification of Impairment, Disability and Handicap* (ICIDH) (OMS, 1981) di cui abbiamo visto le caratteristiche in precedenza (§1.1).

Al contrario, il modello per addizione classifica la disabilità come un elemento esterno che occupa il corpo o la mente, un peso che la persona è costretta a portare ma che deve essere rimosso.

Da questo modello, ad esempio, è nata l'espressione *portatore di handicap*.

### 1.3.4 Modelli “malefico” e “benefico”

Il primo modello considera la disabilità come il male assoluto, una condizione con la quale nessuno vorrebbe avere a che fare, da evitare in qualsiasi modo, in quanto sinonimo soprattutto di esclusione sociale. Al contrario, il secondo conferisce alla disabilità un'accezione positiva, un'occasione di conoscenza di se stessi, di consapevolezza delle proprie vulnerabilità e delle potenzialità interiori che si possiedono.

È proprio a partire dal modello benefico che negli ultimi anni atleti dei Giochi paralimpici sono diventati dei veri e propri “esempi di forza, determinazione e coraggio nell'affrontare e superare i limiti imposti dalla disabilità e nell'abbattere ogni tipo di barriera architettonica e culturale.” (Straniero, 2020, pag. 55)

## 1.4 Ruolo sociale della disabilità

Nella classificazione proposta da Gardou, l'unico modello di disabilità a non essere esaminato è quello sociale, manca quindi una lettura socio-politica del fenomeno.

Teorizzato nella seconda metà del Novecento da un gruppo di attivisti in Gran Bretagna, tra cui attore principale fu *l'Union of the Physically Impaired Against Segregation* (UPIAS), il modello sociale prende in considerazione il contesto e colloca la disabilità all'interno dell'organizzazione sociale. Contrariamente agli approcci tradizionali di tipo individualistico, questo modello piuttosto che mettere in luce le limitazioni funzionali delle persone diversamente abili, evidenzia i problemi causati dai *fattori disabilitanti*. Tra essi sono compresi l'istruzione non accessibile, sistemi di comunicazione e informatici, gli ambienti di lavoro, sussidi di invalidità inadeguati, servizi sanitari e di solidarietà sociale discriminatori, trasporti inaccessibili, edifici pubblici ed alloggi con barriere. (Barnes, trad. Marra, 2008, pag. 90). Grazie al diverso punto di vista che questo approccio fornisce, separando barriere fisiche e culturali dalle singole *incapacità*, è possibile "smascherare le tendenze *disabilizzanti* della società moderna" al fine di generare politiche adeguatamente inclusive. (Barnes, trad. Marra, 2008, pag. 91)

Quando si parla di *politiche inclusive* è necessario specificare che con inclusione, a differenza dell'immaginario collettivo, non si intende condurre tutti i membri di una società a un corpo sociale uniforme e senza distinzione. L'affermazione di uguaglianza e del pari valore, concetti fondamentali dell'inclusione, concorrono, infatti, a riconoscere pari dignità e diritti ad ogni individuo, a prescindere dalle sue concrete e reali diversità. Allo stesso tempo, le condizioni delle persone con disabilità non devono essere usate come discriminanti o motivazioni per ridurre i diritti e le opportunità. (Erickson, 2006)

Le sfide che le società affrontano nel tentativo di essere il più inclusive possibili sono identificabili in due rischi: l'identificazione dell'individuo nella disabilità e il riconoscimento non adeguato della specificità dei bisogni di una persona.

Nel primo caso, è importante che i componenti di una comunità non individuino nella persona disabile la disabilità stessa, ma piuttosto riconoscano la specificità dell'individuo *con* una disabilità, *con* dei bisogni specifici come facente parte della comunità.

Nel secondo caso, per essere in grado di riconoscere i bisogni di una persona con disabilità, è necessario che tutti i componenti di una comunità si facciano carico dell'impatto sociale di questa condizione, se ne interessino al fine di leggere in modo consapevole la complessità di ogni singola situazione e di proporre modalità e possibili soluzioni.

Tutto ciò non è ovviamente nulla di immediato e semplice, la complessità di ogni singolo caso richiede una risposta specifica e attenta: per ottenerla, per ottenere risposte etiche e efficaci, è necessario che queste situazioni diventino una “*speciale* normalità, un arricchimento della normalità e non un allontanamento da essa, da quella quotidianità comune che dovrebbe abbracciarci tutti.” (Erickson, 2006)

## **1.5 L'importanza della socializzazione per le persone con disabilità**

Partecipare in maniera attiva alle *situazioni socializzanti* di tutti i giorni, essere parte di un gruppo e ricoprire al suo interno un ruolo riconosciuto, permette agli individui di svilupparsi, di mettersi in discussione, di confrontarsi e di imparare comportamenti adeguati in base alle diverse circostanze. Chi come le persone con disabilità ne resta generalmente escluso, non sempre ha poi l'opportunità di vivere al meglio queste occasioni di crescita personale.

Le persone con disabilità spesso vengono sottovalutate nella società e ciò comporta per loro minori probabilità di ricoprire dei ruoli sociali (Patterson, 2011, pag. 41).

La partecipazione ad attività ricreative, tra cui il turismo, diventa parte della riabilitazione e dell'integrazione delle persone con disabilità, il che apporta diversi benefici: favorire la capacità di mettersi in gioco, crearsi un'identità di ruolo positiva; generare una rete formale e informale di amici e colleghi; raggiungere qualcosa di cui essere orgogliosi e stimolare la capacità di acquisire un'autostima positiva. In breve, il coinvolgimento delle persone con disabilità in attività ricreative, oltre a rappresentare un pretesto di socializzazione, crea spirito di iniziativa e diventa un'occasione di sviluppo per sperimentare la propria indipendenza e responsabilità per il successo o il fallimento. Le persone con disabilità sono così incoraggiate a impegnarsi in attività decisionali e di definizione degli obiettivi. (*Ivi*, pag. 46)

Il turismo è un fenomeno unico per la riabilitazione delle persone con disabilità: include il processo cognitivo e permette di portare l'individuo alla piena socializzazione, che si protrae per tutta la vita. (Khetagurova, Kryukova , 2020, pag. 250).

Così come altre attività ludiche e di svago, oggi il turismo si configura, quindi, come un diritto essenziale e cruciale per lo sviluppo umano, uno strumento di conoscenza ed emancipazione personale e un bisogno sociale primario e, come tale, dovrebbe essere sostenuto da leggi e regolamentazioni, in modo da facilitarne la fruizione in termini di infrastrutture e servizi. (Altinay, Saner, Bahçelerli, Altinay, 2016, pag. 89)

## 1.6 Il turismo come mezzo di socialità

L'Organizzazione Mondiale del Turismo (UNWTO), agenzia delle Nazioni Unite competente per la promozione di un turismo responsabile, sostenibile e universalmente accessibile, ha definito il turismo come "l'insieme di attività realizzate dalle persone durante i loro viaggi in luoghi diversi da quello di residenza, per un periodo di tempo che va da due giorni (almeno un pernottamento) a un anno, a scopo di vacanza, lavoro o altri motivi." (Definizione WTO - Cooperiamo Insieme- 2006, *vedere sitografia*). Chiaramente si tratta solo di una definizione generica, che si basa principalmente sulle conseguenze più evidenti del fenomeno turistico, cioè lo spostamento di persone. In realtà, il turismo risulta una questione molto più complessa e può essere analizzata nelle sue varie sfaccettature: come una risorsa economica, come un fattore di rischio e come un fenomeno sociale. (Brumaru, Taloş, 2011, pag.186).

Ciò su cui ci si soffermerà è l'aspetto sociale del turismo, in particolare la grande opportunità di socializzazione rappresentata da questa attività.

Quando si parla di opportunità di socializzazione si fa riferimento a una caratteristica del turismo ben precisa, vale a dire la capacità di coinvolgere una pluralità di individui e permettere loro di creare legami, a prescindere dalle differenze religiose, linguistiche, culturali, di provenienza e di estrazione sociale. Praticare turismo prevede continue interazioni faccia a faccia con i residenti del luogo che si visita e con altri turisti: questo scambio continuo e interattivo permette di "imparare la socialità e il piacere di vivere insieme."(Hamadouche, 2016, pag.142-144).

Il turismo, oltre ad essere un mezzo di integrazione, risulta un vero e proprio vettore di produzione di rapporti e un elemento significativo della solidarietà sociale, dal momento che si caratterizza anche come portatore di valori, tra cui il rispetto, la tolleranza e la disponibilità mentale ad accogliere le differenze altrui. (Ivi, pag. 146).

La socializzazione sta alla base della vita di ogni singolo individuo e per questo motivo tutte le situazioni dalle quali viene generata non dovrebbero escludere nessuno.

## CAPITOLO 2

### IL TURISMO ACCESSIBILE: DEFINIZIONE, DATI E NORMATIVE

#### 2.1 Definire il turismo accessibile

*Turismo accessibile, turismo inclusivo, turismo senza barriere* sono alcuni dei modi differenti con i quali si indica lo stesso concetto, che si basa sul principio di disponibilità di turismo, in termini di adattamento delle infrastrutture, dei centri turistici e delle varie attrazioni alle diverse esigenze di tutte le persone (Khetagurova, Kryukova, 2020, pag. 249). Assicurarsi che le destinazioni turistiche, i prodotti e i servizi siano accessibili in modo equo, indipendentemente da età, disabilità o limitazioni fisiche, è lo scopo principale di questo tipo di turismo. “La possibilità di viaggiare non dovrebbe essere assunta come un privilegio, ma un diritto inalienabile, quindi è necessario consentire a ogni singolo individuo di potersi arricchire e godere appieno della scoperta dell’altro e dell’altrove.” (Valentini, 2020, pag. 5).

Infatti, l’accessibilità è stata individuata come uno degli otto principi fondamentali per un approccio sociale alla disabilità da Ivanov e Kisel (2020) insieme al rispetto per la dignità intrinseca, per l’autonomia individuale, compresa la libertà di fare le proprie scelte. Gli autori intendono l’accessibilità non solo come non-discriminazione, ma piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società. In questa logica, essa risulta connessa al rispetto per la differenza e all’accettazione delle persone con disabilità, così come alle pari opportunità e alla parità tra individui. Inoltre, gli autori fanno riferimento al rispetto per le capacità in evoluzione dei bambini con disabilità e al loro diritto di preservare la propria identità.

In concreto, si identifica nell’espressione turismo accessibile l’insieme di prodotti, servizi, ambienti e strutture turistiche che consentono una fruizione senza ostacoli (Cirelli, 2011, pag. 2), così progettati da permettere la loro fruizione in modo indipendente e decoroso per tutti. Pertanto, le attività accessibili possono essere fonte di inclusione e socializzazione, che sono indicatori di sviluppo significativi per le persone con disabilità. (Altinay, F., Altinay, Z., Bahçelerli, 2016, pag. 89)

In un’ottica di turismo accessibile, è fondamentale non focalizzare l’attenzione semplicemente sull’obiettivo dell’accessibilità fisica, che prende in considerazione esclusivamente l’aspetto architettonico delle strutture. Occorre, invece, garantire l’accessibilità in tutti i settori, come ad esempio dei trasporti e dell’informazione e quello gastronomico, con un ventaglio di proposte

che incontrino il gusto e le necessità di ciascuno, per ottenere anche migliori risultati dal punto di vista economico e della soddisfazione del cliente.

## **2.2 Il turismo *accessibile* come strumento di socializzazione**

Come visto nel capitolo precedente §1, il turismo è una parte importante dell'integrazione sociale delle persone con disabilità e della loro riabilitazione; risulta essere un vero e proprio strumento di socializzazione che aiuta a sviluppare capacità, abilità e competenze varie e sprona i viaggiatori a diventare più indipendenti, esperti e flessibili. Ciò che il turismo accessibile favorisce è la preparazione delle persone con disabilità alla libera interazione con la società, da un lato, e la reciproca disponibilità della società ad accettare le persone con disabilità, dall'altro. (Ivanov, Kisel, 2020, pag. 118)

Il turismo accessibile è pertanto un'occasione di riabilitazione sociale e culturale.

Per comprendere meglio la sua fondamentale finalità sociale, si vedranno di seguito le funzioni individuate da V. S. Khetagurova e E. M. Kryukova (2020) docenti della Russian State Social University di Mosca:

- funzione compensativa: contribuisce alla realizzazione del potenziale personale che non è richiesto nella vita quotidiana, sociale, lavorativa e familiare;
- funzione di sviluppo: si realizza attraverso l'arricchimento degli orizzonti, la conoscenza dei fenomeni naturali, delle tradizioni, dello sviluppo fisico, emotivo e spirituale e morale dell'individuo;
- funzione comunicativa: contribuisce alla creazione di nuovi contatti sociali, legami amichevoli e commerciali, superando la monotonia della vita;
- funzione edonistica: contribuisce alla formazione di uno stato psico-emotivo positivo, un aumento della sicurezza psicologica;
- funzione riabilitativa: contribuisce al ripristino delle risorse umane, alla prevenzione delle malattie psicosomatiche, al mantenimento della forma fisica e della salute;
- funzione di adattamento: si basa sul fatto che il turismo è un mezzo complesso di adattamento, superando la mancanza di domanda sociale, attivando il potenziale personale e mantenendo un atteggiamento positivo nei confronti della vita.

Nonostante le variegate opportunità fornite dal turismo accessibile, sussistono grandi criticità legate, in primo luogo, allo sviluppo inadeguato delle infrastrutture, al basso livello dei servizi e alla scarsa qualità delle strutture ricettive, oltre alla mancanza di ambienti senza barriere.

### **2.3 Il turismo *accessibile* in cifre prima della crisi sanitaria**

Secondo il report dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), il 15% della popolazione mondiale vive con qualche forma di disabilità: si tratta, quindi, di quasi 1 miliardo di persone, di cui il 20-25% fa parte della popolazione europea (circa 130 milioni) e il 5,2% di quella italiana (circa 3 milioni e 150 mila). (Accessible Tourism, UNWTO).

Volendo collocare questi 3 milioni e 150 mila cittadini sul territorio nazionale, risulterebbe che le regioni in cui ne è presente una percentuale maggiore sono la Sardegna, con il 7,9%, e l'Umbria, con il 6,9%. I tassi di prevalenza più bassi si trovano, invece, in Lombardia (4,1%) e in Trentino-Alto Adige (3,8%). (Disabilità in Italia: numeri, cifre e condizioni negli ambiti generali, di mobilità, scuola, lavoro, welfare, 2021)

Il concetto di 'accessibilità turistica' in Europa è ancora un argomento poco approfondito, con un diffuso pregiudizio e una carenza informativa sul mercato dei turisti con bisogni *speciali*.

In Italia, il Primo libro bianco sul Turismo per Tutti, dal titolo *Accessibile è meglio* è stato presentato a Milano solo nel 2013, in occasione della Borsa Internazionale del Turismo, su iniziativa della Presidenza del Consiglio dei ministri in collaborazione col Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile, di cui fanno parte le principali federazioni della disabilità, come la Federazione Italiana per il Superamento Handicap (FISH), l'Associazione Nazionale Guida Legislazione Andicappati Trasporti (ANGLAT) e la Federazione Internazionale per il Turismo Accessibile e Sociale.

Anche se si è iniziato a parlare di questo argomento, le esigenze dei turisti con disabilità sono estremamente differenziate e largamente sconosciute, i costi di investimento mal calcolati e l'accessibilità è generalmente percepita dal mercato più come un onere che come un valido motivo di opportunità. (Il turismo per tutti, 2017, *vedere sitografia*)

Nonostante la percentuale di cittadini italiani con disabilità sia abbastanza significativa, esiste un grosso divario tra il numero delle strutture e delle infrastrutture accessibili considerate d'eccellenza e la media del Paese, che si attesta su un livello medio/basso. (BANDIERA LILLA, 2017, pag. 1).

Ad esempio, la mobilità accessibile è molto limitata: i dati relativi al 2019 mostrano che solo il 14,4% di persone con disabilità riesce a spostarsi con mezzi pubblici urbani che risultano

generalmente non adeguatamente sviluppati ( *Disabilità in Italia: numeri, cifre e condizioni negli ambiti generali, di mobilità, scuola, lavoro, welfare, 2021, vedere sitografia*).

## **2.4 Le barriere all'accessibilità**

Si definiscono barriere all'accessibilità tutti i tipi di difficoltà e impedimenti, che un turista con disabilità incontra nell'organizzare e realizzare un viaggio. Per parlarne in modo adeguato è necessario specificare che non esistono solo barriere architettoniche e fisiche, riguardanti la costruzione e l'adeguamento delle strutture: ne esistono, infatti, diverse tipologie che possono interferire con l'accessibilità ai servizi turistici. Queste si possono raggruppare sotto tre categorie: interne, esterne e comunicative.

Le barriere interne sono il risultato del livello individuale delle funzionalità fisiche, psicologiche e cognitive di una persona e le sue possibilità economiche, cioè la condizione fisica dei potenziali turisti e la loro situazione finanziaria.

Le barriere esterne, o ambientali, includono gli atteggiamenti che la società ha verso le persone con disabilità, la presenza di ostacoli burocratici e la gamma limitata di servizi turistici offerti, le condizioni ambientali, gli elementi economici, le norme e i relativi regolamenti. (Khetagurova, Kryukova 2020, pag. 249).

Infine, le barriere comunicative sono rappresentate dall'insieme di informazioni riguardanti i servizi turistici offerti. Ad esempio, troviamo una barriera comunicativa quando i modi in cui queste vengono divulgate non tengono conto delle disabilità sensoriali, come la vista e l'udito, o dei livelli di comprensione dei possibili destinatari. (Ivanov, Kisel, 2020, pag. 119).

Tra le barriere comunicative c'è anche il linguaggio utilizzato nella promozione di servizi o di strutture accessibili, ad esempio quando i testi sono redatti con un layout inappropriato, font difficilmente leggibile, o quando le promozioni non contengono altro che elenchi di servizi e attrezzature per la mobilità senza essere realmente accattivanti (Gandin, 2016, pag. 50),

Di seguito si vuole dare un'idea più precisa e schematica di alcune tra le più frequenti barriere nel settore turistico:

- informazioni poco visibili in rete;
- assenza di personale preparato;
- mancanza di spazio tra i tavoli nei ristoranti;
- numero limitato di camere accessibili;
- mancanza di assistenza specifica;
- mancanza di garanzie riguardo l'effettiva accessibilità dei mezzi di trasporto;

- attività culturali con sede in dimore storiche inaccessibili;
- mancanza di servizi igienici adeguati;
- mancanza di risposte specifiche ai diversi bisogni *speciali*;
- informazioni incomplete o non del tutto veritiere sull'accessibilità agli spazi (parcheggio, reception, hall, ristorante, sala bar, giardino, spiaggia, terrazza, cinema e teatro, mostre, sale espositive...);
- percorsi e sistemi di sicurezza inadeguati e/o inaccessibili;
- pavimentazione disconnessa, rampe assenti o mal collegate;
- proposte di attività non inclusive;
- mancanza di supporti tecnici specifici (audio guide, tavolette in braille, impianti magnetici a induzione...)
- etc.

Le barriere più difficili da abbattere sono tuttavia quelle psico-sociali, costituite da pregiudizi e atteggiamenti discriminatori, che ancora permangono pesantemente nella visione comune della disabilità. Adottare un atteggiamento compassionevole, il non rivolgersi direttamente alle persone con disabilità, utilizzare un linguaggio poco rispettoso dei diversi bisogni e non chiedere preventivamente agli ospiti le loro esigenze, si rivelano ancora oggi ostacoli insormontabili per una piena e reale inclusione.

