

UNIVERSITÀ DELLA VALLE D'AOSTA

UNIVERSITÉ DE LA VALLÉE D'AOSTE

DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E POLITICHE

**CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN
ECONOMIA E POLITICHE DEL TERRITORIO E DELL'IMPRESA**

Anno accademico: 2021/2022

TESI DI LAUREA

Accessibilità e fruibilità turistica della Valle d'Aosta

Relatore:

Chiar.mo Prof. CLAUDIO BRENNÀ

Candidato:

Valentina Iacovetta

Matricola n. 20 G01 241

*“Disabilità non significa inabilità.
Significa semplicemente adattabilità.”*
Chris Bradford, Young Samurai. La via della Spada, 2009

RINGRAZIAMENTI

Ai miei 3 genitori:

mia mamma e mio papà che non mi hanno scelta, ma dal primo giorno della mia vita non mi hanno mai fatto mancare nulla, specialmente l'amore e il conforto in ogni decisione e a chi, invece, mi ha scelta e mi è stato di ispirazione per l'argomento della tesi e soprattutto nella vita.

A coloro che insieme mi hanno fatto il regalo più importante: i miei fratelli.

Alle mie Silvie:

a coloro che in questo percorso sono state la mia Casa e il mio Rifugio. Dal primo giorno abbiamo creato la nostra Famiglia e ci siamo supportate dalle minime debolezze a quando la voglia di mollare tutto era forte, senza di voi non sarebbe stata la stessa cosa.

Ai miei compagni di avventura:

le amicizie vere non sono solamente quelle che ti porti dalle scuole elementari e voi me l'avete fatto capire in questi due anni ad Aosta e a Nizza, dalle giornate intere passate in università o in biblioteca a studiare per gli esami, alle giornate e alle serate che non dimenticherò mai.

Alle mie amiche Alessia, Michela e Valentina:

nonostante io abbia deciso di vivere lontana da voi, non mi avete mai fatta sentire un giorno da sola, senza il vostro aiuto e supporto non sarei mai riuscita ad arrivare fino in fondo.

A tutti i miei amici vicini e lontani:

grazie per far parte della mia vita e di essere presenti in questo giorno speciale.

Ed infine vorrei ringraziare Me Stessa:

perché se sono arrivata dove sono oggi e ho tante persone meravigliose intorno, forse, un po' me lo merito!

INDICE

| | |
|---|----|
| Introduzione | 9 |
| 1. IL TURISMO | 11 |
| 1.1 La storia del turismo | 11 |
| 1.2 Il turista..... | 13 |
| 1.3 La classificazione del turismo | 14 |
| 1.4 Il turismo montano..... | 15 |
| 1.5 Il passaparola..... | 16 |
| 1.6 Curiosità sul turismo: la Giornata Mondiale..... | 17 |
| 2. L'ACCESSIBILITÀ..... | 19 |
| 2.1 A chi è rivolta l'accessibilità..... | 21 |
| 2.2 Le barriere architettoniche..... | 25 |
| 2.3 Il nuovo concetto..... | 29 |
| 2.4 I tipi di accessibilità..... | 31 |
| 2.5 I simboli dell'accessibilità..... | 34 |
| 3. TURISMO ACCESSIBILE..... | 37 |
| 3.1 La storia..... | 37 |
| 3.2 Le normative europee sul turismo accessibile..... | 40 |
| 3.3 Le normative italiane sulle barriere architettoniche..... | 44 |
| 3.4 Le normative italiane per le comunicazione web..... | 49 |
| 3.5 A chi è indirizzato il turismo accessibile..... | 56 |
| 3.6 Le accortezze delle strutture ricettive..... | 62 |
| 3.7 I benefici del turismo accessibile..... | 67 |
| 3.8 Le attività culturali..... | 69 |

| | |
|---|-----|
| 4. IL TURISMO ACCESSIBILE IN VALLE D’AOSTA..... | 73 |
| 4.1 Il settore turistico in Valle d’Aosta..... | 73 |
| 4.2 Il turismo e la montagna..... | 81 |
| 4.3 Le analisi effettuate sulle strutture ricettive in Valle d’Aosta..... | 85 |
| 4.4 Una Valle più fruibile da tutti..... | 89 |
| | |
| 5. IL CASO DI C’ERA L’ACCA..... | 93 |
| 5.1 L’intervista alla Cooperativa..... | 93 |
| 5.2 Il progetto “Giri d’energia” | 103 |
| | |
| Conclusione | 105 |
| | |
| Allegato 1 – Dati del questionario | 107 |
| | |
| Bibliografia | 117 |
| | |
| Sitografia | 119 |

INTRODUZIONE

Ai giorni nostri, si sente parlare molto spesso di 'turismo accessibile', ma non sempre è chiaro cosa esso comporti.

In questa tesi, ho voluto analizzare in primo luogo, il turismo e la diffusione dello stesso, avvenuta in special modo negli ultimi anni; questo, infatti è diventato uno dei principali settori dell'economia italiana e mondiale. In un secondo tempo, mi sono concentrata sulla definizione di accessibilità, in tutte le sue forme.

Banalmente, molte persone ritengono che, per rendere accessibile un luogo o un edificio, si debbano semplicemente eliminare le barriere architettoniche. Il concetto invece, a mio avviso, è molto più ampio, poiché le barriere possono essere, come vedremo nel corso della tesi, di diverse tipologie: fisiche, sensoriali, percettive, cognitive, economiche, ma soprattutto culturali.

Parlando invece di turismo accessibile, sovente ci si confonde sulla sua destinazione: esso non è orientato esclusivamente alle persone con mobilità ridotta, ma comprende anche persone anziane, persone con disabilità sensoriale, intellettiva e psichica, persone con esigenze dietetiche e alimentari, soggetti con intolleranze ed allergie, genitori con bambini, donne in gravidanza e persone obese; esso vuole includere anche soggetti aventi particolari patologie, quali: insufficienza renale, Alzheimer, demenza senile, Parkinson, autismo e diabete.

Ognuno di noi, per almeno un breve periodo della propria vita, potrebbe avere delle esigenze specifiche; sarebbe comunque suo diritto, poter continuare a svolgere, in autonomia, le attività del proprio quotidiano o quelle offerte da un soggiorno fuori porta.

Proseguendo con l'elaborato, ho incentrato l'argomento sulla Valle d'Aosta, facendo un'analisi, attraverso due questionari.

Il primo questionario, è volto a scoprire l'offerta che propongono le strutture ricettive, rispetto alle persone con esigenze specifiche. Il secondo, invece, è mirato in gran parte alla domanda delle associazioni che lavorano con persone aventi esigenze specifiche.

Queste analisi serviranno a capire, tramite alcuni campioni, se la Valle d'Aosta è fruibile da ciascun turista.

Infine, ho portato alla luce il caso della Cooperativa Sociale C'era L'acca, la quale si occupa di tutelare le persone aventi bisogni specifici, nelle attività del tempo libero e nei soggiorni, in Valle d'Aosta.

Capitolo primo: IL TURISMO

1.1 La storia del turismo

Con il termine 'turismo', si indica l'azione di visita, da parte di un soggetto, di luoghi diversi da quelli quotidiani, volti allo svago, alla conoscenza e all'istruzione.

Ai giorni nostri, 'turismo' è divenuto un termine usato comunemente ed indistintamente da tutti, ma ha assunto la sua connotazione attuale, solo nel '700, durante l'epoca del Grand Tour, epoca in cui i giovani aristocratici europei intrapresero lunghi viaggi in Europa, al fine di istruirsi e di perfezionare le loro conoscenze e la loro cultura.

Successivamente, con l'avvento della prima Rivoluzione Industriale, la popolazione dovette spostarsi dalla campagna alla città e necessitò di migliorare i propri mezzi di trasporto.

L'inglese Thomas Cook fu il primo a pensare ad un utilizzo diverso di questi mezzi: nascono così i primi viaggi turistici organizzati, nel 1841.

A seguire, dal Secondo dopoguerra, il turismo diventa sempre più un fenomeno di massa, in Europa Occidentale e negli Stati Uniti, apportando un innalzamento della qualità della vita, considerando che questo nuovo settore, a poco a poco, darà un'occupazione a molte persone e avrà come conseguenza l'abbassamento del prezzo dei mezzi di trasporto e il mutamento dei paradigmi culturali della società.

Il turismo diventa così un diritto imprescindibile per tutti, anche per la classe operaia. Inoltre, numerosi governi adottarono nuove leggi per prevedere l'obbligatorietà delle ferie.

Negli anni '80 si assiste al declino del turismo di massa, sostanzialmente standardizzato e omogeneo, con una maggiore apertura verso desideri e preferenze di viaggio diversificate ed eterogenee. In questi anni si assiste ad una personalizzazione del viaggio turistico: si diversificano molto anche le motivazioni del viaggio; prendiamo come esempio il turismo sostenibile o enogastronomico o trekking e si arriva a dare una vera e propria definizione del turismo.

L'ONU (Organizzazione delle Nazioni Unite) propone la seguente definizione: "il turismo comprende le attività delle persone che viaggiano e soggiornano al di fuori del proprio ambiente abituale, per meno di dodici mesi consecutivi ed il cui scopo principale del viaggio sia diverso, rispetto all'esercizio di un'attività remunerata all'interno del luogo visitato."¹

Ma negli anni sono state proposte altre definizioni sul turismo:

J. Jafari: "Il turismo è lo studio dell'uomo (il turista) al di fuori del suo ambiente usuale, dalle infrastrutture e dalle relazioni turistiche e del mondo ordinario (non turistico) e non ordinario (turistico), nei loro rapporti dialettici."²

Bukart e Medlik: "vengono definite 'turismo' tutte le relazioni ed i fenomeni legati al soggiorno di persone straniere, in una località in cui essi esercitino un'importante, permanente o temporanea, attività remunerata."³

Un'ultima, importante definizione è quella data dall'OMT (Organizzazione mondiale del Turismo): "l'insieme delle attività delle persone che effettuano uno spostamento o che soggiornano al di fuori dell'abituale ambiente, per almeno 24 ore e comunque per un periodo non superiore ad un anno"⁴.

Abbiamo appena visto diverse definizioni che sono state date nel corso del tempo, ma per definire l'attività di 'turismo', bisogna avere inoltre tre elementi imprescindibili:

- Lo spostamento dell'individuo, nonché turista, sul territorio.
- Le motivazioni che portano l'individuo a spostarsi, che possono essere le seguenti: viaggio di piacere, con spese varie a proprio carico e quindi maggiore libertà; viaggio professionale, con spese a carico dell'impresa per la quale si intraprende il viaggio, oppure si può viaggiare per svariati altri motivi, quali: lo studio, le visite a parenti o ad amici, le visite mediche, oppure scegliere di andare in pellegrinaggio).
- La durata dello spostamento.

¹Definizione data dall'ONU, in Appunti di statistica Appunti di Statistica del turismo di Giorgio Tassinari

² Definizione di J. Jafari, in Appunti di statistica Appunti di Statistica del turismo di Giorgio Tassinari

³Definizione di Bukart e Medlik, in Appunti di statistica Appunti di Statistica del turismo di Giorgio Tassinari

⁴Definizione dell'OMT, <https://appuntiturismo.it/definizione-di-turismo/>

1.2 Il turista

Fanno parte del settore turistico molte attività, tra cui quelle rappresentate da hotel, ristoranti, trasporti, attività sportive, guide alpine e molte altre.

Il turista, nonché cliente finale di questo processo, è il protagonista del settore.

Abbiamo definito il turista come un individuo che si sposta in un territorio differente dal proprio abituale.

Se il viaggiatore è coinvolto anche in attività turistiche possiamo definirlo “visitatore”.

Secondo la definizione che ci fornisce l'ONU distinguiamo due tipi di individui:

- Il turista, colui che pernotta almeno una notte nel luogo in cui si è spostato, quindi passa più di 24 ore in un luogo diverso dal proprio abituale.
- L'escursionista, che rimane nel luogo di passaggio per una durata minore di 24 ore.

Inoltre, ci sono diversi segmenti nel mondo del turismo:

- Il turista che fa parte del segmento *leisure* e viaggia per piacere; egli avrà le spese a proprio carico e maggiore libertà nella scelta dell'itinerario da svolgere, durante il soggiorno.
- Il turista che fa parte del segmento *business* e viaggia per motivazioni professionali: tutte le spese che dovrà affrontare la persona durante il viaggio, saranno a carico dell'impresa ed egli avrà meno potere decisionale, nella scelta dell'itinerario.
- Altri differenti motivi, possono prevedere: pellegrinaggi di gruppo o in solitaria, causa di esigenze di studio, visite mediche o visite ad amici o parenti che abitano in una città differente dalla propria.

L'ONU, oltre ad aver dato una definizione, specifica anche colui che viaggia, ma non è considerato un visitatore:

- Il lavoratore transfrontaliero
- Il militare
- Il diplomatico
- Il rifugiato o nomade
- Le persone che transitano in aeroporti o porti.⁵

1.3 La classificazione del turismo

Il turismo può essere differenziato in tre modalità:

- Turismo domestico: il luogo in cui si reca il visitatore è nello stesso paese in cui vive.
- Turismo Inbound (o anche chiamato incoming): il luogo in cui si reca il visitatore è un paese differente dal proprio di residenza.
- Turismo Outbound (o anche chiamato outgoing): il luogo visitato dal residente è al di fuori del Paese considerato.

L'ONU dà una classificazione anche ai visitatori:

1. Divertimento, vacanza o ricreazione
2. Visita ad amici e parenti
3. Motivi professionali o di lavoro
4. Motivi di salute
5. Motivi religiosi
6. Altri.⁶

⁵Elenco fornito all'interno del libro "Appunti di statistica Appunti di Statistica del turismo di Giorgio Tassinari"

⁶Appunti del corso "Turismo accessibile e strutture di alta montagna" a cura del docente Simone Agrestini

L'ONU, insieme al WTO (Organizzazione mondiale del commercio) definiscono, effettuando l'elenco, le spese che i turisti effettuano durante il soggiorno:

- Spese per acquisti di pacchetti turistici, allo scopo di poter usufruire di beni e servizi
- Spese per il posto in cui alloggeranno
- Spese nel settore food and beverage
- Spese di trasporto
- Spese per attività culturali, di svago e sportive
- Tasse di soggiorno
- Spese per lo shopping.⁷

1.4 Il turismo montano

Con il secolo XIX, prende sviluppo nella storia delle Alpi, l'era del turismo. Nel XX secolo si realizza quasi ovunque, nelle regioni alpine, una forma di "civilizzazione", basata sull'industria turistica, che induce nei territori una trasformazione profonda.

