

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

DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E POLITICHE

**CORSO DI LAUREA IN ECONOMIA E POLITICHE
DEL TERRITORIO E DELL'IMPRESA
(LM – 56)**

TESI DI LAUREA

Pensare oltre i confini: il Turismo Accessibile

DOCENTE Relatore:
Dario Antonino Musolino

STUDENTESSA: Giulia Di Gennaro
Matricola G01 324

ANNO ACCADEMICO 2022/2023

*A Mamma e Papà,
che da sempre credono in me*

INDICE

Introduzione

Capitolo 1. Disabilità e accessibilità nella filiera turistica: analisi generale 1

Paragrafo 1. La vita con disabilità: definizioni, numeri, tipologie di disabilità ed esigenze.. 1

1.1.1. Definizioni e numeri 1

1.1.2. Le diverse tipologie di disabilità 6

Paragrafo 2. L'accessibilità in Italia: numeri, norme e provvedimenti, investimenti..... 8

1.2.1. Cos'è l'accessibilità..... 8

1.2.2. La diversità della domanda turistica e il suo impatto economico 10

1.2.3. Norme e provvedimenti sull'accessibilità in Europa..... 11

1.2.4. Norme e provvedimenti sull'accessibilità in Italia 13

Paragrafo 3: Le barriere che ostacolano l'accessibilità 14

1.3.1. Livelli di mancanza di accessibilità..... 14

1.3.2. Strutture ricettive, trasporti e comunicazione..... 16

Capitolo 2. Una soluzione efficace: il Turismo Accessibile 19

2.1. Il Turismo Accessibile: storia, definizione e obiettivi 19

2.2. Creare un pacchetto turistico accessibile: elementi e strategia vincente della
destinazione 23

2.3. L'accessibilità delle informazioni: come raggrupparle e comunicarle in modo
efficiente..... 33

2.4. Benefici economici e sociali del turismo accessibile 38

Capitolo 3. Analisi di case studies riguardanti pratiche eccellenti per la promozione del turismo accessibile..... 44

3.1. Turismabile: l'associazione della catena dell'accessibilità. 44

3.2. LP Tour: Network per promuovere la progettazione di viaggi..... 48

3.3. Iniziative promosse in Italia per garantire accessibilità fisica e intellettuale..... 51

3.4. Urbanistica accessibile in Italia e Europa 55

Conclusioni..... 65

Bibliografia 67

Sitografia 69

Ringraziamenti 72

Introduzione

La possibilità di viaggiare e svagarsi è riconosciuta come un diritto fondamentale dell'uomo. Ma è davvero un diritto garantito a tutti?

Il seguente elaborato si è posto l'intento di rispondere al seguente quesito, utilizzando un metodo di ricerca qualitativo, analizzando principalmente la letteratura riguardo a quello che viene definito "Turismo Accessibile", nonché tema fondante della seguente tesi.

L'obiettivo dello studio, dunque, è identificare il segmento di domanda del turismo accessibile e il suo sviluppo, principalmente in Italia, per capire quanta importanza acquisisce nella società. Approfondendo, inoltre, il concetto di accessibilità, inteso come diritto e strumento per garantire opportunità aggiuntive alla destinazione.

L'analisi, innanzitutto, stabilisce il mercato di riferimento, spesso, composto da un target di persone anziane, persone con disabilità e famiglie con bambini. In seguito, si analizzano norme e accorgimenti, da effettuare per rendere una destinazione accessibile, e lo sviluppo di best practices presenti in Italia e in Europa.

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

Nel primo capitolo, si svolge un'analisi generale della disabilità e dell'accessibilità nel settore turistico.

Inizialmente, si compie una panoramica sulla disabilità: a cosa ci si riferisce, la classificazione di diversi tipi di disabilità, includendo disabilità fisiche e sensoriali. Dopodiché, si definisce il target del mercato preso in esame che include, per l'appunto, persone aventi una disabilità, persone anziane, persone con allergie alimentari e famiglie con bambini piccoli. In seguito, si specificano quali sono gli ostacoli che una persona con disabilità incontra quando si sposta per viaggiare, analizzando l'ambiente ricettivo, i mezzi di trasporto e la trasmissione di informazioni. A tal proposito, sempre nel primo capitolo, viene definito il concetto di accessibilità, analizzandolo su quattro piani diversi: accessibilità fisica, alle informazioni, accessibilità economica e accessibilità psico – sociale. Infine, si analizza il quadro generale delle leggi divulgate e dei provvedimenti presenti in Europa e in Italia, citando alcune iniziative ed enti come l'ENAT e l'ISITT.

Si passa poi al secondo capitolo, nel quale si cerca una risposta a tutti i quesiti del primo capitolo e una soluzione volta a eliminare le barriere e gli ostacoli incontrati in un viaggio. La soluzione approfondita e, appunto, il Turismo Accessibile.

In seguito a un breve riepilogo della storia e dell'evoluzione del Turismo Accessibile, si passa alla creazione di un pacchetto turistico accessibile e alla definizione di una strategia vincente da parte della destinazione. Inoltre, vengono fornite delle linee guida universali per rendere accessibile un luogo pubblico. Di seguito, nel secondo capitolo vi è un paragrafo interamente dedicato all'accessibilità delle informazioni, considerata una tappa fondamentale per raggiungere il potenziale cliente. In conclusione, si sottolineano l'importanza e i benefici che il "Turismo per tutti" offre all'economia e alla società.

Per concludere, nel terzo capitolo si esaminano alcune realtà esistenti in Europa e in Italia, analizzando sia associazioni, di cui "Turismabile" ne è l'esempio citato, che iniziative promosse sia in ambienti urbani, come "Bandiera Lilla", che in ambienti naturalistici, come "In alto con le Ruote". Al termine dello stesso capitolo vi è anche un approfondimento sull'accessibilità urbana, con casi studio città sia Europee, con riferimento all' "Access City Award", che Italiane.

Capitolo 1. Disabilità e accessibilità nella filiera turistica: analisi generale

Paragrafo 1. La vita con disabilità: definizioni, numeri, tipologie di disabilità ed esigenze

1.1.1. Definizioni e numeri

Il termine “disabilità”, secondo la definizione Treccani, indica la “condizione di coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che, in interazione con barriere di diversa natura, possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri”. Tale definizione si basa sulla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (2006), ratificata dall’Italia con la Legge 18/2009.¹

La Convenzione delle Nazioni Unite è un trattato internazionale, adottato dall’Assemblea Generale dell’ONU nel 2006, entrato in vigore nel 2008. La Convenzione stabilisce i diritti delle persone con disabilità ed ha un carattere giuridicamente vincolante. È composta dal preambolo e da 50 articoli.

Nella Convenzione delle Nazioni Unite, il concetto di disabilità non si riferisce solo allo stato della persona ma vuole sottolineare come il rapporto tra la persona e il suo ambiente di riferimento possa influenzare la disabilità della persona stessa, impedendo così la piena partecipazione nella società. Lo scopo è di promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità. I suoi contenuti espongono i principi generali, gli obblighi, i principi di uguaglianza e non discriminazione, i temi dell’accessibilità, della mobilità, del lavoro, dell’educazione, della salute, ed altre importanti tematiche legate all’inclusione.²

In questo elaborato, ci soffermeremo molto sul connubio disabilità e ambiente circostante, facendo così passare in secondo piano il peso della disabilità, non identificandola come la causa

¹ “Disabilità”, Treccani, https://www.treccani.it/enciclopedia/disabilita_%28Dizionario-di-Economia-e-Finanza%29/#:~:text=disabilit%C3%A0%20Condizione%20di%20coloro%20che,di%20uguaglianza%20con%20gli%20altri.

² “La convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità”, Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, pag.3

principale di problemi che si incontrano, ma focalizzandoci sull'ambiente sociale che ci circonda, per osservare quanto questo sia accessibile e inclusivo per tutti.

È necessario rendere l'ambiente in cui viviamo accessibile perché in Italia il numero di persone con disabilità è elevato, soprattutto se si considerano tutti i diversi tipi di disabilità. Ma analizziamo un aspetto per volta.

Parlando di accessibilità, esiste un simbolo riconoscibile a livello internazionale: il “Simbolo Internazionale di Accesso” (ISA), usato comunemente come simbolo di accessibilità.

Il simbolo che conosciamo oggi, raffigurato nella figura 1.1, fu progettato nel 1968. Negli anni Sessanta, i locali cominciarono a diventare accessibili e fu necessario avere un logo di riconoscimento, semplice e identificabile, per capire quale di questi poteva essere più o meno adatto a una persona con esigenze specifiche.



Fig.1.1, Simbolo Internazionale di Accesso

Karl Montan, direttore della Commissione Internazionale Tecnologie e Accessibilità, organizzò un concorso per disegnare questo logo e il progetto vincitore fu quello della studentessa Susanne Koefoed, che presentò una figura stilizzata utilizzando una sedia a rotelle di colore bianco, su sfondo blu, per indicare il facile accesso ai disabili, privo di barriere.

Una volta approvata, l'icona venne modificata da Karl Montan che aggiunse un cerchio nella parte superiore della figura seduta, dandogli così una testa. Il simbolo venne così adottato formalmente nel 1969.³

Subì poi ulteriori modifiche nel 1994 da Brendan Murphy, studente dell'Università di Cincinnati, che propose un nuovo simbolo con lo scopo di trasmettere autonomia: la sedia a rotelle rappresenta il mezzo grazie al quale la persona può muoversi in autonomia.

³ “Il Simbolo Internazionale di Accesso”, <http://www.ido-associazione.it/index.php/for-items/item/72-aliquam-congue-fermentu>

Il movimento della persona è suggerito dal posizionamento del corpo e dal braccio che spinge la sedia a ruote.

Questo logo viene mantenuto sino al nostro millennio fino all'ultima proposta dall'Organizzazione delle Nazioni Unite nel 2015: l'Accessibility Logo. (Figura 1.2).⁴

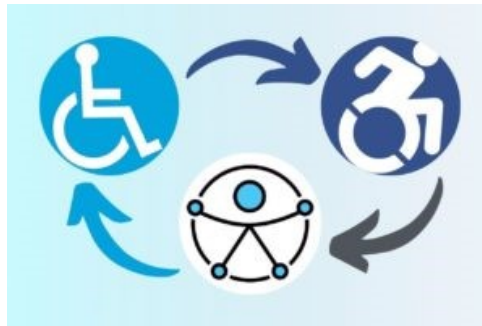


Figura 1.2, L'evoluzione del simbolo di accessibilità

Questo indica una figura stilizzata, con gambe e braccia aperte, racchiusa in un cerchio che ne esprime la portata globale, volendo ricordare l'uomo vitruviano di Leonardo da Vinci. L'Accessibility Logo, tuttavia, non ottiene il successo sperato e il simbolo di accessibilità rimane tuttora il logo rappresentato nella figura 1.1.

Riferendoci, invece, ai numeri e analizzando la panoramica di persone con disabilità in Italia, osserviamo che: secondo i dati ISTAT, "Disabilità in cifre", risalenti all'anno 2021, le persone con limitazioni gravi e no, nelle attività abitualmente svolte, sono il 21.4% della popolazione in Italia. Il 5% delle persone ha dichiarato di avere limitazioni gravi, mentre il 16.4% limitazioni non gravi. (Vedi Tab 1.1)⁵

⁴ Orlandi D., "Il nuovo dell'accessibilità è inclusivo", 13/12/2015, <https://www.progettoinclusivo.it/progetto/2015/12/il-nuovo-logo-dellaccessibilita-e-inclusivo/>

⁵ Disabilità in Cifre – ISTAT, <https://disabilitaincifre.istat.it/dawinciMD.jsp?p=0>

GRAVITÀ LIMITAZIONI	DELLE	a.2 Persone per gravità delle limitazioni nelle attività abitualmente svolte (valori percentuali)
Limitazioni gravi		5
Limitazioni non gravi		16,4
Senza limitazioni		72,2
Non indicato		6,4
Totale		100

Tabella 1.1, Persone per gravità delle limitazioni nelle attività abitualmente svolte (valori percentuali)
- Nazione Italia - Anno 2021, Disabilità in Cifre – ISTAT

È evidente che la percentuale di persone con limitazioni è notevolmente più bassa rispetto alle persone senza.

Questo dato, spesso, infatti passa in secondo piano, come le persone che hanno una disabilità. Basti pensare che nella nostra società comune le persone non affette da nessuna mancanza vengono identificate come “normali”. Etichettare situazioni e condizioni di vita delle persone spesso porta a discriminazione e conseguenti conflitti sociali.

Per questo motivo, nel seguente progetto ho deciso di dare importanza a questa porzione minore della popolazione italiana, cercando di capire quali sono le esigenze specifiche di una persona disabile e quali difficoltà può incontrare sia nelle azioni quotidiane che in attività di svago.

A tal proposito, possiamo osservare i dati nelle tabelle sottostanti dove sono illustrati i valori percentuali della soddisfazione di persone con limitazioni, più o meno gravi, riguardo il tempo libero (tab 1.2) e riguardo la loro partecipazione culturale (tab 1.3). Per “partecipazione culturale” si intende il numero di persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno svolto tre o più attività di partecipazione culturale sul totale delle persone di 14 anni e più. Le attività considerate sono: essere andati almeno 4 volte al cinema, o almeno 1 volta rispettivamente a teatro, musei e/o mostre, siti archeologici, monumenti, concerti di musica, o aver letto un quotidiano almeno tre volte a settimana o letto almeno 4 libri nell'anno.

6

⁶Disabilità in Cifre – ISTAT, <https://disabilitaincifre.istat.it/dawinciMD.jsp?p=0>

LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL TEMPO LIBERO	Gravità delle limitazioni				Totale
	Limitazioni gravi	Limitazioni non gravi	Senza limitazioni	Non indicato	
Molto soddisfatto	8,3	9,5	13,9	11,2	12,6
Abbastanza soddisfatto	32,3	48,5	52,8	43,4	50,3
Poco soddisfatto	31,2	30,4	25,4	23	26,5
Per niente soddisfatto	25,7	10,3	6,8	7,2	8,5
Non indicato	2,5	1,3	1,1	15,3	2,1
Totale	100	100	100	100	100

Tabella 1.2. Persone di 14 anni e più per gravità delle limitazioni nelle attività abitualmente svolte e soddisfazione per il tempo libero (valori percentuali) - Nazione Italia (Gerarchia Amministrativa) Anno 2021, Disabilità in Cifre – ISTAT

PARTECIPAZIONE CULTURALE	Gravità delle limitazioni				Totale
	Limitazioni gravi	Limitazioni non gravi	Senza limitazioni	Non indicato	
Sì	5,2	13	17,2	9,9	15,3
No, mai	94,2	86,6	82,6	79,9	83,8
Non indicato	0,7	0,3	0,2	10,2	0,9
Totale	100	100	100	100	100

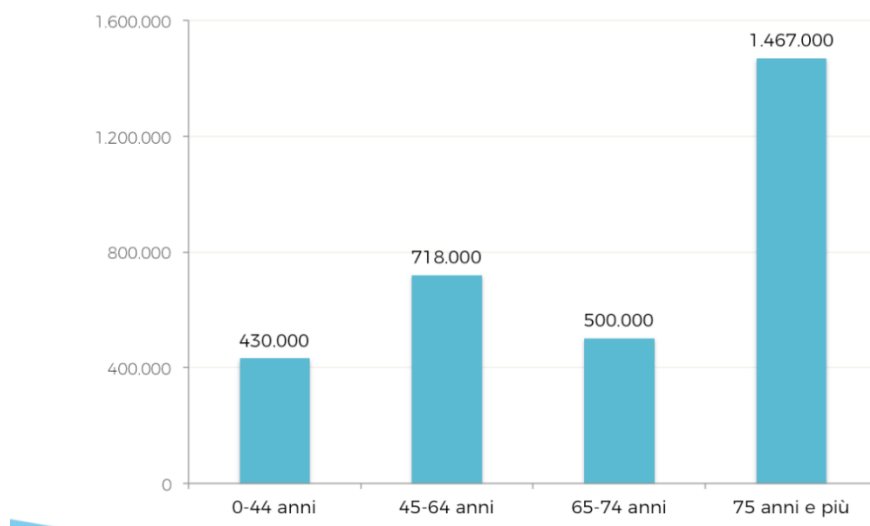
Tabella 1.3. Persone di 14 anni e più per gravità delle limitazioni nelle attività abitualmente svolte e partecipazione culturale (valori percentuali) - Nazione Italia (Gerarchia Amministrativa) Anno 2021, Disabilità in Cifre – ISTAT

L'Istat nel 2019 ha pubblicato per la prima volta un rapporto dedicato alla disabilità in Italia, intitolato "Conoscere il mondo della disabilità: persone, relazioni e istituzioni".⁷

Secondo questo rapporto, le persone con disabilità in Italia sono 3,1 milioni, pari al 5,2% della popolazione italiana. A livello territoriale, Umbria (8,7% della popolazione), Sardegna (7,3%) e Sicilia (6%) presentano i tassi di invalidità più elevati. Veneto, Lombardia e Valle d'Aosta registrano i tassi più bassi. (Tab. 1.4)⁸

⁷ ISTAT, "Conoscere il mondo della disabilità: persone, relazioni e istituzioni" <https://www.istat.it/it/archivio/236301>

⁸ <https://www.lenius.it/disabilita-in-italia/>



Tab. 1.4, “Persone disabili in Italia per fasce d’età”, <https://www.lenius.it/disabilita-in-italia/>

Viene spontaneo pensare a come poter migliorare questi numeri, offrendo possibilità migliori, anche a chi ha limitazioni. Per fare ciò, è necessario comprendere le diverse esigenze, conoscendo e classificando le diverse tipologie di disabilità che esistono.

1.1.2. Le diverse tipologie di disabilità

Per classificare le diverse forme di disabilità, l’Organizzazione Mondiale della Sanità adotta un sistema che definisce cosa è da considerarsi “salute” e cosa, di conseguenza, si discosta da essa: l’*International Classification of Functioning* o “ICF”.⁹

L’ICF si basa sul funzionamento, cioè su quello che una persona è in grado di fare. Indica, quindi, le componenti della salute e non classifica le conseguenze delle malattie. Questo sistema si basa sulle condizioni sanitarie di una persona collegandole all’ambiente quotidiano e sociale che la circonda, così da creare un profilo funzionale completo.

L’*International Classification of Functioning* si basa su cinque macro-classi per stilare la classificazione: funzioni corporee (funzioni fisiologiche, incluse le funzioni psicologiche); strutture corporee (parti anatomiche del corpo e le loro componenti); attività (esecuzione di un’azione); partecipazione (coinvolgimento di un individuo in una situazione quotidiana); fattori ambientali. Ognuna di queste macro-classi ha ulteriori classi e sottoclassi in cui si diramano specifici aspetti da valutare per concludere la valutazione.

⁹ Zanichelli, “Disabilità e International Classification of Functioning – ICF”, <https://online.scuola.zanichelli.it/igieneculturamedica-files/disabilita-international-classification-functioning.pdf>, pag.2

Da questa, ne esce che una disabilità può essere transitoria, permanente, irreversibile, progressiva o regressiva.

La principale suddivisione di tipologia di disabilità sta nella separazione tra disabilità fisiche e sensoriali.¹⁰

Tra le disabilità fisiche, la più comune è la mobilità ridotta. Questa può palesarsi dalla nascita, in presenza di malattie o a seguito di un incidente. Le esigenze di persone con la ridotta mobilità possono comprendere un'attenzione particolare agli ausili necessari, bastoni o sedie a rotelle, e alle barriere architettoniche. Per “barriere architettoniche” si intende qualsiasi impedimento di natura costruttiva che risultano di ostacolo alla vita di relazione di chiunque, ma soprattutto di coloro che hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea.¹¹

Le disabilità sensoriali, invece, comprendono le limitazioni visive, le limitazioni uditive e le disabilità mentali e psichiche.

Le limitazioni visive si riferiscono a cecità, totale o parziale, e persone ipovedenti. Gli ausili consoni per chi ha limitazioni visive sono il bastone bianco, il cane guida e il Braille. Chi ha limitazioni uditive ha problemi d'udito o sordità, dalla nascita o dopo avvenimenti traumatici: si ha necessità di segnalazioni luminose visive e utilizzo della lingua dei segni.

Le disabilità mentali e psichiche sono quelle più complicate e ampie da catalogare, ma anche le più diffuse ultimamente.

Fanno parte delle disabilità mentali i disturbi di attenzione, disturbi da spettro di autismo e tutto ciò che può essere catalogato come disabilità intellettiva. Nella categoria delle disabilità psichiche si possono includere i disturbi di umore, di ansia, schizofrenia e disturbi alimentari.¹² Tutto questo range di disturbi se poco approfondito, specialmente nel momento della realizzazione di luoghi accessibili, può comportare mancanze di servizi di inclusione, rinuncia di un contatto sociale da parte delle persone disabili e conseguente perdita economica per mancanze di entrate.