Per rendere le strutture turistiche accessibili anche sotto questo importante aspetto, esse “dovrebbero essere dotate di personale preparato che sappia approcciarsi e gestire i clienti con esigenze di accesso specifiche.” (Valentini, 2020, pag 29).

L'idea più diffusa riguardante l'accessibilità è che essa sia troppo onerosa, che abbia bisogno di progettualità e professionalità specifiche oltre a investimenti importanti. In realtà, per intraprendere un'attività realmente inclusiva, sarebbero sufficienti piccole attenzioni e cambiamenti che potrebbero caratterizzare in modo positivo l'esperienza turistica delle persone con disabilità, degli accompagnatori e delle loro famiglie, permettendo loro di usufruire a pieno dei servizi e godere dell'occasione di socializzazione e benessere ad essi offerta. (Valentini, 2020, pag. 22)

Il turismo accessibile è un settore nuovo, dinamico, “in divenire”, suscettibile di continui e positivi cambiamenti che procedono di pari passo con una più responsabile e condivisa percezione della disabilità, che si va diffondendo nella società odierna. La visione della *diversità*, oggi come oggi, si riferisce sempre più ad un insieme di potenzialità, abilità e risorse

da attivare nella comunità e non, come in passato, a una problematica da affrontare e risolvere da soli insieme ai propri congiunti.

Anche se troppo spesso è considerato come una risorsa sottoutilizzata, questo tipo di turismo è uno dei più promettenti, in quanto non solo svolge un ruolo sociale determinante nella vita delle persone con disabilità ma ha dei risvolti importanti di sviluppo, morale ed economico per la società nel suo insieme. “Solo un sistema turistico accessibile, capace di accogliere fruitori con diverse tipologie di disabilità e capace di saper promuovere proposte coinvolgenti, può garantire una significativa affluenza di turisti con bisogni *speciali*. In realtà il problema potrebbe anche non esistere se si iniziasse a progettare un’offerta turistica *per tutti*, applicando modelli o seguendo esperienze di successo che hanno eliminato il concetto di *progetto speciale* a favore di un *progetto normale*. La normalità risiede infatti nel pensare *a tutti*, nel dare *a tutti* la medesima opportunità.” (Cirelli, 2011, pag. 3).

## 2.5 Norme e provvedimenti in Europa

Quando si tratta di diritti delle persone e in particolare delle persone con disabilità, tutto ciò che avviene a livello europeo, ha una grande risonanza nella maggior parte degli Stati Membri dell’Unione. Per questo motivo, prima di vedere il quadro normativo italiano, è necessario fare alcuni accenni alla situazione a livello Europeo.

Il concetto di accessibilità nell’ambito turistico è stato sviluppato a partire dalla fine degli anni Settanta del Novecento in Gran Bretagna, quando l’ufficio Nazionale del turismo britannico, allora l’English Tourist Board, iniziò a studiare la situazione delle persone con bisogni *speciali* in ambito turistico. La ricerca aveva come scopo quello di comprendere quali fossero i mezzi adatti per permettere a questa parte di cittadini di beneficiare dell’offerta turistica. Da tale ricerca risultò un’enorme lacuna nei sistemi di comunicazione e informazione nei confronti di questa categoria. (Lavagnini, 2014, pag. 6)

Il vero anno di svolta a livello europeo è stato, però, il 1981, quando l’Assemblea Generale delle Nazioni Unite indisse l’”Anno delle Persone con Disabilità” e il “Decennio delle Persone con Disabilità” (1983-1992). ( Il Turismo Accessibile nel quadro legislativo)

L’esperienza acquisita dal Decennio delle Persone con disabilità ha portato il 20 dicembre 1993 all’adozione da parte dell’Assemblea Generale dell’ONU della stipulazione delle *Norme standard sulle pari opportunità delle persone con disabilità*. Il documento racchiudeva una

serie di regole riguardanti molti aspetti della vita delle persone con disabilità come accessibilità, cultura e sport e metteva nero su bianco gli impegni che gli Stati si sarebbero dovuti prendere come l'introduzione di programmi d'azione, compresi di strumenti da utilizzare, per rendere accessibili gli ambienti fisici e l'informazione.

Per quanto queste norme non abbiano un valore giuridico e un potere vincolante, rappresentavano delle linee guida, delle raccomandazioni molto forti per i Governi degli Stati europei per promuovere politiche adeguate e, soprattutto, volte a garantire pari diritti e pari opportunità alle persone con disabilità.

Nel percorso di presa di coscienza della vita delle persone con disabilità, fondamentale è stato il congresso europeo *La Città e le persone handicappate* (Barcellona, 1995) perché in questa occasione è stata riconosciuta la responsabilità della società intera nei confronti della disabilità, non più vista solo come una condizione riguardante unicamente il singolo e la sua cerchia familiare. “La collettività e la sua organizzazione sociale sono conseguentemente responsabili nel promuovere le migliori condizioni per un pieno sviluppo della persona, evitando ed eliminando le cause che lo ostacolano e lo rendono difficile.” (Li Vecchi, 2015, pag. 23). A seguito di tale congresso, molteplici città si sono impegnate a sostenere la sensibilizzazione della tematica tramite una conoscenza più ampia dei diritti, dei bisogni, del potenziale e del contributo alla società delle persone con disabilità. L'obiettivo finale era quello di fornire un'immagine completa di questi individui e che, soprattutto, si allontanasse dagli stereotipi. Nel concreto, l'accessibilità è stata promossa in ambito culturale, sportivo e ricreativo, garantendo l'accesso ai servizi, con particolare attenzione a quelli sanitari, riabilitativi, educativi e lavorativi tramite diverse campagne di sensibilizzazione e misure di adattamento degli spazi urbani e degli edifici sono state messe in atto, garantendo, così, una maggiore accessibilità.

La comunicazione dal titolo *Verso un'Europa senza ostacoli per i disabili*, emanata dalla Commissione europea nel 2000, esaminava gli elementi che ostacolavano la partecipazione delle persone con disabilità alla vita sociale e le politiche e strategie a sostegno del miglioramento dell'accessibilità. Nel documento veniva evidenziata la necessità di un coordinamento tra diversi settori: istruzione, occupazione, informazione, trasporti, mercato interno e politiche dei consumatori. Questa sinergia non è da considerarsi solo a livello nazionale: la cooperazione tra Stati è infatti fondamentale per garantire uniformità dei metodi utilizzati e favorire il turismo internazionale. Infine, un'altra tematica trattata è la disponibilità di dati statistici e demografici affidabili, che risultava essere una problematica da risolvere

necessariamente in quanto da essa dipende la possibilità di elaborare politiche adeguate ed efficaci.

Per la seconda volta la Commissione ha indotto l'”Anno europeo delle persone con disabilità” nel 2003 al fine di proseguire la campagna di sensibilizzazione di tutti i componenti della società sulla condizione delle persone con disabilità, alle quali viene quasi del tutto negata la possibilità di partecipare ad attività sociali a causa di barriere fisiche e sociali che sarebbero facilmente sormontabili. Risultato di questa iniziativa è stata la pubblicazione di un piano d'azione europeo con l'obiettivo di redigere politiche comunitarie e azioni concrete legate all'accessibilità (Li Vecchi, 2015).

Sulla scia della crescente attenzione per le questioni legate all'accessibilità, è nata nel 2006 l'ENAT, rete europea per il turismo accessibile. L'associazione “apripista” puntava alla collaborazione tra le organizzazioni e la condivisione delle esperienze per migliorare l'accessibilità delle informazioni turistiche e dei servizi e la promozione di iniziative per tutti i tipi di visitatori con esigenze di accesso particolari. La missione dell'ENAT era quella di rendere l'Europa una destinazione accessibile, una destinazione adatta a tutti i tipi di viaggiatori, dove tutti potessero essere messi nella condizione di godere di nuove esperienze e non doversi preoccupare delle possibili barriere. La rete formatosi grazie all'operato di ENAT vedeva, e vede tutt'oggi, collaborare autorità turistiche, grandi e piccole imprese, organizzazioni non governative, istituzioni educative, professionisti e individui. La varietà di attori, la diversità di esperienze e competenze condivise, ha permesso ad ognuno di imparare dall'altro, di crescere per raggiungere standard professionali più elevati e per migliorare la qualità dei servizi turistici, offrendo una maggiore scelta e una calda accoglienza per la grande diversità dei turisti di tutte le età e abilità (Why ENAT?, *vedere sitografia*).



Figura 2. 1 Logo ENAT, fonte: [www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)

La convinzione che muove l'operato dell'associazione è che il turismo accessibile debba diventare una priorità, non solo per il bene dei turisti ma anche per la sostenibilità a lungo termine dell'industria turistica. L'obiettivo per questo nuovo decennio (2020-2030) è quello

di allargare il raggio d'azione a livello globale, diventando una rete per le persone e le organizzazioni di tutto il mondo che credono nell'accessibilità come forza trainante per imprese, comunità. (*Ibidem*)

Negli ultimi anni molte città europee stanno lavorando per costruire la loro reputazione di città accessibili e vivibili, per sostenerle e spronarle la Commissione Europea ha lanciato un'iniziativa che premia le città che attuano un maggior numero di politiche volte a migliorare l'accessibilità: l'*European Access City Award*, lanciato nel 2010, che da allora ha cadenza annuale.



Figura 2. 2 Logo European Access City Award, fonte: [www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)

I criteri secondo i quali viene assegnato il premio sono:

- miglioramento dell'accessibilità negli spazi pubblici,
- trasporti e relative infrastrutture,
- informazione e comunicazione, comprese le tecnologie dell'informazione e della comunicazione,
- strutture e servizi pubblici,
- impegno di continuo miglioramento dell'accessibilità in modo sostenibile,
- propensione a diventare modello e incoraggiare l'adozione delle migliori pratiche in tutte le altre città europee. (*Accessible Cities, vedere sitografia*)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Vincitore del premio *Access City* 2021 è Jönköping città svedese che grazie ai continui miglioramenti attuati nelle aree nuove e in quelle vecchie della città, in collaborazione con le organizzazioni dei disabili, ha dimostrato un'attenzione e una risposta concreta alla tematica.

Il 15 novembre 2010 la Commissione europea ha presentato una strategia volta a rafforzare la partecipazione delle persone disabili alla società e all'economia. Nella *Strategia europea sulla disabilità (2010-2020)*, redatta in collaborazione con persone con disabilità e diverse organizzazioni che le rappresentano, sono state individuate otto aree d'azione : accessibilità, partecipazione, uguaglianza, occupazione, istruzione e formazione, protezione sociale, salute, azione esterna e attuazione. Alla fine del decennio le valutazioni hanno evidenziato che, nonostante ci siano ampi margini di miglioramento, la strategia ha avuto un impatto positivo sull'inclusione delle questioni relative alla disabilità nella legislazione e nelle politiche dell'UE. Sulla base di questi risultati, la Commissione europea ha presentato nel marzo 2021 la *Strategia sui diritti delle persone con disabilità 2021-2030*. In questo caso, l'obiettivo è compiere grandi e concreti progressi per garantire un'Europa sempre più accessibile e inclusiva, a differenza di quella adottata nel decennio scorso, questa strategia prende in considerazione tutte le diverse disabilità, comprese le minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine. La Commissione ha il compito di sostenere gli Stati membri nella definizione delle strategie e dei piani d'azione nazionali, effettuando, ad esempio, “un riesame del quadro normativo sui diritti dei passeggeri, compresi i diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo, per vie navigabili e in autobus” e varando “un inventario delle attività relativo alle infrastrutture ferroviarie, ossia le parti accessibili delle stazioni ferroviarie, volto a individuare gli ostacoli e le barriere esistenti all'accessibilità” (Commissione europea, 2021).

Tuttavia, secondo Li Vecchi (2015) sebbene l'attenzione e l'interesse europeo per il tema della disabilità siano notevolmente cresciuti negli ultimi vent'anni continua a mancare una legislazione europea che possa disciplinare in modo corretto e adeguato l'accessibilità all'interno del settore turistico ( Li Vecchi, 2015).

## **2.6 Norme e provvedimenti in Italia**

Come affermato nel paragrafo precedente (§2.5), secondo il principio di sussidiarietà, le decisioni europee vengono recepite da paesi membri, ma con modalità differenti.

Per quanto riguarda l'Italia, è importante sottolineare come già nell'Articolo 3 della Costituzione si legga che “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 la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono

il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”.

Il primo convegno dedicato a questa tematica in Italia dal titolo *Tourism for All Networking*, si è tenuto nel 1994 a Roma ed era stato organizzato per migliorare le condizioni dell'accessibilità al turismo sul piano nazionale, stabilendo linee guida e indicazioni condivise.

Nel 1997 il Dipartimento del Turismo, il Consorzio Cooperative Integrate (CO.IN) e l'Agenzia nazionale per le nuove Tecnologie, l'Energia e lo Sviluppo economico sostenibile (ENEA), hanno fondato il Comitato Nazionale “Si, viaggiare... turismo per tutti” con l'obiettivo principale di sensibilizzare l'opinione pubblica e degli operatori turistici. Il tavolo di lavoro aveva individuato le problematiche principali, tra cui la mancata preparazione degli operatori turistici per quanto riguarda l'accoglienza delle persone con disabilità e l'assenza di un sistema informativo funzionante che raggruppasse le strutture e infrastrutture turistiche accessibili.

Con l'emanazione del D.P.C.M. 36 (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri della Repubblica Italiana) *Adozione del documento di Linee guida per l'attuazione del Programma Vacanze per Tutti 1998-2000*, le Regioni italiane si sono impegnate a mettere in atto azioni adeguate e efficaci per lo sviluppo del turismo accessibile, a promuovere misure per l'accoglienza inclusiva e a sensibilizzare i cittadini. Per la prima volta in questo decreto è stata utilizzata l'espressione “portatore di bisogni speciali” ampliando così il senso di accessibilità, fino a quel momento considerata solo per le persone con limitazioni motorie. (Li Vecchi, 2015).

A seguito di diverse iniziative avviate dalla Direzione generale per il Turismo sotto il nome *Italia per Tutti*, nel 1999 è stato pubblicato un manuale dal titolo *Qualità nell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali* contenente una serie di linee guida a sostegno dell'attuazione di provvedimenti concreti a favore dello sviluppo di un sistema turistico nazionale accessibile, rendendo disponibile a tutti gli operatori del settore una raccolta di informazioni su domanda e offerta a livello italiano.

Nello stesso anno l'ENEA, Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile, ha varato il progetto *STARe – Servizi Turistici per l'Accessibilità e la Residenza confortevole*. L'obiettivo di tale progetto era quello di elaborare una metodologia adeguata, per la realizzazione di progetti turistici *per tutti*. Con il coinvolgimento di vari soggetti del mondo sociale come onlus, associazioni e cooperative, STARe ha portato all'elaborazione di uno studio su domanda e offerta in Italia, una metodologia, denominata IG-

VAE7, per la rilevazione dell'accessibilità. La finalità era permettere ad ogni cliente di scegliere la destinazione del proprio viaggio in base alle proprie esigenze, attraverso la costruzione di una banca dati contenente informazioni di oltre 4000 strutture turistiche accessibili sul territorio italiano e alcuni studi per definire la fattibilità della realizzazione e buona riuscita di iniziative imprenditoriali di servizi turistici accessibili (Lavagnini 2014)-

Come già detto in precedenza, uno dei problemi legati all'accessibilità del settore turistico è la comunicazione; per ovviare a questa mancanza, è nata nel 2000 l'associazione *Si può - Laboratorio nazionale sul turismo accessibile*, con principio fondante l'idea che l'accessibilità delle strutture turistiche fosse sinonimo di qualità. Le iniziative e gli interventi attuati nel corso degli anni hanno avuto come focus centrale la comunicazione e il marketing ed erano rivolti a enti e organizzazioni coinvolti nel settore turistico a tutti i livelli operativi: partendo da amministrazioni pubbliche, aziende di promozione, agenzie di viaggio, tour operators e associazioni di volontariato. L'obiettivo era quello di preparare al meglio gli operatori alla soddisfazione dei bisogni delle persone con disabilità.

Di particolare importanza è stato il contributo della Regione Emilia-Romagna nell'attuazione del Progetto europeo Interregionale *C.A.R.E. – Città Accessibili delle Regioni Europee* (2004-2006). Il progetto vantava di 15 partner di 5 differenti Stati Europei : Italia, Germania, Grecia, Romania e Austria e affronta la questione dell'accessibilità turistica mirando alla realizzazione di una rete di strutture e servizi tra città europee. (Itinerari interregionali di turismo per tutti, *vedere sitografia*). Alla base c'era la condivisione su scala internazionale di strategie per lo sviluppo delle risorse utilizzabili per rispondere in maniera positiva alle esigenze di tutti (Nasce la Carta della Città Ospitale, *vedere sitografia*). Il progetto ha portato ad alcuni risultati importanti, come la pubblicazione *Turismo Accessibile e Clienti con Bisogni Speciali – Strumenti di Comunicazione per il Mercato*, la definizione della “metodologia CARE”, una metodologia di rilevamento condivisa e la “Carta della città ospitale” che raccoglie i principi base necessari per aderire alla rete C.A.R.E. delle città ospitali, tra cui il riconoscimento dei *diritti di uguaglianza e pari opportunità* e l'impegno a migliorare *la fruibilità* dei luoghi di interesse turistico. C.A.R.E. ha permesso diversi e non indifferenti passi avanti sul piano europeo e nazionale a partire dalla conoscenza e la concretizzazione di tutte quelle prassi che fanno di una città, una città accessibile e inclusiva.

Il 2009 è stato un anno ricco di iniziative nazionali: viene presentato il progetto “Itinerari Interregionali di turismo per tutti”, concordato da 13 regioni con lo scopo di mappare l'offerta

turistica sul piano nazionale al fine di fornire una serie di itinerari accessibile; grazie al progetto *Turismabile* viene fondata l'associazione IsITT - l'Istituto Italiano per il Turismo per Tutti – che si mette al servizio di realtà pubbliche e private offrendo consulenza e supporto per migliorare la qualità turistica (Lavagnini, 2014, pag. 16-17). Dopo l'istituzione da parte del Ministro del Turismo della Commissione Ministeriale “Per un turismo accessibile”, con scopo di rendere adeguata l'offerta accessibile in Italia e migliorare i relativi servizi, viene pubblicato il *Manifesto per la Promozione del Turismo Accessibile* : dieci punti fondamentali sulla base dei quali il turismo può essere in grado di rispondere in maniera adeguata alla domanda di mercato, domanda che ha sempre più bisogno di attenzioni e conoscenza specifiche. In particolare, le convinzioni che stanno alla base di queste azioni sono che “L'accessibilità dei luoghi non deve determinare la scelta della vacanza: si deve poter scegliere una meta o struttura turistica perché piace e non perché essa è l'unica accessibile” , in quanto anche “Il turismo accessibile rappresenta la più esplicativa manifestazione di questo obiettivo di civiltà” (Li Vecchi, 2015, pag. 30).