Le fasi che hanno caratterizzato il turismo montano, sono le seguenti:

1. Il luogo iniziale di passaggio nel Grand Tour era l'Italia e ciò implicava che le persone transitassero necessariamente attraverso le Alpi.
2. La frequentazione delle terme, da parte dell'aristocrazia; questo rappresentava un bel momento di socializzazione ed un segno di modernità.
3. Nel XIX secolo si fa largo una nuova tradizione igienico-sanitaria, la quale avvia e propone una scelta stagionale di residenze climatico-curative, che il mondo alpino poteva offrire in molteplici varianti.
4. Il crescente sviluppo di una pratica e di una cultura del benessere nella natura; in montagna, infatti, esso si concretizza avventurandosi nei luoghi incontaminati: con la nascita dell'alpinismo aumenta anche la villeggiatura, portando ad un incremento nel settore dell'edilizia residenziale di montagna che, in alcune zone, porterà profonde modificazioni all'ambiente montano (esempio pratico in Valle d'Aosta: Cervinia).⁸

⁷Elenco fornito all'interno del libro "Appunti di statistica Appunti di Statistica del turismo di Giorgio Tassinari"

⁸Appunti del corso "Turismo accessibile e strutture di alta montagna" a cura del docente Simone Agrestini

1.5 Il passaparola

Quando un turista compie un viaggio che, in base ai requisiti qui sopra riportati, definiamo 'vacanza', seguono tre tappe fondamentali.

La prima tappa è rappresentata dal modo in cui i turisti immaginano il viaggio e le aspettative che hanno a riguardo, mentre la seconda, è rappresentata dal vissuto dei giorni della vacanza vera e propria. Questi due punti hanno in comune l'organizzazione, fatta dagli operatori turistici, i quali lavorano al fine di far sì che le aspettative del cliente vengano soddisfatte.

L'ultima procedura invece, è il ricordo che rimane al viaggiatore, durante e oltre il rientro alla propria abitazione; il compito più grande viene svolto proprio dai turisti stessi, i quali, aiutati dagli operatori turistici, raccontano a terzi la propria esperienza.

Si tratta di una strategia a lungo termine, usata dagli operatori turistici, per far sì che i clienti siano soddisfatti della vacanza appena conclusa e che essa venga raccontata in maniera positiva. Quindi, si procederà rispettando 4 elementi:

- L'identificazione: approfondimento e conoscenza del cliente, al fine di poter individuare le caratteristiche di ciascuno di loro.
- Il modo di differenziare: riuscire a capire e saper conoscere i propri clienti, in modo da poterli dividere secondo diversi criteri, quali, ad esempio, il valore economico e le diverse esigenze.
- Il modo di interagire: un'azione utile per capire meglio le persone che si hanno di fronte.
- La personalizzazione: avere relazioni continue con il cliente, permettendo di riuscire a personalizzare, per ognuno di loro, la proposta migliore.

Tutti questi requisiti sono importanti passaggi per far sì che il settore turistico continui a crescere, ricordando che "un'atmosfera favorevole può semplificare l'intero processo di marketing e contribuire efficacemente al raggiungimento degli obiettivi"⁹.

⁹Il marketing passaparola nel turismo – stimolare e promuovere le tecniche di gestione del passaparola positivo – di Giancarlo dall'Ara

Dopo aver analizzato questi 4 elementi fondamentali, possiamo concludere dicendo che il passaparola è il risultato della socializzazione che esiste tra i diversi individui. Con questa catena creatasi tra gli utenti, si trasferiscono diverse informazioni sui beni e sui servizi che, in particolar modo, vengono prodotti da una determinata azienda.

Questa pratica è molto più funzionale rispetto ad una pubblicità, poiché si tende a dare maggior credibilità ad una persona conosciuta, la quale narra la propria esperienza con parole semplici, al contrario di una sponsorizzazione, che talvolta può risultare poco obiettiva e quindi meno affidabile.

Compiendo un buon lavoro, l'operatore turistico può fare quindi affidamento sul passaparola. Questo infatti, è uno strumento vincente, nel mondo turistico ed assicura che la propria attività sia sempre ricercata ed aggiornata su ciò che si vuole diffondere.

L'esempio che si può notare frequentemente ai giorni nostri è il lavoro dell'influencer: questi raccontano in maniera semplice e confidenziale il loro soggiorno e le attività svolte, in modo da poter, appunto, influenzare le persone che li ascoltano, in maniera confidenziale, mostrando video e foto, anziché usando la solita pubblicità preimpostata.

Vedremo in seguito che il mercato del turismo accessibile, paragonato al mercato turistico, si muove principalmente con il passaparola, poiché confrontarsi tra turisti con differenti esigenze è più semplice, in quanto si conoscono già i bisogni dell'altra persona e si evita perciò di dover chiedere minuziosi dettagli sull'accessibilità di quel determinato luogo.

1.6 Curiosità sul turismo: la Giornata Mondiale

Nel 1970 gli Stati aderenti all'OMT hanno scelto il 27 settembre come 'la Giornata Mondiale del Turismo', con l'intento di sensibilizzare alla funzione fondamentale che questo settore rappresenta, per la società internazionale.

Il turismo condiziona in maniere positiva e con grande effetto diversi settori, quali: quello sociale, politico, culturale ed in ultimo, ma non per importanza, il settore economico di tutto il mondo.¹⁰

¹⁰<https://appuntiturismo.it/definizione-di-turismo/>

Capitolo secondo: L'ACCESSIBILITÀ

La definizione che si dà maggiormente alla parola 'accessibilità', è la possibilità di poter usufruire comodamente di un bene, senza dover affrontare barriere architettoniche.

Infatti, si decide come rendere funzionali i vari percorsi, evitando di incappare negli innumerevoli spazi pubblici che non lo sono e che ostacolano le attività di molte persone.

Questo è un tema piuttosto ampio, poiché parliamo di una vasta proporzione di popolazione.

L'Istat, compie un'indagine in Italia, chiamata *Global activity limitation indicator (GALI)*, in cui viene calcolata la percentuale di popolazione che non è abile a svolgere attività in maniera autonoma, qualora si trovi ad avere delle limitazioni, le barriere architettoniche, ad esempio.

Nel nostro Paese, questa parte di popolazione, corrisponde al 5,2% della popolazione totale, nonché a 3 milioni e 100 mila individui.¹¹

Qui di seguito, nella tabella riportata, possiamo vedere le percentuali della popolazione globale, in Italia, divise per regioni e per sesso. Come si può chiaramente notare, la percentuale maggiore, in ciascuna regione, è rappresentata dalle donne.

I dati fanno riferimento all'indagine pubblicata dall'Istat nel 2019, con riferimento all'anno 2017.

| REGIONI | Maschi | Femmine |
|--------------------------------|------------|------------|
| Piemonte | 4,9 | 5,9 |
| Valle d'Aosta / Vallée d'Aoste | 3,4 | 5,3 |
| Liguria | 4,5 | 6,3 |
| Lombardia | 3,5 | 5,1 |
| Trentino Alto Adige / Südtirol | 4,3 | 5,1 |
| Veneto | 3,2 | 5,6 |
| Friuli-Venezia Giulia | 3,6 | 5,3 |
| Emilia-Romagna | 4,3 | 6,2 |
| Toscana | 4,1 | 6,1 |
| Umbria | 6,9 | 10,5 |
| Marche | 4,5 | 6,4 |
| Lazio | 4,1 | 6,2 |
| Abruzzo | 4,5 | 6,4 |
| Molise | 3,8 | 6,4 |
| Campania | 4,2 | 5,3 |
| Puglia | 4,4 | 6,0 |
| Basilicata | 4,5 | 7,0 |
| Calabria | 5,1 | 6,4 |
| Sicilia | 5,3 | 6,6 |
| Sardegna | 6,1 | 8,5 |
| Italia | 4,3 | 6,0 |

Tavola 2.1¹²

¹¹Dati estrapolati dall'Istat <https://www.istat.it/it/files//2019/12/Disabilita-1.pdf>

¹²Fonte: Istat - Aspetti della vita quotidiana

Nel settore turistico, quando si pensa all'accessibilità, si pensa principalmente alla raggiungibilità e alla disponibilità dell' hotel selezionato ma, nell'intera vacanza, non possiamo pensare solamente a questo, dobbiamo infatti pensare anche ai trasporti, fondamentali per arrivare ed andarsene dal luogo prescelto. Si pensa anche al modo in cui spostarsi durante il soggiorno, tra le diverse attività offerte; inoltre si considerano strutture e attività in cui svolgere il tempo libero ed esse devono essere usufruibili da tutti, al fine di permettere di compiere attività turistiche, senza rinunce; banalmente, si potrebbe pensare anche agli uffici di informazioni turistiche... se già quelli non sono accessibili e non si riesce ad accedere agevolmente per chiedere indicazioni, come potranno essere accessibili le attività che si troveranno durante il soggiorno?

Dunque, per rendere un posto accessibile a chiunque, bisogna pensare soprattutto agli spazi pubblici, includendo gli enti pubblici aventi un corretto funzionamento, anche se già conformi alle norme.

Si pensa sempre che adoperarsi per rendere un posto agibile, voglia dire investire enormi quantitativi finanziari ma, in realtà, basterebbe che le strutture fossero agibili a tutti fin dal principio, per poi trovare piccoli 'escamotage', al fine di migliorare ulteriormente le strutture. Alcuni semplici esempi potrebbero essere: il personale qualificato all'accoglienza degli edifici; i siti web con informazioni chiare, oggettive e affidabili sull'accessibilità, che semplifichino la visita a tutti, usando il formato audio o video. Sarebbe inoltre opportuno usare un giusto contrasto di colori tra lo sfondo ed il testo, adoperando un carattere ed un linguaggio semplice, al fine di renderlo comprensibile a tutti.

Da non dimenticare, poi, l'importanza della disponibilità di ausili tecnici (sedie a rotelle, oggetti per il wc, stampelle, ecc.), di sale di accoglienza, in cui le persone possano riposarsi durante un'attività ed infine, è doveroso ricordare l'importanza di progettare attività per tutti, indistintamente dalle possibilità personali, in maniera tale che le persone con disabilità possano goderne al meglio.

Con le parole di Taleb Rifai, possiamo riassumere questo concetto: " L'accessibilità è un elemento centrale di qualsiasi politica di turismo responsabile e sostenibile. È sia un imperativo dei diritti umani, sia un'opportunità di business eccezionale. Soprattutto dobbiamo

arrivare ad apprezzare l'approccio verso il turismo accessibile, non solo questi, a vantaggio delle persone con disabilità o di bisogni speciali, bensì a vantaggio di tutti.”¹³

2.1 A chi è rivolta l'accessibilità

Quando si parla di accessibilità, l'errore più comune è quello di pensare che sia indirizzata solo alle persone con disabilità fisiche. Seppur queste persone siano la maggioranza ad avere bisogno di luoghi con l'assenza di barriere architettoniche, non sono le uniche!

I beneficiari del turismo accessibile, come vedremo più avanti, al pari di qualsiasi altro settore, possono avere disabilità visive, motorie, sensoriali, uditive, intellettive o invalidità invisibili. Fanno parte di questa tipologia di clientela anche le persone con esigenze specifiche, quali persone anziane, genitori con bambini, donne in gravidanza, persone con esigenze dietetiche o persone con intolleranze e allergie.

Possiamo quindi riassumere, dicendo che: “Qualsiasi persona incontri difficoltà nell'accedere, utilizzare o usufruire dei servizi e delle strutture turistiche, in modo completo, confortevole, sicuro e indipendente, privilegerà, ovviamente, i luoghi accessibili”.¹⁴

Alla luce di ciò, dobbiamo considerare il fatto che, almeno una volta nella vita, tutti noi potremmo avere l'esigenza di usufruire di attività, luoghi o servizi che siano accessibili.

La Costituzione Italiana tratta in ambito di disabilità più articoli, tra cui:

ART. 3 della Costituzione, che sancisce : “tutti i Cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione alcuna” e ancora “è compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscano il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese”.

Vieta inoltre, distinzione “di sesso, razza, lingua, religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”.

¹³Taleb Rifai, UNWTO Secretary-General

¹⁴Fonte: World Tourism Organization (2016), Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context, UNWTO, Madrid

È un articolo, questo, che afferma fortemente i diritti civili di ciascuno e, quindi, anche delle persone con disabilità.

L' ART. 38 della Costituzione prevede che “ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto di mezzi necessari per vivere, abbia diritto al mantenimento e all’assistenza sociale”.

Si tratta di un’assistenza quasi compensativa, data alle persone che dimostrando l’indigenza e l’inabilità della persona. Questo concetto è differente dalla capacità lavorativa.

La Convenzione ONU (Organizzazione delle Nazioni Unite), afferma il diritto di mettere tutte le persone nella condizione di vivere, scegliere e partecipare, rimuovendo gli ostacoli che impediscono loro di farlo e promuovendo in tal modo, situazioni che ne consentano la partecipazione, al pari degli altri.¹⁵

Per molto tempo il concetto di disabilità è stato considerato secondo due modelli, che l’OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità), non ha mai ritenuto opportuni:

- Il Modello medico: la disabilità che comprende anomalie psicologiche o fisiologiche, che hanno bisogno di visite e consulti medici.
- Il Modello sociale: problemi fisici causati dall’ambiente in cui si vive e/o lavora.

Nel 1980 l’OMS propone l’ICDH, la Classificazione Internazionale delle Menomazioni, Disabilità, Handicap, che prevedeva tre tipologie di descrizioni di persone:

- Menomazione: perdita o anomalia a carico delle strutture o delle funzioni psicologiche, fisiologiche o anatomiche.
- Disabilità: restrizione o carenza, conseguente ad una menomazione, della capacità di svolgere alcune attività di base, quali camminare, mangiare o lavorare, nel modo considerato normale, per l’essere umano.
- Handicap: condizione di svantaggio conseguente ad una menomazione o disabilità che limita o impedisce di ricoprire il proprio ruolo sociale normalmente, prendendo in considerazione età, sesso ed il contesto socio-culturale della persona in questione.

¹⁵Fonte: <https://www.associazioneailu.org/concetto-di-disabilita/>

Nel 1999 l'OMS pubblica una nuova ICDH-2, nonché la "Classificazione Internazionale delle Menomazioni, delle Attività personali e della Partecipazione.

Rispetto alla classificazione precedente, la disabilità è ora definita come attività personale, che considera la limitazione che una persona può avere nell'attività quotidiana, a causa della propria menomazione, la quale può essere funzionale o strutturale. Perciò ogni persona può essere considerata una persona diversamente abile.

Mentre l'handicap, o svantaggio esistenziale, è considerato ora come la diminuzione della partecipazione sociale; essa infatti, subisce una diminuzione, a causa della riduzione delle attività che si possono svolgere, a causa della menomazione.

Conseguentemente, viene cancellato il termine "handicap" e definito come l'incontro tra l'individuo in questione e la quotidianità differente che lo porta a vivere, in un determinato momento della vita o permanentemente.

Il 22 maggio del 2001, invece, l'OMS pubblica l'ICF (Classificazione internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute), nel quale 192 governi che compongono l'Assemblea Mondiale della Sanità, hanno dato un contributo nell'elaborazione, tramite la DIN (Disability Italian Network), composta da 25 centri dislocati sul territorio italiano, coordinati dall'Agenzia regionale della Sanità, in Friuli Venezia Giulia.