In alcuni ambiti professionali e di vita quotidiani, possono risultare disabilità anche le allergie, tra cui allergie ad alimenti e celiachia, intolleranze e persone con malattie come il diabete o epilessia. Anche queste condizioni necessitano maggiore attenzione a esigenze e conseguenti soluzioni.

¹⁰ “Disabilità e International Classification of Functioning – ICF”, op.cit.

¹¹ “Barriere architettoniche”, Treccani <https://www.treccani.it/enciclopedia/barriere-architettoniche>

¹² Borghetti J., Centi S., Mossone M., Tramonti E., “Il prodotto turistico accessibile”, Progetto EU.FOR.ME, finanziato dalla Commissione Europea Direzione Generale Istruzione e Cultura, Azioni Congiunte, 2004, pp 9-14

Come abbiamo accennato, l'insieme dei diversi tipi di disabilità con annessi bisogni è un aspetto molto importante a cui prestare attenzione quando si parla di accessibilità, per capire al meglio che prodotti e servizi offrire al fine di creare inclusività, quindi un'opportunità etica, ma anche di sviluppo economico.

In questo elaborato, focalizzeremo l'attenzione sulla filiera turistica: come affrontare un viaggio con diverse necessità, quali una disabilità o qualsiasi limitazione personale o familiare, identificare le strutture ricettive adatte per il proprio comfort o la propria famiglia, confrontarsi con l'urbanistica della città e premiare le iniziative e le soluzioni che sono state adottate in questo settore per rendere maggiore l'inclusione sociale.

Paragrafo 2. L'accessibilità in Italia: numeri, norme e provvedimenti, investimenti

1.2.1. Cos'è l'accessibilità

Nel paragrafo precedente il termine "accessibilità" viene utilizzato ripetute volte, ma cerchiamo di analizzare l'accezione a cui ci riferiamo quando si discute di accessibilità nei luoghi pubblici e nel settore turistico.

È utile specificare che il concetto di pari opportunità per tutti i cittadini, in Italia, ha radici profonde nella Costituzione.

Infatti, nell'Art. 3 della Costituzione Italiana si legge:

“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'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”¹³

Per fare sì che ognuno goda di questo principio fondamentale, anche nel settore turistico, è necessario garantire strumenti adatti per ogni situazione.

Appare ovvio che una destinazione deve necessariamente essere accessibile per offrire un servizio d'eccellenza a tutti, specialmente alle persone con necessità maggiori.

Il target in questione include persone con disabilità, fisiche ed intellettuali, ma anche le persone anziane e le famiglie con bambini o neonati.

¹³ “Principi fondamentali della Costituzione Italiana”, <https://www.governo.it/it/costituzione-italiana/principi-fondamentali/2839#:~:text=economica%20e%20sociale.-,Art.,di%20condizioni%20personali%20e%20sociali.>

Una famiglia con un membro che ha una disabilità, con bambini o con un membro della famiglia anziano, sceglie la propria destinazione in base alle possibilità accessibili di questa, a partire dalla fase di progettazione della vacanza, lo spostamento durante il viaggio e lungo la durata di questo.

Il diritto a viaggiare è diritto fondamentale della persona, in quanto momento di evasione di crescita personale. Se c'è mancanza di accessibilità, il target sopracitato può scartare una destinazione e questa può così perdere l'incremento di reddito di cui giova spesso il settore terziario.¹⁴

Assicurare l'accessibilità dei trasporti, della ricettività e della mobilità, si traduce nel bisogno di collegare i vari servizi in modo da renderli utilizzabili offrendo un ampio grado di autonomia nella fruizione turistica.

Quando parliamo di accessibilità, raggruppiamo quattro sottoinsiemi di questa: accessibilità fisica, accessibilità alle informazioni, accessibilità economica e accessibilità psico – sociale.

L'accessibilità fisica è la facilità di accesso a un luogo, quando questo è privo di barriere architettoniche o di qualsiasi impedimento che possa compromettere affaticamento o disagio nei confronti di una persona. Per organizzare al meglio un viaggio e selezionare le soluzioni necessarie alle proprie difficoltà, è necessario avere la possibilità di trovare in modo veloce, semplice e fruibile le informazioni, sia telefonicamente, via brochure che online: questa è l'accessibilità alle informazioni. Quando si parla di accessibilità economica, si fa riferimento a eventuali convenzioni o soluzioni più parsimoniose, visti i costi aggiuntivi a carico delle persone con esigenze specifiche, le quali spesso necessitano assistenza aggiuntiva, specifici mezzi di trasporto o eventuali accompagnatori. Infine, quando parliamo di accessibilità, è inclusa anche quella psico – sociale: l'abbattimento di pregiudizi sociali e di barriere di comunicazione e comprensione.

Il problema in Italia, essendo questo il caso d'esame, è la mancanza di una legge nazionale specifica riguardo l'accessibilità turistica, valida per tutte le regioni: in campo turistico, infatti, ogni regione può applicare leggi differenti. Inoltre, vige una lacuna di conoscenze tecniche e professionali per garantire strumenti e norme adatte per tutti.

Prima di osservare le norme adottate sia in Europa che in Italia, soffermiamoci sulla domanda turistica variegata in questo settore.

¹⁴ *“Il prodotto turistico accessibile”*, op.Cit, pag. 4

1.2.2. La diversità della domanda turistica e il suo impatto economico

I turisti con requisiti di accesso specifici non costituiscono comunque un gruppo omogeneo. Per comprendere al meglio quali servizi definiti accessibili è meglio offrire, analizziamo quindi nel dettaglio la domanda turistica in base alle diverse tipologie di viaggiatori. (fig.1.3)

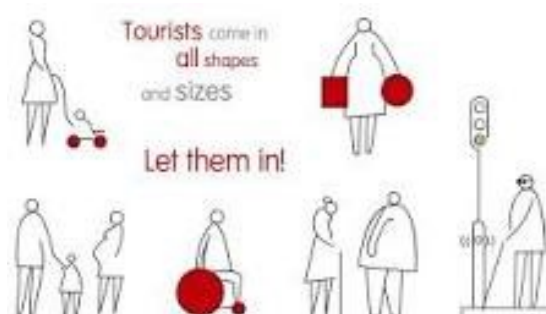


Fig. 1.3, fonte: OSSATE, 2005

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS,2023) ci sono circa 1.3 miliardi di persone con disabilità nel mondo. Ciò significa che circa il 16% della popolazione ha una disabilità fisica, mentale o sensoriale.¹⁵

Anche le persone anziane, spesso per difficoltà di salute o per problemi di mobilità, sono inseriti tra le persone con requisiti di accesso specifici nel settore turistico, rientrando così, alla pari, nella percentuale di persone con disabilità.

Perciò, nelle persone con esigenze speciali sono inclusi gli anziani, le persone con disabilità ma anche le persone con esigenze dietetiche o con problemi di allergie che necessitano di particolari comodità ed agevolazioni.

Le persone con disabilità e le persone anziane ricoprono un'importanza strategica per il mercato: il numero dei loro viaggi potrebbe aumentare se fossero soddisfatte le esigenze di sicurezza e accessibilità.

È così che la domanda di ambienti, trasporti e servizi accessibili aumenta: se la domanda viene soddisfatta in maniera adeguata, questo può portare grossi benefici, tra cui un ampio ritorno economico e un aumento del tasso di occupazione nel settore turistico.

Inoltre, come la maggior parte delle persone, anche quelle con specifici requisiti di accesso viaggiano raramente da soli; al contrario, normalmente preferiscono o hanno bisogno di

¹⁵ "Introduzione al Turismo Accessibile", <https://learning.abilityadvisor.eu/it/course/1-introduzione-al-turismo-accessibile/lesson/dai-diritti-al-business-il-turismo-per-tutti-come-opportunita-di-crescita/>

viaggiare con parenti o amici. Quindi, il contributo economico di un turismo più accessibile sarà amplificato se verranno considerati anche gli accompagnatori.

L'accessibilità, quindi, si palesa anche come un'opportunità di business per le destinazioni e le compagnie per accogliere tutti i visitatori e accrescere le entrate e per questo motivo dovrebbe essere parte fondamentale di politiche per un turismo responsabile e sostenibile.

Sappiamo che 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), ma nonostante la cifra possa sembrare esosa, non è comunque necessaria a completare tutte le iniziative accessibili.

In conclusione, rendere il settore turistico accessibile, anche a chi può incontrare disagi, fa sì che il reddito di una destinazione cresca e che aumentino i flussi verso questa. Gli ingressi provenienti dal turismo possono generare finanze per la conservazione e la rigenerazione urbana.

Infine, migliora il customer care, facendo sì che ogni visitatore si senta un ospite premiato e contribuendo ad aggiungere benefici al business turistico.¹⁶

Ma ora analizziamo il quadro generale di norme, provvedimenti e iniziative concernenti l'accessibilità turistica in Europa e, di conseguenza, in Italia.

1.2.3. Norme e provvedimenti sull'accessibilità in Europa

È utile analizzare il macrosettore di norme e fondi europeo perché, grazie al principio di sussidiarietà, questo si trasmette poi agli Stati Membri, i quali applicano le leggi.

La ricerca di maggiore accessibilità è iniziata negli anni Ottanta.

Il 1981 è stato dichiarato "Anno delle persone con Disabilità" e alla fine degli stessi anni è nato un movimento internazionale nominato "Turismo per tutti": questo concetto si basava sulla richiesta di servizi di qualità. Turismo per tutti equivale a "Turismo di qualità".

Nel settore turistico, per raggiungere il traguardo di un turismo valido e aperto a tutti serve che si integrino una serie di politiche in diverse aree.

¹⁶ I. Ambrose, A. Garcia, K. Papamichail and C. Veitch, ENAT, "Accessible Tourism Destination Handbook", pag. 25

Queste comprendono: politica industriale, politiche di sviluppo regionale e nazionale, politiche sulla disabilità e politiche dell'occupazione.

Il problema dell'accesso alle strutture turistiche per persone con disabilità è stato riconosciuto poi come tale a livello europeo dal 1990, che è stato dichiarato "Anno Europeo del Turismo". L'inizio degli anni 2000 hanno segnato la svolta verso un'Unione Europea senza ostacoli per disabili: vengono finanziati numerosi progetti tra i quali, nel 2006, il "Network Europeo per il Turismo Accessibile" (ENAT, European Network for Accessible Tourism).

L'ENAT è un'organizzazione composta da diversi stakeholder per affrontare le questioni legate alla accessibilità, rappresentando a livello europeo destinazioni turistiche, aziende di servizi e persone con disabilità.

L'obiettivo principale della Rete Europea per il Turismo Accessibile è quello di creare dei ponti tra operatori del turismo in Europa e coloro che condividono lo scopo comune di creare più destinazioni ed offerte turistiche accessibili.

I sostenitori di ENAT sono nove organizzazioni provenienti da Grecia, Spagna, Belgio, Regno Unito, Svezia ed Irlanda. I finanziamenti iniziali per avviare ENAT sono stati erogati dalla Commissione Europea. ENAT conta oggi 200 membri appartenenti al settore del turismo, consulenti, singoli ed enti attivi nell'ambito della predisposizione di leggi, ricerca, educazione, Enti Nazionali per il Turismo, organizzazioni dei consumatori ed ONG.¹⁷

Infine, negli ultimi decenni, sono state create altre iniziative dalla Commissione Europea, come l'"European Access City Award": un premio da assegnare alle città che danno priorità alle persone con disabilità. Ad esempio, il premio del 2022 è stato vinto dalla città di Lussemburgo.¹⁸

Per quanto riguarda i tempi più recenti, prendiamo in analisi l'Agenda 2030.

Nel Febbraio 2022 è stato adottato il "Percorso di transizione per il turismo" con conseguente approvazione dal Consiglio Europeo dell'"Agenda Europea per il Turismo 2030" nel Dicembre 2022.

Gli obiettivi dell'agenda includono transizione verde, transizione digitale, competenze e sostegno, condivisione di dati, resilienza e inclusione.

¹⁷ "Congresso ENAT International Tourism for All.", pag. 7
https://www.accessibletourism.org/resources/enat_congress/ENAT_Int_Congress_Open_Call_IT.pdf

¹⁸"Access city award",
<https://ec.europa.eu/social/accesscityaward#:~:text=The%20Access%20City%20Award%20has.get%20informati on>

Per raggiungere l'inclusione, gli obiettivi sono: accessibilità dei servizi turistici, sia sociale che economica, per le persone con disabilità, anziani e persone con richieste specifiche.¹⁹ Anche nella recente “Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile”, contenente un programma di azione ed un elenco di 17 obiettivi da raggiungere entro il 2030, si focalizza l'attenzione sull'accessibilità e la sostenibilità dei trasporti, l'urbanizzazione inclusiva, l'accesso a spazi pubblici e verdi comprendendo il turismo e il tempo libero. Città e servizi turistici accessibili assicurerebbero pertanto la piena inclusione sociale ed economica di tutte la società.

1.2.4. Norme e provvedimenti sull'accessibilità in Italia

In Italia, altrettante iniziative sono state adottate per agevolare il turismo per tutti. Esiste il “Fondo Inclusione”, art 34 D.L 22/03/2021, n.41, il quale prevede 100 milioni di euro per finanziare interventi diretti a favorire l'inclusione delle persone con disabilità attraverso la realizzazione o la riqualificazione di infrastrutture, anche per le attività ludico-sportive, la riqualificazione di strutture semiresidenziali per persone con disabilità, l'organizzazione di servizi di sostegno nonché di servizi per l'inclusione lavorativa e sportiva, sulla base di un riparto tra le Regioni.²⁰

Per quanto riguarda l'accessibilità, la normativa che la disciplina con conseguente abbattimento delle barriere architettoniche, è la Legge 13/89. L'annesso Decreto Ministeriale, D.M. 236/89, attuativo della Legge in questione, ci aiuta a identificare e suddividere termini e concetti. Possiamo differenziare tra: accessibilità, visitabilità e adattabilità.²¹

Con il termine accessibilità, si intende la possibilità per persone con ridotta o impedita capacità motoria, o sensoriale, di raggiungere uno spazio fisico, di accedervi agevolmente e di fruire di spazi ed attrezzature in sicurezza e autonomia.

Per intendere la possibilità di accedere a spazi di relazione si usa il termine visitabilità. Gli spazi di relazione sono quelli dove la persona può accedere con lo scopo di avere ogni tipo di relazione fondamentale.

¹⁹ Note tematiche sull'Unione europea, <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/it/sheet/126/tourism>

²⁰ Fondi attivi presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, <https://disabilita.governo.it/it/fondi-e-risorse/fondi-attivi-presidenza-del-consiglio-dei-ministri/>

²¹ “Barriere architettoniche: la normativa”, <https://www.disabili.com/mobilita-auto/speciali-mobilita-a-auto/barriere-architettoniche-e-disabilita/barriere-architettoniche-normativa-e-leggi>

L'adattabilità è, invece, la possibilità di modificare nel tempo lo spazio costruito, per renderlo fruibile anche a chi ha una ridotta capacità motoria o sensoriale, intervenendo senza costi eccessivi.

Sempre in Italia, il 2009 è stato un anno di iniziative. Tra queste risalta la fondazione dell'IsITT. L'Istituto italiano per il Turismo per Tutti (IsITT) è un'associazione senza scopo di lucro. Lo scopo dell'associazione è quello di contribuire alla diffusione della cultura dell'accessibilità nel comparto turistico garantendo a tutte le persone, senza discriminazioni di sorta, il diritto al viaggio, alla vacanza, allo svago, alla cultura.

La filosofia dell'associazione è quella di porre al centro del sistema turistico il visitatore nella sua molteplicità di accezioni (bambino, anziano, famiglia, persona con disabilità fisica, motoria, sensoriale, cognitiva, con pluridisabilità, con problemi alimentari, con allergie, etc.) che, anche in presenza di esigenze specifiche, ha il diritto di sviluppare un'esperienza turistica appagante e soddisfacente in condizioni di comfort, sicurezza, autonomia.

IsITT propone una lettura del prodotto turistico in chiave accessibile in un'ottica orientata all'adeguamento e al miglioramento di tutte le realtà della filiera turistica (strutture ricettive, attrazioni culturali, trasporti) ragionando e operando in termini di "catena dell'accessibilità".²²

Nonostante le iniziative elencate, sia Europee che Italiane, il problema spesso rimane la mancanza di applicazione di leggi riguardo il tema e dei fondi adibiti al settore.

Riassumendo, utilizzando l'aggettivo "accessibile" in materia turistica, si ricopre un ampio significato: dall'accessibilità classica (ovvero senza barriere e senza impedimenti), alla possibilità di avere effettivo accesso alle esperienze e della filiera turistica, alla disponibilità di informazioni adeguate.

Paragrafo 3: Le barriere che ostacolano l'accessibilità

1.3.1. Livelli di mancanza di accessibilità

L'attenzione al cliente è un fattore chiave che dovrebbe essere affrontato: per soddisfare il cliente con particolari necessità di accesso, prima di tutto, bisognerebbe capire quali sono le richieste, analizzando la loro specifica natura per rispondere opportunamente e preparare un adeguato servizio o prodotto.

²² "Istituto Italiano per il turismo per tutti", <http://www.isitt.it/it/chisiamo/>

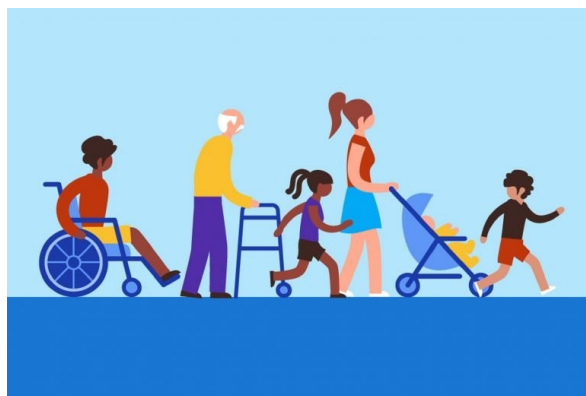


Fig.1.4: Accessibilità

Osserviamo nel dettaglio quali sono le difficoltà che spesso si incontrano, e in quali ambiti, quando si viaggia.

Si è già discusso, nel paragrafo precedente, di quale tipo di accessibilità si può aver bisogno quando le persone con maggiori bisogni intraprendono un viaggio.

Allo stesso modo, gli ostacoli che si trovano possono essere: la mancanza di accessibilità fisica, economica, psico – sociale e delle informazioni. Queste mancanze possono incontrarsi in ogni fase del viaggio, a partire dal momento della preparazione di questo sino alla fase di customer care, una volta che questo è terminato.

L'insieme di barriere ostacolanti dipendono da più fattori: dal punto di vista interno, tutto dipende dalla persona e dalla sua situazione salutare ed economica; dal fattore esterno, sono importanti anche l'ambiente circostante, quindi la società, e la burocrazia che vige; dal punto di vista comunicativo c'è tutta la questione etica riguardo il modo di comunicare e i pregiudizi nella società, ma anche riguardo la preparazione del personale, la presenza di eventuale assistenza, il modo di comunicare le informazioni al cliente riguardo la struttura in oggetto.

In generale, nella quasi totalità delle strutture e destinazioni turistiche, si possono incontrare quattro livelli di criticità: la mobilità orizzontale, la mobilità verticale, la fruizione delle unità ambientali e il rispetto delle normative.

La mobilità orizzontale riguarda le distanze fisiche da percorrere, includendo spazio e caratteristiche degli accessi. Quella verticale, invece, si riferisce ai possibili dislivelli, quindi scale o rampe, tra i diversi piani di una struttura. Per fruizione delle unità ambientali, si intende la predisposizione dell'ambiente in modo da essere facilmente accessibile, mediante

l'eliminazione di ostacoli. Le normative da tenere in conto riguardano barriere architettoniche, sicurezza, antincendio.²³

1.3.2. Strutture ricettive, trasporti e comunicazione

Osserviamo nel dettaglio, come questi punti di criticità si palesano nelle destinazioni turistiche, con specifico interesse verso: strutture ricettive, trasporti e nella comunicazione.

Nelle strutture ricettive, le difficoltà variano in base a disabilità motorie, o qualsiasi difficoltà di spostamento, o a disabilità sensoriali.



Fig.1.5, Accessibilità nelle strutture ricettive

In generale, le difficoltà cominciano a palesarsi dal parcheggio.