Di seguito, alcuni punti del Manifesto:

- le persone hanno diritto di usufruire dell'offerta turistica in maniera completa, vale a dire in autonomia, e di ricevere servizi adeguati e commisurati al giusto prezzo;
- l'accessibilità deve far parte di un progetto ampio, che coinvolge enti e strutture locali e statali;
- turisti hanno diritto di scegliere una meta perché la apprezzano, non perché sono costretti dal fatto che essa rispetti o meno i criteri di accessibilità;
- l'informazione sull'accessibilità deve essere completa e dettagliata e seguire i principi di una comunicazione positiva, non può essere ridotta a un simbolo ma deve essere oggettiva, dettagliata e garantita, onde permettere a ogni persona di valutare in modo autonomo e certo quali strutture e servizi turistici sono in grado di soddisfare le sue specifiche esigenze ( Li Vecchi, 2015, pag. 31);
- l'accessibilità deve promuovere la qualità dell'accoglienza per tutti. (Turismo accessibile: il turismo che abbate le barriere, vedere sitografia).

Come già accennato in precedenza, una delle principali problematiche relative al turismo accessibile è l'informazione; proprio per ovviare per quanto possibile a questo problema, nasce nel 2012 Village for All – V4A®, un Marchio di Qualità Internazionale Ospitalità Accessibile. Il marchio si adopera per garantire ai turisti con disabilità le informazioni necessarie al fine di

poter scegliere la vacanza più adatta alle loro esigenze. Il team di Village for All si impegna a visitare personalmente le strutture che fanno parte della rete per raccogliere informazioni certe e affidabili, permettendo così a tutti di poter decidere che tipo di vacanza scegliere e in che struttura soggiornare. Village for All è il primo network di villaggi e campeggi accessibili: non esistendo un concetto univoco di disabilità, non esistono nemmeno dei livelli minimi di accessibilità, per questo motivo per farne parte, le strutture devono offrire servizi di accoglienza di alta qualità, il che significa, essere in grado di rispondere con professionalità ai diversi bisogni di tutti i clienti. “Village for all – V4A® non dà patenti di accessibilità, ma promuove un’informazione affidabile, completa e coerente con le esigenze delle persone.” (Village for All, *vedere sitografia*)



Figura 2. 3 Logo Village for All, fonte: [www.villageforall.net](http://www.villageforall.net)

La formazione e lo sviluppo di questa rete sono di fondamentale importanza soprattutto perché il mercato del turismo accessibile è un mercato nuovo e in crescita e per questo sono necessarie conoscenze approfondite e specifiche sulle strategie, sugli strumenti e le modalità di gestione (Village For All: A Ciascuno La Sua Vacanza, *vedere sitografia*).

Un'altra iniziativa che avuto un impatto importante sul turismo in Italia istituita nel 2012 è “Bandiera Lilla”. Con l’obbiettivo di favorire e promuovere il turismo accessibile, il progetto nasce con l’intento di premiare e supportare i Comuni e gli operatori privati, che nel sviluppare la propria offerta turistica, pongono particolare attenzione al target di clienti con bisogni *speciali*. Comuni e operatori privati vengono valutati sulla base di criteri di accessibilità e inclusione, dopodiché, se ritenuti conformi, vengono insigniti della *bandiera lilla*, label di eccellenza.



Figura 2.4 Logo Bandiera Lilla, fonte <https://www.bandieralilla.it/contatti.html>

Essere insigniti con una bandiera lilla per un Comune non è semplicemente vedersi riconoscere i meriti per un'organizzazione dell'offerta turistica accessibile, ma è anche un'attestazione di sensibilità nei confronti dei turisti con disabilità, si tratta di una spinta a migliorare ciò che già esiste, fornisce supporto monetario e gestionale ai Comuni che nel percorso per ottenere questo riconoscimento cercano di mettere in atto iniziative inclusive. Inoltre, la Società Cooperativa Sociale Bandiera Lilla sostiene in maniera continua la promozione dei servizi e delle attività offerte attraverso la diffusione di informazioni su canali preferenziali. Ciò che muove l'operato di Bandiera Lilla e di tante altre realtà è la volontà di contribuire a smentire e sfatare concretamente i luoghi comuni tanto radicati quanto errati riguardanti il mondo della disabilità. (Cos'è la Bandiera Lilla, *vedere sitografia*). Nel biennio 2019/2020 sono state assegnate ben 22 Bandiere Lilla e attualmente la regione che ne ha di più è la Liguria che ha riconosciuto il potenziale in questo strumento, capace di congiungere sostegno e promozione sociale con il marketing turistico, la regione è riuscita a sfruttarlo con una funzione sociale e di rilancio dell'economia. (*Ibidem*)

Nel 2013 la Presidenza del Consiglio dei Ministri in collaborazione con il Comitato per la Promozione e lo Sviluppo del Turismo Accessibile ha pubblicato "*Accessibile è meglio*", il primo Libro Bianco sul turismo accessibile", il primo documento che prende in esame i passi avanti fatti a livello nazionale fino a quel momento e ciò che ancora deve essere fatto sul piano dell'accessibilità turistica, per cercare di porre delle basi per il futuro del turismo accessibile in Italia. (Turismo accessibile: il turismo che abbatte le barriere, *vedere sitografia*).

Il documento si apre con una riflessione di Flavia Maria Coccia, Coordinatore della Struttura di Missione per il Rilancio dell'Immagine dell'Italia e Presidente del Comitato per la

Promozione e lo Sviluppo del Turismo Accessibile, che afferma quanto sia necessaria una legge che imponga l'abbattimento delle *barriere architettoniche* soprattutto in “un Paese a turismo maturo come il nostro, per una potenza economica tra le più sviluppate del Mondo, l'idea di accogliere tutti i turisti non deve più essere un optional, non più solo il simbolino della sedia a ruote tra i tanti, non più solo un “plus”. Si tratta invece di una prova di civiltà a cui non ci si può sottrarre. Non ha più senso parlare di qualità senza assumere come preconditione questa prova di civiltà.”

Anche il Coordinatore del Comitato per lo Sviluppo del Turismo Accessibile, Valentino Guidi, pone l'accento nel suo intervento sull'importanza dell'accessibilità nell'immagine dell'Italia come destinazione attrattiva non solo per quanto riguarda la bellezza dei luoghi e delle opere d'arte ma anche per la sua “cultura dell'accoglienza che rappresenta il livello di civiltà”. (Accessibile è meglio, 2013)

Dopo aver esaminato il mercato turistico accessibile in Italia, argomento che tratteremo nel prossimo capitolo §3, il Comitato per lo Sviluppo del Turismo Accessibile ha sintetizzato gli obiettivi in una “To Do List” che include obiettivi relativi alla partecipazione, l'accoglienza, la sicurezza e l'informazione. “è il Sistema turistico Paese che si deve fare carico della garanzia di questi diritti in modo trasversale a tutti i turismi, senza pensare al turismo accessibile come una nicchia.” ( *Ibidem*, pag. 131). La costruzione di questa “lista” si basa soprattutto sulla speranza “che sia lo Stato a garantire attraverso la concertazione e la collaborazione delle Regioni, che tutte le persone con disabilità possano fruire dell'offerta turistica senza costi aggiuntivi ed in condizioni di parità”, come affermato all'inizio dal Coordinatore Coccia, una regolamentazione legislativa a livello nazionale è di fondamentale importanza. Lo Stato, inoltre, dovrebbe farsi promotore del turismo accessibile, favorendo la collaborazione tra enti pubblici e privati coinvolti.

Nel concreto, tra gli obiettivi posti dalla Presidenza ci sono la realizzazione di una campagna off- e on-line per sensibilizzare la popolazione e tutti gli operatori del settore, il sostegno, non solo in termini di finanziamenti, per le strutture turistiche che si adoperano per migliorare la qualità della loro offerta. Inoltre, è prevista la creazione di una banca dati resa pubblica e disponibile “in materia di prodotti formativi, best practices e strumenti di rilevazione dell'accessibilità”. (*ivi*, pag. 132)

Gli obiettivi, forse un po' troppi pretenziosi, hanno certamente portato delle migliorie nel settore turistico, ma i passi da fare sono ancora molti. Per questo motivo il 16 novembre 2017

il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti sottoscrive il Piano Straordinario per la Mobilità Turistica 2017 – 2022 (abbreviato con PSMT) con lo scopo di attuare gli interventi sulla mobilità fino a quel momento solo teorizzati. I quattro elementi centrali del Piano sono:

- il potenziamento dell’accessibilità ai siti turistici per rilanciare la competitività delle destinazioni;
- la valorizzazione delle infrastrutture e dei servizi di trasporto come parte integrante dell’offerta turistica;
- la digitalizzazione dell’industria del turismo,
- la promozione di modelli di mobilità turistica sostenibili e sicuri.

Il miglioramento della mobilità gioca un ruolo fondamentale nel tentativo di rilanciare l’Italia come destinazione attrattiva grazie ai suoi sistemi e servizi accessibili e inclusivi.

Come si legge nel Comunicato Stampa del Ministero delle Politiche agricole alimentari, forestali e del turismo “Turismo Accessibile, Centinaio, Fontana e Stefani: illustrate iniziative previste nel disegno di legge delega” (10 luglio 2019), l’accessibilità in ambito turistico è da sottolineare e valorizzare e per farlo è necessario “mettere a sistema una visione fatta di conoscenze e competenze che oggi sono patrimonio di pochi e farla diventare invece patrimonio condiviso”. (Ufficio Stampa del Ministero delle Politiche agricole alimentari, forestali e del turismo)

È attraverso il Disegno di Legge Delega al Governo in materia di turismo all’esame dell’aula della Camera dei Deputati che il Ministero si sta impegnando per sviluppare una risposta efficace e adeguata alle esigenze *speciali* dei turisti con disabilità, ciò è possibile a partire dalla formazione di figure professionali e tecniche, la riqualificazione delle strutture turistiche e il loro adattamento in termini architettonici.

“Pensare e progettare in modo accessibile vuol dire diventare, come comunità, più inclusivi, e come sistema Paese, più competitivi” (Lorenzo Fontana, Ministro per la Famiglia e le disabilità) (Conferenza Stampa Turismo Accessibile, Centinaio, Fontana e Stefani: illustrate iniziative previste nel disegno di legge delega, *vedere sitografia* )

La Legge di Bilancio del 2020 ha previsto un contributo massimo pari a 500 milioni di euro l’anno fino al 2024 per i comuni che intendono intervenire sulla mobilità sostenibile, l’adeguamento e l’abbattimento delle barriere architettoniche negli edifici, nelle strade e sui mezzi pubblici (Giacobini, 2020). Per quanto la cifra sembri importante, risulta limitata in

relazione alle opere ancora da attuare e i potenziali richiedenti. Nel documento viene inoltre dichiarata l'intenzione di stilare un "Codice della Disabilità", si tratterebbe di una norma che racchiuda, renda omogenei e rinnovi i decreti in materia di disabilità, progetto che tuttavia è rimasto ancora oggi privo di attuazione a causa dei tempi lenti e l'insufficienza di budget.

Osservando la Legge di Bilancio 2019, il Fondo per l'accessibilità e la mobilità delle persone con disabilità proposto nel 2018 presso il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, è possibile notare che molti fondi vengono portati avanti negli anni e continuamente rinnovati ma mai realmente resi operativi perché rimasti senza un decreto attuativo per la sua effettiva implementazione. (Riello, 2021, pag. 53)

I fondi stanziati per favorire l'accessibilità sono passati da un pari di 1 miliardo e 22 milioni nel 2003, primo anno di raccolta dati da parte dell'ISTAT, ad un pari di 2 miliardi e 5 milioni nel 2018; nello stesso lasso temporale la spesa annua pro-capite per persona con disabilità è passata da € 1.478,00 a € 3.212,00 anche a causa dell'introduzione del Fondo Nazionale per la Non Autosufficienza, istituito nel 2006.

Ciò che emerge da questa panoramica è che questi fondi vengono solo in piccolissima parte utilizzati a diretto beneficio del turismo accessibile, come il Budget EU e i fondi per l'inclusione, per l'accessibilità dei siti web e per l'abbattimento delle barriere architettoniche. In aggiunta a questa mancanza è importante notare che l'abbattimento delle barriere viene finanziato e gestito quasi sempre tramite lo sviluppo dei singoli Stati e delle singole città. Tutto ciò accade a seguito della la Riforma Costituzionale del Titolo V (2001) con la quale il turismo è diventato materia di competenza legislativa regionale. (Carella, 2018)

Così come per i fondi stanziati e mai utilizzati, troppo spesso leggi approvate non vengono mai applicate, questo comporta una carenza del grado di modernità delle normative in materia disabilità e un troppo lento cambiamento nel concreto all'interno della società che causa una non-risposta alle esigenze di tutti. Una delle ragioni di questo processo è da ricondurre alla grave mancanza di informazioni e dati riguardanti la disabilità e in particolare il turismo accessibile che caratterizza il nostro Paese.

## 2.7 I simboli internazionali dell'accessibilità

La segnaletica in ogni ambito e contesto è un elemento fondamentale per l'organizzazione e l'orientamento delle persone, per questo motivo è importante che ci sia dei simboli riconosciuti e utilizzati su scala mondiale. Per essere veramente efficaci, i simboli devono permettere il rapido riconoscimento, essere quindi in grado di comunicare un messaggio in modo semplice e diretto e soprattutto devono essere riconosciuti internazionalmente per evitare di escludere a priori una parte di turisti. Nel campo della disabilità, la segnaletica dovrebbe essere diversa in base al tipo di disabilità a cui ci si riferisce, sensoriale o fisica; invece viene troppo spesso generalizzato con il simbolo ISA (International Symbol of Access) creato dalla designer danese Susanne Koefoed nel 1968 e successivamente modificato da Karl Montan nel 1984: la sedia a rotelle bianca su sfondo azzurro. (Figura 2.5)



*Figura 2.5 International Symbol of Access, Fonte: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)*

Nonostante sia il simbolo riconosciuto da tutti e utilizzato in ogni contesto è stato molto criticato negli ultimi anni proprio a causa della generalizzazione che rappresenta: persona con disabilità = persona in carrozzina e dalla rappresentazione di staticità che raffigura. Attraverso il progetto “Accesible Icon Project” avviato da un professore del Gordon College (Massachusetts) e dall'artista Sara Hendren è stato ideato un nuovo logo, sempre su fondo blu si vede un omino bianco sulla sedia a rotelle con la testa inclinata in avanti, il braccio piegato all'indietro e dei tagli sulla ruota. (Figura 2.6) (Storia del simbolo disabile: dalla dinamicità all'uomo vitruviano, *vedere sitografia*).



Figura 2.6 Fonte: <https://accessibleicon.org/>

I dettagli aggiunti fanno sembrare che l'omino sia in perpetuo movimento con lo scopo di raffigurare una persona autonoma e indipendente.

Per quanto questo simbolo rappresenti certamente un passo avanti nella considerazione delle persone con disabilità, non si può dire che raffiguri in modo inclusivo tutte le diverse disabilità, così nel 2015 l'ONU ha commissionato al Dipartimento di informazione pubblica interno una nuova immagine che potesse rappresentare la disabilità in toto e che potesse essere un simbolo di speranza, neutrale e imparziale. (Fig. 2.7)

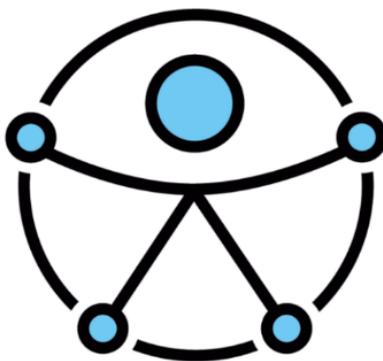


Figura 2.7 Proposta nuovo simbolo Fonte : [www.corriere.it](http://www.corriere.it)

Questo logo è stato criticato per diversi aspetti: in primo luogo, un logo dovrebbe comunicare in maniera diretta e immediata il messaggio che porta, ma in questo caso, la disabilità non è il primo valore che si percepisce guardandolo; in secondo luogo, la grafica risulta essere troppo infantile.

I tentativi di cambiare il simbolo ISA sono stati quasi del tutto fallimentari visto che ancora oggi è utilizzato in ogni circostanza per indicare, ad esempio, un parcheggio riservato a persone con disabilità, una struttura adeguatamente attrezzata, dei servizi igienici dedicati... Tuttavia, l'utilizzo generalizzato di questo simbolo che, nell'immaginario comune, raffigura ogni disabilità è certamente inadeguato e alimenta la semplificazione della disabilità nell'immaginario comune. Per ovviare a questo problema e evitare ciò che ne consegue, sono stati creati diversi simboli per indicare diversi tipi di disabilità.

Di seguito alcuni esempi:



Simbolo per le *persone con disabilità mentale*



Simbolo per *persone sordomute segnanti*



Simbolo per *persone con disabilità uditiva*



Simboli per *persone con disabilità visiva*

## CAPITOLO 3

### ANALISI DEL MERCATO DEL TURISMO ACCESSIBILE

Prima di procedere con l'analisi di domanda e offerta del turismo accessibile è necessario fare due precisazioni.

In primo luogo, è importante ricordare che date le differenti tipologie di disabilità e i molteplici bisogni che ogni singolo individuo può avere, la domanda in questo mercato non è composta da un gruppo omogeneo, bensì da differenti segmenti, con diversi bisogni e desideri. In secondo luogo, studi e ricerche finalizzati alla quantificazione della domanda e dell'offerta sono particolarmente limitati per il numero e l'attendibilità dei dati. Di conseguenza, è difficile comparare vari studi, che possono mostrare risultati discordanti proprio a causa dei diversi gradi di disabilità, spesso classificati in maniera errata.

#### 3.1 Panoramica sulla domanda di turismo accessibile nel Mondo

Un esempio emblematico della discordanza di dati disponibili emerge comparando gli studi condotti dall'Organizzazione Mondiale del Lavoro (ILO, 2007), il Global Burden of Disease (WHO, 2008) e il World Health Survey (OMS, 2010):

<b>Organizzazione Mondiale del Lavoro</b>	<b>650 milioni di persone con disabilità</b>
<b>Global Burden of Disease</b>	975 milioni di persone con disabilità
<b>World Health Survey</b>	758 milioni di persone con disabilità

Tabella 3.1 Risultati del calcolo delle persone con disabilità nel mondo

Le cifre risultano ampiamente differenti, nonostante gli studi siano stati condotti a pochi anni di differenza l'uno dall'altro; questo accade perché nelle ricerche che riportano un numero minore di persone con disabilità non è stato preso in esame il totale effettivo di individui in questa condizione: lo studio condotto dall'Organizzazione Mondiale del Lavoro, ad esempio, ha considerato solo le persone in correlazione all'ambito lavorativo, mentre il World Health Survey ha escluso dall'indagine la popolazione con età inferiore ai 15 anni. Il dato più completo, quindi, risulta essere quello del *Global Burden of Disease* che ha ricompreso nella somma anche le categorie escluse dagli altri due studi.

Nel 2011 viene pubblicato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità il primo rapporto mondiale sulla disabilità (*World Report on Disability*, WHO, 2011) nel quale emerge che più di un miliardo di persone nel mondo convivono con una disabilità: si tratterebbe di circa il 15% della popolazione mondiale. Le cause di questo incremento sono da ricondurre all'invecchiamento della popolazione e all'aumento delle malattie croniche. È necessario però comprendere a quali tipi di disabilità si riferisce questo dato. Osservando la tabella che segue (Tabella 3.2) si può notare come i dati maggiormente significativi si riferiscano alla disabilità fisica, in particolare alla capacità di svolgere attività pesanti, e alla sfera degli affetti.