In questa Classificazione, la disabilità è vista come l'insieme tra le condizioni di salute delle persone e i fattori personali e ambientali in cui vive, non descrivendo la persona in se', ma la situazione che vive e affronta ogni giorno della sua vita, evidenziando l'unicità e non la presenza di malattie o disabilità.

Dopo questa nuova classificazione, hanno dato una nuova definizione alla disabilità: "la condizione personale di chi, in seguito ad una o più menomazioni, ha una ridotta capacità d'interazione con l'ambiente sociale, rispetto a ciò che è considerata la norma; pertanto è meno autonomo nello svolgere le attività quotidiane e spesso in condizioni di svantaggio nel partecipare alla vita sociale."

I soggetti con disabilità si dividono in quattro categorie:

- Le persone con disabilità motorie, ovvero persone con una limitazione a livello fisico, che causa loro problemi nel muoversi in maniera autonoma. Questa problematica può essere congenita oppure dovuta all'insorgere di una malattia o derivata dal verificarsi di un trauma .
- Le persone con disabilità sensoriale, riguardanti i cinque sensi. Questa può essere una disabilità congenita o dovuta a lesioni più o meno gravi.
- Le persone con disabilità psichica o con problemi psicologici, considerati anche problemi nervosi. Può comprendere diverse forme, tra le quali un ritardo mentale, con diversi livelli di gravità, che vanno da quello lieve a quello molto grave.
Può essere una disabilità con la quale si nasce, oppure causata da un incidente avvenuto durante il parto. Esse possono provocare limitazioni in diversi ambiti, specialmente nella vita quotidiana, apportando notevoli difficoltà nell'essere autonomi, nel comunicare, nelle relazioni sociali, nella sicurezza per gli altri ma, in special modo per sé stessi, nella vita di tutti i giorni e sul posto di lavoro.
- Infine, le persone con disabilità intellettiva, ovvero QI basso, disturbi di apprendimento (dislessia, discalculia, disgrafia) o insufficienze mentali.

Una persona può avere più di una di queste disabilità ed in tal caso si definisce una pluridisabilità , in cui si farà una distinzione tra la disabilità principale che ha l'individuo e quelle che ne derivano da essa.

Un'importante Legge-quadro, che possiamo definire come la normativa di riferimento per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone con handicap, è quella del 5 febbraio 1992, la n. 104 , entrata in vigore il 18 febbraio 1992, in cui la Repubblica:

- Garantisce il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia della persona portatrice di handicap e ne promuove la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società.
- Previene e rimuove le condizioni invalidanti, che impediscono lo sviluppo della persona umana, il raggiungimento della massima autonomia possibile e la partecipazione del singolo alla vita della collettività, nonché la realizzazione dei diritti civili, politici e patrimoniali.

- Persegue il recupero funzionale e sociale della persona affetta da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali e assicura i servizi e le prestazioni per la prevenzione, la cura e la riabilitazione delle minorazioni, nonché la tutela giuridica ed economica della persona in difficoltà.
- Predisporre interventi volti a superare stati di emarginazione e di esclusione sociale della persona avente un handicap.¹⁶

Infine, un'importante Legge dell'11 febbraio 1980 n.18, prevede l'indennità di accompagnamento agli invalidi civili totalmente inabili, e prende in oggetto persone adulte e minorenni, ma non include le persone anziane, poiché non considerate una priorità sociosanitaria.

La somma dell'indennità è versata direttamente alla persona disabile in questione, senza aver una valutazione in base al reddito, in maniera tale da cercare di agevolargli la vita con diversi incentivi, ad esempio con quelli per i figli a carico o per le visite mediche.

2.2 Le barriere architettoniche

Le barriere architettoniche sono un elemento che ostacola, riduce e crea difficoltà nel muoversi o nel compiere un servizio o un'attività, a persone con la capacità motoria ridotta; un diritto che è stato sancito a tutti nella Costituzione.

La presenza di gradini o scale, che una persona non può compiere in maniera autonoma, può essere un esempio di barriera architettonica, così come anche le pendenze, gli spazi stretti o le strade non asfaltate, che limitano l'accesso ad una persona, nel caso in cui si trovi senza un aiuto, da parte di terzi.

In Italia, come abbiamo visto precedentemente, nell'articolo 3 della Costituzione, ci si occupa dell'eliminazione delle barriere architettoniche, per non limitare la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, nella loro vita quotidiana.

Qualsiasi cittadino deve avere la possibilità di aderire alle varie attività e accedere ai luoghi, indistintamente dalle proprie condizioni personali.

¹⁶Legge 104/92 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale
<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1992/02/17/092G0108/sg>

Sulla base di questo articolo, è stata sancita la Legge 13/89, che stabilisce gli elementi per garantire l'assenza di ostacoli, nei luoghi pubblici.

Il Decreto del Presidente della Repubblica del 24 luglio 1996 n. 503, definisce le barriere architettoniche nel secondo punto, in quanto:

a) ostacoli fisici, fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolar modo di coloro che, per qualsiasi causa, abbiano una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea;

b) ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di spazi, attrezzature o componenti;

c) mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettano l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i non udenti.¹⁷

L'accessibilità ai luoghi indica anche il livello di civiltà che possiede ogni Paese, prevedendo agevolazioni nelle proprie leggi e normative, al fine di fornire a tutti la possibilità di usufruire dei servizi, in maniera autonoma e di uguaglianza, rispetto alle altre persone.

È un diritto alla libertà di movimento che si ha all'interno della propria abitazione, ma anche negli edifici, negli spazi e nei servizi pubblici.

Un'ulteriore Legge per l'eliminazione delle barriere architettoniche è la 13/1989, insieme al suo regolamento di attuazione, il Decreto Ministeriale D.M. 14 giugno 1989 n.236, mette le basi dei tre principi essenziali, che devono sempre essere attuati:

- L'accessibilità: un posto, privato o pubblico deve essere sempre accessibile a tutti anche se, al momento, non ci vive una persona con una mobilità ridotta. La linea di principio è che quando un luogo è accessibile, è usufruibile da tutti.
- La visitabilità: un luogo si definisce visitabile, nel momento in cui consente a tutti, comprese le persone con mobilità ridotta, di accedere agli spazi comuni, includendo

¹⁷Decreto del Presidente della Repubblica n. 503 del 24 luglio 1996
<https://www.normattiva.it/atto/caricaDettaglioAtto?atto.dataPubblicazioneGazzetta=1996-09-27&atto.codiceRedazionale=096G0512&tipoDettaglio=multivigenza&qId=&tabID=0.6373369056008605&title=Atto%20multivigente&bloccoAggiornamentoBreadCrumb=true>

l'accesso ad almeno un bagno. Quando un luogo è visitabile, quindi, può non essere accessibile in ogni sua parte, ma garantire comunque le azioni quotidiane indispensabili.

- L'adattabilità: quando un luogo è adattabile, è accessibile soltanto in minima parte, poiché al momento non esiste una vera e propria necessità di maggiore utilizzo, da parte della persona che possiede quell'area.

I criteri che deve avere un luogo, per rientrare in queste tre categorie sono:

- le dimensioni minime delle porte
- le caratteristiche delle scale
- la pendenza delle rampe
- la presenza di spazi che consentano la rotazione della sedia a rotelle
- le dimensioni degli ascensori
- le caratteristiche di un servizio igienico accessibile.¹⁸

Analizziamo le diverse tipologie di ostacoli/barriere architettoniche, che possono essere:

- Barriere fisiche: possono essere di tipo urbano (attraversamento pedonale, scale o sottopassaggi), oppure barriere di localizzazione, rappresentate da veri e propri ostacoli, i quali impongono ad una persona con disabilità, di effettuare dei percorsi più lunghi per arrivare a destinazione, a causa dell'organizzazione fallimentare urbanistica.
- Barriere sensoriali: queste coinvolgono i sensi, anche se molto spesso la mancanza o l'alterazione di uno di essi non viene considerato al pari degli altri. Ciò accade poiché non sempre questi deficit sono semplici da individuare. Per capire meglio le differenti categorie di queste barriere, prenderemo come esempio una persona non udente. Le barriere sensoriali sociali si manifestano quando ci si trova in una stazione dei mezzi pubblici. Se gli addetti riporteranno gli annunci (cambio di binario, di orario o annuncio di guasto), soltanto sul un tabellone visivo, o lo annunceranno solo oralmente, ecco

¹⁸Elenco fornito dal testo su <https://www.konemotus.it/blog/normativa-disabili-barriere-architettoniche/>

che la persona non vedente o non udente, verrà esclusa dall'annuncio; le barriere sensoriali individuali, invece, si creano tra le persone; molte volte non lo si fa intenzionalmente ma, capita che una persona non sappia rapportarsi con un'altra avente difficoltà nel dialogare, per motivi di disabilità. In questi casi ci si dovrebbe rivolgere ad una persona non udente mostrandole la bocca, facendo attenzione a non coprirlo e cercando di parlarle lentamente. Le barriere sensoriali ambientali possono essere invece: il buio, il vento, la pioggia e tutti quei fattori ambientali che l'uomo non può placare, ma che possono divenire un ostacolo per le persone.

- Barriere percettive: queste sono rappresentate da difficoltà in cui ci si imbatte, quando si incontra un ostacolo, oltre che sulla mobilità, sulla conoscenza. Un esempio di ciò è rappresentato dal semaforo: alcuni semafori sono dotati del suono uditivo, anche se solo per il verde e non per il rosso, ma purtroppo, sono ancora pochi quelli aventi questa funzione. Inoltre, una persona non vedente, potrebbe basarsi sul rumore delle macchine o sul suono della frenata, poiché non sempre in un incrocio si trova un semaforo.
- Barriere cognitive: queste sono rappresentate da difficoltà che una persona può avere, collegate ad una serie di processi mentali. Si possono avere limitazioni nei seguenti campi: nella comunicazione, siano essi dialoghi o colloqui, ed in ogni tipo di interazione con una o più persone.
- L'analfabetizzazione, il linguaggio, la scrittura, la lettura oppure il modo di esprimersi; la comprensione di informazioni, talvolta complicate da comprendere, istruzioni che vengono fornite, nuovi incarichi assegnati.

La memoria, ad esempio, non sempre ci permette di ricordare informazioni importanti o di accesso, in particolare nell'ordine giusto e con i giusti dettagli.

Il focus va mantenuto sulla concentrazione riguardante l'attività che si sta svolgendo, compiendo il lavoro in maniera ordinata e portando a termine lo stesso. L'obiettivo è quello di non pensare soltanto al proprio rendiconto, ma anche all'aiuto delle persone che ci circondano, avendo cura di essere empatici e comprensivi. Una persona, purtroppo, può trovarsi ad avere una disabilità intellettiva, che può riscontrarsi in uno o più di questi campi.

- Le barriere culturali, dividono gli ambienti secondo classi sociali, etnie, popolazioni, appartenenze religiose; esse mettono in opposizione persone che, in realtà, non dipendono da tutte queste variabili.
- Le barriere economiche, diversificano le persone in base alla loro posizione sociale ed alle disponibilità economiche che esse possiedono.

L'assenza, in un luogo, di questo tipo di barriere, dà la possibilità ad ognuno di svolgere le attività desiderate in autonomia, sicurezza, confort e benessere.

Molte persone, confondono la presenza di ostacoli, con l'esistenza di barriere architettoniche... ma il concetto è più ampio e complesso.

Ad oggi, un posto è accessibile quando c'è l'insieme dei seguenti fattori: l'assenza delle barriere, la disponibilità e l'integrazione nell'ambiente circostante.

Nel Decreto Ministeriale n. 236 del 14 giugno 1989, l'accessibilità viene definita come "la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne degli spazi e delle attrezzature, in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia".¹⁹

In Italia, ci sono frequentemente posti non accessibili a tutti e, dopo che ci si accorge della mancanza, vengono presi i provvedimenti del caso. Se ogni luogo però, fosse creato in maniera accessibile sin dalla sua realizzazione, ciò comporterebbe un dispendio minore di risorse e di denaro.

2.3 Il nuovo concetto

Il nuovo concetto è stato progettato dagli Stati Uniti nel 1961 e adottato dal governo federale nel 1984 e nel 1990 per l'ADA o chiamato anche ACT (*American with Disabilities*, un disegno di legge che va a protezione delle persone con disabilità) ed è " *Universal Design* ". Esso mette insieme il tema dell'accessibilità e quello dell'estetica, al fine di realizzare strutture adatte a tutti, indipendentemente dalle caratteristiche di ognuno.

L'Istituto Europeo per il Design e la Disabilità, definisce questo pensiero come "design per la diversità umana, l'inclusione sociale e l'uguaglianza".

¹⁹Appunti del corso "Turismo accessibile e strutture di alta montagna" a cura del docente Simone Agrestini

“ *Design for All* ” (DfA) ha come scopo, quello di garantire luoghi, beni, servizi e posti di lavoro per tutti, incondizionatamente dall’età, dal sesso o dalle abilità che ogni individuo possiede.

Questo nuovo concetto prevede 7 principi:

- L’equità, che prevede un modo in cui tutti abbiano la possibilità di utilizzare un bene o di usufruire di un servizio, in egual maniera
- La flessibilità, che prevede un utilizzo flessibile, appunto, di un bene o di un servizio in questione e si adatta a tutte le possibili abilità o non abilità degli individui
- La semplicità, che prevede un utilizzo intuitivo e naturale, in modo da facilitare tutti
- La percettibilità, che prevede la trasmissione delle reali informazioni sensoriali, in maniera tale da preparare oggettivamente le persone a capire se quell’attività è realmente adatta all’individuo
- La tolleranza d’errore, cercando di abbassare il più possibile la possibilità di commettere sbagli o atti indesiderati
- Il contenimento dello sforzo fisico, per agevolare le persone a fare meno fatica possibile
- Misure e superfici sufficienti, al fine di rendere tutti gli spazi accessibili, sia all’uso che all’accesso.

Lo scopo di quest’idea, è quella di dare pari opportunità ad ogni componente della società, evitando di mettere il cittadino, in condizioni di imbarazzo.

2.4 I tipi di accessibilità

Approfondiamo ora, le diverse sfaccettature dell'accessibilità e quali problematiche possono causare:

- 1) Accessibilità fisica
- 2) Accessibilità informativa
- 3) Accessibilità di trasporti
- 4) Accessibilità economica
- 5) Accessibilità psico-sociale

- L'accessibilità fisica delle barriere architettoniche

Gli ostacoli che riducono l'accessibilità fisica, sono quelli che creano disagio alla mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, abbiano una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea; gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature e componenti; la mancanza di accorgimenti e di segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità di luoghi e fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, gli ipovedenti e i non udenti.²⁰

Due leggi si occupano della sensibilizzazione dell'argomento: il primo provvedimento è la legge 118 del 1971 "norme in favore dei mutilati ed invalidi civili" e il secondo è dettato dalla legge 41 del 1986, la quale stabilisce che per gli edifici pubblici già esistenti, devono essere adottati piani di eliminazione delle barriere architettoniche entro 1 anno dall'entrata in vigore della stessa.