Molte volte, non c'è la presenza di un parcheggio comodo riservato ai disabili oppure alle donne in gravidanza o neomamme, i cosiddetti “parcheggi rosa”. Per usufruire di questi parcheggi agevolati, i disabili possiedono un tagliando che viene rilasciato dal comune di residenza, con il simbolo dell'accessibilità. Allo stesso modo, le donne che lo richiedono possiedono un contrassegno, sempre assegnato dal comune di residenza, di colore rosa per usufruire del parcheggio.

L'ostacolo si trova quando questi parcheggi vengono occupati da chi non ne ha diritto, togliendo così posto a chi ne ha realmente bisogno. Inoltre, molte volte, chi ha bisogno di un'assistenza a partire dal parcheggio, non sempre la trova in maniera efficiente.

Per quanto riguarda gli ingressi e i percorsi delle strutture ricettive, gli ostacoli sono identificati come gradini, tappeti, mancanza di ascensore o corrimani sulle rampe di scale, presenza di pavimenti smossi e dislivelli.

²³ “Il pacchetto turistico accessibile”, op. cit, pag.21

Gli spazi, spesso, non sono dimensionati contando lo spazio per passeggini o sedie a rotelle o non sono livellati sullo stesso piano: può capitare che tra la camera di hotel e il bagno si trovi un gradino, oppure che questo sia tra la camera e l'accesso al balcone.

Allo stesso modo, per chi ha sensibilità sensoriali, sono necessarie barriere naturali che delineino il percorso, ad esempio negli spazi aperti, e spesso mancano accorgimenti sonori o visivi, con l'utilizzo di forti colori.

Un ulteriore fattore problematico, specialmente nelle strutture ricettive, inclusi ristoranti e bar, si presenta per chi ha allergie alimentari o intolleranze. Anche se in realtà, nel corso degli ultimi anni è stata attivato un protocollo per questi ambienti e si è posta maggiore attenzione nell'ambito gastronomico: alcuni esempi sono l'elenco degli ingredienti o possibili allergeni.

Per la sezione trasporti, garantire l'autonomia nella mobilità sta diventando sempre più una priorità.

Il trasporto aereo è regolato da leggi e da diversi accordi internazionali, insieme alle diverse normative di ciascuna compagnia aerea. Gli aeroporti, gli aerei, comprese le fasi di imbarco e sbarco, sono tutti dotati di facilitazioni e assistenza qualificata, per garantire il massimo comfort a chi lo richiede. È necessaria la richiesta di assistenza in fase di prenotazione, e la si può ricevere direttamente arrivati all'aeroporto di partenza.

Il sistema ferroviario, invece, non vede la presenza di tutti treni accessibili: solo alcuni dei treni ad Alta Velocità e regionali sono adatti a tutte le necessità. Ciò nonostante, in attesa che tutti i treni diventino accessibili al completo, servizi inclusi, le compagnie ferroviarie concedono convenzioni e sconti nell'acquisto del titolo di viaggio.

Le navi, invece, risultano il mezzo di trasporto più accessibile in assoluto per qualsiasi esigenza.

Possiedono tutti i comfort per persone con disabilità, famiglie con bambini e persone anziane. Il caso di Costa Crociere è esemplare: le navi della compagnia possiedono cabine dedicate interamente a persone con disabilità, spaziose, senza ostacoli e prevedono assistenza a bordo h24.

Per ultimo, invece, viaggiare per strada rimane il metodo meno accessibile.

I mezzi di trasporto pubblico sono relativamente adatti, però dispongono di rampe che possono essere utilizzate esclusivamente al bisogno e di posti più ampi dedicati a passeggini e

sedie a rotelle. Viaggiare con i mezzi privati o a noleggio, ovviamente, vuol dire mancare di comodità, anche se nelle stazioni di servizio in autostrada si trovano locali adatti ed accessibili.²⁴

L'ultima barriera rimane nella comunicazione.



Fig. 1.6, Comunicazione accessibile.

La comunicazione e lo scambio di informazioni risultano necessari in questi casi d'esame. Non sempre le informazioni sono semplici da ricercare né tanto meno sono fruibili. Le persone con necessità specifiche ricercano informazioni in via diretta e indiretta. Per via diretta si intende ricercando online o previa guide specializzate, o agenzie; mentre, alcuni cercano informazioni in maniera indiretta, tramite conoscenze fidate e il passa parola.

È necessario che una località turistica offra in maniera chiara, per tutti, le informazioni che si vogliono comunicare, ma ancora di più quando ci sono da comunicare elementi negativi, quali barriere architettoniche o impossibilità per uno specifico target.

Queste informazioni devono essere chiare e comunicate in modo accattivante su dei canali appropriati.²⁵

Ma vediamo, quindi, quali sono le soluzioni adottate nella filiera turistica per rendere più agevole il turismo per tutti.

²⁴ “Accessible Tourism Destination Handbook”, op.cit, p.110

²⁵ Op. cit pag 40

Capitolo 2. Una soluzione efficace: il Turismo Accessibile

2.1. Il Turismo Accessibile: storia, definizione e obiettivi

Il Turismo Accessibile, concetto oramai in continua evoluzione, è definito come l'insieme dei servizi e delle infrastrutture che permette alle persone con specifiche necessità, ossia, come già citato, persone con disabilità, persone con diete speciali o allergie, le persone anziane e le famiglie con bambini, di vivere la propria vacanza e il proprio tempo libero senza ostacoli o difficoltà. Il Turismo Accessibile è anche indicato come “Turismo per Tutti”, “Turismo senza barriere” o “Turismo Inclusivo”.

Si includono il miglioramento dei servizi a partire dall'accoglienza, alla garanzia di accessibilità delle strutture ricettive, dei servizi ristorativi e ricreativi, sino ai servizi di trasporto e mobilità.

Di conseguenza, tramite il turismo accessibile tutti i servizi risultano collegati tra di loro affinché possano essere facilmente utilizzabili, senza interruzioni, per garantire a tutti la possibilità di vivere autonomamente la propria esperienza turistica.²⁶

Come citato nel capitolo precedente, alcune persone possono avere più difficoltà di altri a viaggiare, a causa di barriere culturali, architettoniche e di comunicazione. Il Turismo Accessibile mira a rimuovere queste barriere e ad offrire esperienze di qualità superiore per tutti, ed è per questo motivo che coinvolge l'intera società. Il Turismo Accessibile vede una cooperazione tra tutte le parti interessate: governi, agenzie internazionali, tour operator e utenti finali.

Un prodotto turistico che risulti efficace richiede partnership funzionanti e cooperazione tra diversi settori a livello regionale, nazionale e internazionale. L'impatto del Turismo Accessibile va così ben oltre i beneficiari del turismo in generale, identificando l'accessibilità come valore sociale ed economico per tutta la comunità.

Perché una località sia una destinazione turistica di successo occorre che le risorse presenti in una determinata zona, che siano naturali, architettoniche o storiche, siano soddisfacenti per il mercato di riferimento e trasformate in

²⁶ “Introduzione al Turismo Accessibile”, modulo 1, <https://learning.abilityadvisor.eu/it/course/1-introduzione-al-turismo-accessibile/lesson/dai-diritti-al-business-il-turismo-per-tutti-come-opportunita-di-crescita/>

vantaggi competitivi attraverso strategie di marketing che vadano a soddisfare i bisogni e le richieste dei turisti.

È necessario che ci sia una giusta combinazione tra la catena di servizi turistici e la loro correlazione: infatti, non è sufficiente offrire dei panorami spettacolari, acque cristalline e una costa meravigliosa: per attrarre i turisti è necessario fornire un complesso di prodotti che incontrano le richieste dei clienti e che siano relativi alla ricettività ma anche all'intrattenimento e alla cultura.

Ciascun anello della catena dei servizi influenza e dipende dagli altri elementi: se uno è debole dal punto di vista della fruizione, può compromettere l'intera esperienza turistica del cliente.

Sicuramente, l'offerta di servizi accessibili deve essere adeguata e di qualità per ciascun singolo imprenditore e sufficiente in caso di aumento della domanda, in modo da avere un mercato attivo e pronto alle necessità della clientela. Nel 2014 la Commissione Europea, tramite un gruppo di ricercatori, ha effettuato lo studio intitolato "*Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe*". Parte della ricerca è stata dedicata ad analizzare i siti web turistici europei, per verificare la presenza e il tipo di informazioni relative all'offerta per il turismo accessibile.

Sono stati identificati tre modi differenti di fruizione delle informazioni. È possibile trovare le informazioni riguardo i servizi accessibili tutte raccolte in un unico luogo virtuale, accessibili a tutti, in particolare a viaggiatori con esigenze specifiche; altro modo, valido per le aziende, è quello di iscriversi a una piattaforma generale o sito web progettato appositamente, su cui pubblicare le proprie informazioni. Infine, è possibile che queste vengano offerte da fornitori terzi e servizi turistici online nazionali e regionali.

Questa indagine su larga scala ha fornito per la prima volta una panoramica sui servizi di turismo accessibile presenti in Europa rispetto al totale dei servizi esistenti.

L'attività di mappatura che faceva parte di questo studio ha registrato 313.286 servizi di turismo accessibile nell'Europa dei 28 stati membri, costituenti circa il 9.2% del totale del settore turistico.

Partendo quindi da queste stime possiamo affermare che la domanda di servizi di turismo accessibile raggiunga il 37% del mercato totale dei viaggi. Confrontando questa cifra con la

stima del 9.2% relativa ai servizi già disponibili possiamo stimare un 27.8% di divario da colmare.²⁷

È probabile che il divario tra domanda e offerta di servizi per il turismo accessibile sia destinato ad aumentare nei prossimi anni: chiaramente questo probabile aumento dovrebbe portare a un maggior focus su tematiche di accessibilità e puntare su questo come fattore competitivo nel settore turistico.

Occorre aggiungere che se una destinazione turistica soddisfa le necessità dei visitatori con specifiche necessità, assicura una buona qualità dei servizi anche a tutta la clientela in generale.

Analizziamo degli esempi: una rampa costruita per facilitare l'accesso è essenziale per persone in carrozzina ma, allo stesso tempo, agevola l'accesso anche a chiunque si muova con bagagli, passeggini o deambulatori. Una stanza di hotel ampia a sufficienza per una sedia a rotelle è una stanza comoda per chiunque. Quando lungo un sentiero o in un parco o sito storico si trovano panchine e posti a sedere è comodo per tutti.

Il valore aggiunto dell'accessibilità è stato sintetizzato da Ambrose e Veitch (ENAT) con il seguente diagramma, fig. 2.1:²⁸

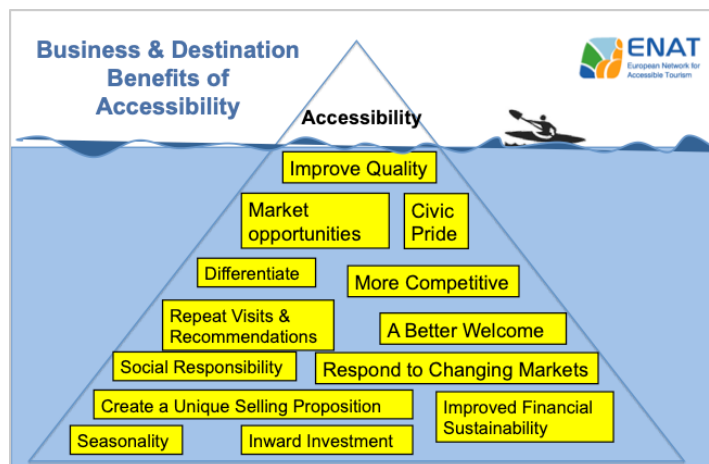


Fig.2.1, Benefici dell'accessibilità nelle imprese turistiche, ENAT

²⁷ Report: "EU Study: Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe"
https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.1414

²⁸ Dai diritti al business, il Turismo per Tutti come opportunità di crescita
https://learning_abilityadvisor.eu/it/course/1-introduzione-al-turismo-accessibile/lesson/dai-diritti-al-business-il-turismo-per-tutti-come-opportunita-di-crescita/

Tutti condividono, tuttavia, la necessità di trovare offerte che possano provvedere alle loro richieste di accessibilità dovute dalle loro condizioni particolari che possono differire da quelle altrui.

E, soprattutto, richiedono personale preparato e che possa comprendere le loro necessità, offrendo anche delle soluzioni consone.

L'accoglienza riservata ai clienti dagli operatori turistici, la loro professionalità, preparazione e conoscenza dei bisogni specifici legati alla disabilità, e la capacità di fornire informazioni precise sono elementi indispensabili: la formazione, quindi, assume un ruolo fondamentale.

Le opportunità di formazione dedicate agli operatori di questo comparto sono sempre più numerose, osserviamone due nel dettaglio.

Il progetto "Operatori Museali e Disabilità" nasce a Torino, in seguito allo svolgimento dei XX Giochi Olimpici invernali e dei IX Giochi Paralimpici invernali, del Gennaio 2006.

Questo progetto, consolidato nel 2011 e finanziato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Torino e dalla Fondazione Paideia, ha come obiettivo favorire la cultura dell'accoglienza delle persone con disabilità nei contesti museali, e di conseguenza formare diverse figure professionali: a partire dagli operatori museali e, in una seconda fase, anche gli operatori che sono coinvolti nella relazione con i visitatori, come il personale affidato all'accoglienza del pubblico, il personale della reception, il personale di sala e le guide museali.²⁹

Il corso si pone lo sviluppo di seminari e laboratori, sia teorici che tecnici. Le tematiche del corso sono specifiche su disabilità fisiche, intellettive, sull'autismo e sulla lingua dei segni italiana, LIS, così da includere un ampio raggio di inclusione e comunicazione.

Il progetto "Yeah", sviluppato a Verona dalla Cooperativa Sociale Quid Onlus, invece, è specializzato nella fornitura di servizi per l'accessibilità e l'inclusione di persone con disabilità. L'obiettivo di Yeah è quello di abbattere le barriere relazionali, digitali e fisiche attraverso diverse attività di consulenza e formazione. La formazione non ha specificamente come tema principale il turismo: approfondisce specialmente il tema dell'accessibilità delle informazioni.

²⁹ Fondazione CRT, "Da Operatori museali e disabilità a Operatori culturali per l'inclusione. Un'esperienza lunga dieci anni: risultati e prospettive", (report) <https://www.fondazioneCRT.it/wp-content/uploads/2022/04/report-operatori-museali-e-disabilita-versione-integrale.pdf>, pp 5/7

Difatti, molte persone si rivolgono alla cooperativa anche per avere informazioni su come rendere accessibili le informazioni tramite il sito web o le app. Inoltre, Yeah svolge corsi di preparazione per strutture pubbliche e private, per riconoscere e soddisfare le esigenze degli utenti con disabilità. Collabora inoltre con scuole, università e centri di formazione. Infine, Yeah eroga servizi di formazione e assistenza per migliorare la qualità della vita di persone cieche e ipovedenti.³⁰

2.2. Creare un pacchetto turistico accessibile: elementi e strategia vincente della destinazione

Viste le premesse, diamo per assodato che nell'ottica del turismo accessibile, non solo è fondamentale focalizzare l'attenzione semplicemente sull'obiettivo dell'accessibilità fisica, ma occorre garantire l'accessibilità in tutti i settori.

Osserviamo nel dettaglio, quindi, quali sono i suggerimenti e una possibile linea guida della strategia di successo per una destinazione turistica accessibile.

Il primo passo necessario da fare è stabilire un piano di azione per l'accessibilità e avere una pianificazione strategica di tutto ciò che si vuole includere per rendere la destinazione di successo.

È importante uno “*strategic planning*” per conoscere i bisogni di ciascun specifico target. Questo piano concerne una varia gamma di aspetti e figure: si includono politiche, presenza di city planner, tecnici e cittadini locali, turisti e soprattutto stakeholder, o terzi, per gestire servizi e infrastrutture con l'obiettivo di migliorare l'offerta gradualmente.

Sono necessarie figure di riferimento per gestire al meglio la strategia: di molta importanza è il supporto offerto dai politici e dei *decision makers*, i quali offrono aiuto sia nell'educare il personale sia aiuti economici, senza i quali la destinazione non avrebbe i finanziamenti per espandere i propri servizi.

Inoltre, è necessario affidare il lavoro a un coordinatore, il quale stabilirà un budget fisso e gestirà la rete di collaboratori professionisti. Per non disperdere le risorse e le conoscenze, è necessaria la coordinazione: spesso, c'è mancanza di coordinazione tra il settore pubblico e il privato e annessi servizi.

³⁰ “Yeah: accessibilità e inclusione”, <https://progettoyeah.it/chi-siamo/>

Motivo per cui, per una destinazione può risultare molto utile aggregarsi a un network professionale, come ad esempio l'ENAT, ente già citato nel capitolo precedente.³¹

In alternativa, risulta efficace creare un ente proprio o avere un ufficio locale, come un "Ufficio del Turismo" regionale, con annesso sito web e guide accessibili acquistabili. Infine, è necessario che la destinazione, o l'annesso ente di riferimento, collabori con una DMO.

Le DMO, acronimo di "*Destination Management Organization*", sono delle organizzazioni senza scopo di lucro responsabili del management e del marketing di una destinazione turistica. Si differenziano dalle DMC, *Destination Management Company*, le quali sono compagnie che hanno scopo di lucro, commercializzando i servizi e i prodotti turistici.

Le DMO sono tipicamente composte da autorità nazionali o organizzazioni regionali o provinciali e hanno il compito di raccogliere e organizzare le informazioni della destinazione con l'obiettivo di promuoverla, tramite attività di marketing attraverso portali e siti web. Inoltre, sollecitano collaborazioni tra enti pubblici e privati e con enti formativi per preparare al meglio il personale sull'accessibilità e operatori turistici.³²

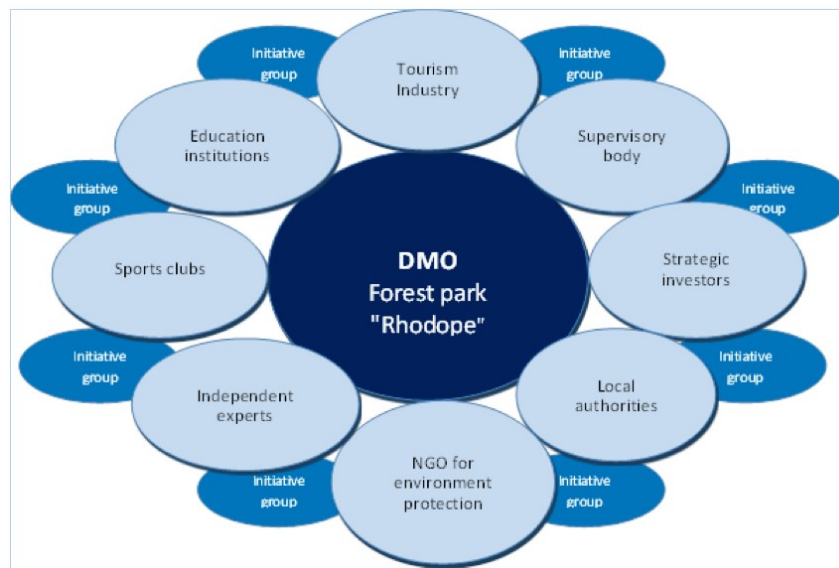


Fig.2.2, Il Ruolo di una DMO

³¹"Economic Impact and travel patterns of accessible tourism in Europe" , REPORT, <https://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/07/06/study-a-economic-impact-and-travel-patterns-of-accessible-tourism-in-europe---fi.pdf>, pp 11 – 19

³² Walter nesci, "Definizione e differenze tra DMO e DMC", 28 Marzo 2019, <https://appuntiturismo.it/dmo-dmc-definizione-differenze/>

I *destination managers* e le amministrazioni, tendenzialmente, attraversano quattro fasi per rendere una destinazione accessibile funzionabile e di successo.

Le quattro fasi sono: consapevolezza, fase di inizio, fase di sviluppo e fase finale.