<b>GRADO DI DISABILITÀ</b>					
	Nessuna	Mite	Moderata	Severa	Estrema
<b>Mobilità</b>					
<b>Muoversi</b>	64,8	16,5	11,4	5,9	1,3
<b>Svolgere attività rigorose</b>	50,7	16,0	13,3	10,3	9,7
<b>Self-care</b>					
<b>Cura di sé</b>	79,8	10,7	5,9	2,6	1,0
<b>Aspetto fisico</b>	80,4	10,7	6,0	2,2	0,9
<b>Dolori</b>					
<b>Algie e dolori</b>	45,2	26,3	16,8	9,5	2,2
<b>Disagio fisico</b>	49,2	24,9	16,1	8,0	1,8
<b>Cognitivi</b>					
<b>Concentrazione, ricordo</b>	61,5	20,0	11,8	5,5	1,3
<b>Apprendimento</b>	65,6	17,3	9,8	4,7	2,5
<b>Relazioni interpersonali</b>	76,8	13,1	6,6	2,4	1,2
<b>Partecipazione alla vita della comunità</b>	74,4	14,4	6,7	3,0	1,5
<b>Gestione dei conflitti</b>					
<b>Vista</b>					
<b>Vista da lontano</b>	75,4	11,6	7,1	4,3	1,6
<b>Vista da vicino</b>	76,3	11,9	7,0	3,8	1,0
<b>Sonno ed energie</b>					
<b>Addormentarsi</b>	60,9	18,9	10,0	6,6	1,6
<b>Sentirsi riposato</b>	57,2	22,1	13,1	6,2	1,4
<b>Affetti</b>					
<b>Depressione</b>	56,1	22,5	12,9	6,6	2,0
<b>Angoscia, ansietà</b>	51,2	22,9	14,0	8,3	3,6

Tabella 3. 1 Fonte: World Health Organization, 2011

## 3.2 La domanda di turismo accessibile in Europa

Anche a livello europeo è evidente la difficoltà nel reperire dati e informazioni riguardanti il turismo accessibile. Infatti una delle indagini più importanti è datata 1993, “Proiting from Oppurtunities – A new market for tourism”, i cui esiti sono stati presentati a Londra dalla Touche Ross & Co.<sup>2</sup> in occasione del convegno “Tourism 2000 Tourism for all in Europe”. Si tratta della prima ricerca organica che, nello studiare il fenomeno del turismo accessibile, ne considera anche gli impatti economici. Lo studio londinese ha stimato 50 milioni di persone con disabilità in Europa (circa il 14% della popolazione). Sebbene non tutti i 50 milioni potessero essere considerati interessati all’attività turistica per diverse motivazioni, alcune delle quali legate per altro alla disabilità stessa, è emerso che 36 milioni di persone abbiano dichiarato di viaggiare o di essere inclini a farlo.

Questi dati sono stati confermati successivamente da una ricerca Eurostat (2012) ed è per questo che tale inchiesta è ancora oggi considerata uno dei punti di partenza per le valutazioni di realizzabilità in termini di accessibilità turistica.

Anche l’indagine “Accessibility Market and Stakeholder Analysis” condotta nel 2005 all’interno del progetto O.S.S.A.T.E.<sup>3</sup> ha giocato un ruolo molto importante, grazie all’approccio interdisciplinare che ha seguito. Lo studio, infatti, è stato realizzato incrociando i dati derivanti da organismi differenti, come Eurostat, Eurobarometer, ricerche dei singoli governi e studi nazionali e ha come fine ultimo la creazione del prototipo di un sito web multilingua contenente informazioni relative a luoghi turistici, siti e alloggi accessibili in tutta Europa. L’indagine si articola prendendo in esame due categorie: persone anziane e persone con disabilità; quest’ultima a sua volta è stata suddivisa in base alle differenti tipologie.

Da tale analisi è risultata una stima della potenziale domanda di turismo accessibile pari a 127,5 milioni di persone; tuttavia, risulta incompleta, data l’esigenza di molte persone con disabilità di viaggiare accompagnate. Se, quindi, si prendesse in considerazione la metà del dato soprariportato e si ipotizzasse che viaggi solo una volta all’anno con un accompagnatore, si otterrebbe una stima di circa 134 milioni di possibili clienti. Se, invece, si adottasse una visione più realistica delle abitudini di questo segmento, considerando quindi più di un accompagnatore

---

<sup>2</sup> Touche Ross & Co. è un’azienda londinese di servizi di consulenza e revisione. La società fa parte delle cosiddette Big Four, cioè le quattro più grandi aziende di revisione, insieme a PricewaterhouseCoopers, EY e KPMG.

<sup>3</sup> La sigla O.S.S.A.T.E. sta per One-Stop Shop for Accessible Tourism in Europe. Il progetto è stato realizzato dall’Università del Surrey e co-finanziato dal programma e-Content della Commissione europea.

e più di una vacanza all'anno, le stime aumenterebbero fino a un totale di 260 milioni di potenziali clienti. (Buhalis e al., 2005)

Uno studio più recente condotto dall' European Disability Forum, stima circa 80 milioni di cittadini europei con disabilità nel 2012. Il seguente grafico (3.1) mostra la dimensione notevole della domanda di turismo accessibile relativa ad ogni singolo Stato europeo.

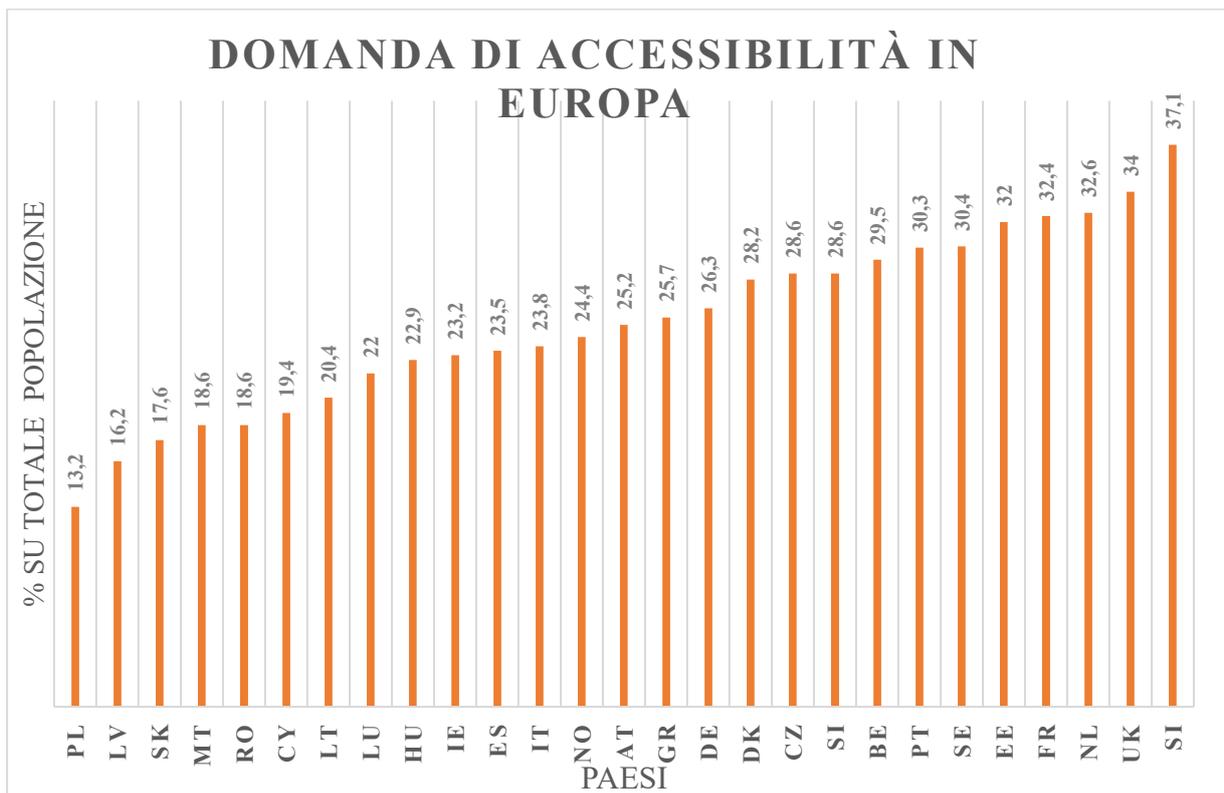


Grafico 3. 1 Domanda di accessibilità in Europa Fonte: OSSATE 2015

Infine, è possibile prendere in analisi la ricerca “Mind the Accessibility Gap: Rethinking Accessible Tourism in Europe” (2004) condotta dalla Commissione Europea, con lo scopo di quantificare la domanda contemporanea di turismo accessibile nel continente, analizzando i dati relativi al biennio 2011-2012. Per quanto riguarda il primo anno, si attestava che la somma di popolazione con esigenze *speciali* fosse pari a 138,6 milioni, per un totale di circa 738 milioni di viaggi nel 2012. In quell'anno il fatturato lordo generato dal turismo accessibile ammontava a 786 miliardi di euro. Lo studio prevedeva una crescita annua del 1,2% fino al 2020 (862 milioni), stima non più attendibile a causa della crisi sanitaria iniziata a marzo 2020.

### 3.2.1 I principali Paesi di origine dei turisti con disabilità

In questo paragrafo vengono riportati i dati relativi ad alcuni paesi europei, di cui sono disponibili le informazioni in merito alla presenza di cittadini con disabilità, con l'obiettivo di fornire una significativa del potenziale che questo segmento di mercato rappresenta.

Alla fine del 2019 l'ente pubblico polacco Statistics Poland ha stimato 2,4 milioni di persone con disabilità nel Paese, cifra che però potrebbe costituire una sottostima, in quanto risultata dalla somma di lavoratori che hanno presentato un certificato di disabilità e di pensionati che ricevono benefit nelle loro pensioni (SOK, 2020). Per avere una panoramica più completa e sapere quanti cittadini polacchi minorenni convivono con una disabilità, si deve guardare al *Country Analytical Report*. Nel rapporto condotto nel 2002 sulla base dei dati del 1996 in Polonia risultavano 326.500 individui con disabilità (Balcerzak-Paradowska et. Al, 2002).

L'indagine britannica *Family Resources Survey* (2019) ha rilevato 14,1 milioni di persone con disabilità contro gli 11 milioni di abitanti con esigenze *speciali* stimati dall'*Equality Act* nel 2010.

Per quanto riguarda la Germania, nel 2004 sono stati stimati circa 8,4 milioni di portatori di handicap, di cui il 37% aveva dichiarato di aver rinunciato all'idea di viaggiare per mancanza di strutture accessibili, ammettendo, però, la volontà di praticare turismo. Più avanti, nel 2019, l'indagine dell'Ufficio Federale Statistico Tedesco (DSB, 2020) ha individuato 7,6 milioni di individui affetti da una disabilità "severa".

In Francia, invece, sono stati individuati nel 2017 circa 12 milioni di persone con bisogni *speciali*, di cui: il 26% sotto i 35 anni, il 31% dai 35 ai 49 anni e il restante composto da persone sopra i 50 anni (Eurostat, 2015).

Infine, i dati relativi alla Spagna mostrano che nel 2008 quasi 4 milioni di abitanti vivevano con una disabilità, dato in crescita rispetto al rapporto del 1999 *Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud* che riportava 3,5 milioni di abitanti in questa condizione (ILO, 2008).

È evidente che i dati di alcuni Paesi risultino essere non aggiornati, quindi non permettono un'analisi accurata, ma sicuramente sono utili per comprendere meglio le reali dimensioni della domanda del mercato del turismo accessibile.

### 3.3 La domanda di turismo accessibile in Italia

I primi dati relativi alla domanda di turismo accessibile in Italia sono stati raccolti nel 1999 nell'ambito del progetto STARe, di cui si è parlato nel capitolo precedente (§2). Il report, dal titolo *Studio della Domanda di Turismo accessibile* è nato dalla collaborazione del centro Ricerche di ENEA<sup>4</sup> e dai Servizi ITER srl che cercavano di quantificare al meglio la domanda di turismo accessibile in Italia, intervistando un campione casuale di persone. Grazie a questa indagine sono stati raccolti due tipi di dati: quantitativi, per esprimere in cifre la richiesta di accessibilità e il numero di persone con disabilità rispetto alla popolazione italiana, e qualitativi, per riuscire a determinare il mercato turistico potenziale, ponendo l'accento sulle difficoltà riscontrate dalla domanda turistica. Dall'indagine, risulta che dei 31 milioni di persone che in quell'anno avevano effettuato almeno un viaggio, il 2,9% aveva esigenze *speciali*. Lo studio rivela anche che quasi 490 mila persone che non avevano viaggiato, lo avrebbero fatto se le condizioni lo avessero permesso: non trovare barriere architettoniche nelle strutture, avere almeno un accompagnatore e disponibilità di assistenza medica (ENEA-ITER, 1999).

Nel dicembre del 2011 l'ISTAT pubblica l'indagine *Inclusione sociale delle persone con limitazioni dell'autonomia personale* con lo scopo di quantificare il fenomeno della disabilità su scala nazionale. Ancora una volta, l'inchiesta non è del tutto veritiera, in quanto esclude i minori di undici anni, le persone autonome ma che presentano problemi come, ad esempio, quelli alimentari, e i soggetti che non vivono in famiglia ma in strutture sanitarie collettive. Nonostante ciò, essa rappresenta uno strumento fondamentale per la restrizione del *gap informativo* in questo ambito. Dalla ricerca risultano poco più di 2 milioni di cittadini maggiori di undici anni che presentano disabilità gravi. Se a questi si sommano le persone con limitazioni meno gravi (oltre 1 milione e 800mila) il potenziale della domanda del turismo accessibile in Italia subisce un aumento considerevole.

Qualche anno più tardi con l'undicesima edizione dell'Osservatorio Europcar è stato possibile constatare che 10 milioni di italiani praticano l'attività turistica e, nel farlo, riscontrano problemi di accessibilità. L'Osservatorio ha stimato che se il mercato offrisse infrastrutture e servizi adeguati, questo segmento genererebbe un impatto diretto sul PIL di 11,7 miliardi di euro (Li Vecchi, 2015).

I dati della domanda del turismo accessibile più attuali che è possibile consultare sono i risultati del rapporto ISTAT del 2019, da cui risultano circa 3,1 milioni di persone con disabilità gravi,

---

<sup>4</sup>ENEA è un ente italiano di ricerca che opera nel settore energetico, ambientale e delle nuove tecnologie a supporto delle politiche di competitività e di sviluppo sostenibile.

il 5,2% della popolazione totale. A questa cifra vanno aggiunti coloro che hanno limitazioni meno gravi, raggiungendo la somma di 12,8 milioni di persone: il 21,3% della popolazione italiana (ISTAT, 2021).

### 3.4 Caratteristiche dell'offerta

Dopo aver esaminato le cifre della domanda di turismo accessibile, si può affermare che essa sia in continuo aumento; questo dato dovrebbe portare a un interesse e un'attenzione maggiori verso la tematica, ma soprattutto alla consapevolezza di quanto l'accessibilità possa essere considerata un fattore competitivo di grande importanza nel settore turistico.

Tuttavia, è bene fare una precisazione: al fine di sfruttare al meglio l'opportunità che l'accessibilità rappresenta, è necessario che i servizi turistici, ad ogni livello, si adoperino per offrire un'esperienza turistica idonea, dalla sua pianificazione al ritorno a casa del cliente. Ciò implica il coinvolgimento e la collaborazione di diversi attori dell'industria turistica: se anche solo uno di questi soggetti dovesse risultare *debole* in termini di qualità e adeguatezza, l'intera filiera (e quindi l'intera esperienza del turista) rischia di essere compromessa. Ad esempio, un albergo senza barriere architettoniche, dotato quindi di rampe, ascensore, servizi dedicati ecc., ma situato in una zona priva di servizi culturali accessibili a persone con esigenze specifiche rischia di non attirare questo tipo di clientela, pur essendo fruibile e accessibile. Al fine di evitare ciò, le destinazioni turistiche non dovrebbero offrire prodotti e servizi per persone con disabilità ma *per tutti*, comprensivi di ogni tipo di esigenza che un cliente possa avere, assicurando una maggiore qualità per *tutta* la clientela. Da ciò ne consegue che parlare di turismo accessibile è come parlare di un turismo di qualità, attento ai bisogni di tutti, che richiede dialogo, attenzioni e, soprattutto, conoscenze tecniche.

Visto che un turista con esigenze *speciali* ha le stesse aspettative e gli stessi diritti di un turista senza bisogni specifici, l'offerta di ciò che si pensa essere un turismo di nicchia, è in realtà uguale nelle sue parti costitutive all'offerta turistica standardizzata. È necessario specificare che per parti costitutive si intendono i servizi di informazione, i servizi di prenotazione, di trasporto per raggiungere la destinazione e sul luogo, pernottamento, ristorazione, attività culturali, sportive, ricreative e attrazioni naturali.

L'insieme di questi elementi costituisce quella che viene definita la "Catena del Valore Turistico" (Figura 3.1), nella quale ogni componente deve essere portato singolarmente al

miglior livello qualitativo e al maggior livello possibile di accessibilità (Morelli e al., 2004, pag. 31).



*Figura 3. 1 Catena del Valore Turistico, fonte Morelli e al. 2004, pag 31*

Dopo l'ottimizzazione di ogni costituente, è essenziale trovare e realizzare la migliore combinazione tra di essi per riuscire ad ottenere un'offerta più che valida dal punto di vista qualitativo, in grado di soddisfare qualsiasi esigenza del cliente.