Inoltre, vi sono i P.E.B.A., ovvero i Piani di Eliminazione delle Barriere Architettoniche, che sono strumenti di pianificazione e programmazione, volti al fine di garantire a chiunque l'accessibilità agli edifici, principalmente a quelli pubblici.

²⁰Estratti dai libri della Fondazione Centro Internazionale su Diritto, Società e Economia n.29

Dal 2004, con un Progetto Europeo nominato EuForMe, sono stati divisi i gradi di accessibilità turistica in base a 4 fattori:

- La mobilità orizzontale, ovvero le distanze da percorrere
 - La mobilità verticale, quali i dislivelli che sono presenti nel percorso
 - La fruizione delle unità ambientali
 - Il rispetto e l'integrazione delle diverse normative, tra cui quelle architettoniche, di sicurezza, antincendio ed altri.²¹
-
- L'accessibilità all'informazione

Tutti i viaggiatori, prima di effettuare un viaggio, hanno bisogno di informazioni e questi possono reperirle dal web, dai tour operator, dalle riviste di viaggio, dagli sportelli appositi o, come abbiamo trattato nel capitolo precedente, mediante il passaparola.

Le informazioni provengono dall'impresa turistica, la quale dovrà adoperarsi, al fine di fornirne il maggior numero possibile, ai propri clienti ; questi, oltre al fatto di doversi documentare prima della partenza, avranno anche bisogno, durante il soggiorno, di essere informati nella maniera adeguata.

L'informazione di cui ha bisogno la clientela non deve ridursi ad un singolo simbolo, ma deve essere oggettiva, esplicativa ed universale, in maniera che ognuno possa capirla. Inoltre, deve consentire ad ogni turista di valutare se è la vacanza è stata programmata con le varie accessibilità, da egli stesso richieste.

- L'accessibilità ai trasporti

Il trasporto in una vacanza è fondamentale: non solo per arrivare e andare via dal luogo della vacanza, ma anche durante la permanenza, permettendo gli spostamenti da un'attività alla struttura.

Nel 2009 per la promuovere il turismo accessibile, soprattutto per quanto riguarda i trasporti, fecero un manifesto con su scritto:

²¹Estratti del libro Fondazione Centro Internazionale su Diritto, Società e Economia n.29

“Sarebbe auspicabile che le Autorità Locali, ognuna per le proprie competenze e vocazioni, implementino l’accessibilità urbana degli edifici e dei trasporti locali, pianificando periodiche azioni di verifica e di promozione delle proposte turistiche per tutti”.²²

Per quanto riguarda le stazioni ferroviarie, bisogna garantire alla persona con disabilità l’accompagnamento assistito fino al treno; le stazioni devono essere fornite di rampe mobili o mezzi di elevazione, se necessari; all’interno delle carrozze del treno bisogna avere dei posti riservati, in maniera tale da renderli accessibili a tutti.

Per quanto riguarda la navigazione marittima invece, le entrate devono avere dimensioni accessibili per consentire l’ingresso a bordo, utilizzando la rampa di accesso avente larghezza e pendenza adeguate. All’interno, devono essere presenti mezzi di salvataggio e questa clausola dovrebbe essere effettuata per qualsiasi tipo di passeggero si abbia a bordo.

Tuttavia, anche gli aeroporti hanno le loro norme da rispettare: i percorsi, sia all’interno che all’esterno dell’aerostazione, devono avere dei percorsi del tutto fruibili e la disponibilità di poter fornire carrozzine, in caso di appoggio, a chi ne avesse necessità, durante le ore di attesa. Se non sono previsti pontili per l’imbarco, bisogna garantire un elevatore, che possa concedere l’accesso, quando la cabina è ancora chiusa.

Infine, abbiamo i trasporti su strada, quelli più utilizzati, dove ogni area deve avere degli spazi consoni a far parcheggiare gli automobilisti in autonomia e con lo spazio adatto; deve inoltre essere concessa la possibilità di accedere alle zone Ztl, agli aventi diritto, al fine di agevolare lo spostamento.

Gli autobus pubblici devono avere aree di sosta accessibili, al fine di poter fornire il servizio anche a persone con disabilità.

²²Appunti del corso “Turismo accessibile e strutture di alta montagna” a cura del docente Simone Agrestini

- L'accessibilità economica

Non bisogna precludere alle persone con meno possibilità economiche, la gioia di viaggiare: molte volte, si dà per scontato che questa tipologia di turisti, viaggino soltanto in posti convenzionati o dove ci siano attività ridotte. L'accessibilità serve proprio a poter includere le persone meno fortunate in diversi viaggi, potendo accedere alle varie località ed attività turistiche.

- L'accessibilità psico-sociale

L'errore più comune che si possa fare con persone che hanno una disabilità o con esigenze specifiche, è quello di avere atteggiamenti di compassione e di trattare, quindi, queste persone in maniera differente dal solito. È un comportamento sbagliato e potrebbe essere sostituito, ad esempio, da un'accoglienza adeguata, da parte del personale turistico. Questa sarebbe certamente una condotta maggiormente apprezzata da tutti; bisogna infatti cercare di normalizzare le diversità, senza far sentire diverso il nostro prossimo, solo perché ostacolato a compiere attività con l'aiuto di qualcuno o il sostegno di qualcosa.

2.5 I simboli dell'accessibilità

Il simbolo più comunemente associato all'accessibilità, è quello sottostante ed è il simbolo internazionale di accesso (Figura 2.2).

Questo simbolo è nato nel 1968, su richiesta della Commissione Internazionale Tecnologie e Accessibilità (ICTA) negli Stati Uniti, selezionando la semplice idea di una figura stilizzata con una sedia a rotelle, di una studentessa di graphic design danese, Susanne Koefed. Successivamente, nel 1984 fu modificato da Karl Montan, dandogli un aspetto più umano, aggiungendo un cerchio sulla parte superiore, che rappresenta la testa.

Entrò presto nei simboli riconosciuti a livello internazionale dell'Organizzazione Internazionale per la Standardizzazione (ISO) di Ginevra.



Figura 2.2

Utilizzare questo simbolo per ogni disabilità è forviante e non spiega a chi sia davvero accessibile. Per questo, sono stati creati altri simboli che specificano meglio a quali esigenze il posto è accessibile.

Figura 2.3



Il marchio Spiga Barrata è il simbolo di AIC che aiuta le persone celiache a distinguere gli alimenti che non contengono glutine

Figura 2.4



Simboli che rappresentano quali tipi di accessibilità sono inclusi

Capitolo terzo: IL TURISMO ACCESSIBILE

3.1 La storia

Nel 1971 e nel 1975, l'ONU fece due tentativi, redigendo altrettanti documenti, quali la "Dichiarazione sui diritti delle persone mentalmente ritardate" e la "Dichiarazione sui diritti delle persone disabili", al fine di poter aiutare le persone con esigenze specifiche ma, questi documenti, non furono poi accettati.

Possiamo collocare come un vero e proprio inizio della storia, a tutela delle persone con disabilità, il 1981, l'anno internazionale delle persone disabili. Esso fu proclamato dalle Nazioni Unite e rappresentò il primo provvedimento a livello internazionale, volto al fine di tutelare tutte le persone che, ai tempi, venivano discriminate in molte attività della propria vita, indifferentemente dal riguardare le attività di ogni giorno (lavoro e istruzione), alle attività di svago (sport e trasporti), fino ad arrivare all'argomento in cui ci addenteremo maggiormente: la possibilità di viaggiare, offerta a ciascun turista lo desideri.

La Gran Bretagna, già nel 1976, si era dimostrata all'avanguardia rispetto ad altri paesi, in questo settore; essa aveva pubblicato un documento dell'English Tourist Board, intitolato "*Holidays - The Social Need*". Con tale documento, Essa metteva in risalto una problematica di rilievo: la mancanza di informazione.

Successivamente, nel 1988 fu pubblicato "*Tourism for All*" che, come abbiamo visto in precedenza, aggiungeva al mercato turistico, il segmento di persone con esigenze specifiche. Nel 1989 ci fu una conferenza chiamata "*Tourism 2000 – Tourism for All in Europe*", a cui presidiarono 18 Paesi provenienti dall'Europa e dagli Stati Uniti.

L'interesse che suscitò quest'ultima conferenza, spinse ad indire un nuovo convegno, nel 1993 e questa volta venne riportato il lavoro di studio della popolazione europea, redatto da Touche Ross in "*Profiting from opportunities – a new market for tourism*". Lo scopo dell'analisi era proprio quello di mostrare come sarebbe potuto aumentare il settore turistico, incrementandolo di tutte le persone con o senza esigenze specifiche.

Da questo studio risultò che la percentuale di popolazione con disabilità fosse circa l'11%, quantificandola in circa 50 milioni di persone e con un margine di errore da sommare alla percentuale, che potrebbe aggirarsi al 3% e dunque, oltre a vedere l'aspetto umano, tutti si accorsero della grande opportunità che essa forniva, a livello economico.

Nel 1993 fu approvato un regolamento apportato dall'ONU "Regolamento standard per l'equiparazione delle opportunità per le persone con disabilità", in cui si diede la possibilità di partecipare a tutti i cittadini in maniera equa, alla vita della società, intervenendo sull'accessibilità, l'educazione, l'occupazione, il mantenimento e il reddito dei soggetti, la vita privata e familiare, le attività culturali, lo sport, il tempo libero e la religione.

Intorno agli anni '90, cominciarono a svilupparsi molti paesi ma, a destare maggior attenzione, furono la Gran Bretagna e la Svezia. Quest'ultima, poi, cominciò ad evolversi maggiormente sull'argomento, cercando di far divenire accessibile il proprio paese entro il 2010, grazie ad un progetto intitolato "Da paziente a cittadino".

Nel 2000, a Nizza, fu proclamata ufficialmente la "Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea", in cui si garantivano molteplici diritti alle persone quali, ad esempio, la dignità umana, il diritto alla vita e all'integrità della persona, all'uguaglianza e alla parità. Per la prima volta fu inserito, nell'articolo 26, l'argomento riguardante le persone disabili. L'Unione Europea riconobbe e rispettò il diritto dei disabili, nel beneficiare di misure intese a garantire l'autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità.

Nel 2006 fu creata un'associazione no-profit, l'ENAT (European Network for Accessible Tourism), incentrata sul miglioramento del turismo accessibile, in particolare all'accessibilità nei luoghi preposti alle informazioni turistiche, nei trasporti, nelle infrastrutture e nei servizi in generale.

Nello stesso anno, fu approvata la Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, dall'Assemblea delle Nazioni Unite e, nel 2009, fu ratificata anche dal Parlamento italiano, mentre, dall'Unione Europea, un anno più tardi.

Successivamente a questa spinta iniziale, in Italia nacquero nuovi importanti progetti :

- In Piemonte, con i finanziamenti della regione e l'aiuto nella realizzazione da parte della CDP (La Consulta per le Persone in Difficoltà Onlus), nacque "Turismabile", con lo scopo di migliorare l'accessibilità turistica e la promozione piemontese, facendo diventare la regione accessibile a chiunque.

- Nel 2008 fu creato un marchio di qualità internazionale, riguardante l'ospitalità accessibile; attraverso alcune informazioni, esso consente alle persone con qualsiasi esigenza specifica, di valutare la vacanza più adatta a sé: "V4A - Village for All".



Figura 3.1²³

- Nel 2009 fu creato un progetto interregionale di sviluppo turistico "Itinerari Interregionali di turismo per tutti", concordato dalle tredici Regioni italiane.
- Nello stesso anno, fu presentato dalla Commissione ministeriale, il "Manifesto del Turismo accessibile", con al suo interno i dieci principi fondamentali, sui quali si deve basare il turismo, affinché possa essere attento alle necessità di ognuno.
- Nel 2011 entrò in vigore il progetto della Regione del Veneto: Progetto di Eccellenza turistica – Sviluppo del Turismo Sociale e Accessibile ed esso incluse tutti i cittadini²⁴
- Nello stesso anno, venne pubblicata in 7 lingue diverse (italiano, inglese, francese, spagnolo, russo, cinese e tedesco), la carta realizzata dal Ministro del Turismo, al cui interno apportava le informazioni e i diritti dei turisti: la "Carta dei Diritti del Turista", a cura del Dipartimento per lo Sviluppo e la competitività del turismo, in collaborazione con le Amministrazioni dello Stato, gli Enti e le organizzazioni turistiche interessate.
- L'anno successivo, venne istituito il Comitato per la Promozione e il sostegno del Turismo Accessibile, con D.M. 18 maggio 2012
- Infine, nel 2013 venne pubblicato il primo libro bianco sul Turismo per Tutti, in Italia: "Accessibile è meglio". Un'iniziativa promossa dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dalla Struttura di Missione per il Rilancio dell'Immagine dell'Italia, in

²³ Marchio di qualità internazionale dell'ospitalità accessibile: "V4A - Village for All"

²⁴Di seguito il link dell'intero progetto di eccellenza turistica dell regione del Veneto <https://bur.regione.veneto.it>

collaborazione con il Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile. Il libro è stato presentato alla BIT²⁵ di Milano, una delle fiere più importanti del settore turistico dal 1980, che ogni anno porta più di 60 mila visitatori provenienti da 120 Paesi e presenta addirittura duemila espositori. Questa fiera si è tenuta dal 14 al 17 febbraio e, per la prima volta dopo 33 anni, è stata riservata un'area dedicata al turismo accessibile.

3.2 Le normative europee sul turismo accessibile

Importante, a livello Europeo, la “Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea, approvata a Nizza nel 2000, avendo essa valore di trattato di rilievo.

La Carta è divisa in 54 articoli e 6 valori fondamentali, quali:

- Dignità
- Libertà
- Uguaglianza
- Solidarietà
- Cittadinanza
- Giustizia.

Vediamo ora, gli articoli interessanti per il nostro tema:

Articolo 20: “Tutte le persone sono uguali davanti alla legge”

Articolo 21 comma 1: “Qualsiasi forma di discriminazione, fondata in particolare su: sesso, razza, colore della pelle od origine etnica e sociale, caratteristiche generiche, lingua, religione o convinzioni personali, opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, appartenenza ad una minoranza nazionale, patrimonio, nascita, handicap, età o tendenze sessuali”.