Approssimativamente, nella prima fase i coordinatori incoraggiano l'investimento, professionale ed economico, nel turismo accessibile: questo dimostrando la reale esistenza e consapevolezza dei diversi bisogni e il forte ritorno economico e i guadagni. Nella fase iniziale si identifica il giusto supporto, da parte di politici e da enti finanziari, e delle risorse da investire nel turismo accessibile. Nella terza fase, si approfondisce la coordinazione tra tutta la rete necessaria alla destinazione e si migliora il servizio che si sta offrendo tramite training del professionale e divulgazione delle informazioni. Nella fase finale, il focus è sul marketing e sulla pubblicizzazione della destinazione, soffermandosi sui servizi e sui prezzi di questi, che devono essere accessibili e trasparenti a tutti.³³

Per ogni fase del processo, restano invariati gli step sopracitati per creare un piano d'azione: stabilire e affidare la destinazione a un team di *decision makers*, mantenere una coordinazione e continuità stabile, fare networking e partecipare o unirsi a enti e reti di destinazioni, fare *strategic planning*, focalizzarsi sulla qualificazione del personale, ottimizzare le risorse e fare pubblicità tramite una buona comunicazione e strategia di marketing. (Tab 2.1, <https://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/07/06/study-a-economic-impact-and-travel-patterns-of-accessible-tourism-in-europe---fi.pdf>)

³³ "Economic Impact and travel patterns of accessible tourism in Europe" , REPORT <https://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/07/06/study-a-economic-impact-and-travel-patterns-of-accessible-tourism-in-europe---fi.pdf>, p 17

	Awareness Phase	Starting Phase	Developing Phase	Consolidating Phase
1. Commitment of the decision-makers	Encourage service providers to invest in accessible tourism and demonstrate its economic and social benefits	Strong and on-going support from politicians, administrators and decision makers in business – including education and training as well as direct financial support	Harmonise standards and legislation to provide better guidance for providers and clearer information for users Integration in mainstream offers	
2. Coordinating and continuity		Assign dedicated work unit or coordinator within the management structure of tourism organisations with appropriate resources	Improve the industry's coordination efforts, particularly through public-private partnerships and on local and regional levels	
3. Networking and participation		Encourage knowledge transfer, particularly through professional networks		Guarantee the accessible offer across all categories of services and prices offered at the destination
4. Strategic planning	Raise awareness for the diversity of access needs and patterns of travel behavior across different groups and countries, but also across individuals within groups, to target them in the most appropriate way	Install an inventory of the current offer in terms of infrastructure, services and possibilities for improvement	Improve the offer gradually, include accessibility in long-term planning and investments and develop feedback tools for customers to establish accessibility priorities	Improve marketing and advertising strategies by taking into account accessibility features
5. Knowledge management and qualification		Staff with a solid knowledge base on accessibility through good knowledge management	Regular training of staff and management	
6. Optimisation of resources		Using as many resources as possible for a strategic development of accessible tourism Prioritizing tasks along the service chain		
7. Communication and marketing			Include sufficient accessibility information in mainstream tourism information. Take personal information and recommendations into account marketing strategies.	

Tab. 2.1 - Roadmap to success.

Approfondiamo ora un altro concetto fondamentale per rendere accessibile una destinazione e i suoi servizi.

Come già accennato nel capitolo precedente, l'obiettivo di garantire una piena accessibilità all'ambiente costruito è stato riconosciuto internazionalmente dalle Nazioni Unite, già nel 1993. In seguito, architetti, designer e sostenitori dell'accessibilità europei hanno posto l'attenzione sul concetto del “*Design for All*” (“progettazione per tutti”) come approccio più adatto a contribuire la piena accessibilità.³⁴

Il Design for All, DfA, ha le sue radici in Scandinavia ed è una metodologia progettuale che ha l'obiettivo di fornire a tutti uguali opportunità di partecipazione alla vita sociale. Per raggiungere questo obiettivo, ogni tipo di servizio e caratteristica, come l'ambiente costruito, oggetti di utilizzo quotidiano, esperienze inerenti alla cultura e le informazioni, devono essere accessibile e comode da usare. In generale l'obiettivo del Design for All si può raggiungere in tre modi: progettando oggetti o servizi che siano utilizzabili dal maggior numero di persone senza alcuna modifica, progettando oggetti facilmente adattabili a tipi di utilizzatori differenti, oppure standardizzando i prodotti per renderli compatibili con attrezzature adatte, come gli ausili per disabili.

La tipologia di attività può essere resa o meno accessibile in base alla situazione: si differenziano attività all'aria aperta o attività che si svolgono al chiuso. Appare ovvio che una piena accessibilità è più difficile da raggiungere quando le attività hanno luogo all'aperto o in un ambiente naturale. Al contrario, se le attività si svolgono in un contesto costruito, le barriere sono facilmente rimuovibili oppure in principio evitate applicando i principi del Design for All. Secondo EIDD – Design for All Europe: “Design for All è il design per la diversità umana, l'inclusione sociale e l'uguaglianza. Questo approccio olistico ed innovativo costituisce una sfida creativa ed etica ad ogni designer, progettista, imprenditore, amministratore pubblico e leader politico.”³⁵

³⁴ “Il concetto di Design for all e Universal Design”, <https://learning.abilityadvisor.eu/it/course/1-introduzione-al-turismo-accessibile/lesson/il-concetto-di-design-for-all-e-universal-design/>

³⁵ The EIDD Stockholm Declaration, 2004

EIDD – Design for All Europe, European Institute for Design and Disability, è una rete europea, fondata a Dublino nel 1993. L'istituto Europeo per il Design e Disabilità, ora è una federazione di 44 membri di Organizzazioni, in 19 stati Europei e 4 paesi extra – europei. La maggior parte dei membri sono professionisti del design o campi annessi.³⁶

Altro concetto che va di pari passo con il Design for All è quello dell'*Universal Design*, ovvero “design universale”.

Ronald Mace, architetto americano e creatore del termine “Universal Design”, ha influenzato il pensiero internazionale del design poiché, costretto nella sua vita a usare la sedia a rotelle, si è reso conto che il mondo attorno a sé non era progettato in maniera adatta. A partire dai primi anni '70, aveva come obiettivo quello di educare al tema del design universale gli altri architetti: i suoi libri illustrati hanno dato un volto umano agli standard tecnici, hanno esortato all'utilizzo di una progettazione creativa e hanno illuminato la politica pubblica.

I suoi progetti architettonici, i libri, i disegni, le fotografie e i suoi studenti sono un'eredità che continuerà a cambiare il mondo.

Mace affermava che: “Universal Design è la progettazione di prodotti e ambienti utilizzabili da tutti, con la maggiore estensione possibile, senza necessità di adeguamenti o di soluzioni speciali. Universal Design è un insieme di indicazioni per la progettazione di luoghi, cose, informazioni, comunicazione e politiche che possano essere utilizzabili dal maggior numero possibile di persone, senza che siano progettate separatamente per loro. Non è uno stile, ma un orientamento verso qualsiasi progetto di progettazione che inizia a partire dalla responsabilità nei confronti dell'esperienza dell'utente.”

Mace ha formulato sette principi dell'Universal Design:

1. Equità: il progetto deve essere usufruibile per persone con abilità diverse.
2. Flessibilità: il progetto si adatta ad una vasta gamma di preferenze e abilità individuali.
3. Semplicità: l'uso del progetto deve essere facile da capire.
4. Percettibilità: il progetto deve comunicare la necessaria informazione all'utente.
5. Tolleranza all'errore: il progetto deve minimizzare i rischi e le conseguenze negative e accidentali.
6. Contenimento dello sforzo fisico: deve poter essere usato il minimo della fatica.

³⁶ EIDD – Design for All Europe, <https://dfaeurope.eu/what-is-eidd-dfa-europe/>

7. Misure e spazi sufficienti: devono essere forniti un appropriato spazio per il raggiungimento, il trattamento e l'uso a prescindere dalle dimensioni delle persone e della propria e dalla mobilità.³⁷

Nonostante questi principi siano simili a quelli del concetto di “Design for All”, emerso qualche anno dopo in Europa, l'elaborazione delle pratiche di “Universal Design” ha prestato minore attenzione all'integrazione di misure tecnologiche assistive.

Un unico ostacolo allo sviluppo del Design for All o dell'Universal Design, sia in Europa che all'estero, è la mancanza di formazione di architetti e tecnici in questo settore.

Nonostante ciò, il concetto di Universal Design è stato applicato ad una vasta gamma di prodotti, ambienti e servizi nel corso degli anni, inclusi la pianificazione urbana, veicoli e mezzi di trasporto, app e molto altro.

Analizziamo dei casi esempio di design universale di città europee.

Il Millennium Bridge, a Londra, è un buon esempio di Universal Design, che fornisce un accesso comodo e facile a tutti i visitatori e cittadini. È progettato con una rampa, comoda sia per passeggini che persone in sedia a rotelle, che porta il visitatore ad ammirare le splendide viste sul Tamigi.

Un esempio di strade accessibili lo troviamo a Vilamoura, in Portogallo. I marciapiedi sono stati livellati al terreno, creando delle rampe, e sono state create piste ciclabili e corsie apposite per la circolazione dei pedoni.

A Vienna troviamo un esempio di caffè tipico austriaco, ma con un particolare bancone: nella zona self-service, il bancone è stato abbassato per permettere alle persone su sedie a rotelle, persone di bassa statura o bambini di servirsi senza difficoltà.

³⁷ Emilio Rossi, “*La figura di Ronald Mace all'interno dell'Universal Design*”, 7 Maggio 2009, <http://epsylondesign.blogspot.com/2009/05/la-figura-di-ronald-mace-allinterno.html>



Fig. 2.3, Caffè self-service a Vienna con bancone adattato a tutti

Infine, all'aeroporto di Roma troviamo più accessi a zone dove usufruire tablet o prese per ricaricare i propri dispositivi elettronici: molti di queste, possiedono dei tavoli e delle poltrone. I tavoli e i banconi dei tablet hanno diverse altezze per permettere anche ai bambini di poter usufruire del desk senza problemi.³⁸

Tra le soluzioni strategiche, Universal Design e Design for All abbiamo composto un quadro generale sugli elementi utili per creare un pacchetto turistico accessibile.

Ma analizziamo nel dettaglio, le soluzioni pratiche da adottare per risolvere gli ostacoli elencati nel Capitolo 1, ambito per ambito. Soluzioni che troviamo nel Manuale offerto dall'ISITT, *“Accoglienza in tutto e per tutti. Suggerimenti, riflessioni e consigli per migliorare l'ospitalità dei turisti con esigenze specifiche”*³⁹

Cominciamo dall'ambito della ricettività.

Non basta aggiungere una camera accessibile alla propria struttura per essere una destinazione accessibile. È necessario informare la presenza di questa, con annesse caratteristiche e foto, e le modalità di raggiungimento di questa. Serve manutenzione e una buona gestione di questa, non è sufficiente avere una stanza grande e spaziosa ma senza accessori funzionanti. Alcuni ausili possono risultare utili agli utenti: carrozzine, sedie da spiaggia ed handbike per chi ha mobilità ridotta, informazioni o riferimenti spaziali, accompagnati da cani guida per i non

³⁸ I. Ambrose, A. Garcia, K. Papamichail and C. Veitch, *“Accessible Tourism Destination Handbook”*, pp 82 – 89

³⁹ ISITT, Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, *“Accoglienza in tutto e per tutti. Suggerimenti, riflessioni e consigli per migliorare l'ospitalità dei turisti con esigenze specifiche”*

vedenti, videocitofoni o dispositivi vibranti per le persone sorde. Un surplus è determinato da questi elementi: la presenza di un'assistenza ad hoc per i bagagli, il parcheggio per disabili sempre segnalato e libero, o un eventuale soluzione che non addebiti costi aggiuntivi, non spostare gli oggetti nel momento della pulizia in stanze di persone non vedenti e trovare soluzioni alternative per comunicare con le persone non udenti, tramite sms sul cellulare personale.⁴⁰

Passiamo al settore della ristorazione.

Per quanto riguarda gli spazi fisici, nei locali sono necessari spazi fruibili, tramite rampe, e una corretta disposizione di tavoli, banconi e zone self – service. Scrivere in maniera fruibile le nozioni sul menù o illustrare verbalmente l'offerta, potrebbe essere un ausilio importante in quest'ambito. In base alla disabilità o all'esigenza della persona, si può dare la possibilità al cliente di scegliere il posto più comodo, affidare al cliente non vedente abituale lo stesso posto di sempre, scegliere una determinata disposizione degli oggetti sul tavolo, servire la pietanza già tagliata piuttosto che servire la bevanda con cannuce.⁴¹

Nell'ambito dei trasporti, approfondiamo quali sono le soluzioni da adottare per migliorare il servizio.

È importante rendere accessibile sia le caratteristiche del mezzo, tramite la presenza di una rampa, di una pedana e di eventuali pulsanti utili, sia le banchine o stazioni dove attendere il mezzo. Ovviamente, le persone con disabilità o con bambini piccoli hanno il diritto al tempo necessario per salire e scendere con attenzione dal mezzo.⁴²

Infine, esistono delle linee guida generali per ogni struttura, riguardo svariati elementi strutturali, per abbattere le barriere architettoniche.

I pavimenti devono essere livellati tutti sullo stesso piano ed è sconsigliabile mantenere il porfido, ciottolato o della ghiaia. Allo stesso modo, devono essere eliminati tutti i dislivelli importanti: servono rampe, elevatori e ascensori. Gli ascensori devono avere tasti raggiungibili da tutti, avere indicazioni vocali e un segnale visivo.

⁴⁰ ISITT, Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, op. cit., pp 48 – 50

⁴¹ ISITT, Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, op. cit., pp 51 – 54

⁴² ISITT, Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, op. cit., pp 55 – 56

Le porte d'ingresso devono essere preferibilmente automatiche, così da evitare porte pesanti da aprire, tornelli e porte girevoli. Nei corridoi o nelle aree comuni è obbligatorio prevedere delle sedute o degli ausili per deambulare, che questi siano sedie a rotelle o passeggini per bambini.

Infine, i servizi igienici sono l'aspetto su cui concentrarsi di più, e maggiormente evoluto nei luoghi pubblici; tendenzialmente, il vaso può essere normale, meglio se rialzato o sospeso mentre il lavabo non deve essere a colonna e deve avere l'erogazione dell'acqua automatica o con il pedale. È necessario curare gli accessori in generale, come lo specchio o l'asciugatore automatico, in modo da regolarli in altezza sia per i bambini che le persone in sedia a rotelle.⁴³

Fatta questa macro – panoramica di elementi e step funzionali per rendere una destinazione turistica accessibile, è utile avere un metodo per comprendere e misurare se la nostra tattica sta funzionando oppure se è da migliorare.

Esistono degli indicatori da osservare per avere una risposta chiara.

Questi indicatori sono suggeriti dall' ETIS, European Tourism Indicators System for Sustainable Destination Management.

Questi sono variabili, ma i più importanti in generale per una destinazione che combina strutture ricettive, servizi di trasporto e panorami suggestivi possono essere: percentuale di stanze assegnate alle persone disabili; percentuale di trasporto pubblico accessibile; percentuale di attrazioni turistiche accessibili riconosciute. Altri fattori da misurare sono: l'attività sul web da parte del turista tra la ricerca di informazioni e le prenotazioni, il numero di prenotazioni concluse, il livello di soddisfazione dei clienti ed eventuali recensioni lasciate da questi.⁴⁴

Per monitorare la strategia, potrebbe risultare più semplice avere dei KPI (*Key Performance Indicators*) standard per ciascuna destinazione, così che ciascun business sappia adattarsi e regolarsi.

I feedback e le recensioni sono uno strumento importante di miglioramento: devono essere comparati regolarmente con i periodi precedenti e, una volta analizzati con lo staff aziendale, si identificano le criticità da migliorare, con annesse misure preventive da attuare.

⁴³ ISITT, Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, op. cit., pp 65 – 71

⁴⁴ I. Ambrose, A. Garcia, K. Papamichail and C. Veitch, op. cit, pp 190 – 194

2.3. L'accessibilità delle informazioni: come raggrupparle e comunicarle in modo efficiente

Punto cruciale necessario alle persone con particolari esigenze che decidono di intraprendere un viaggio o un'esperienza è la ricerca delle informazioni riguardo l'attività da svolgere.

Come menzionato più volte, le informazioni e la comunicazione di queste sono necessarie a una persona per organizzare la propria esperienza e renderla accessibile per i propri bisogni.

Occorre che gli stakeholder del settore turistico consegnino informazioni accurate, importanti e tempestive ai clienti, prima durante e dopo il viaggio.

Le informazioni, secondo l'ENAT, devono seguire un pattern tipico per essere facilmente raggiungibili, in particolare le informazioni che servono alle persone disabili per l'accessibilità, come osserviamo nel grafico seguente (fig. 2.4):

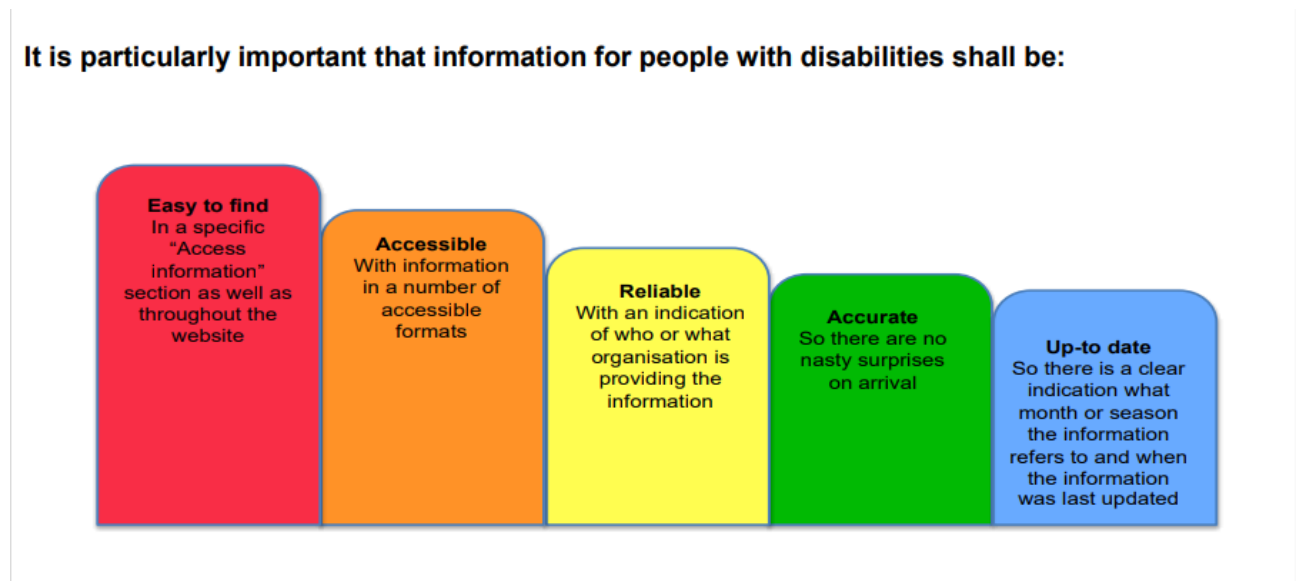


Fig. 2.4, fonte: VisitEngland/ENAT

Queste devono essere facilmente trovabili, sia nei website che tramite sezioni apposite in brochures e online. Le informazioni devono essere quindi accessibili, in diversi formati e affidabili, con annesse fonti valide per la propagazione dell'informazione stessa. Le comunicazioni condivise devono essere accurate e reali, così che il turista non si trovi di fronte

a inaspettate sorprese. Infine, le informazioni devono essere “up – to date”, ossia aggiornate in base alla stagione o all’evento in questione.⁴⁵

La comunicazione, quindi, è un processo che ha nell’accessibilità il suo principio fondante: se, infatti, il messaggio non viene recepito né compreso e decodificato non c’è alcun processo di comunicazione.

In altri termini possiamo affermare che, quando il nostro messaggio non è accessibile a tutti coloro a cui esso si rivolge perde del tutto la sua efficacia e il processo di comunicazione non va a buon fine.

Questo risulta dimostrarsi un grande ostacolo in un contesto in cui l’informazione o il messaggio trasmessi sono parte di un processo più ampio di marketing communication.⁴⁶

Come in ogni percorso di comunicazione abbiamo un mittente, un destinatario, un messaggio, il canale attraverso cui questo consegnato ed eventuali barriere e ostacoli nella trasmissione di questo.

In questo quadro di riferimento è evidente che ognuno degli elementi elencati ha un proprio ruolo nel far sì che tutto funzioni per il meglio; appare chiaro, che l’ultimo elemento, le barriere, può annullarne la sussistenza.

Il termine “barriere” che abbiamo utilizzato nel capitolo precedente riferendoci da un punto di vista architettonico, nel contesto della comunicazione viene utilizzato come termine tecnico, che include molteplici fattori: ambientali, culturali, sociali, tecnologici.

Le barriere alla comunicazione sono forse più diffuse e difficili da superare in quanto meno riconoscibili. Possono essere barriere alla comunicazione i pregiudizi, l’incapacità di ascolto, la mancanza di attenzione, una lingua che non conosciamo, la non conoscenza ma anche, la incomprendibilità di un documento, e molto altro. Abbattere le barriere alla comunicazione e comunicare in modo efficace, seppur sia non sempre facile, è una missione possibile.