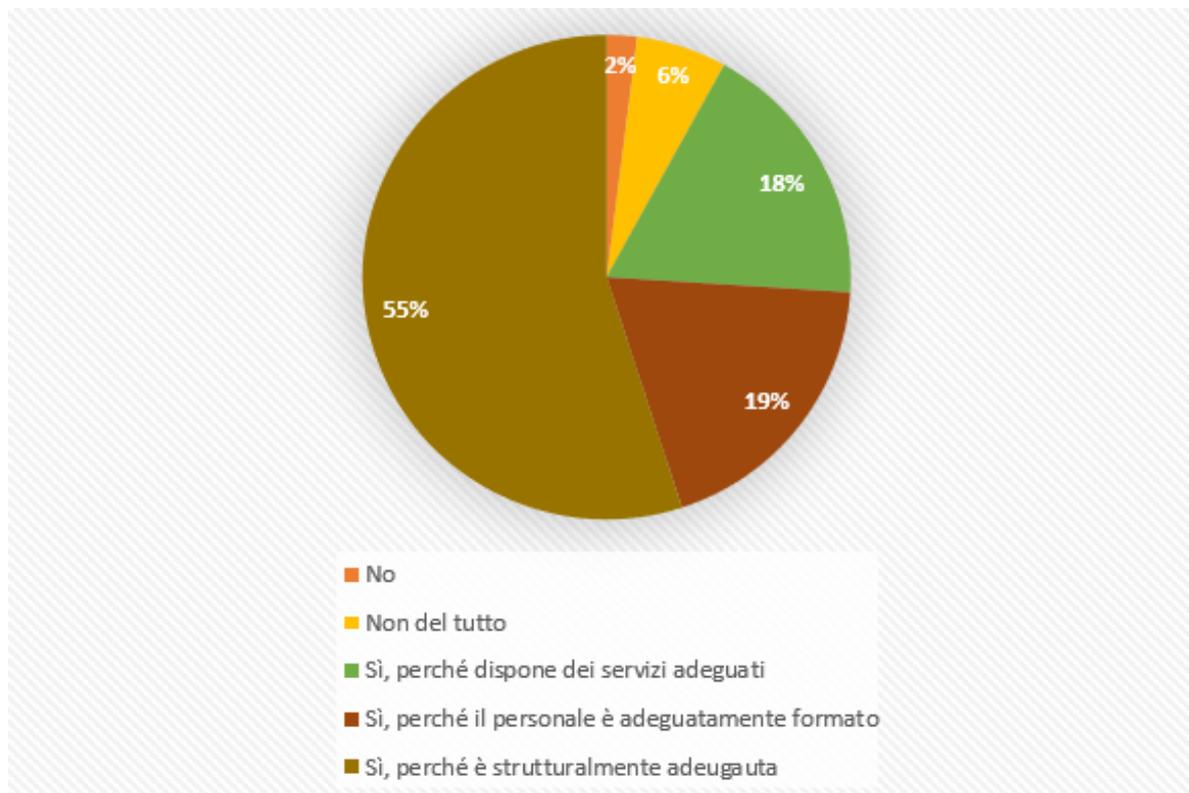
Un'offerta turistica di qualità si riconosce dal momento in cui l'operatore turistico riesce a convertire i suoi servizi in vantaggi competitivi stabili e duraturi e quando l'offerta stessa risulta essere flessibile. La flessibilità, infatti, è una qualità fondamentale per l'offerta e si traduce nella capacità di adattarsi in qualsiasi momento a ogni bisogno dei clienti. Come sottolineato già in precedenza, quando si parla di turismo accessibile, ci si riferisce a diversi segmenti di mercato, non a una categoria omogenea di clientela. L'unico aspetto che accomuna questi segmenti è la necessità che le proprie esigenze vengano correttamente comprese, affrontate e soddisfatte.

L'obiettivo finale al quale ogni operatore turistico dovrebbe aspirare è quello di sviluppare un sistema accessibile a 360°, che proponga servizi fruibili a tutti e su tutto il territorio. Per raggiungere ciò, la collaborazione tra tutti gli attori dell'offerta turistica, pubblici e privati, è indispensabile.

Per verificare la fattibilità di tale obiettivo, Unioncamere-Isnart, una società che realizza studi e pubblicazioni sul turismo, ha realizzato nel 2011 un'indagine con lo scopo di verificare e documentare la situazione del turismo accessibile in Italia, con particolare attenzione alla

regione Piemonte. Da tale studio è emerso che le principali difficoltà ad adattare l'offerta a questo tipo di domanda riguardano la persistenza di molte barriere architettoniche: in Piemonte il 58,9% delle strutture soddisfano i requisiti di accessibilità, mentre in Italia tale dato si attesta complessivamente intorno al 75% e all'estero la percentuale è pari al 54,9%. Oltre alle strutture sono stati analizzati i servizi offerti che sono risultati essere un punto di forza dell'offerta e soddisfacenti per i clienti (nel 94,4% dei casi in Piemonte e nel 79,9% in Italia). Nel grafico sottostante (Grafico 3.3) si riassumono i risultati riguardanti la capacità degli operatori turistici piemontesi di soddisfare le richieste dei turisti con esigenze *speciali*.

Grafico 3.3 Soddisfazione delle richieste di persone con disabilità da parte degli operatori turistici piemontesi



Fonte: *Accessibile è meglio. Il primo Libro Bianco sul turismo accessibile, 2013*

L'anno successivo (2012) Unioncamere-Isnart ha approfondito questo studio prendendo in esame le stesse strutture. È risultato che, generalmente, il numero di stelle di una struttura turistica è direttamente proporzionale al livello di accessibilità fornito. Prestando attenzione ad alcune diverse categorie di strutture, si può notare che per quanto riguarda gli hotel a 5 stelle ciò che manca sono prevalentemente il materiale promozionale e la collaborazione con le associazioni; alberghi a 4 stelle e ostelli sostengono la partecipazione assidua delle associazioni e i campeggi primeggiano in materia di comunicazione. Un caso particolare è rappresentato dai

rifugi montani, svantaggiati dalle barriere fisiche e strutturali, che puntano su elementi come l'intrattenimento o l'accessibilità enogastronomica per differenziare la loro offerta.

È stato proprio grazie ai dati ricavati da questa ricerca che l'Osservatorio Nazionale del Turismo è stato in grado di elaborare una suddivisione per aree geografiche e per tipologia di struttura turistica riguardante l'importanza attribuita al tema dell'accessibilità dalle imprese turistiche. I dati sono rappresentati dalle tabelle di seguito (Tabella 3.3 e Tabella 3.4):

*Tabella 3. 2 Quanto, secondo le imprese turistiche è importante rivolgersi alla clientela con necessità particolari, per area geografica*

	<b>Molto importante</b>	<b>Abbastanza importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Per niente importante</b>	<b>Non saprei</b>	<b>Totale</b>
<b>Nord Ovest</b>	11,2	32,3	28,1	22,6	5,8	100
<b>Nord Est</b>	15,7	40,3	21,9	15,9	6,2	100
<b>Centro</b>	10,9	57	23,2	9	0	100
<b>Sud e Isole</b>	12,9	48,1	25,1	13,4	0,4	100
<b>Italia</b>	13	45,3	24,1	14,6	3,1	100

*Tabella 3. 3 Quanto, secondo le imprese turistiche è importante rivolgersi alla clientela con necessità*

	<b>Molto importante</b>	<b>Abbastanza importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Per niente importante</b>	<b>Non saprei</b>	<b>Totale</b>
<b>Hotel</b>	16,5	49,4	20,6	10,3	3,2	100
<b>1 stella</b>	12	37,7	24,2	20,7	5,4	100
<b>2 stelle</b>	10,5	44,2	29,7	13,3	2,3	100
<b>3 stelle</b>	17,3	55,1	17,6	7,6	2,5	100
<b>4 stelle</b>	24,4	57,4	12,1	3,7	2,3	100
<b>5 stelle</b>	39,2	47,7	8,2	4,6	0,3	100
<b>Villaggio</b>	5,6	35,8	39,9	17,6	1,1	100
<b>Agriturismo</b>	13,6	53,6	22,4	8,8	1,6	100
<b>Campeggio</b>	9,8	43,9	34,6	8,7	3	100
<b>B&amp;B</b>	7,6	36,8	28,2	23,4	4	100
<b>Casa per ferie</b>	20	22,8	28,6	26,9	1,7	100
<b>Ostello della gioventù</b>	15,3	48,1	18,1	18,5	0	100
<b>Rifugio</b>	8,5	16,4	37,7	37,4	0	100
<b>Altri esercizi ricettivi</b>	9,1	42,7	26	17,4	4,9	100
<b>Italia</b>	13	45,3	24,1	14,6	3,1	100

Un interesse non adeguato alla tematica si riflette ovviamente nella inadeguatezza delle strutture ricettive, sottolineata da uno studio dell'European Network for Accessible Tourism (ENAT) condotto nel 2015. Tale ricerca ha evidenziato come oltre 3 milioni di business nel mercato turistico non siano attrezzati e preparati ad accogliere questa tipologia di clientela. Solo il 9% dell'offerta si era attivata già precedentemente a questa indagine per fornire una risposta positiva ai turisti con esigenze *speciali* e solo quattro Paesi europei hanno investito nell'adattamento di strutture e infrastrutture e nella preparazione del personale – Italia, Regno Unito, Francia e Spagna.

Sicuramente, rendersi accessibili è dispendioso ma, dallo studio risulta che quando alle imprese viene chiesto come mai non si adattino, la risposta più frequente è la mancanza di linee guida disponibili: non sapere cosa e come fare per rendere i loro servizi accessibili sembra essere il problema principale.

Oltre alla carenza di direttive, ciò che spesso *spaventa* le aziende turistiche sono gli ingenti costi che devono sostenere per equipaggiarsi in maniera adeguata, al fine di permettere lo sviluppo dell'accessibilità.

Incrociando i dati di diverse pubblicazioni e articoli online è stato possibile redigere la seguente tabella che mostra alcuni dei suddetti costi per poter riflettere sull'effettivo potenziale di un'offerta accessibile (Tabella 3.5). (Andrich, 1998, Madera, 2021, <https://disabilinews.com/categoria-ausili/montascale-e-ascensori/ascensori/> <https://ascensoristi.com/costo-scala-mobile-come-puo-variare-il-prezzo/> <https://www.scaleperdisabili.com/quanto-costa-un-montascale-disabili/> <http://motori.quotidiano.net/comefare/trasporto-disabili-modelli-costi-controindicazioni-della-pedana.htm> )

Tabella 3.5 Costi adeguamento strutture

	<b>Fattori che determinano la variabilità dei prezzi</b>	<b>Prezzo</b>
<b>Ascensore</b>	Dimensioni tali da permettere l'ingresso di una sedia a rotelle; tempi non troppo brevi di apertura e chiusura delle porte; tasti facilmente raggiungibili e in braille; numero di piani, tecnologia installata, personalizzazioni	Tra i 15.000 € e i 20.000 €
<b>Scale mobili funzionanti</b>	Tipologia d'impianto, dislivello, materiali e tecnologie utilizzate	Installazione standard sui 90.000€

<b>Rampa d'accesso</b>	Lunghezza, forma, materiale	4-10 metri di rampa costo tra i 5.000 € e 12.000 €
<b>Montascale</b>	Lunghezza e caratteristiche della scala	Da 2.000 € ca. a 15.000 €
<b>Rampe di passaggio o passerelle di scorrimento</b>	Lunghezza, larghezza, materiale	2 metri costo tra i 1.500 € e i 2.000 €
<b>Pedana per salire sui mezzi</b>	Tipologia d'impianto, dislivello, materiali e tecnologie utilizzate	Da 1.500€ a 4.000€
<b>Camere appositamente attrezzate</b>	Grandezza del locale, servizi messi a disposizione, materiali utilizzati	2.000€-3.000€ ca. a camera
<b>Bagno</b>	Tipologia maniglie, porta accesso, pavimenti, sanitari,	Attorno ai 16.000 € Da un minimo di 2.000 €
<b>Maniglie</b>	Materiale, lunghezza	Da 35,00 € a 250,00

Ovviamente, oltre alle spese per la realizzazione di questi miglioramenti, bisogna considerare i costi per la manutenzione e la manodopera, in ogni caso, più è alto il livello di qualità, più sarà alto il prezzo.

Come emerge dalla tabella, i costi sono importanti, ma se si prende in considerazione la potenziale domanda, analizzata nei paragrafi precedenti, si nota come non si tratterebbe di un investimento *a perdere*: per le aziende non sarebbe così faticoso rientrare nei bilanci e a dimostrarlo sono statistiche che rilevano in modo concreto la possibilità di ricavare benefici di reddito e aumento del volume d'affari. Ciò che probabilmente frena le imprese ad affrontare un investimento del genere è il mancato ottenimento di ricavi nel breve termine e il fatto che l'accessibilità includa anche una parte burocratica, legislativa e normativa in continuo aumento e cambiamento.

Nello specifico, nel settore turistico è molto comune il timore che con un'"eccessiva" accessibilità e accoglienza di turisti con disabilità si possa perdere la clientela tradizionale. Il rischio che realmente si corre è esattamente l'opposto: non adattando l'offerta ci si precluderebbe una parte di clientela dal potenziale notevole, nonché l'opportunità di incrementare la qualità della propria struttura e la conseguente buona reputazione.

Per promuovere al meglio l'accessibilità bisognerebbe iniziare sensibilizzando la società, in generale, e gli attori dell'industria turistica, in particolare, alla tematica in questione. Creare un turismo accessibile non significa solo costruire delle rampe d'accesso o avere delle camere attrezzate, bensì realizzare un sistema di informazioni, trasporti, accoglienza e ricettività in grado di assicurare il libero accesso e la libera fruizione a qualsiasi individuo.

L'accessibilità dovrebbe diventare un requisito *normale* e non *speciale*, per permettere a tutti, senza distinzioni, di poter scegliere la destinazione di viaggio indipendentemente dalle proprie condizioni, basandosi su interessi e preferenze personali e non sul grado di accessibilità di una meta rispetto ad un'altra.

## CAPITOLO 4

### ACCESSIBILITÀ E QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI: UNA QUESTIONE APERTA

Dopo aver analizzato il mercato del turismo accessibile, è evidente come esso rappresenti un segmento dalle grandi potenzialità solo recentemente riconosciute. Questo ritardo si manifesta soprattutto nella mancanza di dati e nella difficoltà a reperire informazioni attendibili, aggiornate e accessibili, necessarie all'organizzazione di un'esperienza turistica *speciale*. Attualmente la maggior parte delle aziende vede l'accessibilità come un elemento accessorio ai servizi offerti focalizzandosi quasi esclusivamente sull'assenza di barriere architettoniche e rivolgendosi in particolar modo ad una clientela con disabilità fisica. Sono veramente poche le strutture che propongono servizi inclusivi, progettati per rispondere alla varietà dei bisogni *speciali*. Ciò è dovuto principalmente alla scarsa consapevolezza degli operatori del settore, e in generale di tutta la società, della molteplicità delle forme di disabilità.

A questo punto è necessario capire come diffondere una maggiore consapevolezza fra gli operatori turistici e come incrementare la visibilità e la possibilità di accedere a proposte in grado di soddisfare i molteplici requisiti che le persone con disabilità richiedono.

In questo ultimo capitolo verranno quindi presentate e analizzate tre piattaforme dedicate ai servizi di prenotazione di strutture e viaggi accessibili: (i) Bookingbility.com.it; (ii) LP Tour Viaggi senza barriere e (iii) Villageforall.net, che rappresentano altrettanti tentativi, in Italia, di porre l'accessibilità sullo stesso piano degli altri servizi.

#### 4.1 Le informazioni in rete, accessibilità e usabilità

È quasi scontato dire che il primo step per organizzare un viaggio sia informarsi sulla destinazione che si vuole visitare, sui mezzi di trasporto per raggiungerla e per spostarsi, sui servizi e le attività che offre il territorio circostante. Internet ha semplificato molto questo passaggio, permettendo a tanti di poter reperire le informazioni in maniera autonoma, senza doversi affidare ad operatori turistici. Per questo motivo, le destinazioni dovrebbero essere in grado di presentarsi e vendersi ai possibili clienti via web. Le risorse online, come pagine web, database o piattaforme, includono generalmente differenti formati di informazioni, testo, immagini, audio e video, che dovrebbero garantire la loro accessibilità. Le disabilità che limitano l'accesso ai contenuti web sono in particolare quelle fisiche, come mancanza di un arto

o disturbi temporanei; visive, come deficit visivi o daltonismo; uditive, come perdita completa o parziale dell'udito; e cognitive, come DSA o autismo. Per queste persone l'utilizzo del web può rappresentare un'importante opportunità di indipendenza e di crescita personale, e chi lavora con il web ha il compito di sviluppare siti, piattaforme e app che siano semplici e facilmente fruibili. Per garantire l'accessibilità a questo tipo di risorse, come afferma Turner-Cmuchal (2015), è opportuno che queste siano strutturate in modo tale da consentire a ciascuna persona di accedere a esse "su base paritaria". Nello specifico, tutti gli utenti dovrebbero potersi orientare con facilità all'interno dei contenuti, e questi ultimi dovrebbero poter essere percepiti e compresi in modo efficace attraverso i diversi canali percettivi: vista e/o udito e/o tatto. Tuttavia, a differenza di quanto si possa pensare, accessibilità non è sinonimo di usabilità: la prima implica "garantire alle persone con disabilità e/o bisogni *speciali* l'accesso su base paritaria rispetto agli altri" (Turner-Cmuchal, 2015) , mentre con il termine usabilità ci si riferisce in generale alla creazione di un'esperienza "efficace, efficiente e soddisfacente".(*Ibidem*)

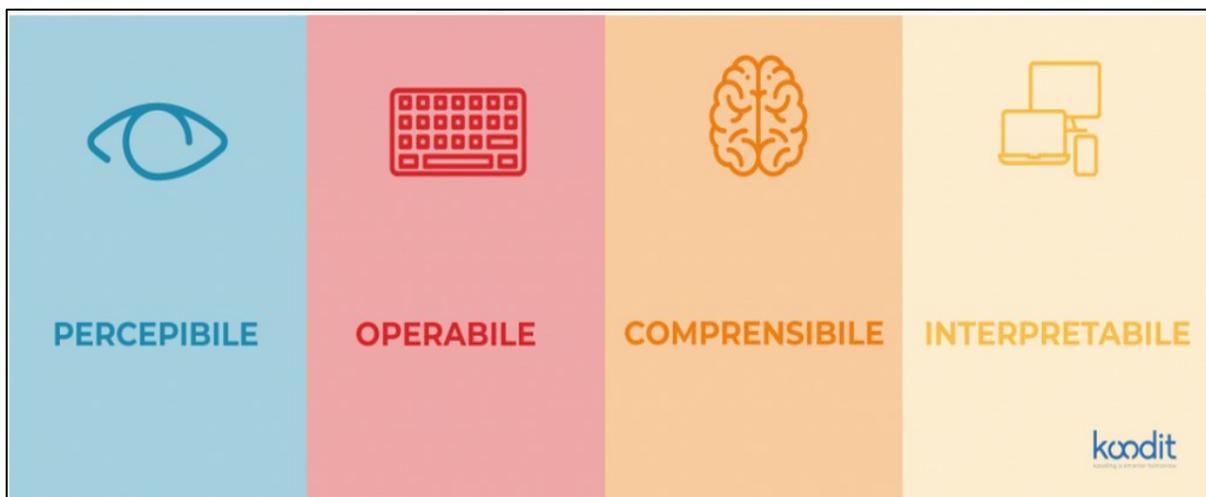
In questa logica, le indicazioni per aumentare l'accessibilità delle informazioni vengono suggerite da Turner-Cmuchal nelle "Linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web" (2015):

- Creare il sito web seguendo le linee guida per la progettazione centrata sull'utente (User Centered Design, UCD);
- Utilizzare il design reattivo (responsive web design) che consente di adattare i contenuti al dispositivo di output dell'utente;
- Fare in modo che le funzionalità delle pagine siano indipendenti dai dispositivi, ossia che possano essere utilizzate, ad esempio, mediante tastiera o controllo vocale;
- Permettere l'utilizzo di tecnologia assistiva, come lettori di schermo, software per l'ingrandimento dello schermo e dettatura con comando vocale;
- Permettere la navigazione tramite tastiera: il sito deve essere accessibile tramite tastiera utilizzando il tasto Tab per passare da una sezione all'altra;
- Rendere navigabili i link e i titoli utilizzando il tasto Tab;
- Dividere le informazioni in blocchi gestibili;
- Fornire una guida che consenta agli utenti di trovare i contenuti e una mappa del sito che permetta di conoscere la propria posizione all'interno del sito;
- Assegnare a link e titoli un ordine di navigazione che sia logico per gli utenti, e raggruppare i link correlati;

- Strutturare ogni pagina utilizzando gli stili predefiniti per definire i titoli che devono seguire un ordine logico;
- Separare informazioni e struttura dalla presentazione delle stesse al fine di consentire diverse presentazioni;
- Mantenere un testo leggibile utilizzando caratteri sufficientemente grandi, un'interlinea adeguata e font semplici e puliti;
- Evitare colori che potrebbero compromettere la leggibilità dei testi.