Articolo 26: “L’Unione riconosce e rispetta il diritto dei disabili nel beneficiare di misure intese a garantire loro autonomia, inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità.”²⁶

²⁵BIT: Borsa Nazionale del Turismo di Milano, www.fieramilano.it

²⁶Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea – www.europa.eu

A seguire da questa Carta, è stato promosso un piano d'azione decennale, condiviso tra tutti gli Stati membri e chiamato "Strategia Europea sulle disabilità 2010/2020: un rinnovato impegno per l'Europa senza barriere". Questa strategia ha lo scopo di dare "piena partecipazione delle persone disabili alla società e all'economia ... per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva..."²⁷ e " ... mettere le persone con disabilità in condizione di esercitare tutti i loro diritti e di beneficiare di una piena partecipazione alla società e all'economia ".²⁸

Come dicevamo, essa prende in considerazione sia l'aspetto economico, sia il fattore umano poiché ciascuno di noi, nella vita, potrebbe avere delle esigenze specifiche, legate ad un momento particolare o permanente: "La creazione di una società che include tutti i cittadini, apre anche sbocchi commerciali e stimola l'innovazione ... ad esempio, il mercato UE dei sussidi tecnici per i disabili (il cui valore annuale è stimato a oltre 30 miliardi di euro), è ancora frammentato e i prodotti restano onerosi"²⁹ e "tenuto conto dell'invecchiamento demografico in Europa, queste azioni avranno un impatto concreto e sempre più importante sulla qualità della vita di una parte della popolazione"³⁰

Per attuare al meglio questa strategia, vengono predisposte otto aree di congiunta; vediamo quelle che rappresentano maggior motivo di interesse, per questa tesi:

- L'accessibilità, viene definita come "la possibilità per le persone disabili di avere accesso, su una base di uguaglianza con gli altri, all'ambiente fisico, ai trasporti, ai sistemi e alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché ad altri servizi e strutture". La Commissione sostiene che "incoraggerà l'integrazione del principio di accessibilità e della "progettazione per tutti" (*design for all*), nei programmi di istruzione e formazione, per le professioni interessate; inoltre essa favorirà lo sviluppo di un mercato UE delle tecnologie assistive ..."³¹
- La partecipazione, "Numerosi ostacoli impediscono ancora alle persone con disabilità ... di partecipare completamente alla società, su una base di uguaglianza con gli altri.

²⁷Strategia Europea sulle disabilità 2010/2020: un rinnovato impegno per l'Europa senza barriere, Introduzione

²⁸Strategia Europea sulle disabilità 2010/2020: un rinnovato impegno per l'Europa senza barriere, Obiettivi e interventi

²⁹Strategia Europea sulle disabilità 2010/2020: un rinnovato impegno per l'Europa senza barriere, Introduzione

³⁰Strategia Europea sulle disabilità 2010/2020: un rinnovato impegno per l'Europa senza barriere, Conclusioni

³¹Strategia Europea sulle disabilità 2010/2020: un rinnovato impegno per l'Europa senza barriere, Aree di azione congiunta

Questi diritti comprendono il diritto alla libera circolazione, il diritto di scegliere dove e come vivere e il diritto a prendere pienamente parte alle attività culturali, ricreative e sportive ...”. La Commissione si impegna a “far sì che le persone disabili partecipino pienamente alla società”.

- Consentire al disabile di godere di tutti i vantaggi della cittadinanza UE.
- Eliminare gli ostacoli amministrativi e comportamentali che impediscono una partecipazione totale ed equa.
- Fornire servizi territoriali di qualità, compresa la possibilità di poter ricevere un’assistenza personalizzata”³²
- L’uguaglianza: “ ... la Commissione favorirà la parità di trattamento delle persone disabili, mediante una strategia su due fronti. Essa si fonderà sulla legislazione attuale dell’UE, per assicurare la protezione contro la discriminazione, inoltre sarà sua cura attuare alcune misure, destinate a lottare contro la discriminazione e a promuovere le pari opportunità, nelle politiche dell’UE ...”³³
- L’occupazione: “Un impiego di qualità assicura l’indipendenza economica, favorisce la riuscita personale e offre la migliore tutela contro la povertà. Il tasso di occupazione delle persone disabili, è tuttavia pari soltanto al 50% circa ...”; la Commissione provvederà a migliorare “l’informazione relativa alla situazione occupazionale di donne e uomini con disabilità, identificherà i problemi e proporrà soluzioni, dedicando una particolare attenzione ai giovani disabili, al momento del loro passaggio dall’istruzione al mondo del lavoro ...”. In concreto l’UE dichiara che “sosterrà e completerà le azioni nazionali, al fine di analizzare la situazione del mercato del lavoro del cittadino con disabilità, lottando contro i principi e le insidie di determinate prestazioni di invalidità ,che li scoraggino dall’entrare nel mercato del lavoro. Essa si impegna ad aiutarli ad integrarsi nel mondo del lavoro, facendo ricorso al Fondo Sociale Europeo (FSE), elaborando politiche attive del mercato del lavoro, rendendo i

³²Strategia Europea sulle disabilità 2010/2020: un rinnovato impegno per l’Europa senza barriere, Aree di Azione Congiunta

³³Strategia Europea sulle disabilità 2010/2020: un rinnovato impegno per l’Europa senza barriere, Aree di Azione Congiunta

luoghi di lavoro più accessibili, sviluppando servizi di inserimento professionale, strutture di sostegno e formazioni sul luogo di lavoro ...”³⁴

- L'istruzione e la formazione: l'obiettivo è quello di “Promuovere l'istruzione inclusiva e l'apprendimento permanente per gli allievi e gli studenti disabili”. Infatti, dopo un'attenta stima, è stato dichiarato che: “Nella fascia di età compresa tra i 16 e i 19 anni, il tasso di descolarizzazione è pari al 37% per le persone gravemente disabili e al 25% per le persone parzialmente disabili, rispetto al 17% delle persone che non soffrono di alcuna disabilità. I bambini con una grave disabilità, incontrano difficoltà e talvolta subiscono una grave segregazione nell'accesso all'istruzione generale. I disabili, in particolare modo i bambini, devono essere integrati in modo appropriato nel sistema ...”.³⁵

I punti che abbiamo visto finora, accessibilità, partecipazione, uguaglianza, occupazione, istruzione e formazione, sono tutti elementi fondamentali, che servono per poter dare a ciascuno la possibilità di potersi affacciare nel mondo del turismo. Queste sono le basi per renderlo accessibile in maniera concreta, creando un ambiente basato sul concetto del “Design for All”.

³⁴Strategia Europea sulle disabilità 2010/2020: un rinnovato impegno per l'Europa senza barriere, Aree di Azione Congiunta

³⁵Strategia Europea sulle disabilità 2010/2020: un rinnovato impegno per l'Europa senza barriere, Aree di Azione Congiunta

3.3 Le normative italiane sulle barriere architettoniche

Nel capitolo precedente, abbiamo analizzato gli articoli che trattavano il tema dell'accessibilità, ora vedremo quelli basati sulle barriere architettoniche.



Figura 3.2 ³⁶

Nella figura 3.2 possiamo vedere: a sinistra una barriera fisica visibile (DM 236/89 art.1, lettera A), mentre quella di destra rappresenta una barriera percettiva invisibile (DM 236/89 art.1, lettera C).

Il primo provvedimento è stato preso con la Legge del 30 marzo 1971, n.118: “Conversazione in legge del D.L. 30 gennaio 1971, n.5 e nuove norme, in favore dei mutilati ed invalidi civili”. Nell’articolo 27, intitolato “Barriere architettoniche e trasporti pubblici”, viene riportato : “Per facilitare la vita di relazione dei mutilati e invalidi civili, gli edifici pubblici o aperti al pubblico e le istituzioni scolastiche, prescolastiche o di interesse sociale di nuova edificazione, dovranno essere costruiti in conformità alla circolare del Ministero dei lavori pubblici del 15 giugno 1968, riguardante l'eliminazione delle barriere architettoniche, anche apportando le possibili e conformi varianti agli edifici appaltati o già costruiti all’entrata, in vigore della presente legge. I servizi di trasporti pubblici ed in particolare i tram e le metropolitane, dovranno essere accessibili agli invalidi non deambulanti; in nessun luogo pubblico o aperto al pubblico, può essere vietato l’accesso ai minorati; in tutti i luoghi in cui si svolgono pubbliche manifestazioni o spettacoli, che saranno in futuro edificati, dovrà essere previsto e riservato uno spazio agli

³⁶ Estratto dal libro “Barriere percettive e progettazione inclusiva” a Cura di Lucia Baracco

invalidi in carrozzella. Gli alloggi situati nei piani terreni dei caseggiati dell'edilizia economica e popolare, dovranno essere assegnati per precedenza agli invalidi aventi difficoltà di deambulazione, qualora ne facciano richiesta. Le norme di attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo, saranno emanate con Decreto del Presidente della Repubblica, su proposta dei Ministri competenti, entro un anno dall'entrata in vigore della presente legge".³⁷

Un altro provvedimento importante riguardante l'accessibilità fisica, è la Legge del 28 febbraio 1986, n.41 : "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato", che al Titolo XII "Disposizioni diverse" art. 32 commi 20 e 21, afferma: "20. Non possono essere approvati progetti di costruzioni o ristrutturazione di opere pubbliche che non siano conformi alle disposizioni del Decreto del Presidente della Repubblica, 27 aprile 1978, n.384, in materia di superamento delle barriere architettoniche. Non possono altresì essere erogati dallo Stato o da altri enti pubblici, contributi o agevolazioni per la realizzazione di progetti in contrasto con le norme di cui al medesimo decreto. 21. Per gli edifici pubblici già esistenti, non ancora adeguati alle prescrizioni del Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1978 n.384, dovranno essere adottati da parte delle Amministrazioni competenti piani di eliminazione delle barriere architettoniche, entro un anno dall'entrata in vigore della presente Legge."³⁸

Questa legge cerca di far rispettare a ciascun cittadino le norme volte a costruire nuovi edifici o modificare quelli già esistenti, in modo da renderli accessibili a tutti; purtroppo, però, ancora oggi sappiamo che non è così.

Infatti, dopo una ricerca su Internet, troviamo attualmente molti (troppi) articoli di strutture, turistiche e non, non accessibili. Nell' articolo qui sotto riportato, vediamo come una persona in carrozzella non possa pagare in maniera autonoma il ticket del parcheggio; questo disagio, porta con sé la conseguenza di dover essere sempre accompagnato da qualcuno, che possa pagare il ticket al posto suo o che la persona in questione debba chiedere aiuto ai passanti o alle persone che si trovano nello stesso luogo.

³⁷Legge 30 marzo 1971, n.118 "Conversione in Legge del D.L. 30 gennaio 1971, n.5 e nuove norme a favore dei mutilati e civili, art. 27"

³⁸Legge 28 febbraio 1986, n.41 "Disposizioni per la disposizione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato"

Ho intervistato la persona nell'articolo ed Egli mi ha spiegato che la foto è stata scattata in una località di mare, nel parcheggio che porta ad alcune spiagge attrezzate; purtroppo, però, nel suddetto posto si trova una barriera che rende difficile l'accesso. Ma la vera 'beffa', consiste nel fatto che, all'interno del parcheggio stesso, si trovano ben nove parcheggi riservati ai portatori di handicap.... ecco l'enorme controsenso!!

La persona in questione, nell'articolo del giornale, dichiarava: "Certo, se potessi utilizzare una moto o i mezzi pubblici, sarebbe tutto più semplice, ma non ho scelto certamente io la mia disabilità. Auguro una vita in salute, a tutti coloro che ritengono un privilegio, la disabilità".³⁹



Figura 3.3⁴⁰

Come possiamo vedere nella Figura 3.3, la macchinetta per pagare il ticket è collocata su una piattaforma rialzata, sulla quale non tutti riescono ad accedervi... sarebbe bastato poco, per rendere accessibile a chiunque questo servizio.

³⁹Link dell'articolo https://www.sanremonews.it/2016/06/23/leggi-notizia/argomenti/altre-notizie/articolo/sanremo-ci-scrive-marco-io-disabile-vorrei-anche-pagare-il-parcheggio-ma-guardate-bene-la-foto.html?fbclid=IwAR0_9QBY_fVpV8OG95i1rJtXyCG2yKT1wTIXFZmgWmiGGvfxRkf-8RaTyY4

⁴⁰ Immagine riportata nell'articolo di giornale

Inoltre, due norme importanti collegate tra di loro, sono la Legge del 9 gennaio 1989, n.13 “Disposizioni per favorire il superamento e l’eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati” e il Decreto del Presidente della Repubblica del 24 luglio 1996, n.503 “Regolamento recante norme per l’eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici”. Anche se la prima Legge tratta di edifici e di spazi privati, mentre la seconda di quelli pubblici, le regole per le barriere architettoniche sono le medesime, se si effettuano all'interno di attività pubbliche.

La Legge 13/89 ha un decreto attuativo D.M. – Ministero dei Lavori Pubblici 14 giugno 1989, n.236, all’interno, nell’articolo 1 definisce il campo di applicazione: “Le norme contenute nel presente decreto si applicano:

- Agli edifici privati di nuova costruzione, residenziali e non, ivi compresi quelli di edilizia residenziale convenzionata;
- 3 Agli edifici di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata ed agevolata, di nuova costruzione;
- 4 Alla ristrutturazione degli edifici privati di cui ai precedenti punti 1) 2), anche se preesistenti all' entrata in vigore del presente decreto;
- 5 Agli spazi esterni di pertinenza degli edifici di cui ai punti precedenti.”⁴¹

Nel D.M. 236/89 all’articolo 2, troviamo la definizione di barriere architettoniche:

A. “Per barriere architettoniche si intendono:

- a) Gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, abbiano una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea;
- b) Gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di spazi, attrezzature o componenti;
- c) La mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettano l’orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque ed in particolar modo per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i non udenti”⁴².

⁴¹D.M. 236/89 articolo 1

⁴²D.M. 236/89 articolo 2

Queste norme sono le basi che gli operatori lavoranti nel settore turistico devono seguire, al fine di rendere accessibile la propria attività.

Sempre nel D.M. 236/89, è importante sottolineare l'articolo 5.3, a riguardo del Turismo Accessibile: "Strutture ricettive: ogni struttura ricettiva (alberghi, pensioni, villaggi turistici, campeggi, etc.) deve avere tutte le parti, i servizi comuni ed un determinato numero di stanze, accessibili anche a persone con ridotta o impedita capacità motoria. Tali stanze devono avere arredi, servizi, percorsi e spazi di manovra, che consentano l'uso agevole, anche da parte di persone su sedie a ruote. Qualora le stanze non dispongano di servizi igienici, deve essere accessibile sullo stesso piano, nelle vicinanze della stanza, almeno un servizio igienico. Il numero di stanze accessibili in ogni struttura ricettiva, deve essere di almeno 2 fino alla presenza di 40 stanze o frazione di 40, aumentato di altre due ad ogni suo multiplo. In ciascuna delle stanze, sarà opportuno prevedere un apparecchio per la segnalazione, sonora e luminosa di allarme. L'ubicazione delle stanze accessibili deve essere preferibilmente nei piani bassi dell'immobile e comunque nelle vicinanze di un "luogo sicuro statico" o di una via di esodo accessibile. Per i villaggi turisti ed i campeggi, oltre ai servizi ed alle attrezzature comuni, devono essere accessibili almeno il 5% delle superfici destinate all'unità di soggiorno temporaneo, con un minimo assoluto di 2 unità. Per consentire la visitabilità nelle strutture ricettive, si devono rispettare le prescrizioni di cui ai punti 4.1., 4.2. e 4.3., atte a garantire il soddisfacimento dei suddetti requisiti specifici."⁴³

Il provvedimento del 30 luglio 2021 il D.P.R. n.151 "Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica, 16 dicembre 1992, n.495, concerne il regolamento di esecuzione e attuazione del Nuovo codice della strada, in materia di strutture, contrassegno e segnaletica, per facilitare la mobilità delle persone invalide". Questo regolamento è stato approvato anche dall'Italia e, dopo 11 anni, attualmente aderisce alla normativa dei "Pass Disabili Europeo", che troviamo nella figura 3.3 sottostante, in modo da avere una sorta di certificazione su tutto il suolo europeo.