⁴⁵ I. Ambrose, A. Garcia, K. Papamichail and C. Veitch, op. cit, p 157

⁴⁶ Come progettare informazioni accessibili, <https://learning.abilityadvisor.eu/it/course/accessibilita-dellinformazione-nel-settore-turistico/lesson/la-naturale-accessibilita-della-comunicazione/>

Per fare questo, osserviamo come i sette principi dell'Universal Design, citati nel precedente paragrafo, possono applicarsi nel settore dell'informazione, per far sì che queste siano più accessibili al pubblico.⁴⁷

Per quanto riguarda l'equità, questa si afferma quando l'informazione è trasmessa in modo da poter essere fruita da più persone e più target: persone con disabilità sensoriale, persone con disabilità motoria o intellettiva, persone con limitate abilità tecniche. L'informazione risulta flessibile quando è trasmessa in maniera adattabile secondo diverse preferenze e abilità, per esempio la possibilità di scelta della lingua o la presenza di testo alternativo per descrivere le immagini.

Per seguire il principio della semplicità l'informazione che viene trasmessa deve essere facilmente comprensibile; allo stesso modo, l'informazione segue il principio della percettibilità quando l'informazione trasmessa è riconoscibile dall'utente, a prescindere dalle condizioni dell'ambiente o alle abilità sensoriali dell'utente.

Per il principio della tolleranza all'errore, l'informazione trasmessa minimizza i rischi. Se l'informazione trasmessa può essere percepita con uno sforzo minimo, allora rispetta il principio del contenimento dello sforzo fisico. In questo contesto, il principio di misure e spazi sufficienti, si riferisce alla presenza di informazioni trasmesse a prescindere dalle capacità di mobilità della persona o dello spazio del luogo, ad esempio, i testi esplicativi di opere d'arte poste ad altezza visibile per tutti.

Dopo aver analizzato come progettare un'informazione accessibile, vediamo nel dettaglio ora come distribuirla e quali canali utilizzare nella filiera turistica.

Riferendoci agli elementi di base del processo di comunicazione, sopracitati, contestualizziamoli nel settore turistico: il mittente è composto dai singoli operatori, che siano strutture turistiche, di settore, enti pubblici e privati mentre i destinatari di questo messaggio sono tutte le persone che usufruiscono di servizi turistici o che acquistano prodotti turistici.⁴⁸

⁴⁷ Come progettare informazioni accessibili, <https://learning.abilityadvisor.eu/it/course/accessibilita-dellinformazione-nel-settore-turistico/lesson/la-naturale-accessibilita-della-comunicazione/>

⁴⁸ Come distribuire le informazioni, <https://learning.abilityadvisor.eu/it/course/accessibilita-dellinformazione-nel-settore-turistico/lesson/introduzione-alla-sezione-2/> Come distribuire informazioni

Il messaggio deve contenere informazioni relative all'accessibilità delle strutture, dei servizi o dei prodotti turistici.

Focalizzandoci sul messaggio, possiamo citare le Raccomandazioni di UNWTO⁴⁹ che evidenziano due elementi: coerenza dell'informazione e aggiornamento regolare delle informazioni; altro punto forte è la necessità di personalizzazione dell'informazione. Personalizzando il più possibile il messaggio in relazione ai bisogni del target group di riferimento si offrono al cliente gli strumenti per immaginare un'esperienza di viaggio possibile, in un mix di informazioni tecniche e suggestioni.

In seguito, il canale attraverso cui questo è trasmesso sono spesso canali digitali, siti internet, video, social media o tradizionali, come brochure e guide specializzate, comunicazioni telefoniche, cataloghi, giornali e riviste di settore.

Altri canali che risultano essere efficienti sono: i siti specializzati, oltre ai siti delle strutture dove si trova materiale fotografico, il contatto telefonico della struttura d'interesse e il sito web "TripAdvisor" per le recensioni degli utenti.

Ovviamente, il canale su cui sponsorizzare la propria destinazione e annessi servizi, con la giusta pubblicità, è da scegliere a seguito dell'individuazione del target group di riferimento e in base alle loro preferenze e abitudini di viaggio e di ricerca pre – partenza. Questo risulta necessario per avere una buona strategia di marketing e, quindi, aumentare la propria visibilità e la domanda.

Un punto chiave per il marketing, quando la destinazione è da vendere come accessibile a persone disabili, è pensare alla destinazione come adatta per tutti, anziché focalizzarsi sul trovare una soluzione a una disabilità, o che peggio, che possa essere valida per tutte le disabilità.

Nonostante ciò, è però importante rendere chiaro che si vuole includere anche il target di persone con disabilità: sono necessari link chiari e termini come "disabile" o "disabilità" per rendere trasparente agli utenti le possibilità offerte. Può risultare d'aiuto, una volta ottenuti dei feedback da altri utenti con disabilità, renderli pubblici, se positivi, e includere foto dei servizi o dei turisti che usufruiscono di questi servizi.⁵⁰

⁴⁹ UNWTO Recommendations on Accessible Information in Tourism.

⁵⁰ I. Ambrose, A. Garcia, K. Papamichail and C. Veitch, op. cit., pp. 169 – 172

Altro focus su cui insistere, è il passaparola che si crea sui social media, come Twitter, Instagram e Facebook. Ai giorni nostri, è obbligatorio essere online, con un sito web, e un link ad almeno un social network così da raggiungere un target più ampio e vario.

Per dare credibilità a ciò che si sponsorizza, può essere rilevante usare dei testimonials del brand o della destinazione, includendo influencers o persone famose, per far sì che il pubblico associ la persona al nostro destination – brand.

Esistono anche website e app specifiche per farsi conoscere come destinazioni accessibili: Tur4all e Lonely Planet's. Tur4all è un sito web e mobile app che funziona principalmente in Portogallo e Spagna, offrendo quali sono le soluzioni ricettive e nella ristorazione accessible friendly.

È gratuita per i tour operator che si registrano e offrono i propri servizi.

Lonely Planet's è un sito web che offre guide scaricabili in formato PDF. Queste guide turistiche sono redatte in collaborazione con ENAT e contengono tutte le informazioni riguardo una destinazione, con dati specifici delle strutture e delle esperienze, quindi siti web, numeri cellulare e link utili.

In generale, negli ambiti analizzati in precedenza, lo scambio di informazioni deve seguire lo schema evidenziato in questo paragrafo, nella figura 2.4.

In ogni caso, riassumiamo come la comunicazione deve avvenire, settore per settore.

Per le strutture ricettive è consigliato prevedere sul sito internet della struttura uno spazio in cui presentare l'offerta nel modo più completo e dettagliato, indicando l'accessibilità alle camere e agli spazi collaterali, la presenza di servizi o ausili specifici, la disponibilità di parcheggio accessibile ed eventualmente l'indicazione delle principali risorse turistiche senza barriere: l'utilizzo di immagini e video è la soluzione appropriata per agevolare il cliente.

Allo stesso modo, la ristorazione può segnalare sul sito internet e sulle guide specializzate la possibilità di menu o piatti per intolleranti, vegetariani, vegani e per diete speciali. Sottolineare in modo chiaro le sale e gli spazi accessibili in autonomia per clienti in carrozzina, oltre alla disponibilità o meno di servizi igienici attrezzati. Evidenziare gli ingredienti sui menù e sulle etichette dei cibi nei buffet, per agevolare gli ospiti con intolleranze o allergie alimentari.

Infine, nei trasporti bisogna indicare sempre sul materiale informativo la disponibilità di un servizio attrezzato. Nel trasporto pubblico è bene avere contatti telefonici cui rivolgersi per avere notizie chiare e attendibili.⁵¹

2.4. Benefici economici e sociali del turismo accessibile

È inevitabile che le destinazioni dove il turismo accessibile è stato sviluppato sperimenteranno effetti positivi in termini di aumento dei flussi turistici, ritorni economici e maggiore competitività.

Dal punto di vista competitivo, una destinazione accessibile attira più turismo, includendo un target misto sia di turisti senza esigenze particolari sia di turisti con difficoltà e richieste specifiche. Difatti, si può osservare come siano gli anziani a portare più flussi economici a una destinazione, rispetto a un viaggiatore disabile. In ogni caso, maggiori flussi turistici significa più entrate economiche e conseguente crescita dell'economia.

Secondo un video rilasciato dall'ENAT, "Mind the Accessibility gap", già nel 2014 si analizzavano i benefici sociali e finanziari dell'accessibilità in campo turistico, includendo la ricettività delle strutture, i mezzi di trasporto e i servizi offerti al turista, a partire dal momento della prenotazione e seguendo l'utente lungo tutto il percorso di viaggio e ritorno a casa.

Nel video viene espressamente citato come gli investimenti spesi nell'accessibilità sono stati ripagati in tempi brevi, e il ritorno economico portava grossi profitti, quasi al pari degli investimenti spesi per migliorare l'accessibilità.⁵²

Come sottolineato, quindi, il settore turistico può ottenere significativi guadagni economici, se è in grado di offrire ai turisti con bisogni specifiche richieste appropriate e confortevoli soluzioni per viaggiare liberamente. Indagini e studi di mercato dimostrano che il mercato potenziale rappresentato dalle persone con disabilità presenta cifre significative in merito al numero di persone interessate a viaggiare e stima un interessante ritorno economico per il settore turistico.⁵³

⁵¹ ISITT, Nadia Bravo, Eugenia Monzeglio, op. cit., pp 48 – 57

⁵² ENAT - Mind the Accessibility Gap (Video EN), <https://youtu.be/uNgEQvPj1N8>

⁵³ Dai diritti al business, il Turismo per Tutti come opportunità di crescita , <https://learning.abilityadvisor.eu/it/course/1-introduzione-al-turismo-accessibile/lesson/dai-diritti-al-business-il-turismo-per-tutti-come-opportunita-di-crescita/>

Osservando delle stime sulla contribuzione economica portate dal turismo accessibile, si nota come, se una destinazione apporta un piccolo miglioramento all'accessibilità, si verifica un aumento del 24 % nell'entrate medie del settore turistico. A differenza, questo range può aumentare sino al 37% rispetto al profitto medio, se l'accessibilità del settore viene migliorata a livelli intermedi o alti.⁵⁴

L'accessibilità di una destinazione offre un'opportunità per lo sviluppo del territorio, che risulta essere la missione principale di questo investimento e un indicatore di qualità per la vita, anche in un'ottica di sviluppo sostenibile. La destinazione, se resa accessibile, porta sia beneficio ai turisti che, o in particolare, ai residenti. Il turismo accessibile fa sì che ci siano maggiori entrate fiscali, grazie all'aumento dei visitatori, anche di diversi target, e maggiori opportunità lavorative. Difatti, il turismo accessibile giova sia all'economia locale che al mercato del lavoro. Da un punto di vista del mercato domanda – offerta, una destinazione accessibile è una destinazione competitiva. Infine, a livello sociale, una destinazione resa accessibile a tutti garantisce una migliore inclusione sociale.

Una volta riconosciuti i benefici che una destinazione turistica accessibile porta alla propria comunità e al proprio settore economico, è necessario che i coordinatori e i decisori politici facciano la loro parte. Questi devono garantire che l'ambiente e le informazioni su questo siano accessibili; inoltre, gioca un ruolo importante la promozione del territorio che deve essere fortemente sostenuta dai decision makers. È altresì importante che i politici, o i coordinatori locali, creino un partenariato pubblico – privato, e coordinino le politiche e le strategie per l'accessibilità.⁵⁵

Per rendere sempre più competitiva la destinazione accessibile e il settore privato, è utile incoraggiare nuove iniziative. Queste possono essere economiche o pragmatiche.

Risultano funzionali le risorse finanziarie per gli investimenti da dedicare all'ambito dell'accessibilità.

Nonostante si possa pensare il contrario, l'accessibilità non è ottenibile solo con grandi investimenti finanziari. Anche piccole soluzioni possono influenzare positivamente l'esperienza del visitatore. Vediamo alcuni esempi di azioni a basso costo con impatto positivo sui turisti: il

⁵⁴ Economic Impact and travel patterns of accessible tourism in Europe” , REPORT <https://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/07/06/study-a-economic-impact-and-travel-patterns-of-accessible-tourism-in-europe---fi.pdf>, p 9

⁵⁵ ELEVATOR, ENAT, “Guida al Turismo Accessibile, Parte 3 - I Decisori Politici”, pp 13/15

marketing inclusivo, sviluppare siti web accessibili e informazioni in formati alternativi, oltre che affidabili sull'accessibilità di strutture e servizi. Affidare il tutto a un personale qualificato, garantire un'attrezzatura da affittare o dare in prestito e, in generale, prodotti e attività turistiche progettate in maniera universale.⁵⁶

L'efficienza degli investimenti nell'accessibilità viene spesso paragonata in relazione al numero di visitatori con disabilità. Ecco perché gli investimenti in accessibilità dovrebbero essere percepiti come un investimento in dignità e qualità, non solo per chi ha esigenze specifiche bensì per tutti. È una necessità nel campo turistico.

Altra iniziativa, più pratica, è quella di fornire programmi formativi al personale.

Prevedere l'inserimento dello studio dei principi dell'accessibilità e della progettazione universale nei programmi didattici delle scuole, specialmente quelle a indirizzo tecnico, e presso le università a indirizzo tecnico, oltre a prevedere l'inserimento del Turismo Accessibile e dello Universal Design nelle facoltà turistiche, formerebbe già in principio il futuro personale. Le amministrazioni pubbliche che devono esercitare il controllo sulla applicazione delle norme, come Comuni, Vigili del Fuoco, Polizia, e altri necessitano questa formazione obbligatoriamente. Tutta la formazione va a ricoprire ambiti normativi e pratici.⁵⁷

Anche la creazione di linee guida ho consulenza può essere un'incoraggiante iniziativa per le destinazioni accessibili e per chi ne vuole usufruire.

Per concludere, possiamo citare delle iniziative specifiche di alcune città utilizzate per promuovere il turismo accessibile.

“*VisitEngland*”, Ente Nazionale del Turismo, è un ente pubblico che sviluppa il turismo dell'Inghilterra, promuovendo il Regno Unito in tutto il mondo. L'accessibilità è una componente importante delle loro attività. “*VisitEngland*” conduce ricerche e fornisce dati relativi al mercato del turismo accessibile in Inghilterra e, in seguito, produce report, guide e strumenti per fornire aiuti pratici alle imprese su come promuovere l'accessibilità e formare destination manager sulla soddisfazione del cliente.

⁵⁶ ELEVATOR, ENAT, op. cit., pp 8/10

⁵⁷ Gabriele Favagrossa, “*Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità*”, pag 3

Diversamente, “*VisitEngland*” fornisce anche guide ai visitatori: informazioni su cosa visitare, dove alloggiare, come arrivare, guida alle vacanze località accessibili, in Inghilterra.⁵⁸



Fig. 2.5, Logo di “VisitEngland”

Parlando di “Access City Award”, invece, ci riferiamo a un vero e proprio premio creato dalla Commissione Europea per premiare le città che hanno dato spazio all’accessibilità e hanno investito nel migliorare il turismo accessibile, specialmente per le persone con disabilità.

Secondo la Commissione Europea, una città è accessibile quando le persone con disabilità riescono a usufruire le stesse risorse degli altri e specialmente: usare i mezzi di trasporto, poter accedere a informazioni e luoghi ricettivi e culturali in autonomia.

Il concorso è dedicato alle città Europee che abbiano almeno una popolazione di 50 000 abitanti e i premi consistono in somme di denaro da investire nell’accessibilità e inclusività. Si premiano le prime tre città che risultano essere in linea con i requisiti: il terzo posto si aggiudica una somma di 80 000 euro, il secondo 120 000 euro e la città vincitrice 150 000 euro.

Ma perché c’è la necessità di premiare e incentivare le città ad essere sempre più accessibili? Ricordiamo che nell’Unione Europea sono almeno 85 milioni le persone che hanno una disabilità e che incontrano difficoltà nella vita di tutti i giorni, più complicato diventa quando si fa un viaggio all’estero, non conoscendo la città e le sue caratteristiche.

Per questo motivo, incentivare a rendere la propria città migliore per i cittadini e i turisti è necessario e appoggiato dalla Commissione Europea con questa iniziativa.⁵⁹

⁵⁸ <https://www.visitengland.com/>

Per ultimo, esaminiamo il progetto di Praga: “Accessible and Open Prague”. Il progetto include una serie di attività e prodotti che migliorano l’accessibilità della capitale. Tutto parte dalla creazione di un gruppo di esperti da parte di associazioni dei cittadini e individui. Quattro anni dopo, il gruppo di esperti si è trasformato nella Commissione del Consiglio della Città di Praga, un organo consultivo permanente.

Da qui, la raccolta delle proposte per i miglioramenti dello spazio pubblico hanno portato all’eliminazione delle barriere nel sistema dei trasporti pubblici e al miglioramento di questo. L’obiettivo della politica è quello di realizzare il trasporto pubblico di Praga completamente senza barriere, entro il 2025.

A Praga, è disponibile una mappa online dell’accessibilità, utile alla rilevazione dell’accessibilità di edifici e spazi pubblici per le persone con ridotta mobilità e alla consultazione di informazioni dettagliate relative all’accessibilità del luogo, comprese di una galleria fotografica. La mappa contiene già mille luoghi ed è ottimizzata per i tablet e i cellulari.

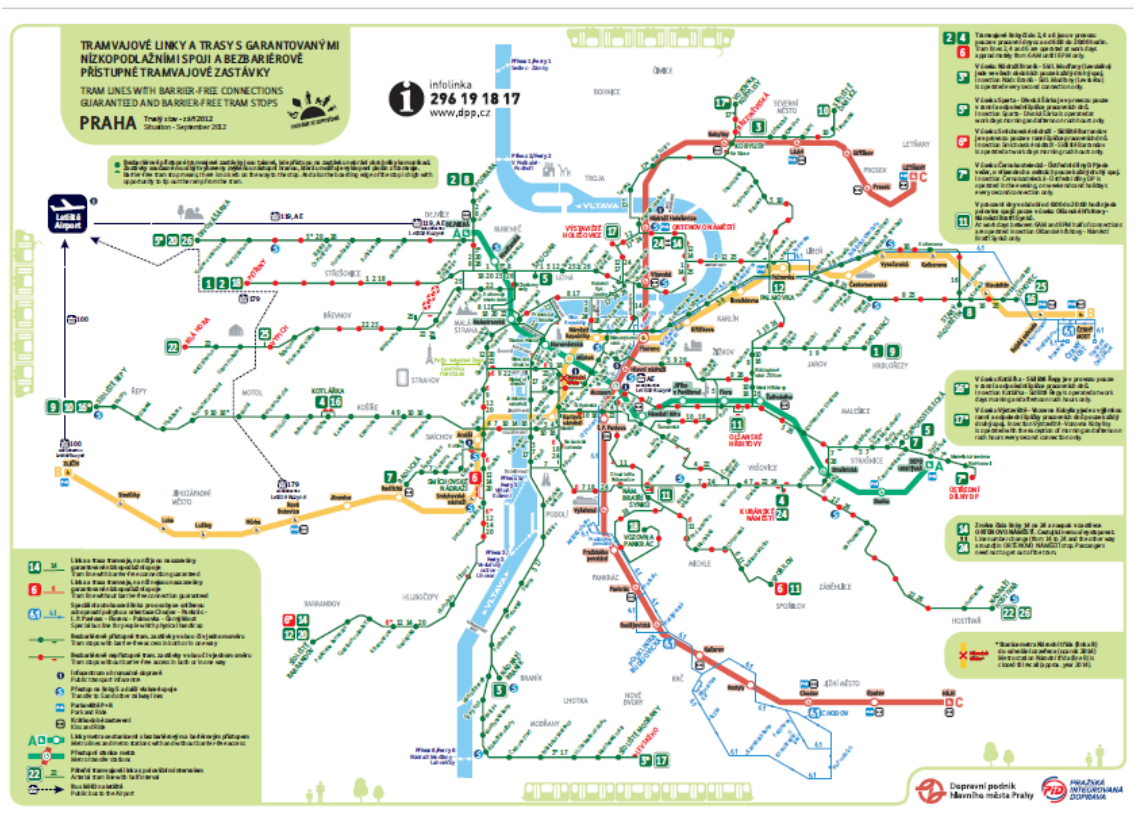


Fig. 2.6, Mappa dei trasporti pubblici senza barriere di Praga.

⁵⁹ <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1141&langId=en>

Nonostante i passi avanti, Praga continua a insistere nelle misure di investimento volte all'eliminazione delle barriere nello spazio pubblico, a fornire contributi agli enti privati per rimuovere le barriere dei loro spazi e negli spazi destinati al pubblico. Punto focale di questo progetto presente a Praga è la campagna mediatica per informare il pubblico sulle attività di rimozione delle barriere e per educare gli abitanti ad essere amichevoli con l'ambiente che li circonda evitando, inconsciamente, di andare a barriere per gli altri.⁶⁰

Queste sono solo esempi di iniziative prese per ampliare l'incentivo all'accessibilità.