Più recentemente, l'accessibilità ai siti web è stata definita anche come “la capacità dei sistemi informatici, ivi inclusi i siti web e le applicazioni mobili, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.” (3 tool per verificare Accessibilità e Usabilità di un sito web, 2021). La Figura sottostante (4.1) illustra i requisiti standard per poter definire accessibile un sito web: percepibile, operabile, comprensibile e *robusto*, nel senso di interpretabile e accessibile da parte delle tecnologie assistive.

Figura 4. 1 Criteri di accessibilità web, fonte: [https://www.koodit.it/magazine/3-tool-per-accessibilita-usabilita-sito-web/#Che\\_cosa\\_si\\_intende\\_con\\_accessibilita\\_web](https://www.koodit.it/magazine/3-tool-per-accessibilita-usabilita-sito-web/#Che_cosa_si_intende_con_accessibilita_web)



## 4.2 Accessibilità alle informazioni in rete e disabilità

Come anticipato, l'utilizzo di piattaforme online da parte delle destinazioni turistiche ha consentito a tutti i viaggiatori, compresi quelli con disabilità, di avere accesso illimitato e

immediato alle informazioni di cui hanno bisogno per pianificare le proprie vacanze. Internet rappresenta nella vita dei turisti con disabilità una fonte essenziale in quanto sinonimo di autonomia. Oltre a consentire la semplificazione e l'accorciamento delle procedure di ricerca di informazioni, il web permette agli utenti di condividere le proprie esperienze e testimonianze, importantissime per gli individui con bisogni specifici, considerate come criteri preziosi di valutazione della qualità e del livello di accessibilità delle destinazioni turistiche.

In linea generale, per realizzare un portale turistico soddisfacente è necessario che gli sviluppatori seguano una serie di principi. In primo luogo, il potenziale utente va considerato come un acquirente di informazioni, nonostante il materiale online sia gratuito, in ragione del costo della connessione internet e del tempo impiegato nella ricerca. È anche per questo motivo che lo sviluppatore deve garantire una buona qualità del prodotto-informazione, che deve essere facilmente fruibile. A proposito della fruibilità, è importante garantire le prestazioni tecniche del sistema: è fondamentale che queste siano sempre *accettabili* dagli utenti. Le funzionalità del sito devono, infatti, essere adattabili ai diversi supporti tecnologici e alle esigenze degli utilizzatori. Oltre ad essere di qualità, i contenuti e le funzionalità della piattaforma devono essere adeguati al target di riferimento, costantemente aggiornati e monitorati regolarmente al fine di evitare errori o malfunzionamenti (Lazzari, 2014).

Per quanto riguarda il prodotto-informazione è necessaria una precisazione: gli utenti con disabilità necessitano di un numero maggiore di informazioni rispetto agli altri turisti nel processo decisionale in merito al viaggio che vorrebbero organizzare. Ciò comporta che un portale turistico efficace debba permettere agli utilizzatori “di prendere la decisione di andare in vacanza, pianificare la vacanza, essere consapevoli delle caratteristiche delle strutture turistiche, scegliere il pacchetto che maggiormente soddisfa le proprie esigenze, acquistare un pacchetto turistico adatto, conoscere i dispositivi e le attrezzature disponibili nelle varie strutture turistiche e di godere dei luoghi e delle attrezzature in modo sicuro” (Valentini, 2020). È chiaro quindi che, nel momento in cui il sito web consente all'utente con disabilità di accedere in modo facile e veloce alle informazioni che cerca, l'esperienza del cliente sarà più soddisfacente.

### **4.3 L'accessibilità turistica nelle piattaforme online**

Come si è visto, Internet è uno strumento indispensabile nella pianificazione di un viaggio e da qualche tempo molte Online Travel Agencies (OTA) hanno inserito informazioni

sull'accessibilità delle destinazioni turistiche all'interno dei propri portali. Ma come affermato in precedenza, una delle criticità legate al turismo accessibile è proprio la scarsa considerazione data alla molteplicità dei bisogni *speciali*, che si riscontra tra le informazioni fornite anche dai siti web più affermati. Alcune tra le OTA più comuni – Booking.com, Expedia e Trivago – presentano le strutture a loro affidate proponendo una lista di servizi in modo accattivante e immediatamente visibile. Tuttavia, in questo panorama, l'accessibilità non è ritenuta un criterio essenziale ma un elemento accessorio. Infatti, per conoscere i servizi dedicati ai turisti con bisogni *speciali* è necessario scorrere la categoria “Altro” o “Tutti i servizi”, dal momento che essi generalmente non compaiono nella schermata principale. L'accessibilità diventa, dunque, un servizio aggiuntivo, alla pari della presenza in camera di pantofole, asse e ferro da stiro e bollitore.

Ampliando la ricerca, si nota come spesso l'accessibilità sia banalmente ristretta alle espressioni “Accessibilità in camera” o “Camera accessibile in sedia a rotelle”, senza precisare la disponibilità di rampe, servizi igienici idonei, segnalatori visivi e acustici, indicazioni in Braille e altro. Un ulteriore elemento da sottolineare è l'indicazione delle lingue parlate dal personale della struttura, talvolta evidenziato dall'espressione “Parliamo la tua lingua!”: tra esse la LIS (Lingua Italiana dei Segni) difficilmente compare.

Non tutte le OTA permettono di attivare una ricerca sulle loro piattaforme attraverso un filtro di accessibilità specifico, ma spesso viene proposto come unico filtro un generico “accesso per sedia a rotelle”.

Su Booking.com e Expedia, invece, si ha la possibilità di scegliere una struttura adeguata alle proprie esigenze selezionandola attraverso le diverse categorie di filtri: l'aspetto sorprendente è che nella presentazione iniziale delle strutture, relative alla specifica ricerca, non viene messa in risalto la caratteristica rispondente a quella esigenza, ma viene indicata un'accessibilità generica che non garantisce la presenza di quel determinato ausilio.

Simulando una ricerca sul primo portale tra le strutture fiorentine, attraverso il filtro “Ausili visivi: Braille” (Figura 4.2), vengono proposte cinque soluzioni che, nelle relative presentazioni (Figura 4.3), non riportano immediatamente indicazioni utili a confermare l'effettiva presenza degli ausili visivi in Braille.

Figura 4.2 Filtro per la ricerca, fonte: [www.booking.com](http://www.booking.com)

Accessibilità della struttura		
<input type="checkbox"/>	Accesso su sedia a rotelle	6
<input type="checkbox"/>	WC con maniglioni	6
<input type="checkbox"/>	WC con seduta più alta	6
<input type="checkbox"/>	Lavabo più basso	4
<input type="checkbox"/>	Campanello di emergenza nel bagno	7
<input checked="" type="checkbox"/>	Ausili visivi: Braille	
<input type="checkbox"/>	Ausili visivi: segnaletica tattile	2
<input type="checkbox"/>	Segnali uditivi	2

Figura 4.3 Descrizione della struttura presa in esame, fonte: [www.booking.com](http://www.booking.com)

Situato nel quartiere storico di San Frediano, l'ultra-moderno  
vi accoglierà con la sua tradizionale ospitalità fiorentina nei suoi  
interni unici e contemporanei e nelle sue camere dotate di bagni di design e TV  
LCD da 32 pollici.

Le comode sistemazioni del  
includono mosaici decorativi, tessuti lussuosi,  
stampe dai colori vivaci, un minibar, una TV satellitare e la connessione WiFi  
gratuita.

La struttura ospita una caffetteria/lounge-bar dal design curioso dove potrete  
ordinare un cocktail e un ristorante di specialità toscane e cucina internazionale  
che serve le sue pietanze anche nel cortile, tempo permettendo.

Provvisto di biciclette a noleggio per esplorare il centro città,  
dista 2 km dalla Galleria degli Uffizi e dal Duomo di Firenze, che  
potrete raggiungere attraversando il Ponte Vecchio, e 13 minuti a piedi dalla  
stazione Leopolda.

Parliamo la tua lingua!

Gli ospiti vanno pazzi per...

 Parcheggio  Connessione WiFi gratuita  Animali ammessi

 Disponibilità di camere familiari  Camere non fumatori  Ristorante

 Bar

Per trovare la dicitura “Ausili visivi: Braille” si deve scorrere tutta la pagina relativa alla struttura: le informazioni sono inserite dopo la sezione dedicata alle recensioni e alle informazioni sui dintorni, dove sono indicati tutti i servizi inclusi nel soggiorno, gratuiti e a

pagamento. Inoltre, alcune informazioni utili alle persone con disabilità, come la disponibilità del parcheggio, sono dislocate sotto le varie categorie, quindi non sempre facilmente individuabili (Figura 4.4).

<p><b>Spazi all'aperto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Arredamento da esterni</li> <li>✓ Giardino</li> </ul> <p><b>Animali</b></p> <p>Animali ammessi. Potrebbe essere richiesto un supplemento.</p> <p><b>Attività</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Happy hour a pagamento</li> <li>✓ Noleggio biciclette (a pagamento)</li> </ul> <p><b>Servizi di ristorazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cioccolatini o biscotti a pagamento</li> <li>✓ Frutta a pagamento</li> <li>✓ Bottiglia d'acqua a pagamento</li> <li>✓ Vino/champagne a pagamento</li> <li>✓ Menù per diete particolari (su richiesta)</li> <li>✓ Snack bar</li> <li>✓ Possibilità di colazione in camera</li> <li>✓ Bar</li> <li>✓ Ristorante</li> </ul> <p><b>Internet</b></p> <p>Internet WiFi disponibile gratuitamente in tutta la struttura.</p> <p><b>Parcheggio</b></p> <p>Parcheggio privato disponibile in loco senza prenotazione al costo di 20 EUR al giorno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Parcheggio per disabili</b></li> <li>✓ Stazione di ricarica per veicoli elettrici</li> <li>✓ Autorimesa</li> <li>✓ Parcheggio custodito</li> </ul>	<p><b>Trasporti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Navetta per l'aeroporto a pagamento</li> <li>✓ Navetta dall'aeroporto a pagamento</li> </ul> <p><b>Servizi di accoglienza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fattura disponibile su richiesta</li> <li>✓ Servizio concierge</li> <li>✓ Deposito bagagli</li> <li>✓ Reception 24 ore su 24</li> </ul> <p><b>Intrattenimento e servizi per le famiglie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Canali TV per bambini</li> <li>✓ Servizio baby-sitter a pagamento</li> </ul> <p><b>Servizi di pulizia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servizio pulizie giornaliero</li> <li>✓ Stirapantaloni a pagamento</li> <li>✓ Servizio stileria a pagamento</li> <li>✓ Lavaggio a secco a pagamento</li> <li>✓ Servizio lavanderia a pagamento</li> </ul> <p><b>Servizi business</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fax/fotocopiatrice a pagamento</li> <li>✓ Centro business a pagamento</li> <li>✓ Spazi per riunioni/banchetti a pagamento</li> </ul> <p><b>Protezione e sicurezza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estintori</li> <li>✓ Telecamere a circuito chiuso nelle zone in comune</li> <li>✓ Allarme antifumo</li> <li>✓ Allarme di sicurezza</li> <li>✓ Cassaforte</li> </ul>	<p><b>Servizi generali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consegna spesa a domicilio a pagamento</li> <li>✓ Sala comune/zona TV</li> <li>✓ Navetta aeroportuale (a pagamento)</li> <li>✓ Aria condizionata</li> <li>✓ Struttura interamente non fumatori</li> <li>✓ Camera allergica</li> <li>✓ Riscaldamento</li> <li>✓ Possibilità di pranzo al sacco</li> <li>✓ Disponibilità di camere insonorizzate</li> <li>✓ Ascensore</li> <li>✓ Servizi VIP in camera</li> <li>✓ Disponibilità di camere familiari</li> <li>✓ <b>Camere/strutture per ospiti disabili</b></li> <li>✓ Camere non fumatori</li> <li>✓ Servizio in camera</li> </ul> <p><b>Accessibilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ausili visivi Braille</li> <li>✓ Campanello di emergenza nel bagno</li> <li>✓ Lavabo più basso</li> <li>✓ WC con seduta più alta</li> <li>✓ WC con maniglioni</li> <li>✓ Accesso su sedia a rotelle</li> </ul> <p><b>Servizi benessere</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vasca comune (daiyokujō)</li> </ul> <p><b>Lingue parlate</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tedesco</li> <li>✓ Inglese</li> <li>✓ Spagnolo</li> <li>✓ Francese</li> <li>✓ Italiano</li> </ul>
--	--	---

Figura 4.4 Sezione “servizi inclusi nel tuo soggiorno” fonte: [www.booking.com](http://www.booking.com)

Solo tre delle strutture esaminate riportano nella schermata principale la dicitura “Camere/strutture per ospiti disabili”, senza specificare la presenza di alcun ausilio; tutte le soluzioni proposte da Booking.com sono hotel a cinque stelle, rivolte quindi ad un target particolarmente elevato.

Confrontando le simulazioni compiute su Expedia relative alle strutture fiorentine, salta agli occhi l'incongruenza tra i filtri proposti e le soluzioni trovate: ad esempio, selezionando il criterio "Personale che conosce la lingua dei segni" (Figura 4.5) vengono proposte alcune soluzioni che non riportano né nella schermata principale né nella sezione dedicata ai servizi questo tipo di opportunità.

Accessibilità

- Ascensore
- Bagno per persone con disabilità
- Doccia a pavimento
- Accessibilità in camera
- Animali di servizio ammessi
- Percorso di ingresso privo di scale
- Personale che conosce la lingua dei segni

Figura 4.5 Filtro per la ricerca, fonte: [www.expedia.it](http://www.expedia.it)

Inoltre, alcune strutture individuate da Expedia attraverso il filtro di ricerca selezionato non riportano alcuna indicazione relativa ad alcun tipo di accessibilità.

La piattaforma Trivago presenta una selezione di filtri poco diversificata, evidenziando esclusivamente l'"Accesso per sedia a rotelle" (Figura 4.6).

**Filtri più usati**

<input checked="" type="checkbox"/> Cancellazione gratuita <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Colazione gratis <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Piscina <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Wi-Fi <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Parcheggio <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Aria condizionata <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ristorante <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Animali ammessi <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Famiglie <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Paga in struttura <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Vasca idromassaggio <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Spa <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Palestra <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Accesso per sedia a rotelle <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Rapporto qualità/prezzo eccellente <input type="checkbox"/>	

Figura 4.6 Filtri per la ricerca, fonte: [www.trivago.it](http://www.trivago.it)

Da questa breve analisi risulta che, come anticipato, l'accessibilità sia considerata come un servizio così accessorio da non aver bisogno di un'immediata visibilità, individuabile solo attraverso un'attenta ricerca. Purtroppo non è ancora maturata negli operatori del settore l'idea di "normalità" legata alla vacanza per persone con bisogni *speciali*. L'accessibilità, infatti, è ancora vista come uno degli svariati servizi offerti dalle strutture e non come un arricchimento della proposta verso un segmento importante della potenziale clientela, in continua evoluzione. Si deve inoltre sottolineare come la maggior parte delle strutture accessibili siano rivolte quasi esclusivamente ad un pubblico particolarmente agiato: il turista con bisogni *speciali* spesso deve sostenere spese aggiuntive nell'organizzazione del suo viaggio e trovare soluzioni accessibili, anche economicamente, potrebbe costituire un incentivo all'ampliamento della domanda.

Inoltre, l'accessibilità è uno dei criteri per l'assegnazione del livello della struttura e potrebbe incoraggiare le aziende a adeguare l'offerta ad un pubblico sempre più ampio, costituendo così un possibile aumento dei profitti e una crescita economica di rilievo.

#### **4.4 Tre esempi di piattaforme dedicate all'accessibilità**

Nonostante le principali OTA stiano cercando di adattare sempre più i propri servizi a un pubblico con esigenze *speciali*, l'analisi ha evidenziato le criticità dovute a un approccio ancora poco strutturato.

Tuttavia, esistono portali di ricerca turistica realizzati ad hoc, che consentono ai turisti con disabilità di avere accesso a un database di offerte inclusive e personalizzate.

In questa sede sono state prese in considerazione tre piattaforme dedicate, che presentano caratteristiche simili, mostrando un'attenzione particolare per la varietà dei bisogni *speciali*.

Si parlerà, dunque, di tre OTA che in Italia si rivolgono direttamente alle persone con disabilità: (i) Bookingbilty.com; (ii) LP Tour viaggi senza barriere e (iii) Villageforall.net. Le prime due sono state selezionate perché compaiono immediatamente digitando "hotel accessibili ai disabili" sulla barra delle ricerche di Google; la terza, invece, nasce nel 2012 come il primo network di villaggi e campeggi accessibili in Italia, allargando successivamente l'interesse al di fuori dei confini nazionali. In più, il loro layout ha ripreso lo stile e la grafica delle OTA "tradizionali", anche per facilitarne l'accesso. In particolare Bookingbilty.com può essere

considerato come il portale corrispondente a quello tradizionale più consultato in Italia, come si evidenzia dal grafico sottostante (Grafico 4.1).