⁴³D.M. 236/89 articolo 5



Figura 3.4⁴⁴

3.4 La normativa italiana per le comunicazione web

Per quanto riguarda le comunicazione via web, in Italia è presente la Legge Stanca 9 gennaio 2004, n.4 “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici” pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.13 del 17 gennaio 2004.

Nell’articolo 1 al comma 1 è riportato: “1. La Repubblica riconosce e tutela il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione ed ai relativi servizi, ivi compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici”⁴⁵. Al comma 2 ricorda: “È tutelato e garantito, in particolare, il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione ed ai servizi di pubblicità, da parte delle persone disabili, in ottemperanza al principio di uguaglianza, ai sensi dell’articolo 3 della Costituzione”⁴⁶.

Nella medesima legge, nell’articolo 2 vengono definite le parole “accessibilità” e “tecnologie assistive”:

⁴⁴ Pass Disabili Europeo

⁴⁵ Legge Stanca 4/04 articolo 1 comma 1

⁴⁶ Legge Stanca 4/04 articolo 1 comma 2

“a) “accessibilità”: la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni anche da parte di coloro che, a causa di disabilità, necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari;

b) “tecnologie assistive”: gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici”⁴⁷.

Per rendere operativa la Legge Stanca, è presente il Decreto Ministeriale dell’8 luglio 2005 che descrive i “Requisiti di accessibilità per i siti Internet”:

“Requisito n. 1 : Realizzare le pagine e gli oggetti al loro interno utilizzando tecnologie definite da grammatiche formali, pubblicate nelle versioni più recenti, disponibili quando sono supportate dai programmi utente. Utilizzare elementi ed attributi in modo conforme alle specifiche, rispettandone l'aspetto semantico. In particolare, per i linguaggi a marcatori HTML (HypertText Markup Language) e XHTML (eXtensible HyperText Markup Language):

a) per tutti i siti di nuova realizzazione, utilizzare almeno la versione 4.01 dell'HTML o preferibilmente la versione 1.0 dell'XHTML, in ogni caso con DTD (Document Type Definition - Definizione del Tipo di Documento) di tipo Strict; b) per i siti esistenti, in sede di prima applicazione, nel caso in cui non sia possibile ottemperare al punto a), è consentito utilizzare la versione dei linguaggi sopra indicati con DTD Transitional, ma con le seguenti avvertenze:

1. evitare di utilizzare, all'interno del linguaggio a marcatori con il quale la pagina è realizzata, elementi ed attributi per definirne le caratteristiche di presentazione della pagina (per esempio, caratteristiche dei caratteri del testo, colori del testo stesso e dello sfondo, ecc.), ricorrendo invece ai Fogli di Stile CSS (Cascading Style Sheets), per ottenere lo stesso effetto grafico;

2. evitare la generazione di nuove finestre; ove ciò non fosse possibile, avvisare esplicitamente l'utente del cambiamento del focus; 3. pianificare la transizione dell'intero sito alla versione con DTD Strict del linguaggio utilizzato, dandone comunicazione alla Presidenza del Consiglio

⁴⁷Legge Stanca 4/04 articolo 2

dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie e al Centro Nazionale per l'informatica, nella pubblica amministrazione.

Requisito n. 2: Non è consentito l'uso dei frame nella realizzazione di nuovi siti. In sede di prima applicazione, per i siti Web esistenti già realizzati con frame è consentito l'uso di HTML 4.01 o XHTML 1.0 con DTD frameset, ma con le seguenti avvertenze:

a) evitare di utilizzare, all'interno del linguaggio a marcatori con il quale la pagina è realizzata, elementi ed attributi per definirne le caratteristiche di presentazione della pagina (per esempio, caratteristiche dei caratteri del testo, colori del testo stesso e dello sfondo, ecc.), ricorrendo invece ai Fogli di Stile CSS (Cascading Style Sheets) per ottenere lo stesso effetto grafico;

b) fare in modo che ogni frame abbia un titolo significativo per facilitarne l'identificazione e la navigazione; se necessario, descrivere anche lo scopo dei frame e la loro relazione;

c) pianificare la transizione a XHTML almeno nella versione 1.0 con DTD Strict dell'intero sito dandone comunicazione alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie e al Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione.

Requisito n. 3 : Fornire un' alternativa testuale equivalente per ogni oggetto non di testo, presente in una pagina e garantire che, qualora il contenuto non testuale di un oggetto cambiasse dinamicamente, si possano aggiornare anche i relativi contenuti equivalenti predisposti; l'alternativa testuale equivalente di un oggetto non testuale, deve essere commisurata alla funzione esercitata dall'oggetto originale, nello specifico con testo.

Requisito n. 4 : Garantire che tutti gli elementi informativi e tutte le funzionalità siano disponibili anche in assenza del particolare colore utilizzato per presentarli nella pagina.

Requisito n. 5 : Evitare oggetti e scritte lampeggianti o in movimento, le cui frequenze di intermittenza possano provocare disturbi da epilessia fotosensibile o disturbi della concentrazione, ovvero possano causare il malfunzionamento delle tecnologie assistive utilizzate.

Requisito n. 6 : Garantire che siano sempre distinguibili il contenuto informativo (foreground) e lo sfondo (background), ricorrendo a un sufficiente contrasto (nel caso del testo) o a differenti livelli sonori (in caso di parlato con sottofondo musicale); evitare di presentare testi in forma di immagini; ove ciò non fosse possibile, ricorrere agli stessi criteri di distinguibilità, indicati in precedenza.

Requisito n. 7 : Utilizzare mappe immagine sensibili di tipo lato client, piuttosto che lato server, salvo il caso in cui le zone sensibili non possano essere definite con una delle forme geometriche predefinite indicate nella DTD adottata.

Requisito n. 8 : In caso di utilizzo di mappe immagine lato server, fornire i collegamenti di testo alternativi necessari per ottenere tutte le informazioni o i servizi raggiungibili interagendo direttamente con la mappa.

Requisito n. 9 : Per le tabelle dati, usare gli elementi (marcatori) e gli attributi previsti dalla DTD adottata per descrivere i contenuti e identificare le intestazioni di righe e colonne.

Requisito n. 10 : Per le tabelle dati, usare gli elementi (marcatori) e gli attributi previsti nella DTD adottata per associare le celle di dati e le celle di intestazione che hanno due o più livelli logici di intestazione di righe o colonne.

Requisito n. 11 : Usare i fogli di stile per controllare la presentazione dei contenuti e organizzare le pagine in modo che possano essere lette, anche quando i fogli di stile siano disabilitati o non supportati.

Requisito n. 12 : La presentazione e i contenuti testuali di una pagina devono potersi adattare alle dimensioni della finestra del browser utilizzata dall'utente, senza sovrapposizione degli oggetti presenti o perdita di informazioni, tali da rendere incomprensibile il contenuto, anche in caso di ridimensionamento, ingrandimento o riduzione dell'area di visualizzazione o dei caratteri rispetto ai valori predefiniti di tali parametri.

Requisito n. 13 : In caso di utilizzo di tabelle a scopo di impaginazione, garantire che il contenuto della tabella sia comprensibile, anche quando questa viene letta in modo

linearizzato e utilizzare gli elementi e gli attributi di una tabella, rispettandone il valore semantico definito nella specifica del linguaggio a marcatori utilizzato.

Requisito n. 14 : Nei moduli (form), associare in maniera esplicita le etichette ai rispettivi controlli, posizionandole in modo che sia agevolata la compilazione dei campi, da parte di chi utilizza le tecnologie assistive.

Requisito n. 15 : Garantire che le pagine siano utilizzabili quando script, applet, o altri oggetti di programmazione siano disabilitati oppure non supportati; ove ciò non fosse possibile, fornire una spiegazione testuale della funzionalità svolta e garantire un'alternativa testuale equivalente, in modo analogo a quanto indicato nel requisito n. 3.

Requisito n. 16: Garantire che i gestori di eventi che attivano script, applet o altri oggetti di programmazione o che possiedono una propria specifica interfaccia, siano indipendenti da uno specifico dispositivo di input.

Requisito n. 17 : Garantire che le funzionalità e le informazioni veicolate per mezzo di oggetti di programmazione, oggetti che utilizzano tecnologie non definite da grammatiche formali pubblicate, script e applet, siano direttamente accessibili. Riferimenti WCAG 1.0: 8.1

Requisito n. 18 : Nel caso in cui un filmato o una presentazione multimediale siano indispensabili, per la completezza dell'informazione fornita o del servizio erogato, predisporre un'alternativa testuale equivalente, sincronizzata in forma di sotto-titolazione o di descrizione vocale, oppure fornire un riassunto o una semplice etichetta per ciascun elemento video o multimediale, tenendo conto del livello di importanza e delle difficoltà di realizzazione, nel caso di trasmissioni in tempo reale.

Requisito n. 19 : Rendere chiara la destinazione di ciascun collegamento ipertestuale (link) con testi significativi, anche se letti indipendentemente dal proprio contesto, oppure associare ai collegamenti testi alternativi che possiedano analoghe caratteristiche esplicative, nonché prevedere meccanismi che consentano di evitare la lettura ripetitiva di sequenze di collegamenti comuni a più pagine.

Requisito n. 20 : Nel caso che, per la fruizione del servizio erogato in una pagina, sia previsto un intervallo di tempo predefinito entro il quale eseguire determinate azioni, è necessario avvisare esplicitamente l'utente, indicando il tempo massimo consentito e le alternative per fruire del servizio stesso.

Requisito n. 21 : Rendere selezionabili e attivabili tramite comandi da tastiera o tecnologie in emulazione di tastiera o tramite sistemi di puntamento diversi dal mouse, i collegamenti presenti in una pagina; per facilitare la selezione e l'attivazione dei collegamenti presenti in una pagina, è necessario garantire che la distanza verticale di liste di link e la spazzatura orizzontale tra link consecutivi, sia di almeno 0,5 em, la distanza orizzontale e verticale tra i pulsanti di un modulo sia di almeno 0,5 em e che le dimensioni dei pulsanti in un modulo, siano tali da rendere chiaramente leggibile l'etichetta in essi contenuta.

Requisito n. 22 : Per le pagine di siti esistenti che non possano rispettare i suelencati requisiti (pagine non accessibili), in sede di prima applicazione, fornire il collegamento a una pagina conforme a tali requisiti, recante informazioni e funzionalità equivalenti a quelle della pagina non accessibile ed aggiornata con la stessa frequenza, evitando la creazione di pagine di solo testo; il collegamento alla pagina conforme, deve essere proposto in modo evidente all'inizio della pagina non accessibile.”⁴⁸

Ed infine, nell'Allegato E del D.M. 8 luglio 2005 “Logo di accessibilità dei siti Web e delle applicazioni realizzate con tecnologie Internet”, sono presenti i loghi riconosciuti dalla legge per quanto riguarda l'accessibilità dei siti web.

“1. LOGO SENZA ASTERISCHI

Consiste nella sagoma di un personal computer di color terra di Siena, unito a tre figure umane stilizzate rispettivamente, da sinistra, di colore celeste, azzurro e amaranto, le quali fuoriescono dallo schermo a braccia levate. Detto logo risponde al primo livello di accessibilità, legato alla conformità ai requisiti previsti per la verifica tecnica.

⁴⁸Elenco dei requisiti di accessibilità per i siti internet -
<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2005/08/08/05A07954/sg>



Figura 3.5

2. LOGO CON ASTERISCHI

Consiste nello stesso disegno sopra descritto, con l'aggiunta di asterischi; esso garantisce la conformità ai requisiti della verifica tecnica e l'ulteriore livello di qualità raggiunto dal sito, a seguito dell'esito positivo della verifica soggettiva, secondo quanto previsto nell'Allegato B, paragrafo 1.

Tale livello di qualità è indicato da uno, due o tre asterischi, riportati nella parte del logo raffigurante la tastiera del personal computer. In particolare:

a) Logo che riporta nella parte raffigurante la tastiera un solo asterisco:

corrisponde al livello di accessibilità che attesta il superamento della verifica tecnica e l'attribuzione, a conclusione della verifica soggettiva, di un valore medio complessivo pari o maggiore di 2 e minore di 3.



Figura 3.6

b) Logo che riporta due asterischi, nella parte raffigurante la tastiera:

corrisponde al livello di accessibilità che attesta il superamento della verifica tecnica e l'attribuzione, a conclusione della verifica soggettiva, di un valore medio complessivo maggiore o uguale a 3 e minore di 4.



Figura 3.7

c) Logo che riporta tre asterischi, nella parte raffigurante la tastiera:

corrisponde al livello di accessibilità che attesta il superamento della verifica tecnica e l'attribuzione, a conclusione della verifica soggettiva, di un valore medio complessivo maggiore o uguale a 4".⁴⁹



Figura 3.8

3.5 A chi è indirizzato il turismo accessibile

Come abbiamo visto in precedenza, il Turismo accessibile è l'insieme delle strutture e dei servizi usufruibili da tutti, comprese le persone che hanno una disabilità o delle esigenze specifiche, in modo da poter offrire in egual maniera a ciascuno, la possibilità di compiere una vacanza, in piena autonomia e senza alcuna difficoltà : si parla di servizi che vanno dal viaggio, all'alloggio, alle attività.

Definiamo, nello specifico, una struttura o un servizio accessibile, lo spazio in cui sia semplice reperire un'informazione, qualora sia fisicamente raggiungibile e, una volta sul posto, facilmente usufruibile, grazie alla scelta del personale, adeguatamente preparato e pronto a soddisfare le diverse esigenze. Si deve trattare di una struttura o di un servizio all'interno di una "rete" accessibile, intendendo l'insieme di ristoranti, alberghi, mezzi di trasporto e attività nelle vicinanze, ovviamente tutti raggiungibili.

Vediamo ora, i destinatari di questa tipologia di turismo: i turisti con esigenze specifiche, sono coloro che necessitano di alcune comodità, agevolazioni, supporti per poter viaggiare e vivere una bella esperienza; comprendono

⁴⁹ D.M. 8 luglio 2005, allegato E

- Persone anziane



Grazie al miglioramento delle condizioni di vita e di salute, le persone anziane viaggiano; è quindi importante, poterle includere nei vari progetti turistici e dar loro la giusta importanza.