Nel prossimo capitolo, affronteremo alcune delle best practice e case studies di associazioni e iniziative locali, in Italia e all'Estero, sull'accessibilità.

⁶⁰ ELEVATOR, ENAT, op. cit. pp 10/12

Capitolo 3. Analisi di case studies riguardanti pratiche eccellenti per la promozione del turismo accessibile.

L'obiettivo di questo capitolo, quindi, è quello di analizzare quali sono le best practices, includendo iniziative ed associazioni, presenti in Italia, che operano per garantire il diritto di viaggiare anche a chi ha richieste specifiche e chi compone la domanda del mercato dedicata al turismo per tutti. Inoltre, al termine del seguente capitolo si accenna all'urbanistica e su come renderla accessibile, esaminando casi di città italiane ed europee.

3.1. Turismabile: l'associazione della catena dell'accessibilità.

Come citato nel secondo capitolo, per la realizzazione di un'ottima destinazione accessibile è necessario far sì che la rete di soggetti collegati ad essa collaborino e funzionino insieme. Per una rete di questo tipo, comunemente definita come “catena dell'accessibilità”, è stato dedicato il progetto “Turismabile”.



Fig.3.1, Logo Turismabile

“Turismabile” è un progetto della Regione Piemonte, che si impegna su diversi fronti nel miglioramento dell'accessibilità turistica piemontese e nella promozione del Piemonte come destinazione per tutti. Il progetto è finanziato dalla Regione Piemonte e realizzato dal Settore Turismo per Tutti della CPD, Consulta per le Persone in Difficoltà. Inoltre, aderiscono a questo progetto associazioni di volontariato per il superamento delle barriere, fisiche e psicologiche, e l'Istituto Italiano per il Turismo per Tutti, ISiTT.⁶¹

Turismabile risulta essere un'iniziativa unica in Italia. Nasce nel 2007, seguendo il percorso e l'eredità del progetto “Piemonte per Tutti” che, in vista dei IX Giochi Paralimpici, aveva rilevato l'accessibilità di 10.000 siti turistici presenti in Piemonte.

⁶¹ “Turismabile”, <https://www.turismabile.it/>

Turismabile ha rivoluzionato il concetto di turismo accessibile: non è abbastanza un albergo privo di barriere architettoniche, ma serve anche un intero territorio circostante che consideri la buona fruibilità delle proprie risorse.

La mission principale del progetto, difatti, è quella di contribuire in modo significativo a cambiare in Piemonte e in Italia la prospettiva rispetto al tema del turismo accessibile per portarlo in continua evoluzione. Occorre un cambiamento di paradigma e di prospettiva del concetto: l'assenza di barriere architettoniche non è l'obiettivo del turismo accessibile ma la base fondante di una destinazione ospitale e accogliente per tutti.

Il team del progetto Turismabile è fondato della Consulta per le Persone in Difficoltà, CPD – Turismo per tutti: una équipe mista di architetti e tecnici esperti di progettazione inclusiva e accessibilità turistica, da professionisti di marketing, comunicazione e promozione turistica e da persone con disabilità.

Turismabile valuta specialmente l'accessibilità verso le persone con disabilità motoria, ma considera anche le disabilità sensoriali, intellettive, psichiche e altre ancora.

I diversi fronti su cui opera il progetto sono il punto focale che lo rende un leader nel panorama europeo del turismo inclusivo.⁶²

La CPD, responsabile del progetto, opera infatti sulla sensibilizzazione delle tematiche dell'accessibilità, tramite formazione e seminari nei quali si analizzano i vantaggi dell'offerta turistica alle esigenze di un mercato turistico spesso sconosciuto. Effettua attività di valutazione dell'accessibilità delle risorse turistiche del territorio. L'attività è svolta da tecnici specializzati e condotta attraverso ispezioni in loco di strutture ricettive, museali, commerciali, sportive, itinerari culturali e naturalistici.

Infine, si specializza su consulenza, finalizzata al miglioramento delle condizioni delle attività promosse sul territorio, e su percorsi formativi dedicati agli operatori del settore, riguardo collocazione degli spazi, disponibilità delle informazioni e accoglienza dei clienti.

Un altro aspetto che rende il progetto Turismabile un'eccellenza nazionale è l'aver portato il concetto, sopracitato, di “catena dell'accessibilità”, fig.3.2.

⁶² “Turismabile: chi siamo”, <https://www.turismabile.it/>



Fig.3.2, Sito web Turismabile, sezione “catena dell’accessibilità”,

<https://www.turismabile.it/#catenaAccessibilita>

La caratteristica di Turismabile non è solo la capacità di operare su scala regionale, estendendo il concetto di accessibilità a tutte le proposte turistiche che compongono l’offerta piemontese, ma anche l’adozione di un approccio nuovo nella promozione dell’accessibilità turistica: un approccio collaborativo, anche nei confronti degli operatori e degli imprenditori del settore. Questo aspetto ha portato alla creazione di un network di imprese e professionisti, orientato al raggiungimento di obiettivi comuni e al rispetto di linee guida elaborate in un’ottica di condivisione e collaborazione, anziché di competizione sul mercato.

Infine, è bene ricordare che Turismabile ha un sito web dove poter consultare, in totale trasparenza e autonomia, schede di risorse turistiche piemontesi con annesse informazioni relative all’accessibilità di luoghi e alle strutture, e pianificare una vacanza con tutti i servizi necessari

Inoltre, Turismabile offre più di quaranta proposte di visita distribuite su tutto il territorio piemontese. Di conseguenza, è possibile acquistare pacchetti turistici precostituiti, progettati da tour operator esperti nella promozione del turismo per tutti e riconosciuti da Turismabile.

A disposizione del pubblico, esiste anche uno sportello di consulenza, gestito da architetti e tecnici esperti in materia, che offre ai proprietari di strutture ricettive la possibilità di capire il proprio livello di accessibilità e avere un’idea orientativa di quali siano i passi da compiere per raggiungere un buon livello di fruibilità.

Turismabile è oggi riconosciuto da molti come una delle principali best practices Italiane ed europee ed è diventato un vero e proprio punto di riferimento di numerose iniziative dedicate al turismo per tutti. Vediamo alcuni esempi di promozione e pratiche sostenute da Turismabile nel territorio piemontese.

Tendenzialmente, l'associazione si focalizza su tre macrosettori: l'enogastronomia, le attività outdoor e le attività culturali.

Per il settore enogastronomico, la zona Piemontese di riferimento sono le Langhe, zona estesa nelle colline tra le province di Cuneo ed Asti, considerata patrimonio UNESCO. "Turismabile" si occupa di rendere il soggiorno e l'enogastronomia di questi luoghi, eccellenza offerta dal territorio, accessibile a tutti, creando dei percorsi e strutture dedicati.

Un esempio è l'"Agriostello delle Langhe". L'Agriostello è una casa vacanze che vuole offrire comfort e ospitalità a Farigliano, in provincia di Cuneo. La struttura è stata interamente progettata senza barriere architettoniche per permettere alle persone con varie tipologie di disabilità di soggiornare in totale autonomia. Le camere sono dotate di bagno in camera privato accessibile con carrozzina e bagni comuni per disabili ad ogni piano della struttura; è presente un ascensore comune e un salone da pranzo molto ampio, anche questo dotato di bagni. Su richiesta è possibile disporre di assistenza medica e di personale sanitario interamente dedicato all'ospite per rendere più gradevole e sicuro il soggiorno. L'Agriostello, inoltre, detiene anche di una responsabilità sociale: infatti questo collabora con la "cooperativa Naturalmente", che opera nel reinserimento lavorativo di persone con disagio psichico, in particolare attraverso l'agricoltura sociale.⁶³

Tanti altri percorsi enogastronomici hanno luogo nelle Langhe come "Taste Alba" o "Langhe on the Road".

Nel settore che include le attività outdoor, Turismabile si focalizza nel territorio biellese.

È stata creata un'iniziativa promossa con la collaborazione di ATL Biella volta a promuovere l'offerta turistica biellese con particolare attenzione alle necessità delle persone non vedenti. L'itinerario proposto si snoda nelle principali località turistiche della provincia di Biella, passando per città, borghi medioevali, montagne, aree protette, laghi e santuari.⁶⁴

⁶³ <http://agriostellodellelanghe.com/>

⁶⁴ "Turismo accessibile nel biellese per disabili visivi", <https://www.turismabile.it/promozione-2-2/>

È presente anche un'altra proposta che riguarda il Distretto di Lugano, che include il Lago Maggiore, Lago d'Orta, Lago di Mergozzo includendo Monti e Valli d'Ossola. Tutte queste iniziative di attività all'aperto promuovono sentieri e itinerari culturali accessibili a ogni tipo di disabilità.

L'ultimo ambito che Turismabile vuole promuovere è quello culturale.

Spiccano due strutture di Torino nelle quali viene adottato come filosofia il turismo accessibile: il Teatro Stabile e il Museo Nazionale dell'Automobile. Entrambe le strutture detengono di ingressi facilitati e accorgimenti per rendere l'esperienza più fruibile, come sottotitoli durante gli spettacoli, anche in LIS, oppure schede in Braille.

3.2. LP Tour: Network per promuovere la progettazione di viaggi

Una presenza fondamentale per la comunicazione e la progettazione di viaggi accessibili in Italia è "LP Tour".



Fig. 3.3, Logo LP Tour

L'agenzia Viaggi per diversamente abili, con sede fisica a Milano, viene fondata nel 2002 da Luigi Passetto. Responsabile e direttore di villaggi, decide per motivi familiari di avvicinarsi al mondo dei disabili, occupandosi di capire quanto e come, le persone diversamente abili, viaggino nel mondo. L'idea ha le sue radici negli anni '90 da un'idea dello stesso Luigi Passetto quando creò il primo catalogo ad hoc di strutture accessibili ai disabili in carrozzina.⁶⁵

Dall'esperienza di LP Tour, nasce il portale denominato "Viaggi senza barriere", fig. 3.4, che, primo in Italia ed in Europa, fornisce agli utenti informazioni e prezzi per vivere una vacanza realmente senza barriere, con possibilità di scelta tra centinaia di pacchetti.⁶⁶

⁶⁵ LP Tour, Chi siamo, <https://www.lptour.it/turismo-accessibile/>

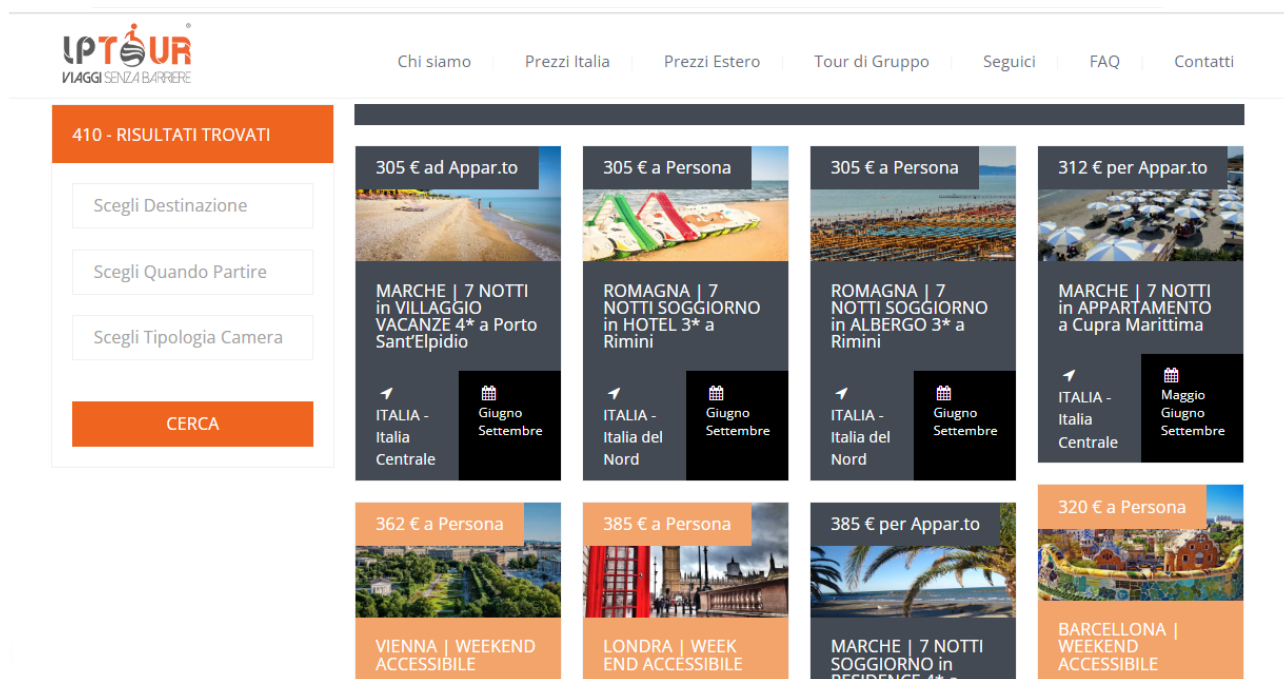


Fig. 3.4, Esempio di pacchetti acquistabili dal sito web “Viaggi senza barriere”,

<https://www.viaggisenzabarriere.it/cerca-vacanze-accessibili/>

L’agenzia LP Tour opera con regolare licenza di agenzia viaggi e tour operator specializzato in disabili. Esistono due principali portali dedicati al turismo accessibile: “Hotel per disabili in Italia” e “Viaggi per disabili all’estero”. All’interno dei siti si trovano tutte le informazioni per osservare l’accessibilità delle strutture, con tanto di foto scattate dagli stessi tour operator.

Difatti, sono i tour operator dell’agenzia che si recano personalmente nella destinazione per esaminare le condizioni di accessibilità delle strutture ricettive iscritte, al fine di aggiornare e ampliare continuamente il database messo a disposizione degli utenti. Le prenotazioni vengono in seguito gestite online da LP Tour, senza la necessità di intermediari o presenza fisica nell’agenzia.

La mission del progetto è fare da tramite, mettendo in contatto il viaggiatore con disabilità e strutture idonee, al fine di organizzare la vacanza con tutti i comfort per chi ha esigenze specifiche e seguire il cliente a partire dal trasferimento dalla propria abitazione, fino alla destinazione scelta. Ma non solo: il portale concederà convenzioni, sconti e vantaggi al turista.

⁶⁶ <https://www.viaggisenzabarriere.it/>

LP Tour ha creato Viaggi Senza Barriere con lo scopo di poter consentire, anche ad una persona diversamente abile, ampia scelta per le proprie vacanze, così come avviene nel mercato tradizionale.

Oltre alle vacanze accessibili individuali l'agenzia propone anche viaggi di gruppo per anziani e persone con ridotta mobilità. (Fig.3.5)

Avendo partenze periodiche predeterminate, è possibile scegliere in base al periodo e alla destinazione di preferenza.⁶⁷

The screenshot displays the LP Tour website's 'VIAGGI DI GRUPPO PER PERSONE CON MOBILITÀ RIDOTTA' section. At the top, the LP TOUR logo is on the left, and navigation links for 'Chi siamo', 'Prezzi Italia', 'Prezzi Estero', 'Tour di Gruppo', 'Seguici', 'FAQ', and 'Contatti' are on the right. Below the title, a paragraph explains that itineraries are designed for accessibility, including wheelchair use, and that an LP Tour guide will be present to assist. A 'MOLTO IMPORTANTE' note states that the guide does not perform personal care tasks, and a 'Care Giver' is recommended for daily needs. Three travel packages are featured: 1) 'NEW YORK' on 19 October 2023, 'VIAGGIO COMPLETO', 'Tour di New York', with a red 'ISCRIZIONI CHIUSE' button. 2) 'EGITTO' on 11 November 2023, 'VIAGGIO COMPLETO', 'Sharm El Shelkh', with a red 'ISCRIZIONI CHIUSE' button. 3) 'Valencia' on 8 December 2023, 'ISCRIZIONI APERTE', 'Tour Organizzato di 4 giorni', with a green 'APRI LA DESCRIZIONE' button.

Fig. 3.5, Sezione “tour di gruppo”, LP Tour, <https://www.viaggisenzabarriere.it/viaggi-di-gruppo-per-disabili/>

Per concludere, LP Tour ha un grande bagaglio di recensioni positive, di utenti specialmente con disabilità motorie; i feedback positivi elogiano l'attenzione posta al cliente e la cura nella progettazione del pacchetto turistico più adatto alla persona. Ovviamente questi riscontri positivi non fanno altro che aumentare la fiducia nell'operatore.

⁶⁷ <https://www.viaggisenzabarriere.it/viaggi-di-gruppo-per-disabili/>

3.3. Iniziative promosse in Italia per garantire accessibilità fisica e intellettuale

In questo paragrafo verranno esaminate tre iniziative interessanti che promuovono lo sviluppo del turismo accessibile, anche in zone dove questo non sembra possibile, riguardanti le zone comunali di mare e di montagna.

Il progetto “Bandiera Lilla” è uno di questi.

La cooperativa sociale “Bandiera Lilla” nasce nel 2012 da un’idea di Roberto Bazzano, presidente e fondatore, che ogni anno assegna il prestigioso standard con l’obiettivo di favorire il turismo per tutti, premiando e supportando i Comuni che prestano una particolare attenzione a questo target turistico.

La Bandiera Lilla è il riconoscimento, fig. 3.6, che viene assegnato con cadenza biennale ai comuni che più si specializzano nel turismo accessibile. Per ottenere questo premio, le iscrizioni sono sempre aperte e i Comuni meritevoli lo ricevono al termine dell’iter di valutazione, che mediamente dura due o tre mesi. La durata del riconoscimento vale due anni.⁶⁸



Fig.3.6, Riconoscimento bandiera Lilla.

⁶⁸ <https://www.bandieralilla.it/>

La prima fase di sperimentazione del progetto è stata accolta e sviluppata dalla Regione Liguria, dove tuttora si trovano gli uffici fisici della cooperativa. La regione stessa ha verificato i criteri di assegnazione e contribuito al loro affinamento.

Inoltre, ogni due anni, negli anni pari, Bandiera Lilla organizza un evento a livello nazionale per far conoscere i Comuni Bandiera Lilla e dar loro un ulteriore risalto.

Un comune Bandiera Lilla non è un comune perfettamente accessibile in ogni sua parte: ovviamente non tutte le caratteristiche di un comune possono risultare tali. Essere un Comune Bandiera Lilla significa piuttosto essersi impegnati per rendere accessibile buona parte di ciò che può essere reso accessibile e migliorare costantemente la propria accessibilità turistica. Gli addetti che lavorano per migliorare l'accessibilità e per diffondere la cultura dell'inclusione sono definiti “ambasciatori Lilla”.⁶⁹

Osservando dal sito ufficiale di Bandiera Lilla, si può notare come in Liguria, portavoce del progetto, ci siano la maggior parte dei comuni accessibili. Tra questi anche Albissola Marina, Diano Marina, Pietra Ligure e Spotorno.

La Sicilia, al pari della Liguria, ha un elevato numero di comuni accessibili: San Vito lo Capo, Modica e Ispica sono solo degli esempi di questi.

In generale, la zona con più comuni “bandiera Lilla” è estesa maggiormente al Nord – Italia e nelle Isole; il centro Italia resta un po’ arretrato da questo punto di vista.

Passiamo ora a un ambiente totalmente diverso: la montagna.

Sebbene la montagna sia vista come un luogo inaccessibile, l’iniziativa “In alto con le ruote”, promossa dall’associazione “La casa di sabbia”, si sviluppa in Valle d’Aosta per rendere l’offerta del turismo montano accessibile a famiglie con bambini e persone con disabilità.

“La casa di sabbia” è un’associazione creata per rendere le vite delle famiglie con bambini disabili gravi più consapevoli e indipendenti; la loro mission è compiere questa azione aggiungendo alcuni “granelli di sabbia”, difendendo i diritti dei bambini, sostenendo i genitori e donando opportunità a tutti.

⁶⁹ <https://www.bandieralilla.it/ambasciatori-lilla.html>

L'Associazione, fondata nel 2017, persegue esclusivamente fini di solidarietà sociale e non ha scopo di lucro. Essa opera nei settori della tutela dei diritti civili e dell'assistenza sociale e socio-sanitaria.⁷⁰

L'iniziativa "In alto con le ruote", l'unica valdostana sui 130 ammessi a finanziamento, ha ricevuto un contributo di 5000 euro dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Torino.⁷¹

All'ombra delle sue importanti vette, la Valle d'Aosta è anche ricca di strade e sentieri larghi e poco ripidi, facilmente percorribili da famiglie con bambini. "La casa di sabbia" ha già acquistato alcuni passeggini "fuoristrada", fig.3.7, che permettono di percorrere, anche trainati da una mountain-bike, i percorsi sterrati presenti in Valle d'Aosta.