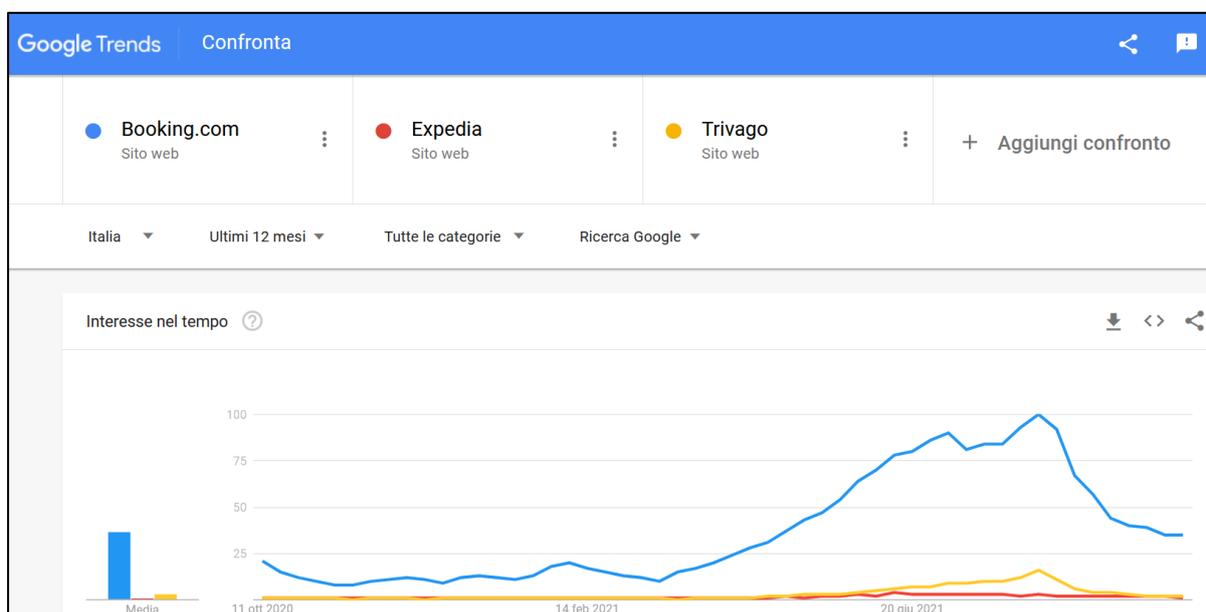


Grafico 4.1 Confronto tra l'interesse mostrato per i tre siti esaminati, fonte: <https://trends.google.it/trends/?geo=IT>

#### 4.4.1 Bookingbilty.com

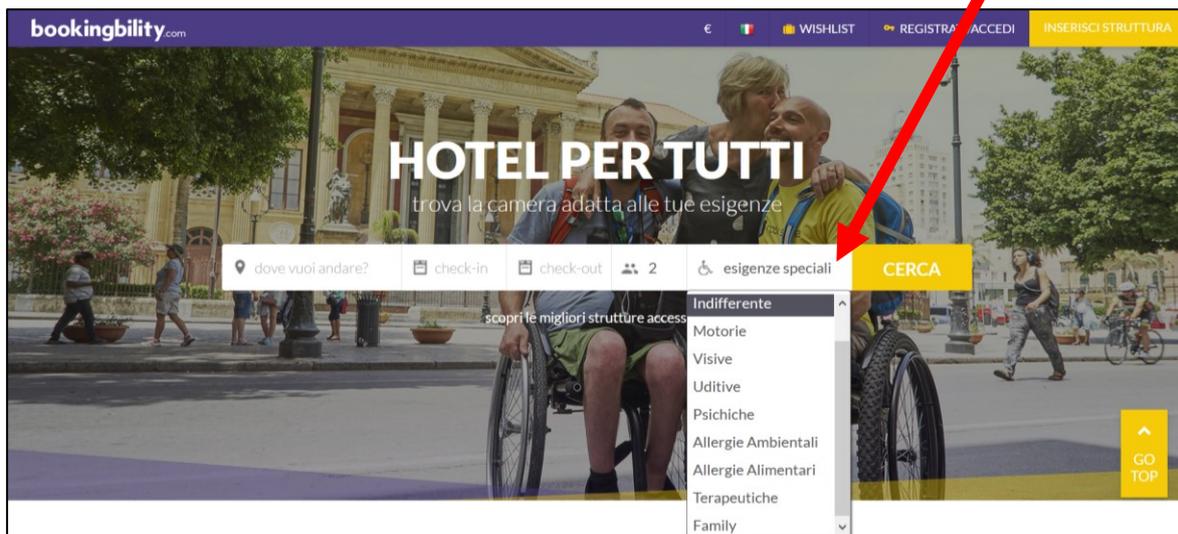
Dopo aver constatato come la maggior parte delle piattaforme dedicate alla prenotazioni di viaggi non fornisca informazioni abbastanza affidabili e verificate riguardanti i servizi e le strutture accessibili, i fondatori di Bookingbilty.com, Annalisa Riggio, Giuseppe Sciascia e Aurelio Buglino, hanno deciso nel 2015 di sviluppare una startup innovativa<sup>5</sup>, con un portale interamente dedicato al turismo accessibile e inclusivo. La piattaforma permette di prenotare in tempo reale strutture accessibili tramite un meccanismo facile e veloce noto ai più, perché è lo stesso alla base della maggior parte delle OTA: dopo aver indicato una destinazione, un periodo e il numero dei partecipanti, il sistema mostrerà le migliori soluzioni. Ciò che è

<sup>5</sup> Ad aprile dello stesso anno la startup si aggiudica il primo premio della rinomata competizione Startup Weekend Tourism Edizione Palermo e successivamente, viene selezionata tra i prime dieci progetti per la sede di Catania alla Call for Ideas promossa da Tim #Wcap. Nel 2016 le viene conferito il premio nazionale per l'innovazione nei servizi istituito dalla Confindustria Imprese per l'Italia e nel 2018 tramite un investimento totale di 298.153 euro riceve il sostegno dell'Unione Europea, della somma totale 162.791 euro erano provenienti dal Fondo europeo di sviluppo regionale indirizzato al programma operativo "Imprese e Competitività", infine, all'adozione del marchio "Tourisme & Handicap" (LaCEuropa, 2019).

sviluppo regionale indirizzato al programma operativo "Imprese e Competitività", infine, all'adozione del marchio "Tourisme & Handicap" (LaCEuropa, 2019).

innovativo è la possibilità di indicare il tipo di servizio accessibile di cui si necessita (Figura 4.7). Le esigenze *speciali* indicate come filtri per la ricerca sono otto: motorie, visive, uditive, psichiche, allergie ambientali, allergie alimentari, terapeutiche e family. Tuttavia, mentre tutte le categorie individuano esigenze specifiche, selezionando quest'ultima non si ottiene nessun risultato, pur cambiando destinazione e data; probabilmente la categoria "family" è tanto vaga da non poter individuare le caratteristiche ad essa collegate.

Figura 4.7 Fonte: [www.bookingbility.com](http://www.bookingbility.com)



Facendo una simulazione di prenotazione, sarà possibile notare un'ulteriore caratteristica del sito web: i servizi accessibili offerti dalle strutture sono segnalati tramite loghi intuitivi per facilitare la ricerca. (Figura 4.8).

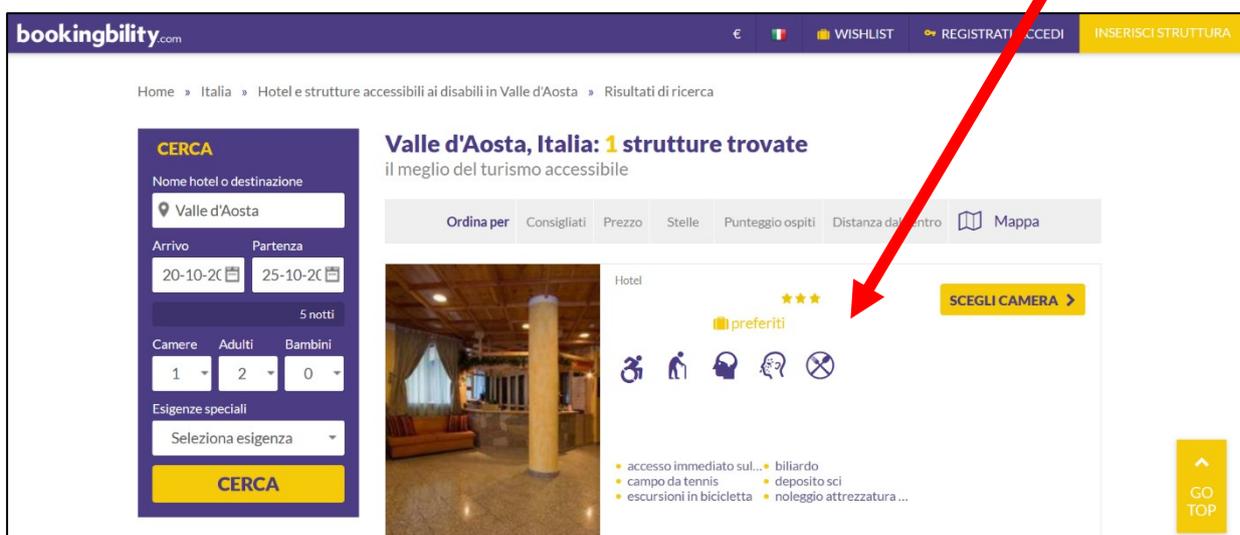


Figura 4.8 Simulazione ricerca struttura, Fonte: [www.bookingbility.com](http://www.bookingbility.com)

Nella descrizione della struttura viene posta in rilievo l'assenza totale di barriere architettoniche e la facilità per i clienti con disabilità nel raggiungere qualunque parte dell'hotel, e quindi fruire al meglio di tutti i servizi. Spesso viene anche evidenziata la sensibilità di tutto il personale appositamente preparato.

Generalmente, l'inclusione per le disabilità fisiche è garantita dalle caratteristiche architettoniche della struttura, come l'assenza di soglie, la presenza di porte scorrevoli, l'ampiezza dei passaggi, la facilità di movimento all'interno delle camere, le segnalazioni acustiche e visive e i servizi igienici dedicati. Risulta di più difficile interpretazione l'accessibilità rivolta alle disabilità cognitive, qui identificate come psichiche, alle quali è complicato associare un servizio apposito.

#### 4.4.2 LP Tour – Viaggi senza barriere

Fondata nel 2002 da Luigi Passetto, LP Tour- viaggi senza barriere è la prima agenzia di viaggi tradizionale specializzata in turismo accessibile in Italia, successivamente evoluta in agenzia online. Da quanto è possibile leggere sul sito stesso, la *mission* del team è quella di porsi come tramite tra i turisti con disabilità e le strutture di accoglienza e permettere loro di individuare la propria vacanza tra un'ampia scelta selezionata dal team di LP Tour.

Il sito offre informazioni e contenuti audio-visivi che rappresentano le reali situazioni delle strutture di accoglienza, riconoscendo l'importanza di una trasparenza a tuttotondo e la diversità di esigenze che ogni persona può avere. Infatti, nella descrizione delle strutture e dei loro accessi, compaiono spesso le misure delle aperture e dei passaggi, le pendenze dei percorsi e la larghezza dei marciapiedi afferenti alla struttura e ai suoi servizi.

Tra gli operatori di [viaggisenzabarriere.it](http://viaggisenzabarriere.it) ci sono *verificatori* incaricati di accertare le condizioni di accessibilità delle strutture ricettive iscritte, al fine di aggiornare e ampliare continuamente il database messo a disposizione degli utenti.

Il servizio principale offerto dalla piattaforma è la possibilità di organizzare un viaggio a partire dal trasferimento dalla propria abitazione, fino alla destinazione scelta in base ai propri bisogni. Inoltre, è possibile usufruire di diverse convenzioni per agevolare e supportare i turisti con disabilità che desiderano partire, mettendo a disposizione, quando possibile, personale specializzato e noleggio di attrezzature e ausili, come la sedia job per spiaggia e balneazione.

Convinti dell'importanza di poter offrire la possibilità a tutti di visitare luoghi anche al di fuori dell'Italia, il team di [viaggisenzabarriere.it](http://viaggisenzabarriere.it) organizza viaggi di gruppo dedicati alle persone con

mobilità ridotta, come persone con deambulazione difficoltosa o sulla sedia a rotelle. Avendo partenze periodiche predeterminate, è possibile scegliere in base al periodo e alla destinazione di preferenza. I gruppi sono generalmente formati da 8/10 persone, per facilitare gli spostamenti.



Figura 4.9 articoli correlati al sito, fonte: [www.viaggisenzabarriere.it](http://www.viaggisenzabarriere.it)

Tuttavia, ancora una volta si deve notare come la disabilità venga percepita maggiormente attraverso la sfera fisica, legata alla difficoltà di deambulazione e all’uso della carrozzina. Difficilmente si trovano indicazioni relative agli altri bisogni *speciali*, rendendo meno immediata l’acquisizione di informazioni più specifiche.

#### 4.4.3 Villageforall.net

Già citata nel capitolo §2 dell’elaborato, Villageforall.net è l’altra piattaforma per prenotare vacanze accessibili esaminata. Come nei due casi precedenti, anche nel suo team sono presenti “*ispettori*” incaricati di raccogliere dati relativi alle strutture che vogliono entrare sul database del sito e di verificare la veridicità di quanto dichiarato in tema di accessibilità. Le informazioni ottenute tramite gli ispettori non servono solo ad ampliare il numero delle strutture disponibili e prenotabili sul sito, ma anche a arricchire le Guide di Village4All, guide specifiche messe a disposizione sulla piattaforma e consultabili gratuitamente. Risultano pubblicate nel 2021 “Guida Destinazione Ospitalità Accessibile 2021”, “Guida Il Delta del Po: itinerari senza barriere:”, “Speciale Pordenone” e “Speciale Bibione 2021”. Il loro intento è di raccontare una “Italia Bella e Accessibile dove strutture turistiche straordinarie e appassionate sanno offrire Ospitalità Accessibile a tutti i propri Ospiti.” ([www.villageforall.net/it/guide/](http://www.villageforall.net/it/guide/)). Al loro interno

si trova un sistema di classificazione per consentire una più chiara comprensione sull'adeguatezza delle strutture.

Anche in questo caso, è possibile selezionare la propria vacanza sulla base di due criteri: destinazione e categoria; in quest'ultima sono compresi il tipo di ausilio di cui si può aver bisogno e l'esperienza - culturale, naturale, sportiva, di riabilitazione... - che si preferisce vivere. (Figura 4.10).

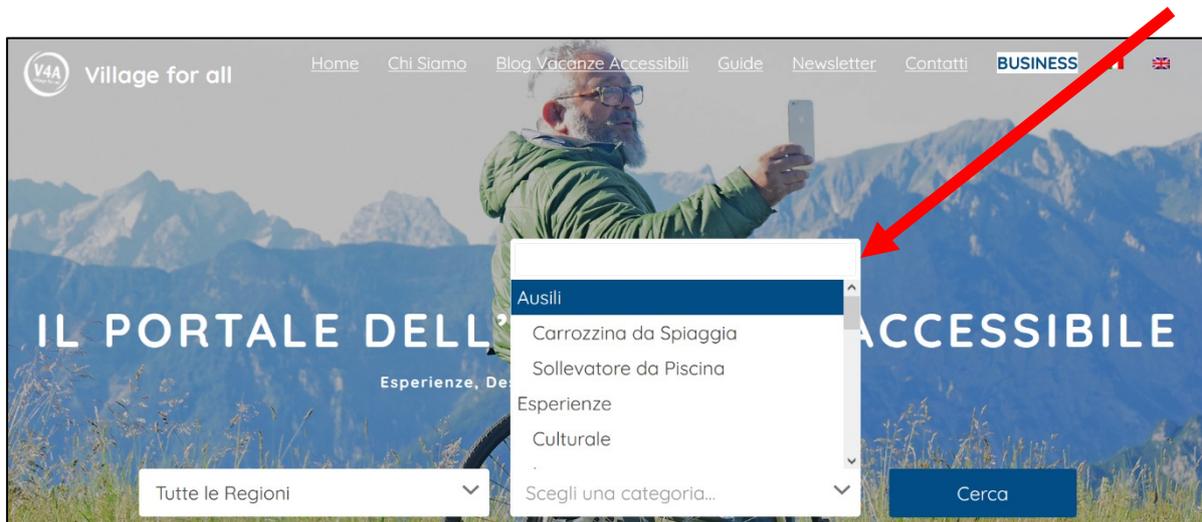


Figura 4.10 Homepage Village for All, fonte: [www.villageforall.net](http://www.villageforall.net)

Facendo una simulazione, una volta scelte località e categoria, nella schermata principale della struttura individuata si trova la sezione “Punteggio accessibilità” relativa alla struttura stessa (Figura. 4.11).

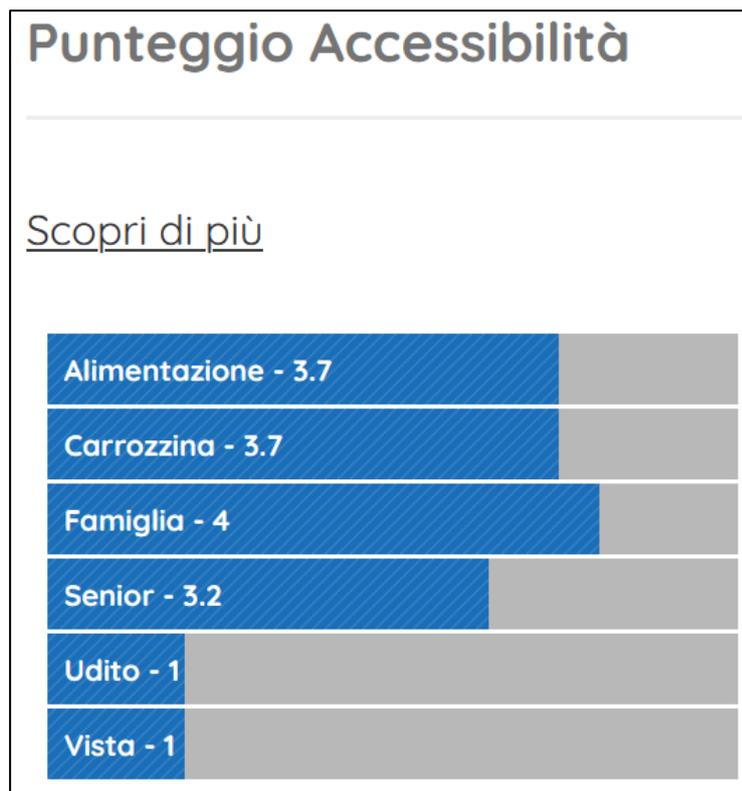


Figura 4.11 sezione punteggio accessibilità, fonte: [www.villageforall.net](http://www.villageforall.net)

Questo punteggio viene assegnato in base alle informazioni raccolte durante il sopralluogo degli ispettori: ogni dettaglio, misura, informazione è inserita in un Sistema brevettato che elabora i dati per dare un punteggio che rappresenti una prima informazione sintetica sul livello di accessibilità riscontrato. Il punteggio prende in esame sei categorie: alimentazione (nel senso di intolleranze alimentari), carrozzina, famiglia, senior, udito e vista, ed è espresso su una scala che va da 1 a 5:

1. conoscenze e competenze di base della struttura e del suo personale;
2. conoscenze e competenze di base associate a servizi minimi nella struttura;
3. conoscenze e competenze con dotazioni per tipologia di esigenza;
4. conoscenze e competenze avanzate, struttura attrezzata e con ausili per tipologia di esigenza;
5. conoscenze e competenze approfondite, struttura con attrezzature per tipo di disabilità.

La tabella dei punteggi risulta essere un'informazione sintetica e fortemente intuitiva dello stato dei servizi presenti in una determinata struttura. Tuttavia, nell'esempio sopracitato (Figura 4.11), il punteggio 3,7 assegnato alla "carrozzina" non corrisponde a una descrizione dettagliata delle misure e dei percorsi, come la categoria "senior", con l'indicazione di punti 3,2, non

risponde a criteri precisamente delineati, anche se si presume che la struttura sia adeguatamente attrezzata per clienti anziani. Allo stesso modo, si può immaginare che la voce “alimentazione” si riferisca alla possibilità di ordinare menù differenziati a seconda delle esigenze e delle allergie alimentari, come la celiachia.

Come nel caso di Bookingbilty.com, la visualizzazione delle informazioni sui servizi accessibili è immediata e semplice, grazie all’utilizzo di apposite icone (Figura 4.12).



Figura 4.12 loghi per ausili e note di accessibilità, fonte [www.villageforall.net](http://www.villageforall.net)

Nella presentazione della struttura sono menzionati sollevatore, carrozzina da spiaggia (sedia job) e passerelle, che per altro non vengono riprodotti nei loghi degli ausili di accessibilità.

Per accertarsi che nella struttura non siano presenti barriere architettoniche è necessario inviare un “form di richiesta informazioni” al quale il team dichiara di rispondere al più presto.

Nonostante l’impatto fortemente coinvolgente della piattaforma, le informazioni risultano ancora una volta parziali e poco approfondite: spesso le stesse strutture individuate non vengono dettagliatamente descritte e le informazioni su spazi e ausili risultano approssimative.

Dal momento che le recensioni dei clienti sono molto importanti per chi naviga alla ricerca di un’esperienza turistica inclusiva, la presenza della voce “Blog Vacanze Accessibili” nella barra di accesso rapido sembra un risultato incoraggiante: purtroppo, però, si tratta di articoli che

pubblicizzano le attività dell'associazione, senza riportare nessun commento di chi ha vissuto quelle esperienze.