- Persone con disabilità fisica



La disabilità fisico-motoria si manifesta con una riduzione delle capacità di movimento; essa può interessare:

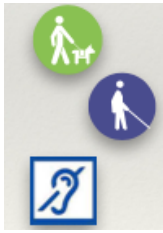
- uno o entrambi gli arti superiori (focomelia, amputazioni)
- uno o entrambi gli arti inferiori (paraplegia, amputazioni)
- arti superiori ed inferiori (tetraplegia, emiplegia)
- altre parti del corpo (difficoltà a chinarsi, piegare le gambe, ruotare il tronco, estendere e flettere gli arti, articolare le mani, ecc.)

Questo comporta la possibile difficoltà a camminare, a stare in posizione eretta, deambulare, modificare la postura, fare movimenti e trasferimenti, complicazioni nel tenere l'equilibrio, una sensibilità del tatto, delle percezioni termiche o della capacità prensile.

Queste limitazioni possono essere permanenti o temporanee e servono degli ausili tecnici per agevolare i movimenti.

Questi turisti possono avere livelli di autonomia differenti e di conseguenza delle esigenze differenti.

- Persone con disabilità sensoriale



La disabilità sensoriale comporta una riduzione della capacità visiva e/o uditiva a vari livelli di gravità. La prima disabilità è correlata ad un significativo calo dell'acuità visiva, dalla cecità parziale a quella totale. Sono poche le persone del tutto non vedenti: solitamente, anche se in minima parte, essi riescono ad avvertire luci, ombre e contorni, agevolando la comprensione dello spazio che li circonda, ma la difficoltà comunque rimane e si ripercuote sulla mobilità, sull'orientamento e sulla comunicazione. Fra gli ausili spesso utilizzati, troviamo il bastone bianco o il cane guida.

L'OMS fornisce due specificazioni: definisce una persona non vedente, quando l'acuità visiva dell'occhio è minore di 1 su 20 ; una persona ipovedente, invece, nel caso in cui l'acuità visiva nell'occhio sia tra 1 e 3, su 20.

Come si possono aiutare queste persone nel turismo accessibile? Si può facilitare la mobilità e la comunicazione di questi turisti, fornendo loro delle registrazioni audio, ingranditori ottici, testi con macro-caratteri, aventi la possibilità di poter esplorare con il senso del tatto e percorsi pedo-tattili o contrasti di luci adeguati. Alcuni esempi concreti sono forniti nella Figura 3.9 qui sotto riportata.

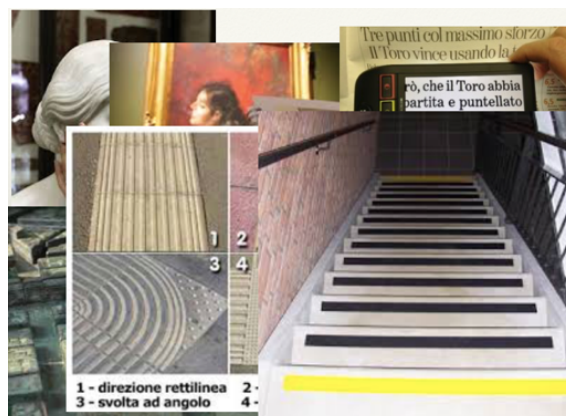


Figura 3.9 ⁵⁰

⁵⁰ Figura 3.8 estrapolata dal corso "Turismo accessibile e strutture di alta montagna" a cura del docente Simone Agrestini

Molte persone che nascono non udenti, possono riscontrare delle limitazioni anche nell'uso della parola, sarebbe quindi opportuno comunicare con queste persone utilizzando al meglio la lettura labiale, assumendo una guida che sappia la Lingua Italiana dei Segni (LIS) e utilizzando alcuni ausili quali i messaggi scritti, ad esempio.

Nell'ipotesi in cui l'utente possa essere sordocieca, ovvero avere una grave limitazione e visiva e uditiva, la sua autonomia è ancora più limitata e risulterebbero fondamentali il senso del tatto e del contatto fisico, per potersi orientare. Inoltre, per poter accedere alle informazioni, spesso essi possono non essere autonomi ed aver quindi bisogno di un accompagnatore, che li possa agevolare.

Per quanto riguarda la parte della comunicazione, viene usato un linguaggio che richiede l'uso delle mani: esso è chiamato sistema Malossi. Possiamo vedere come viene suddiviso una parte di alfabeto, sulla mano, nella Figura 3.9, qui sotto riportata.



Figura 3.10⁵¹

- Persone con disabilità intellettiva e psichica



Questa tipologia di turista, spesso non cresce in parallelo all'età che avanza; ha quindi bisogno di un accompagnatore, specialmente quando si deve recare in posti nuovi, al fine di poter essere aiutato ad esplorare il luogo e potersi ambientare in esso. Non sempre risulta facile riconoscere le esigenze che queste persone hanno, poiché non le si comprendono a fondo, fino al momento in cui non si manifesta il loro handicap.

⁵¹ Figura 3.9 estrapolata dal corso "Turismo accessibile e strutture di alta montagna" a cura del docente Simone Agrestini

I sintomi possono essere, temporanei o permanenti e solitamente sono riconducibili a:

- Stati d'ansia
 - Paure irrazionali
 - Depressione
 - Disorientamento
 - Ossessioni
 - Agitazione
 - Sindromi persecutorie
 - Incontrollabile manifestazione dei sentimenti. ⁵²
-
- Persone con esigenze dietetiche e alimentari



Negli ultimi anni, si è verificato un notevole incremento fra le persone con esigenze specifiche, nei confronti dell'alimentazione. Le cause correlate a questo fenomeno, possono essere differenti ed esse vanno dalle motivazioni religiose o culturali, alle allergie o intolleranze ad alcuni cibi o sostanze inserite in essi.

Le allergie alimentari, si manifestano dopo poco l'assunzione del cibo "contaminato" e vanno ad attaccare il sistema immunitario; le intolleranze, invece, accumulano le sostanze infiammatorie nell'organismo e non attaccano il sistema immunitario, bensì il metabolismo, facendolo per una maggiore durata di tempo.

Nel 2019 si contavano 225.500 persone celiache, con diagnosi di intolleranza al glutine e 600.000 pazienti attesi, mentre le persone non celiache, ma solamente sensibili al glutine, erano circa 3.000.000.

Possiamo dire che si tratta di un numero elevato, in proporzione alla popolazione totale.

⁵² Appunti estrapolati dal corso "Turismo accessibile e strutture di alta montagna" a cura del docente Simone Agrestini

- Persone con intolleranze e allergie



Esiste anche un'altra tipologia di turisti con allergie, le quali si manifestano quando alcuni organismi sono a contatto con sostanze estranee. Alcuni esempi sono rappresentati da: pollini, peli di animali, materiali di rivestimento (moquette, tende, ecc.), acari e alcuni tipi di piante presenti in natura.

Come possono aiutare queste persone, le strutture ricettive? Possono farlo adoperando specifiche procedure di pulizia, dando così un servizio di qualità, esteso anche a turisti privi di queste patologie.

- Genitori con bambini



Solamente in Italia, sono presenti poco meno di 26 milioni di famiglie⁵³ ed ognuna è diversa dalle altre; anche questo gruppo di turisti ha esigenze specifiche a cui bisogna prestare attenzione.

- Donne in gravidanza e persone obese



Queste due tipologie di turisti sono in realtà differenti, entrambi però hanno bisogno di spazi ampi e non affollati.

⁵³Fonte: ISTAT, nello studio fatto nel biennio del 2018-2019

- Altri turisti con particolari patologie

Questo gruppo può essere rappresentato dalle persone con:

- diabete: esse devono seguire una dieta specifica e molto accurata.
- persone con insufficienza renale, le quali devono avere un centro dialisi, nei pressi del posto in cui soggiornano.
- persone con Alzheimer, demenza senile, Parkinson e autismo ed esse devono ottenere un trattamento preferenziale, rispetto ad altri turisti.⁵⁴

3.6 Le accortezze delle strutture ricettive

L'offerta del turismo accessibile, è la medesima del turismo consuetudinario.

Gli elementi necessari per avere ciò, sono i servizi con cui si comunicano le informazioni e le prenotazioni, il viaggio con i mezzi di trasporto pubblici o privati, per arrivare alla meta o nel luogo stesso, gli alloggi, i ristoranti, le attività culturali, sportive e di divertimento, le escursioni, lo shopping e i servizi.

Un elemento fondamentale dell'offerta è la flessibilità, ovvero la possibilità di adattare la stessa, con proposte atte a soddisfare i bisogni della persona richiedente.

Dunque, dopo aver visto le varie esigenze specifiche, possiamo dire che un'offerta di qualità, da parte delle strutture ricettive, si ottiene soprattutto tenendo conto delle persone con le quali si entra in contatto e riuscendo a soddisfare le loro richieste. Bisogna offrire ad ogni ospite un trattamento che preveda i diritti e doveri di ciascuno, con pari rispetto e dignità, evitando in ogni maniera di far sentire 'diverso' il nostro cliente.

Bisognerebbe vedere questi turisti non come soggetti aventi solo bisogno di aiuto o come persone che ostacolano il buon funzionamento di un'attività turistica, trattandoli in maniera compassionevole; si dovrebbero eliminare invece le barriere culturali, i pregiudizi e soprattutto le paure.

All'arrivo dei clienti, sarebbe ottimale trattare tutti in egual maniera, evitando di preparare un'accoglienza speciale ai turisti che stiamo trattando, poiché questo atteggiamento, è la prima cosa che li potrebbe far sentire discriminati e diversi. Occorre tenere un atteggiamento

⁵⁴ Appunti estrapolati dal corso "Turismo accessibile e strutture di alta montagna" a cura del docente Simone Agrestini

naturale, spontaneo e soprattutto rispettoso, evitando invece atteggiamenti distaccati, ansiosi o apprensivi.

In alcune situazioni, qualora si riscontri una qualche difficoltà, ci si potrebbe trovare in imbarazzo o essere preoccupati.. è necessario, a questo punto, ritrovare la calma e continuare il proprio lavoro senza agitazioni e senza farsi prendere dal panico.

Alcuni accorgimenti utili possono essere:

- focalizzarsi sul cliente e non sulle sue disabilità, rivolgendosi allo stesso senza escluderlo, parlando solamente con l'accompagnatore
- cercare di non spazientirsi e offrire aiuto in ciò che si può
- non essere troppo insistenti, poiché potrebbe mettere in imbarazzo le persone con cui ci si interfaccia
- ogni persona è differente, bisogna perciò tenerne conto nel momento in cui è richiesto un consiglio; infatti ciò che può andare bene per un turista, non è sempre detto che possa andare bene ad un altro , bisogna dunque capire la persona che ci sta di fronte e comportarsi di conseguenza. Questo è un atteggiamento che bisognerebbe applicare con ciascun cliente, non solo con colui che ha delle necessità.⁵⁵

Fondamentale anche, è l'approccio con il turista: già al momento della prenotazione del soggiorno, è necessario porre domande in maniera professionale, in modo da conoscere per tempo le esigenze del cliente. In tal modo si evita di dover affrontare situazioni di disagio o imprevisti non calcolati e, a beneficiare di ciò, sarebbe sia la struttura che ospita, sia la persona ospitata.

Durante l'accoglienza bisogna seguire queste fondamentali parole chiave:

1. ascolto
2. linguaggio
3. comunicazione
4. informazione

⁵⁵Appunti estrapolati dal corso "Turismo accessibile e strutture di alta montagna" a cura del docente Simone Agrestini

5. promozione.⁵⁶

Analizziamo nel dettaglio questi punti.

L'ascolto è fondamentale, al fine di riuscire a rispondere alle domande poste dai clienti e, al tempo stesso, beneficiare dei consigli che vengono forniti dagli stessi. Avvalendosi di una buona dialettica, infatti, si possono captare al meglio le necessità del cliente. Sarebbe inoltre necessario lasciare al turista il proprio spazio, facendolo esprimere al meglio, evitando di essere sbrigativi nel concludere il discorso, al fine di riprendere a svolgere le proprie mansioni. L'ascolto che possiamo definire "attivo", con l'empatia giusta, può far comprendere alcuni messaggi, spesso non verbali, gestendo così al meglio le informazioni.

Ci sono molti ostacoli nel gesto dell'ascolto; spesso essi sono: la fretta, i pregiudizi, l'ansia, l'indifferenza e il caos presente nella stanza. Spesso poi, capita di non far finire una frase, poiché si crede di conoscerne già la risposta.

Un altro elemento importante è il linguaggio; esso rappresenta la più usata fonte di comunicazione tra gli individui ed è per questo motivo che bisognerebbe eliminare gli ostacoli che la impediscono.

Con il termine 'linguaggio', non dobbiamo pensare esclusivamente alla comunicazione verbale ma anche a ciò che non lo è. Porto ad esempio la postura del corpo, il respiro, la gesticolazione e le espressioni facciali.

Il contatto visivo rappresenta uno strumento importante a nostro favore, dunque è fondamentale eliminare le barriere, al fine di poterlo utilizzare al meglio, creando magari intimità con chi ci interfacciamo e eliminando la freddezza che può creare problemi.

Bisogna usare parole di uso comune ed un linguaggio corretto, privo di frasi discriminanti.

Inoltre, la comunicazione è importante per farsi conoscere ed attirare clienti; frequentemente oggi è attuata tramite i Social Network. Un esempio è determinato dalle pubblicità informali tramite gli influencer, su Instagram e TikTok, oppure quelle più formali che troviamo in televisione, su Instagram, Facebook o sulle testate giornalistiche.

⁵⁶Appunti estrapolati dal corso "Turismo accessibile e strutture di alta montagna" a cura del docente Simone Agrestini

Successivamente, dobbiamo tenere conto anche delle informazioni, preziose per capire le esigenze del turista; bisogna quindi adoperarsi, al fine di fornirle nel miglior modo possibile, facendo comprendere le misure necessarie all'accessibilità reale della struttura. I simboli usati da molte strutture, ricettive e non, non sono del tutto soddisfacenti; per un'informazione chiara, tecnica e dettagliata, è necessario descrivere gli spazi e i servizi proposti, gli strumenti messi a disposizione per le varie necessità, in modo da fornire tutte le informazioni necessarie, per far comprendere al cliente se quella sistemazione è adatta al proprio soggiorno. Le informazioni necessarie, devono essere inoltre semplici da reperire, usando una terminologia adeguata e allegando misure e fotografie.

Infine, la promozione deve far sì che chiunque la legga, capisca che la struttura scelta sia adeguata ad ogni esigenza, rivelando inoltre la prontezza e l'ampia accoglienza che la struttura ricettiva possiede.