L'Associazione, difatti, mette gratuitamente a disposizione: due passeggini fuoristrada, una slitta per l'inverno e gli sci per i passeggini da poterli utilizzare sulla neve, oltre a fornire alle famiglie assistenza infermieristica.



Fig.3.7, Esempio di passeggino "fuoristrada".

Il progetto ha l'obiettivo di individuare alcune strutture ricettive adatte ad ospitare bambini e ragazzi con disabilità da segnalare alle famiglie e luoghi culturali da visitare.

Alcuni di questi esempi sono rintracciabili nella sezione "luoghi da visitare" dal sito web di "in Alto con le Ruote": il Castello di Aymavilles e il Forte di Bard ne sono due di questi. Il forte di Bard, ad esempio, è dotato di ampie rampe pedonali e ascensori che partono dal borgo per raggiungere l'ingresso.

Altro luogo pienamente accessibile in Valle d'Aosta è lo Skyway Monte Bianco, la funivia con cui raggiungere il ghiacciaio del Monte Bianco in piena facilità.

⁷⁰ <https://lacasadisabbia.org/lassociazione/>

⁷¹ <https://aostasera.it/notizie/societa/il-progetto-in-alto-con-le-ruote-finanziato-dalla-fondazione-cr/>

Allo stesso modo, nella sezione “sentieri accessibili” del sito stesso si possono trovare una lista di passeggiate e sentieri accessibili e facili per tutti.

Di seguito, è riportata la schermata del sito ufficiale dell'associazione con tutte le sezioni sopracitate, fig.3.8.

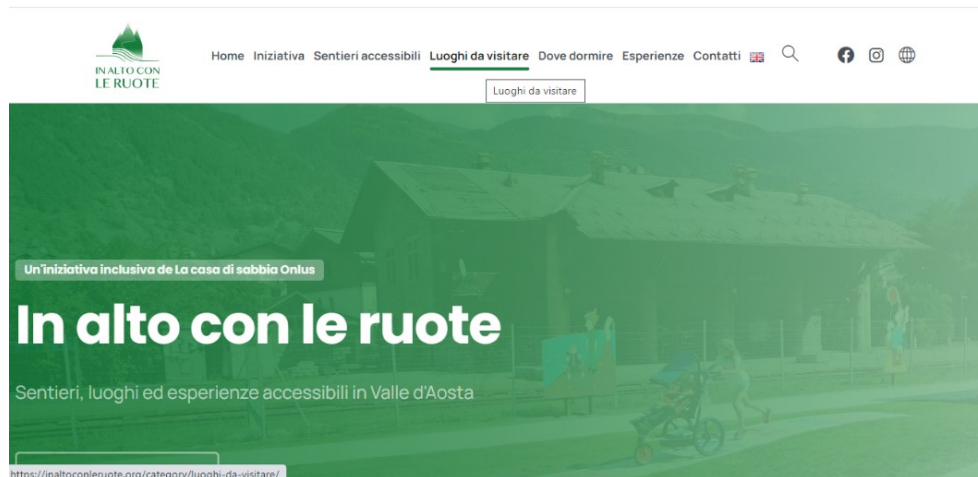


Fig.3.8, Sito web <https://inaltoconleruote.org/>

L'ultima iniziativa che analizziamo è invece rivolta alle disabilità intellettive, nello specifico a chi è affetto da autismo, e a una zona marittima.

“Autism Friendly Beach” è il progetto nato da un'idea dell'associazione “Rimini Autismo” di creare sul territorio una rete di strutture turistiche adeguatamente preparate per ospitare famiglie di persone con autismo. Il progetto propone una rete di strutture ricettive alle famiglie interessate alla vacanza in riviera, dedicando loro pacchetti ad hoc che comprendono hotel, ombrellone e lettini in spiaggia e un team di educatori di sostegno in orari prestabiliti.⁷²

La mission dell'associazione Rimini Autismo è quella di accogliere le famiglie di soggetti autistici e tutelarne i diritti, e promuovere progetti finalizzati a diffondere informazioni sull'autismo.

Tutti i progetti promossi e organizzati sono finalizzati a rendere il più possibile serena la vita delle persone con autismo e delle loro famiglie. L'obiettivo è l'integrazione fra coetanei

⁷²<https://www.riminiautismo.it/it/friendly-beach.php#:~:text=Autism%20Friendly%20Beach%20%C3%A8%20il,famiglie%20di%20persone%20con%20autismo>

proponendo lavori di gruppo, uscite, progetti che li vedano attivi, coinvolti ed indipendenti dalle proprie famiglie.⁷³

Il progetto, in dieci anni ha aiutato molte famiglie, ma è stato riconosciuto anche a livello Europeo, vincendo il bando europeo sul turismo accessibile “Cosme”, nel 2016, ed è stato un modello preso come caso di studio da estendere ed implementare in tutto il territorio europeo.

Questi progetti citati sono solo alcuni delle iniziative presenti in Italia: da quelle ad ampio raggio territoriale a quelle più locali, anche dedicate a settori specifici, in base alle necessità dei turisti.

3.4. Urbanistica accessibile in Italia e in Europa

In questo paragrafo, verranno analizzate nel dettaglio alcune città italiane ed europee che eccellono nell’accessibilità a livello urbanistico. Per accessibilità urbana si includono tutte le caratteristiche spaziali e distributive dell’ambiente costruito, che siano in grado di consentire la fruizione agevole e sicura, dei luoghi e delle attrezzature della città.

Focalizzandoci sull’Italia, analizzeremo Ravenna e Siracusa.

Cominciamo, quindi, da Ravenna.

Nonostante Ravenna abbia un centro storico prevalentemente con pavimentazione di sampietrini e possa sembrare scomodo per la mobilità, c’è un continuo lavoro di manutenzione del centro storico che la rende comunque sufficientemente confortevole anche per passeggini e carrozzine.

L’Amministrazione Comunale ha approvato il Piano per l’Accessibilità Urbana (PAU), per ottenere una migliore qualità della città. Si tratta di un Piano che prevede l’adeguamento di luoghi pubblici e di pubblico interesse per garantire la mobilità delle persone con disabilità e per favorire l’integrazione sociale. L’obiettivo è quindi quello di garantire ad ognuno la possibilità di spostarsi autonomamente e in sicurezza all’interno dell’ambiente urbano, al di là della condizione fisica o sensoriale.

Ravenna ha molte attrazioni, molte delle quali patrimonio UNESCO. Una guida dedicata a questi tesori e all’accessibilità dei luoghi culturali della città è stata realizzata da Village for All, V4A, “Ravenna e il suo Patrimonio Unesco per Tutti”.

⁷³ <https://www.riminiautismo.it/it/chi-siamo.php>

Grazie a questa pratica guida i viaggiatori con disabilità possono visitare in tutta sicurezza i monumenti più importanti della cittadina.⁷⁴

Nelle prime pagine della guida, oltre all'indice, si trova una legenda, la quale mostra cosa significano i simboli che si troveranno nelle pagine dei luoghi culturali ad indicare se il luogo dispone ad esempio di rampe, gradini, fasciatoi o DAE.

Di seguito, un estratto della legenda, fig. 3.9, e un esempio di un luogo visitabile, nello specifico la Basilica di San Vitale, fig. 3.10.⁷⁵



Fig.3.9, Legenda “Ravenna e il suo patrimonio UNESCO per tutti”

⁷⁴ <https://www.arcobalenoinvaggio.it/2021/02/25/ravenna-per-tutti-la-guida-per-il-turismo-accessibile/>

⁷⁵ https://www.villageforall.net/wp-content/uploads/guideV4a/ITA/Village4All_RAVENNA-PER-TUTTI_2019-ITA_web.pdf, pp 4 – 11

La **Basilica di San Vitale** è una delle più alte realizzazioni dell'arte paleocristiana ravennate, con il suo straordinario interno arricchito di decorazioni marmoree e musive, tra cui risaltano gli splendidi mosaici in colore verde e oro brillante. Tutti accedono al complesso attraverso un percorso esterno con **pavimentazione in sanpietrini**; le **persone con disabilità motoria** per entrare nella basilica devono passare dall'uscita. Una volta all'interno del complesso (giardino), per accedere alla Basilica è presente un **percorso lastricato** con lieve pendenza a scendere. I mosaici, **patrimonio Unesco**, sono all'interno del presbiterio, dove ci sono 2 giardini consecutivi per raggiungerlo, superabili con **rampa fissa** posta al lato dello stesso. Vicino all'uscita è collocato un **pannello a rilievo (che può esser toccato)** con la riproduzione dell'architettura esterna della Basilica.



Fig.3.10, Esempio di una pagina della guida su cui osservare i simboli accessibili.

La guida è dotata di mappe dei monumenti che aiuta l'identificazione dei luoghi, linguaggio semplice e di facile comprensione per tutti, icone per una informazione immediata ed una serie di link, oltre alla possibilità di esplorare con il Tour Virtuale, tramite che foto e video immersive e 3D. Infine, vi sono segnalati gli uffici informazione e gli eventuali contatti di emergenza e assistenza professionale.

Inoltre, sempre Ravenna offre Ravenna Friendly Guides. Ravenna Friendly Guides è un marchio che identifica un gruppo di nove guide turistiche specializzate sulle tematiche del turismo accessibile ed inclusivo. Le guide vantano anni di competenze ed esperienza nel settore turistico e si occupano di proporre itinerari per rendere l'esperienza turistica accessibile a tutti.

Ravenna è così accessibile sia in città che al mare. Se in città si trovano sia monumenti che trasporti pubblici equipaggiati e dotati di spazi accessibili a qualsiasi persona, anche al mare vengono adottate soluzioni e progetti innovativi che permettono a persone con gravi disabilità di poter trascorrere in sicurezza e in un ambiente attrezzato una piacevole giornata in spiaggia, grazie all'installazione di appositi cartelli per parcheggi riservati, passerelle in legno con percorsi dedicati e poltrone speciali (poltrone job).⁷⁷

⁷⁶ "Ravenna per tutti", la guida per il turismo accessibile, <https://ravenna-friendly-guides.business.site/>

⁷⁷ <https://www.turismo.ra.it/servizi-utili/ravenna-accessibile/>

L'Italia appare come sempre divisa in due, con il Sud notoriamente disegnato come più fragile. Spicca però Siracusa, il cui caso ne è l'eccezione positiva. Nel corso degli anni, l'obiettivo di sviluppare un turismo per tutti è stato raggiunto grazie alla all'associazione "Sicilia Turismo per Tutti", associazione culturale di sviluppo territoriale basata sull'ospitalità accessibile.

Questa associazione ha fatto sì che dalla città siracusana si siano create le condizioni per lo sviluppo di una rete per il turismo accessibile in tutta la regione, incrementando l'ingresso di flussi di turisti con bisogni speciali e la qualità del servizio, così da soddisfare il cliente e creare la fidelizzazione di questo.

Infatti, in Sicilia è stato dedicato il portale web dedicato "Sicilyforall.com", fig.3.11, alla trasmissione di informazioni riguardo le attività, i siti UNESCO e gli itinerari accessibili in tutta la Sicilia.⁷⁸



Fig.3.11, Sito web <http://www.sicilyforall.com/>

L'obiettivo di Sicilia Turismo per Tutti è quello di creare itinerari turistici nei quali l'accessibilità è verificata. Gli stessi itinerari risultano essere ricchi di informazioni pratiche e utili a tutti, sia al turista "tradizionale" che alle persone con disabilità.⁷⁹

Tra i progetti promossi dall'associazione si ricordano, fra gli altri, la realizzazione di una video-guida interattivo in LIS per raccontare le città di Siracusa e Noto.

⁷⁸ <http://www.sicilyforall.com/>

⁷⁹ B. Lo Bianco, "Turismo accessibile. Il caso Siracusa", <https://contestituristici.it/turismo-accessibile-il-caso-siracusa/>

Un mix di testi, audio, video, fotografie e filmati in LIS narrano la storia di Siracusa e Noto, i loro monumenti e le chiese, guidando i visitatori lungo un percorso attraverso i loro centri storici e le loro aree archeologiche. Molte altre sono le iniziative che l'associazione Sicilia Turismo per Tutti ha dedicato ai non udenti, sempre utilizzando la Lingua dei Segni: la realizzazione di rappresentazioni teatrali classiche e la traduzione della Messa domenicale. Difatti, la provincia di Siracusa risulta, ad oggi, la prima in Europa nei percorsi turistici dedicati alle persone sorde.

Siracusa, però, non si dedica solo alle persone con disabilità uditiva, bensì anche a tutti i tipi di disabilità e ostacolo: è stata creata una mappatura di tutte le spiagge accessibili e mappe tattili presso i principali siti di interesse turistico, oltre all'originale trovata di un percorso tattile-sensoriale al profumo di gelsomino presso il museo del papiro "Corrado Basile". Inoltre, molti luoghi della città come Chiese, il Duomo o il mercato di Ortigia, sono stati resi accessibili tramite la realizzazione di due rampe per consentire alle persone con esigenze specifiche di accedervi.⁸⁰

La possibilità di accedere e di utilizzare le strutture è il presupposto fondamentale per permettere al cliente con bisogni speciali di prendere in considerazione un'offerta turistica: è ovvio che questa attenzione deve essere prestata durante tutta la durata della vacanza e non solo a una parte della clientela. Assicurare l'accesso a siti, musei, monumenti e luoghi d'interesse ai turisti con esigenze specifiche è sicuramente un segno di rispetto e modernità ma è un obiettivo che deve essere perseguito con lungimiranza. L'obiettivo, quindi, è quello di promuovere la cultura dell'accoglienza accessibile focalizzandola sulla qualità della relazione con il potenziale turista.

Passiamo ora alle città Europee. Analizzeremo le città premiate con il premio Access City Award 2023, in ordine Skellefteå, Cordoba e Lubiana, e infine un esempio di città accessibile in continuo miglioramento, Barcellona.

La città svedese di Skellefteå ha ricevuto l'Access City Award 2023 per il suo impegno a lungo termine e l'approccio innovativo al miglioramento dell'accessibilità per le persone con disabilità.

⁸⁰ <https://contestituristici.it/turismo-accessibile-il-caso-siracusa/>



Fig. 3.12, Access City Award 2023

Nel 2020, Skellefteå aveva già ottenuto il terzo posto in questa competizione europea, e questo ha spinto l'accessibilità della città a crescere sempre di più.

L'incentivo che la città guadagna per investire nell'urbanistica e la sua accessibilità è di 150 mila euro.

A Skellefteå, il tema dell'accessibilità è integrato in tutti i progetti della città: gli spazi pubblici, come i parchi giochi e le strade, sono dotati di cartelli informativi tattili e di riscaldamento a pavimento, in modo che neve e ghiaccio non costituiscano più un ostacolo. Il parco centrale della città e la vicina area fluviale sono dotati di percorsi e mappe tattili, arredi per sedersi e un ascensore esterno. Inoltre, per le persone cieche e ipovedenti, un servizio di sms fornisce informazioni su lavori stradali e potenziali ostacoli in tutta la città. Anche i mezzi di trasporto, come gli autobus pubblici, sono stati resi completamente accessibili, con pavimenti bassi, rampe, schermi e annunci audio.⁸¹

Oltre l'impegno concreto per eliminare le barriere fisiche, la città di Skellefteå vuole abbattere le barriere sociali: difatti, offre una formazione ai giovani con difficoltà di apprendimento per esplorare tecnologie e metodi di lavoro che possano renderli indipendenti.

Il premio è dunque un riconoscimento del suo impegno a lungo termine e del suo approccio innovativo, includendo la tecnologia, per migliorare gli spostamenti e la qualità della vita delle persone con disabilità.⁸²

Córdoba è la seconda classificata del concorso Access City Award 2023.

⁸¹ <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=89&furtherNews=yes&newsId=10464&langId=en>

⁸² <https://travel.thewom.it/destinazioni/news-lowcost/citta-accessibili-europa.html>

L'antica capitale del Califfato arabo è raggiungibile comodamente in treno, anche da chi ha difficoltà nella mobilità. È una città a misura d'uomo, con un centro storico piuttosto pianeggiante da esplorare facilmente e con i principali monumenti accessibili, anche ai visitatori con mobilità limitata, perché la città mette a disposizione sedie a rotelle in prestito.

Tra questi monumenti spicca l'affascinante moschea- cattedrale di Cordoba, progettata per garantire una visita agevole per tutti.

Inoltre, la città dispone di servizi igienici adattati per le persone con disabilità e offre materiale in braille per persone con cecità.

Le uniche barriere architettoniche che si possono incontrare a Cordoba sono quelle degli edifici storici, ma in generale rimane una città che rende autonomi anche i visitatori con disabilità.⁸³

Infine, il terzo posto nel concorso Access City Award 2023 è stato aggiudicato alla capitale della Slovenia.

Lubiana è una città accessibile e senza barriere architettoniche principalmente per le persone con disabilità.

Anche questa città è principalmente in pianura. Come per Cordoba, anche a Lubiana solo il centro storico può essere un po' più difficile da percorrere a causa della pavimentazione, ma in ogni modo con la sedia a rotelle o passeggini è possibile andare quasi ovunque.

Al Centro di informazione turistica si può noleggiare gratuitamente l'attacco elettrico per le sedie a rotelle, che velocizza il movimento e consente di percorrere distanze maggiori.

Le piste ciclabili sono presenti in tutta la città, quindi, non c'è la necessità di imbattersi in marciapiedi. Anche il trasporto pubblico risulta accessibile: quasi tutti gli autobus dispongono di rampa.

Ecco alcuni esempi di attività svolte state a Lubiana per migliorarne l'accessibilità: nel centro città sono stati creati percorsi tattili e attraversamenti pedonali a raso e gli spazi vuoti tra i sampietrini di granito sono stato riempiti. Per quanto riguarda i trasporti, esiste un servizio di trasporto gratuito per mezzo di veicoli elettrici e una rete dei trasporti pubblici accessibile, oltre a un servizio di trasporto a richiesta per le persone con disabilità.

⁸³ <https://travel.thewom.it/destinazioni/news-lowcost/citta-accessibili-europa.html>

Dal punto di vista politico, Lubiana ha un “open day” ogni mese in cui il sindaco incontra persone anziane e con disabilità per ascoltare i suggerimenti per migliorare l’accessibilità. Di conseguenza, vengono stabiliti piani di azione con scadenze chiare e obiettivi concreti. Ovviamente, i miglioramenti dell’accessibilità vanno di pari passo con le questioni della sostenibilità, difatti Lubiana è stata nominata European Green Capital nel 2016.

Infine, Lubiana, in collaborazione con le istituzioni turistiche ha progettato una app per ottenere tutte le informazioni sulle attrazioni e i servizi accessibili: “Ljubljana by wheelchair”, fig. 3.13, (letteralmente, “Lubiana su sedia a rotelle”) serve, infatti, a localizzare i luoghi, le strutture ricettive e le attività in città accessibili per programmare in anticipo l’itinerario.⁸⁴

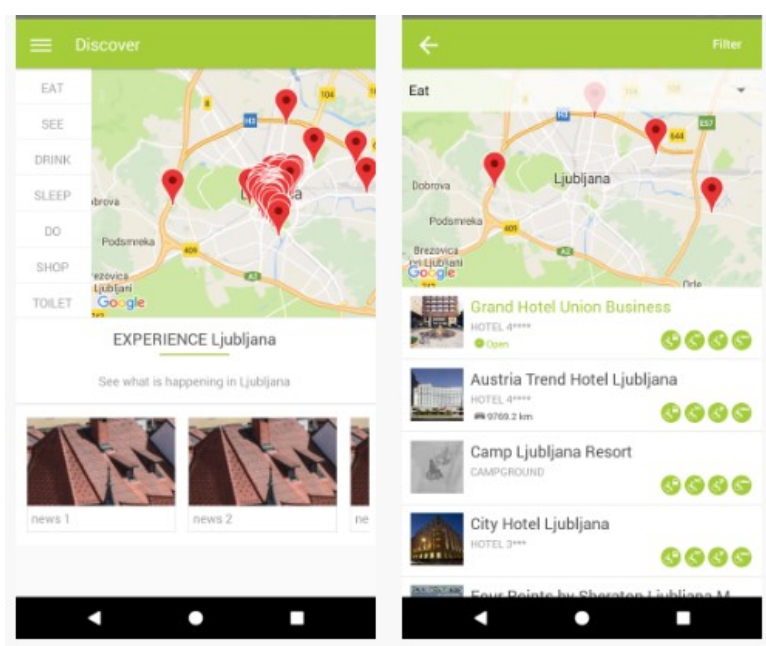


Fig.3.13, App “Ljubljana by wheelchair”

Tra le città Spagnole a livello di accessibilità, spicca anche Barcellona, terza classificata per il premio accessibilità nel 2022.