Si deve, altresì, sottolineare l'impegno di VillageforAll per diventare realmente inclusivo, anche attraverso la Guida Destinazione Ospitalità Accessibile 2021, scaricabile gratuitamente in PDF nella versione semplificata e per non vedenti.

## **4.5 Considerazione finali**

Seguendo il trend positivo dei flussi turistici nazionali e internazionali, anche il turismo accessibile ha avuto un notevole incremento. Ciò si evince dalla recente attenzione che le agenzie di viaggio online dedicano alla tematica, inserendo criteri di accessibilità e soluzioni inclusive nelle loro proposte. Allo stesso modo, l'affermazione di siti dedicati, come quelli presi in esame, conferma la crescente domanda turistica da parte delle persone con bisogni *speciali*. Certamente sono ancora molte le questioni da approfondire e da migliorare. La problematica più pressante è, probabilmente, la reale accessibilità alle informazioni: per quanto i siti esaminati siano attenti all'accessibilità delle strutture e dei servizi, manca ancora un'effettiva adesione alle indicazioni proposte dalle Linee Guida per l'accessibilità web (Turner-Cmuchal, 2015). Questi siti, infatti, presentano servizi accessibili senza essere "accessibili" essi stessi: la mancanza di applicazioni specifiche per le diverse disabilità, come lo *screen reader*, la possibilità di navigare sul sito utilizzando il tasto Tab, o ancora di suddividere le informazioni in blocchi gestibili, rende la loro fruibilità non sempre agevole e immediata.

Inoltre, ha senso chiedersi se, invece di siti di ricerca turistica specificatamente dedicati a persone con disabilità, non avrebbe più senso integrare e rendere maggiormente accessibili i siti "tradizionali", anche per non differenziare in modo così evidente la proposta turistica. Conformare i portali web alle Linee Guida, potenziare e integrare le informazioni destinate ai clienti con bisogni *speciali*, rendendole immediate, chiare e veritiere potrebbe contribuire al processo di integrazione delle persone con disabilità e di "normalizzazione" del loro bisogno di turismo.

## CONCLUSIONI

La domanda sottesa a questo percorso di ricerca concerne il ruolo e le potenzialità dell'accessibilità come leva di attrattività per le destinazioni turistiche e opportunità di crescita economica. Lo studio del mercato del turismo accessibile, insieme alle numerose iniziative promosse e realizzate negli ultimi anni, ha dimostrato un interesse e un impegno crescente da parte dei diversi attori della filiera turistica.

In quanto concetto socialmente costruito, mutevole nel tempo e nello spazio, la disabilità è stata a lungo interpretata come una problematica individuale, afferente soltanto alla sfera personale e al proprio contesto familiare. Solo di recente l'attenzione ai bisogni *speciali* ha condotto a un atteggiamento e una sensibilità nuovi, anche in relazione al turismo, a cui viene riconosciuta una valenza fortemente socializzante e a al turismo accessibile, nello specifico, un'occasione di emancipazione e di incremento di autonomia. In questa logica, il bisogno e la domanda di turismo inclusivo sono quindi aumentati, ma non è cresciuta allo stesso modo l'offerta di servizi accessibili.

Come ha cercato di dimostrare la ricerca, una delle principali motivazioni che frena gli attori del settore ad adattare le proprie proposte a un maggior grado di accessibilità, sono i costi onerosi da sostenere per rimuovere barriere architettoniche e garantire strutture inclusive. Sicuramente realizzare luoghi e fornire ausili accessibili a tutti è dispendioso, soprattutto perché non si parla di un segmento omogeneo ma dell'insieme di differenti disabilità e necessità. Infatti, gli ostacoli a un'esperienza turistica accessibile (e quindi di qualità) non sono solo architettonici: occorre rimuovere anche barriere economiche, comunicative e culturali attraverso una maggiore sensibilità e un progressivo cambiamento dell'opinione comune nei confronti della disabilità.

Spostando il discorso sull'opportunità e le potenzialità economiche del segmento del turismo accessibile, incrociando i dati di diversi enti, come l'ISTAT e l'Osservatorio Europcar, è emerso che 12,8 milioni di cittadini italiani convivono con una qualche disabilità e, di questi, 10 milioni praticano l'attività turistica, a condizione che le strutture e i servizi offrano soluzioni accessibili. Lo studio ha, così, preso in esame il potenziale bacino d'utenza del turismo accessibile, evidenziando come l'elevato numero di persone propense a viaggiare, nonostante le proprie esigenze *speciali*, costituisca un potenziale aumento dei profitti del settore, tenuto conto che – generalmente- le persone con disabilità si spostano e “consumano” ciascuno di essi si sposta e “consuma” almeno con un accompagnatore. Questa considerazione procede in parallelo con la

consapevolezza che l'accessibilità sia sinonimo di qualità dell'offerta, costituendo un beneficio per tutti, anche per chi non usufruisce direttamente di certi servizi.

In ultima analisi, ci si è posti il problema dell'accessibilità e della completezza delle informazioni, soprattutto di quelle reperibili online. Internet ha agevolato notevolmente la pianificazione autonoma delle proprie vacanze, mettendo a disposizione un sempre più ampio panorama delle proposte turistiche. Anche le persone con esigenze *speciali* possono trovare sul web le risposte più adatte alle loro necessità. Si è potuto constatare come la gran parte dei siti che presentano strutture recettive consideri l'accessibilità come una delle peculiarità della propria proposta. Ma a un esame più attento, si è osservato di come essa non sia ritenuta un criterio essenziale, quanto un elemento accessorio dell'offerta.

Al fine di mettere meglio a fuoco la questione, l'attenzione si è rivolta ad alcune agenzie di viaggio online specializzate in questo settore, per constatare in prima battuta l'accessibilità e la qualità delle loro informazioni. I siti esaminati risultano vicini a questa tematica, ma manca ancora un'effettiva adesione alle *Linee Guida per l'accessibilità web* e soprattutto uno specchio più ampio, dettagliato e consistente delle proposte adatte alle persone con disabilità.

Alla fine di questo percorso è sempre più radicata la convinzione che l'accessibilità dovrebbe diventare un requisito diffuso e non *speciale*, per permettere a tutti, senza distinzioni, di poter scegliere la destinazione di viaggio indipendentemente dalle proprie condizioni, basandosi su interessi e preferenze personali e non sul grado di accessibilità di una meta rispetto ad un'altra.

L'utilizzo del termine *speciale* è risultato necessario al fine di sottolineare la differenziazione delle esigenze di ognuno e ciò serve per comprenderle e cercare di soddisfarle in maniera adeguata. Nonostante ciò, è ancora più forte la consapevolezza di quanto la questione del linguaggio relativo alla disabilità sia delicata e possa rappresentare una problematica di grande rilievo, soprattutto in relazione alle ripercussioni che il linguaggio stesso può avere, in ottica performativa.

“L'accessibilità è un elemento centrale di qualsiasi politica di turismo responsabile e sostenibile. È sia un imperativo dei diritti umani che un'eccezionale opportunità di business.” (Taleb Rifai, Raccomandazioni UNWTO a favore del turismo accessibile a tutti, 2013).



## BIBLIOGRAFIA

- AA. VV.(2012),Dizionario Treccani della Lingua italiana, versione digitale, a cura di Pagani L.
- Albrecht G., Bury M., Seelman K. (2001), “Handbook of Disability Studies”, *Sage Pubns*, Chicago.
- Altinay F., Altinay, Z., Bahçelerli, N. M., Saner T. (2016), “The Role of Social Media Tools: Accessible Tourism for Disabled Citizens”, *Educational Technology & Society*, 19 , 89–99.,Cipro.
- Andrich R., Moi M. (1998), “Quanto costano gli ausili? Lo strumento Cost Analysis Instrument SIVA: manuale per l’analisi dei costi nei progetti individualizzati di sostegno alla vita indipendente”, *Servizio Informazioni e Valutazione Ausili*, Fondazione Pro Juventute Don Carlo Gnocchi IRCCS, Milano.
- Balcerzak-Paradowska, B., Glogosz, D., Hebda-Czaplicka, I., Kolaczek, B. (2002), “Children and Disability – Country Analytical Report 2002 Poland”, *UNICEF*.
- Bandiera Lilla Società Cooperativa Sociale (2017), “BANDIERA LILLA - Un po' di cifre su disabilità e turismo accessibile”, Savona.
- Barnes C. (2008), “Capire Il "Modello Sociale Della Disabilità”, *Intersticios Revista Sociologica De Pensiero Critico*, Vol.2, traduzione a cura di Marra A.
- Bocci F., Straniero A. (2020), “Visioni E Rappresentazioni Della (E Incursioni Sulla) Disabilità E Diversità”, *Roma TrE-Press*, Roma.
- Brumaru P. A., Taloş A. (2011), “Sociology Of Tourism”, *Cinq Continents*, vol.1, n. 2, pag 184-193, Bucureşti.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., Miller, G. (2005), “Accessibility Market and Stakeholder Analysis: One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE)”, *University of Surrey*, Guildford.
- Carella G. (2018), “Fondi per l’accessibilità nel turismo e nei beni culturali”.
- Cirelli C. (2011), “Turismo Urbano E Disabilità”, Catania.
- Commissione Europea (2021), “Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni empty -Un'unione dell'uguaglianza: strategia per i diritti delle persone con disabilità 2021-2030”, Bruxelles.
- ENEA-ITER (1999), “Progetto STARe, Studio sulla domanda di turismo accessibile. Report conclusivo”.
- EUROSTAT (2015), “Disability statistics -prevalence and demographics”.
- Gandin S. (2016), “Il linguaggio e la traduzione del turismo accessibile uno studio preliminare”, *Lingue Linguaggi 18*, pag 47-64, Università di Sassari.
- Gardou C.(2006), “Handicap, corps blessé et cultures”, *Association Recherches en psychanalyse*, vol. 2, n. 6.

- Giacobini C. (2020), “Legge di bilancio e collegato fiscale: novità sulla disabilità”, *FISH (Federazione Italiana per il Superamento dell’Handicap)*, Roma.
- Hamadouche R. (2016), « Le tourisme en tant que facteur de production du lien social », Université d’Alger II.
- Ianes D. (2006), “La Speciale normalità Strategie di integrazione e inclusione per le disabilità e i Bisogni Educativi Speciali”, *Erickson*.
- International Labour Organization (ILO) (2008), « Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia ».
- International Labour Organization (ILO)(2007), “Facts on Disability in the World of Work”.
- ISTAT (2021), “A udizione dell’Istat presso il Comitato Tecnico Scientifico dell’Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità”, Roma.
- Ivanov V.D., Kisel V.A. (2020), “Accessible tourism as a way of socialization of people with disabilities”, *Physical Culture. Sport. Tourism. Motor Recreation*, vol. 5 no. 1, pp. 117-121, Chelyabinsk State University, Chelyabinsk.
- Kryukova E. M., Khetagurova V. S. (2020), “Inclusive Tourism As A Way Of Socialization Of Tourists With Disabled Health Opportunities”, *Economic and Social Development 60th International Scientific Conference on Economic and Social Development –XX International Social Congress (ISC 2020)*, pag (248 – 255), Moskva.
- Lavagnini G. (2014), “Il turismo accessibile come opportunità di sviluppo economico: località turistiche a confronto”, *Università Ca’ Foscari*, Venezia.
- Lazzari M. (2014), “Informatica Umanistica”, *McGraw-Hill Education*.
- Li Vecchi S. (2015), “Turismo per tutti: Accessibilità come leva di qualità. Il progetto MUST (Mobility UNESCO Sustainable Tourism)”, *Università degli Studi di Pisa*.
- Linton S. (1998), “Disability & Society”, Vol. 13, No. 4, Pp. 525- 540 *Disability Studies/Not Disability Studies*, Hunter College, City University of New York.
- Madera V. (2021), “Rampa Disabili: normativa, prezzi, pendenza, permessi”, *Studio tecnico Madera architettura ingegneria*.
- Morelli L., Nocco M., Petrillo A., Stolfi S. (2004), “La destinazione turistica”, *Commissione Europea Direzione Generale Istruzione e Cultura, Azioni Congiunte*.
- Organizzazione Mondiale Della Sanità (2001), “International Classification of Functioning, Disability and Health”, *Assessment, Surveys and Terminology Team*, Genève.
- Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS)(2010), “World Health Survey.
- Patterson I. PhD (2011), ”Developing a Meaningful Identity for People with Disabilities through Serious Leisure Activities”, *World Leisure Journal*, School of Leisure Studies Griffith University, Nathan Queensland.

Presidenza del Consiglio dei Ministri (2013), “Accessibile è meglio. Il primo Libro Bianco sul turismo accessibile.

Statistical Office in Kraków (SOK) (2020), “Disabled people in 2019”, *Statistics Poland*.

Turner-Cmuchal M. (2015), “Linee guida in materia di accessibilità delle informazioni. Tecnologie dell’informazione e della comunicazione per l’accessibilità dell’informazione nell’apprendimento”, *Agenzia Europea per i Bisogni Educativi Speciali e l’Istruzione Inclusiva*.

Valentini B. (2020), “Turismo e tecnologie accessibili: il caso studio del progetto Disability Friendly”, *Università Ca’ Foscari, Venezia*.

World Health Organization (WHO) (2008), *The Global Burden of Disease: 2004 update*; Genève.

World Health Organization (WHO) (2011), *World Report on Disability*, Malta.

## SITOGRAFIA

3 tool per verificare Accessibilità e Usabilità di un sito web  
3 tool per verificare Accessibilità e Usabilità di un sito web, Maffioletti E., sito web: [https://www.koodit.it/magazine/3-tool-per-accessibilita-usabilita-sito-web/#Che\\_cosa\\_si\\_intende\\_con\\_accessibilita\\_web](https://www.koodit.it/magazine/3-tool-per-accessibilita-usabilita-sito-web/#Che_cosa_si_intende_con_accessibilita_web), ultimo accesso : 21/09/2021

Accessible Tourism, UNWTO, sito web: <https://www.unwto.org/accessibility>, ultimo accesso il 23/07/2021

Accessible cities, ENAT, sito web: <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-cities&page=1>, ultimo accesso il: 08/08/2021

Ascensori per disabili, sito web: <https://disabilinews.com/categoria-ausili/montascale-e-ascensori/ascensori/>, ultimo accesso 17/09/2021

Booking.com , sito web: [www.booking.com](http://www.booking.com) , ultimo accesso: 08/10/2021

Bookingbilty.com: Hotel e camere accessibili ai disabili, sito web [www.bookingbilty.com](http://www.bookingbilty.com) , ultimo accesso : 10/10/2021

Conferenza Stampa Turismo Accessibile, Centinaio, Fontana e Stefani: illustrate iniziative previste nel disegno di legge delega, sito web: <https://www.politicheagricole.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/14189?web=1&wdLR=c306AB017-BC97-4BA1-811C-51EDBBD2FDB9>, ultimo accesso il 18/08/2021

Cos’è la Bandiera Lilla, sito web: <https://www.bandieralilla.it/cos-e-la-bandiera-lilla/2-cos-e-la-bandiera-lilla.html>, ultimo accesso il 12/08/2021

Costo scala mobile: come può variare il prezzo, sito web: <https://ascensoristi.com/costo-scala-mobile-come-puo-variare-il-prezzo/> , ultimo accesso 17/09/2021

Decreto Mit per l'adozione del Piano Straordinario per la Mobilità Turistica, Carella G., sito web: <https://mysuperabile.inail.it/cs/superabile/accessibilita/architettura/spazi-pubblici/20171117e-piano-straordinario-mobilita-turistica.html>, ultimo accesso il 18/08/2021

Definizione WTO, Claudio Gomboli, 2006, sito web: [https://www.cooperiamoinsieme.it/res/site405/res222112\\_2.1.2\\_definizioneWTO\\_IT.pdf](https://www.cooperiamoinsieme.it/res/site405/res222112_2.1.2_definizioneWTO_IT.pdf); ultimo accesso il: 20/07/2021

Disabilità in Italia: numeri, cifre e condizioni negli ambiti generali, di mobilità, scuola, lavoro, welfare, sito web: <https://www.disabili.com/aiuto/articoli-qaiutoq/disabilita-in-italia-numeri-cifre-e-condizioni-negli-ambiti-general-di-mobilita-scuola-lavoro-welfare> , ultimo accesso il: 21/07/2021

Il Turismo Accessibile nel quadro legislativo, The Ability Advisor, sito web <https://learning.abilityadvisor.eu/it/course/1-introduzione-al-turismo-accessibile/lesson/il-turismo-accessibile-nel-quadro-legislativo/>, ultimo accesso il 08/07/2021

*Il turismo per tutti (2017)* , sito web: <https://www.architutti.it/il-turismo-per-tutti/>, ultimo accesso il 20/07/2021

Itinerari interregionali di turismo per tutti, Open Tourism, sito web: [https://www.opentourism.it/lang/IT/pagine/dettaglio/menu\\_principale,2/il\\_progetto,2.html](https://www.opentourism.it/lang/IT/pagine/dettaglio/menu_principale,2/il_progetto,2.html), ultimo accesso il 12/08/2021

LaCeuropa, bookingbilty ovvero l'algoritmo siciliano del turismo accessibile, sito web: <https://www.laceuropa.it/bookingbilty-ovvero-lalgoritmo-siciliano-del-turismo-accessibile>, ultimo accesso il 30/09/2021

LP Tour Viaggi senza barriere, sito web [www.viaggisenzabarriere.it](http://www.viaggisenzabarriere.it) , ultimo accesso il 07/10/2021

Nasce la Carta della Città Ospitale, Federazione italiana per il superamento dell'handicap, 2019, sito web: <https://www.superando.it/2005/07/12/nasce-la-carta-della-citta-ospitale/> , ultimo accesso il: 12/08/2021

Quanto costa un montascale per disabili?, sito web: <https://www.scaleperdisabili.com/quanto-costa-un-montascale-disabili/> , ultimo accesso 17/09/2021

Storia del simbolo disabile: dalla dinamicità all'uomo vitruviano, sito web: <https://www.abilitychannel.tv/storia-del-simbolo-disabile/>, ultimo accesso il: 18/08/2021

Trasporto disabili: modelli, costi e controindicazioni della pedana, sito web: <http://motori.quotidiano.net/comefare/trasporto-disabili-modelli-costi-controindicazioni-della-pedana.htm> , ultimo accesso 17/09/2021

Turismo accessibile: il turismo che abbatte le barriere (la situazione in Italia)sito web: <https://www.ceteco.it/turismo-accessibile/>, ultimo accesso il 12/08/2021

Village for all, sito web: [www.villageforall.net](http://www.villageforall.net), ultimo accesso il 10/09/2021

Village For All: A Ciascuno La Sua Vacanza!, sito web: <https://www.disabili.com/recensioni-prodotti-e-ausili/servizi/village-for-all-a-ciascuno-la-sua-vacanza>, ultimo accesso il 12/08/2021

Why ENAT, Why Have A 'European Network for Accessible Tourism?', ENAT, sito web:  
<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.why> , ultimo accesso il : 08/08/2021

[www.expedia.it](http://www.expedia.it) , ultimo accesso : 08/10/2021

[www.trivago.it](http://www.trivago.it), ultimo accesso : 08/10/2021