Ciò che ha colpito la Commissione Europea di Barcellona a livello dell’accessibilità, è stata la rete della metropolitana che conta il 92% delle sue stazioni accessibili a tutti gli utenti, essendo efficienti e spaziose. Le linee della metro sono accessibili in sedia a rotelle e molte hanno anche segnali e sistemi di navigazione sonori per i non vedenti. La maggior parte delle stazioni sono inoltre dotate di ascensori e di mappe in braille.⁸⁵

⁸⁴ <https://www.ljubljanabywheelchair.com/>

⁸⁵ <https://www.arcobalenoiviaggio.it/2022/09/29/a-barcellona-piace-laccessibilita/>

Fiore all'occhiello della rete di trasporti del capoluogo catalano sono i suoi autobus: il 100% è accessibile. Per i disabili fisici, gli autobus sono dotati di rampe; per i non vedenti e per gli ipovedenti, i bus hanno un segnale sia visivo che sonoro al loro esterno e, una volta saliti a bordo, sull'obliteratrice c'è il numero riconoscitivo dell'autobus in braille. Anche i tram di Barcellona sono al 100% accessibili.

Una soluzione comoda per visitare a Barcellona, sia per turisti disabili che no, è il "BusTuristic", il tipico bus hop-on hop-off a due piani che compie itinerari lungo i luoghi di attrazione turistica, con spiegazioni dettagliate sulle attrazioni da visitare, nella fig. 3.14. La visita è accompagnata da un'audioguida, offerta in più lingue e disponibile anche con circuito induttivo per chi ha problemi di udito.

Anche questi autobus sono dotati di rampe per salire e di spazi riservati alle persone in sedia a rotelle nel piano inferiore del mezzo.



Fig. 3.14, Esempio di bus hop on – hop off a Barcellona

Barcellona è quindi una città che tiene molto all'accessibilità, ed è senza dubbio una meta da considerare per una vacanza in sedia a rotelle o con altro tipo di disabilità. Per chi ha una mobilità ridotta, per facilitare gli spostamenti sono state installate delle piattaforme e dei pali SOS. La maggior parte delle strade sono larghe per il passaggio di sedie a rotelle, fornite di rampe e di percorsi, anche specifici per i non vedenti. Inoltre, parchi e spiagge sono praticabili e hanno informazioni universalmente accessibili.

Da ormai diversi anni, Barcellona lavora per rendersi a misura di chi è diversamente abile, migliorando costantemente sia le sue strutture che gli spazi pubblici. Molte località di Barcellona sono accessibili ai disabili, in tutto o in parte, anche con percorsi dedicati. Per questo motivo, anche musei e attrazioni hanno percorsi dedicati e biglietti a ingresso ridotto, con ingresso gratuito per l'accompagnatore.

Alcune attrazioni come la Sagrada Família, Park Güell e Casa Batlló prevedono questa convenzione; inoltre sono tutte strutture con accessi facilitati per disabili e bimbi in passeggino.

Allo stesso modo, Barcellona offre una vasta gamma di accessibilità anche al mare.

Le spiagge risultano essere tutte accessibili perché dotate di passerelle dalla spiaggia fino all'acqua, bagni per disabili e docce adattate con sedie. Sono presenti anche segnaletiche uditive e tattili. Le barriere per arrivare in spiaggia vengono abbattute a partire sia dal parcheggio che dal punto in cui fermano i mezzi pubblici.

Tra le più attrezzate ci sono sicuramente tre lidi: Nova Icària, Sant Miquel. Queste tre spiagge sono particolarmente attrezzate e sono servite da volontari che offrono assistenza alle persone disabili. Tra le attrezzature in più ci sono sedie a rotelle anfibe per muoversi più comodamente in spiaggia, sollevatori e giubbotti di salvataggio. Il servizio di assistenza viene garantito ogni giorno, specialmente nella stagione estiva da circa metà giugno fino alla metà di settembre.⁸⁶

L'urbanistica di queste città è in continuo miglioramento e molte di queste vengono prese come esempio per altre destinazioni ancora carenti in campo di accessibilità. Migliorare l'urbanistica di una città o di una destinazione balneare è fondamentale, non solo per migliorare l'esperienza dei turisti e creare fiducia in loro, ma anche per vivere le azioni quotidiane in maniera semplificata da parte dei cittadini.

⁸⁶ <https://www.arcobalenoiviaggio.it/2022/09/29/a-barcellona-piace-laccessibilita/>

Conclusioni

L'ipotesi iniziale da sostenere era la garanzia al diritto allo svago per tutti: ebbene, il diritto garantito a tutti di partecipare alla vita sociale, a prescindere dalla condizione fisica e di salute, è sancito dall'Articolo 3 della Costituzione Italiana.

Anche l'accesso al turismo per persone con disabilità è un diritto, garantito dall'art.30 della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità.

Il segmento del turismo accessibile, però, è ancora oggi svalutato, sia in termini sociali che economici.

Se da una parte, si può osservare come la domanda di questo sia in continua evoluzione, visto anche dall'aumento di aziende specializzate in questo settore, dall'altra l'offerta rimane comunque insufficiente per colmare la domanda.

Una delle ragioni per cui il turismo per tutti è una porzione del settore sottovalutata riguarda l'insieme di pregiudizi e barriere culturali che vi sono intorno al concetto di disabilità: questa, viene presa in considerazione solo quando ci tocca da vicino, sia in ambiti familiari che lavorativi. Allo stesso modo, non sempre si individua la fetta di popolazione anziana come potenziale fonte di guadagno.

Di conseguenza, l'accessibilità è vista ancora come un aspetto marginale dell'offerta turistica. Questa, invece, deve essere intesa come sinonimo di qualità dell'offerta: una volta sviluppata, offre un beneficio a chi ha esigenze specifiche, ma è a disposizione per tutti, anche per chi non ne ha sentite necessità, migliorando la fruizione del servizio per tutti.

Un'altra ragione per cui accessibilità e turismo accessibile non sono così sviluppati, è la mancanza di conoscenza e presenza di personale qualificato, oltre alla carenza di risorse finanziarie. Gli investimenti dedicati a questo settore sono abbastanza, e in crescita, ma comunque non sufficienti a colmare tutte le spese necessarie per migliorare l'accessibilità.

Inoltre, esiste una lacuna nell'approfondimento dell'accessibilità di una destinazione e nella formazione di ingegneri, architetti e altre risorse qualificate che lavorano al rendere accessibile una località o una struttura. Ecco perché è importante approfondire e investire nella formazione e nella realizzazione di personale preparato.

Molte sono le iniziative proposte da associazioni presenti nel territorio nazionale, le quali propongono corsi di formazione sull'accessibilità turistica e no, fornendo linee guida pratiche e norme per essere in regola con le leggi nazionali ed europee.

Un esempio ne è il “Progetto Yeah”, specializzato nella fornitura di servizi per l'accessibilità e l'inclusione di persone con disabilità. Yeah opera attraverso attività di consulenza, progettazione e formazione, in tre distinti ambiti: realizzazione di siti internet accessibili, corsi di formazione su come eliminare le barriere architettoniche e servizi dedicati a persone ipovedenti e cieche, tramite riabilitazione visiva e supporto psicologico.

Altro fattore necessario nel settore del turismo accessibile è l'accessibilità delle informazioni.

Le informazioni e la comunicazione risultano l'aspetto più importante nella progettazione e fruizione di un viaggio. Per una persona con esigenze specifiche, è indispensabile avere un quadro generale con informazioni trasparenti, così da scegliere una destinazione piuttosto che un'altra, in base ai servizi e all'assistenza presente.

Le informazioni devono essere trasmesse in modo semplice, così da poter raggiungere il potenziale cliente in maniera rapida, e devono essere sempre aggiornate, affidabili e accurate. Queste possono essere trasmesse tramite canali tradizionali, quali brochure, o digitali, quali siti web o app.

Parlando, invece, del potenziale economico legato al turismo accessibile, questo è ben chiaro. Analizzando la questione per ciascun target, si noterebbe come: per ogni possibile cliente con disabilità, si debba contare almeno un'altra persona che lo accompagna, quale possibile caregiver; mentre le persone anziane possono viaggiare in qualsiasi periodo dell'anno, smorzando così le stagionalità della domanda.

Entrambi i fattori sono da valutare, in quanto, secondo l'OMS, il 16% della popolazione ha una disabilità fisica o intellettuale e, secondo l'ISTAT, la popolazione italiana è costituita maggiormente da anziani.

I dati, quindi, fanno pensare che questo target possa portare a un'opportunità di crescita economica. Questa potrebbe creare valore aggiunto nel tempo, dando così competitività alla destinazione, e aumentare i profitti in modo rilevante, dando risultati positivi. Difatti, i costi degli investimenti che si spendono nel rendere accessibile una destinazione, vengono colmati relativamente in tempi brevi e con un guadagno maggiore.

Bibliografia

Alén E., Domínguez T. and Losada N., “*New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism*”, Visions for Global Tourism Industry - Creating and Sustaining Competitive Strategies, University of Vigo, Spain, 2012

Ambrose I., Garcia A., Papamichail K., Veitch C., ENAT, “*Accessible tourism destination management handbook*”, Turismo de Portugal, Lisboa, 2017.

Bonoli S, Vitali R, Village for All, “*Cultura E Accessibilità. Ravenna e il Suo Patrimonio Unesco Per Tutti*”, 2020

Borghetti J., Centi S., Mossone M., Tramonti E., “*Il prodotto turistico accessibile*”, Progetto EU.FOR.ME, finanziato dalla Commissione Europea Direzione Generale Istruzione e Cultura, Azioni Congiunte, 2004

Bravo N., ISITT, Monzeglio E., “*Accoglienza in tutto e per tutti. Suggerimenti, riflessioni e consigli per migliorare l’ospitalità dei turisti con esigenze specifiche*”, 2012

Buhalis D., Darcy S., Ambrose I., “*Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*”, 2012

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

Commissione Europea, Direzione generale del Mercato interno, dell’industria, dell’imprenditoria e delle PMI, “*Mapping and performance check of the supply of accessible tourism services: final report*”, Publications Office, 2015

Cost., Art, 3, 1948

D. Lsg 34/2021

ECA, European Concept for Accessibility, “*Design for All nelle destinazioni turistiche*”, 2017

ELEVATOR, ENAT, “*Guida al Turismo Accessibile, Parte 3 - I Decisori Politici*”, 2018.

European Commission, “*Economic Impact and travel patterns of accessible tourism in Europe – Final Report Summary EU Study: Mapping the skills and training needs to improve accessible tourism services in Europe*”, 2014

Favagrossa G., Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità, “*Report. Documento approfondito: Accessibilità*”, 2021

Fondazione CRT, Padeia Fondazione, “*Report: Da Operatori museali e disabilità a Operatori culturali per l’inclusione. Un’esperienza lunga dieci anni: risultati e prospettive*”, 2022

Garofolo I., Conti C. (a cura di), “*Accessibilità e valorizzazione dei beni culturali. Temi per la progettazione di luoghi e spazi per tutti*”, Franco Angeli, 2012.

Gfk, Newmann Consuet, Pro Solution, University of Surrey, Report: “*Economic Impact and travel patterns of accessible tourism in Europe*”, 2014

Innesti A., “*La nozione di disabilità nel contesto italiano e internazionale*”, 16/05/2014

ISITT, “*Accoglienza in tutto e per tutti. Suggerimenti, riflessioni e consigli per migliorare l’ospitalità dei turisti con esigenze specifiche*”, 2012

ISITT, CPD, Turismabile, Torino, 2007

ISTAT, “*Conoscere il mondo della disabilità: persone, relazioni e istituzioni*”, <https://www.istat.it/it/archivio/236301>

Legge 13/89

Zanichelli, “*Disabilità e International Classification of Functioning – ICF*”, Franco Lucisano Editore, 2014.

Sitografia

Ambiente e Ambienti, “Le città italiane più accessibili da visitare nel 2023”, 21 Gennaio 2023, <https://www.ambienteambienti.com/le-citta-italiane-piu-accessibili-da-visitare-nel-2023/>

AostaSera, “Il progetto “In alto con le ruote” finanziato dalla Fondazione CrT”, 29 Novembre 2021, <https://aostasera.it/notizie/societa/il-progetto-in-alto-con-le-ruote-finanziato-dalla-fondazione-cr/>

Arcobaleno in Viaggio, “A Barcellona piace l’accessibilità”, <https://www.arcobalenoinviaggio.it/2022/09/29/a-barcellona-piace-laccessibilita/>

Bandiera Lilla, “Ambasciatori Lilla”, <https://www.bandieralilla.it/ambasciatori-lilla.html>

Bandiera Lilla, <https://www.bandieralilla.it/>

Commissione Europea, “A Europe Accessible for All”, 28 Aprile 2008, <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.442>

Creux P., “In alto con le Ruote, 9 Febbraio 2020, <https://lacasadisabbia.org/in-alto-con-le-ruote/>

Disabili.com, “Barriere Architettoniche, la normativa”, 7 Agosto 2011, <https://www.disabili.com/mobilita-auto/speciali-mobilita-a-auto/barriere-architettoniche-e-disabilita/barriere-architettoniche-normativa-e-leggi>

Disabili.com, “Città e capitali accessibili”, 10 Novembre 2016, <https://www.disabili.com/viaggi/speciali-viaggi-a-tempo-libero/vacanze-invernali-accessibili-ai-disabili/citta-e-capitali-accessibili>

Disabilità in cifre, ISTAT, <https://disabilitaincifre.istat.it/dawinciMD.jsp?p=0>

Emilio Rossi, “La figura di Ronald Mace all’interno dell’Universal Design”, 7 Maggio 2009, <http://epsylondesign.blogspot.com/2009/05/la-figura-di-ronald-mace-allinterno.html>

ENAT, “Mind the Accessibility Gap”, <https://youtu.be/uNgEQvPj1N8>

ENAT, Who we are, https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.who_we_are

ETCAATS, “Accessible Tourism Online Training” (2020), <https://www.etcaats.eu/?i=etcaats>

European Commission, “Access City Award”, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1141>

European Commission, “*Skellefteå wins 2023 Access City Award for its outstanding efforts to become accessible to persons with disabilities*”, 25 Novembre 2022,

<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=89&furtherNews=yes&newsId=10464&langId=en>

Ferri F., “*Città più accessibili di Europa: classifica delle migliori città*”, 27 luglio 2023,

<https://travel.thewom.it/destinazioni/news-lowcost/citta-accessibili-europa.html>

IDO, Disabili in Movimento, <http://www.ido-associazione.it/index.php/for-items/item/72-aliquam-congue-fermentu>

In Alto con le Ruote, <https://inaltoconleruote.org/>

ISTAT, <https://www.istat.it/it/archivio/disabili>

Italia accessibile, “*Cos’è il turismo accessibile*”, <https://www.italiaccessibile.it/cose-il-turismo-accessibile/>

La Casa di Sabbia – Onlus, <https://lacasadisabbia.org/lassociazione/>

Ljubljana by Wheelchair, <https://www.ljubljanywheelchair.com/>

Lo Bianco B., “*Turismo Accessibile. Il caso Siracusa*”, 8 Gennaio 2019,

<https://contestituristici.it/turismo-accessibile-il-caso-siracusa/>

Ministro per la disabilità, <https://disabilita.governo.it/it/faq-bando-turismo-accessibile/>

Nesci W., “*Definizione e differenze tra DMO e DMC*”, 28 Marzo 2019,

<https://appuntiturismo.it/dmo-dmc-definizione-differenze/>

DMO: Destination Management Organization, <https://www.bemyguest.it/glossario/dmo-che-cosa-e-il-dmo.html>

Open Tourism, “*Turismo accessibile*”,

https://www.opentourism.it/lang/IT/pagine/dettaglio/menu_principale,2/turismo_accessible,1.html

Orlandi D., “*Il nuovo dell’accessibilità è inclusivo*”, 13 Dicembre 2015,

<https://www.progettoinclusivo.it/progetto/2015/12/il-nuovo-logo-dellaccessibilita-e-inclusivo/>

Paolini M., “*Numeri della disabilità in Italia*”, Lenius, Si scrive come si legge, 27 Marzo 2020,

https://www.lenius.it/disabilita-in-italia/?gclid=EAiaIQobChMIlvTn6faSgAMV-DwGAB0HHAAOEAAAYASAAEgLCPvD_BwE

Progetto Yeah, <https://progettoyeah.it/>

Ravenna Friendly Guides, <https://ravenna-friendly-guides.business.site/>

Rimini Autismo, “*Autism friendly beach*”, <https://www.riminiautismo.it/it/friendly-beach.php#:~:text=Autism%20Friendly%20Beach%20%C3%A8%20il,famiglie%20di%20persone%20con%20autismo>

Rimini Autismo, <https://www.riminiautismo.it/it/chi-siamo.php>

The Ability Advisor, “*Dai diritti al business, il Turismo per Tutti come un’opportunità di crescita*”, <https://learning.abilityadvisor.eu/it/course/1-introduzione-al-turismo-accessibile/lesson/dai-diritti-al-business-il-turismo-per-tutti-come-opportunita-di-crescita/>

The Ability Advisor, “*Introduzione al Turismo Accessibile*”, <https://learning.abilityadvisor.eu/it/course/1-introduzione-al-turismo-accessibile/lesson/riferimenti/>

Treccani, “*Barriere architettoniche*”, <https://www.treccani.it/enciclopedia/barriere-architettoniche>

Note tematiche sull’UE, Parlamento Europeo, “*Turismo*”, <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/it/sheet/126/tourism>

Turismabile, <https://www.turismabile.it/chi-siamo/>, <https://www.turismabile.it/attrezzi/#BIBLIOGRAFIA>

UNWTO, “*Accessible tourism*”, <https://www.unwto.org/accessibility>

Video “*Mind The Accessibility Gap*”, <https://www.youtube.com/watch?v=uNgEQvPj1N8&feature=youtu.be>

Visit Sicily, <https://www.visitsicily.info/itinerari/>

Eppure, si sono sempre interessati alla carriera accademica, convinti che questa sia fondamentale per arricchire il proprio bagaglio culturale e spiccare in un futuro prossimo. Sono stati fondamentali, sempre pronti con una parola di conforto come solo i nonni sanno fare, per superare qualsiasi ostacolo e qualsiasi dubbio.

Un ringraziamento va anche a Erik, mio compagno di avventure negli ultimi anni e straordinario sostenitore di qualsiasi mia scelta presa, sia questa nella mia vita privata, accademica o lavorativa. Anche quando, per me, la situazione sarebbe volta nella peggiore delle ipotesi, lui era certo che ne sarei uscita a testa alta e soddisfatta. E la maggior parte delle volte, così è stato.

Vorrei ringraziare ancora tutte le mie amiche, compagne di una vita e sostenitrice di tutti i traguardi raggiunti e accompagnatrici nelle sconfitte quotidiane. Sono le amiche che mi hanno sempre ascoltata e rassicurata, che hanno gioito con me e che hanno anche saputo consolarmi nei momenti di rabbia e tristezza, spronandomi a fare sempre di più e a non mollare mai, consapevoli del fatto che, insieme, sarebbe stato più facile.

Come detto all'inizio, questo percorso universitario si è dimostrato essere una sfida, che mi ha permesso di tornare affamata di curiosità e di voglia di imparare cose nuove, specialmente legate all'attualità, e a voler fare sempre di più, rimanendo però con lo sguardo verso gli obiettivi da raggiungere.

Ringrazio Aosta e le sue montagne che hanno fatto da cornice alle giornate eterne di lezioni e a quelle ansiogene degli esami.

Sono fiera di aver portato al termine questo percorso che inizialmente sembrava fuori dalla mia comfort-zone, dimostrando a me stessa che, talvolta, si devono intraprendere anche i percorsi che ci sembrano più assurdi per noi.

Sono stati due anni molto faticosi quanto soddisfacenti, e sono volati, giungendo così al termine.

Questo mi trasmette un po' di emozione, un po' di agitazione, in quanto conclusione dei miei studi Universitari, o almeno fino ad ora, e termine di un percorso formativo e personale intenso.

Per questo motivo, ringrazio qualsiasi persona incontrata in questa carriera che, in modo positivo o negativo, ha influenzato la mia strada.

Per concludere, vorrei ringraziare te, lettore, per il tempo che hai dedicato a leggere il mio elaborato, nella speranza che tu lo abbia trovato stimolante e uno spunto per le tue riflessioni.