Negli atti del Convegno "Un turismo per tutti" del 27 marzo 2009 ad Aosta, Leris Fantini, un esperto in accessibilità e turismo accessibile, ricorda ciò di cui ciascun operatore turistico dovrebbe far attenzione, tramite i seguenti elementi:

- La raggiungibilità della struttura, con la corretta segnaletica chiara e ben leggibile.
- La prontezza nel garantire un accesso idoneo a ciascun ospite e, nel caso contrario, la ricerca dettagliata, atta ad agevolare l'eliminazione di disagi o barriere, ascoltando attivamente anche i consigli dati dal turista stesso.
- L'accoglienza alla Reception, che deve essere luminosa e accogliente, poiché questa rappresenta il biglietto da visita del soggiorno che sta per cominciare. Sarebbero gradite anche alcune poltrone per far accomodare il cliente, al momento dell'attesa del check-in o check-out, o comunque utili per chiunque senta la necessità di riposarsi.
- Grande importanza hanno i collegamenti verticali quali ascensori, rampe e scale.
- Ogni struttura ricettiva deve avere almeno 2 stanze accessibili ai disabili, qualora le camere siano 40 o frazione di 40, aumentando di altre 2 stanze ad ogni multiplo. Queste camere devono essere munite di arredi, servizi, percorsi e spazi di manovra, che consentano l'uso agevole da parte di clienti su sedia a ruote o da parte di turisti con ridotta o impedita capacità sensoriale.

- Per quanto riguarda i villaggi turistici ed i campeggi, oltre ai servizi ed alle attrezzature comuni, essi devono essere accessibili almeno per quanto riguarda il 5% delle superfici destinate alle unità di soggiorno temporaneo, con un minimo assoluto di due unità.
- Bisogna, inoltre, avere opportune attenzioni per le persone affette da allergie, le quali, talvolta, si possono ridurre, grazie ad alcuni accorgimenti da effettuare durante la pulizia della camera.
- Fondamentale è la sicurezza; quando infatti si va ad assegnare la camera ad un cliente, bisogna tener conto delle esigenze, cercando dunque di riservare quelle più sicure, cioè ubicate al piano terra, essendo esse accanto a vie di fuga accessibili o a luoghi statici accessibili. Questo vale per ogni struttura e quindi vogliamo includere anche i campeggi . Per i clienti non vedenti o ipovedenti, sarebbe opportuno prevedere, in caso di incendio, l'apertura della porta di emergenza in maniera automatica, attivando i sistemi di allarme sonori.
- I percorsi orizzontali, sono i collegamenti tra i vari spazi funzionali degli alberghi. Nei grandi alberghi, molte volte si trovano degli sdoppiamenti di percorsi; sarebbe utile in questi, curare il loro interno calcolando l'aspetto psicologico del colore ed il loro effetto, scegliendo con altrettanta cura i materiali, gli arredi e le dimensioni degli stessi.
- I bagni delle camere, non solo devono essere forniti di alcuni accessori che possano facilitare l'autonomia della persona, ma ogni cliente deve sentirsi a proprio agio; l'accessibilità deve essere evidente a colpo d'occhio e l'arredo il più gradevole possibile. Talvolta gli elementi che donano accessibilità al bagno, possono anche essere più economici ma, per l'estetica della stanza, ugualmente belli. Alcuni esempi da poter aggiungere, in caso di necessità:
 - Seggiolini per la doccia
 - Maniglioni con la funzione di porta-asciugamano
 - Lavandini anti sgocciolatoio e sifone incassato
 - Erogatori dell'acqua a fotocellula, con regolatore della temperatura massima
 - Installazione di sanitari appositi , al fine di rendere maggiormente fruibile l'utilizzo degli stessi.

- Un altro aspetto importante è dato dalla ristorazione, che deve avvenire in un luogo accogliente, con luci diffuse e non rivergenti. Nei ristoranti di alcune strutture, si trova il servizio a buffet; in questi casi, sarebbe opportuno mettere a disposizione dei clienti alcuni carrelli, sui quali poter appoggiare i vassoi utilizzati al trasporto di piatti e bevande al proprio tavolo. Sarebbe altresì gradito che il percorso verso i tavoli da pranzo, fossero facilmente raggiungibili, senza presentare ostacoli.
Se invece la struttura prevede che sia il cameriere, a servire personalmente la persona portatrice di handicap, è fondamentale che egli si rivolga direttamente al cliente in questione e non all'accompagnatore.
- Per quanto riguarda il servizio rivolto alle persone con disabilità sensoriale, sarebbe opportuno avvicinarsi al loro tavolo in maniera naturale, descrivendo l'ambiente circostante, per far sì che la persona a cui ci si rivolge, possa fare il percorso in maniera autonoma. Una volta arrivati al tavolo, inoltre, si potrebbe raccontare come è composta la tavola e cercare di dare contrasto ai colori della stessa, in maniera da dare maggiori opportunità a chiunque di immergersi nel bello della struttura. Durante il servizio, sarebbe gradita la spiegazione dei piatti, ricordandosi infine, di non allontanarsi dal tavolo senza comunicarlo al cliente in questione.

3.7 I benefici del turismo accessibile

“.. Una migliore accessibilità non porta solo conforto e il necessario sostegno a coloro i quali combattono per l'accessibilità, ma anche benefici sociali ed economici durevoli alla città e noi proseguiremo a mettere l'accessibilità al centro di tutto ciò che realizziamo..”.⁵⁷

Errando, molte persone sono convinte che il termine accessibilità equivalga a costi maggiori da sostenere, ma ciò non è affatto vero; essa infatti rappresenta una caratteristica naturale del territorio ed essa può risultare a vantaggio di tutti poiché, come abbiamo detto in precedenza, ciascuno di noi potrebbe averne bisogno, almeno per un breve periodo.

Per rendere un soggiorno accessibile, quindi, c'è bisogno che tutte le strutture, ad inclusione di alberghi, fino alle attività del tempo libero, siano facilmente raggiungibili, al fine di rendere i luoghi di visitazione praticabili.

⁵⁷ Cllr Angela Claydon, Lord Mayor of Chester, Accee City Award 2017, Winner

Nella Guida al Turismo Accessibile del programma Erasmus+ dell'Unione Europea, vengono elencati i benefici che acquisiscono alcune destinazioni, diventando accessibili:

- I luoghi e l'ambiente che li circonda diventano infatti posti migliori in cui vivere. Gli stessi residenti, sono i primi nel beneficiare di una migliore accessibilità dell'ambiente e delle infrastrutture.
- Accrescono le entrate fiscali, poiché una destinazione più accessibile, ovviamente, attrae un maggior numero di visitatori.
- Crea nuove opportunità lavorative, poiché l'aumento dei visitatori influenza positivamente l'economia locale, compreso il mercato del lavoro.
- Ciascuna destinazione può divenire competitiva e di qualità, poiché l'accessibilità porta una migliore qualità dell'offerta turistica e quindi un vantaggio competitivo.
- Creando una migliore inclusione delle persone con disabilità, nelle attività sociali e culturali, grazie alla migliore accessibilità, si rende possibile la gioia di poter visitare e godere di queste attività.⁵⁸

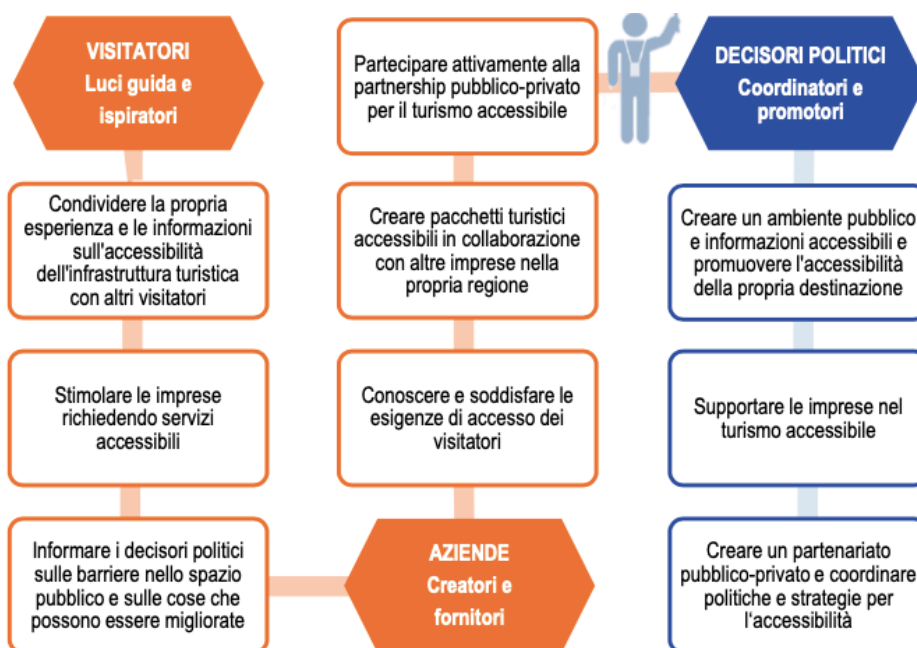


Figura 3.11 ⁵⁹

⁵⁸Link del Pdf "Guida al Turismo Accessibile – Parte 3 – I Decisori Politici" <https://www.accessibletourism.org>

⁵⁹ Figura estrapolata dal Pdf "Guida al Turismo Accessibile – Parte 3 – I Decisori Politici" <https://www.accessibletourism.org>

3.8 Le attività culturali

In una vacanza, oltre ad occuparci delle strutture ricettive e dei servizi di ristorazione, diamo un ruolo importante anche alle attività culturali.

Nel 2011 era già stato pubblicato un Decreto dal Ministero dei Beni e Attività Culturali, il quale riferiva il fatto che ogni museo avrebbe dovuto essere un servizio garantito ad ogni mezzo, fornendo una visita piacevole a tutti. In tal modo, si consente l'accesso ad ogni spazio avente la presenza di esposizioni, si fornisce così la possibilità di poter consultare i documenti e le informazioni riguardanti i servizi.⁶⁰

Nel 2016 è stato emanato un documento, riprendendo le linee guida del 2008, il quale tratta l'accessibilità a musei, monumenti, aree e parchi archeologici.

L'accessibilità è stata considerata tra le normative italiane, nel 1971, ma soltanto nel 1989 venne ripreso l'argomento dell'accessibilità al patrimonio culturale (P.E.B.A.) .

Nel 2004 è stato approvato il Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio che sanciva: “la fruizione pubblica del patrimonio culturale italiano è una delle finalità prioritarie all'attività di tutela e valorizzazione”. Successivamente, nel 2008, è stata maggiormente valorizzata, poiché uno degli elementi fondamentali dell'accessibilità, è basata sulla valorizzazione dei beni culturali.

Nel 2008 il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, ha pubblicato tramite la Gazzetta Ufficiale, le “Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale”, con l'obiettivo di far rientrare l'istanza dell'accessibilità, nell'ambito specifico dell'intervento di restauro.

Nonostante le indicazioni date, non si sono visti molti miglioramenti a livello di accessibilità, in questo settore; fino a quando, nel 2015, la Direzione Musei ha istituito un gruppo di lavoro, atto a far rispettare le indicazioni che erano state redatte.

Il Comitato Permanente per la promozione, approva un Piano strategico del Turismo 2017-2022, con al suo interno tre punti principali: la sostenibilità, l'innovazione e l'accessibilità per il settore della cultura, esteso a tutto il suolo italiano. Anche qui il gruppo di lavoro si occupa di far seguire le indicazioni che sono state date, al fine di poter superare le barriere architettoniche nel settore e cercando di creare un archivio, con le norme dedicate al tema dell'accessibilità.

⁶⁰Decreto pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale il 10 maggio 200:
https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2001-10-19&atto.codiceRedazionale=001A8406&elenco30giorni=false

Bisogna evidenziare però il fatto che in alcuni siti storici, apportare delle modifiche per poterlo rendere accessibile, è pressoché impossibile e ciò vorrebbe dire modificare le condizioni della sua conservazione, il tutto in maniera pericolosa. Si possono però, effettuare alcune modifiche compensative, utilizzando telecamere in presa diretta, postazioni multimediali e modelli tridimensionali.

All'interno delle linee guida infatti la frase "un bene non è tale se non è usufruibile. La pura contemplazione non appartiene all'architettura. L'architettura vive anche per essere in sé un'esperienza culturale, ma non può essere disgiunta dall'uso materiale."⁶¹

L'accessibilità e quindi il superamento delle barriere architettoniche, è una caratteristica fondamentale della conservazione degli edifici di interesse culturali e storici.

All'interno di una struttura culturale vanno garantiti due elementi: l'orientamento e la riconoscibilità.⁶²

L'orientamento è la capacità soggettiva di riuscire a riconoscere lo spazio che circonda ogni individuo, per poter ivi collocare la propria ubicazione e quella di altre persone.

Non avere la percezione dell'ambiente circostante, può creare problemi fisici e psicologici, in quanto alcuni sentimenti legati a stati di nervosismo e irrequietezza, non ci permettono di godere a pieno dell'esperienza che si sta vivendo. Per agevolare l'orientamento, è quindi necessario avere informazioni chiare, riguardanti la posizione del soggetto che compie l'esperienza e di ciò che lo circonda, utilizzando, ad esempio, una segnaletica che possa guidare il visitatore, utilizzando segnali di informativa, direzionali o identificativi; si possono inoltre aggiungere alcuni punti di riferimento, che siano facilmente accessibili in qualsiasi momento della visita; essi possono essere tattili, visivi, olfattivi o acustici.

Infine, si possono fornire delle mappe fisse, che possono essere utili alla gran parte dei visitatori e mappe tattili-visive, a sostegno delle persone non vedenti.

Esse conterranno simboli, scritte o disegni in rilievo, rilevabili dal senso del tatto.

⁶¹ Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale, Allegato A art. 1, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale:

https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaArticolo?art.versione=1&art.idGruppo=0&art.flagTipoArticolo=1&art.codiceRedazionale=08A02717&art.idArticolo=1&art.idSottoArticolo=1&art.idSottoArticolo1=10&art.dataPubblicazioneGazzetta=2008-05-16&art.progressivo=1

⁶² Appunti estrapolati dal corso "Turismo accessibile e strutture di alta montagna" a cura del docente Simone Agrestini

Inoltre, si possono creare dei modelli plastici o in modello di scala, da poter toccare durante l'esperienza.

Frequentemente viene usata la carta a microcapsule, con la quale si possono riprodurre i disegni in rilievo, anche partendo da una semplice fotocopia; essa verrà successivamente passata in un fornello, il cui compito sarà quello di mettere in rilievo le parti di colore nero, mentre la restante parte rimarrà liscia.

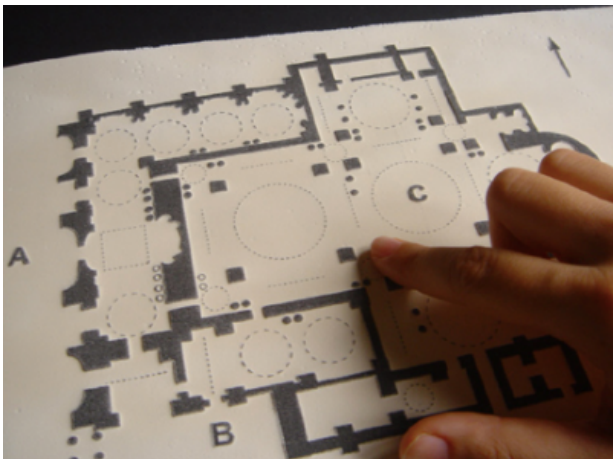


Figura 3.12⁶³

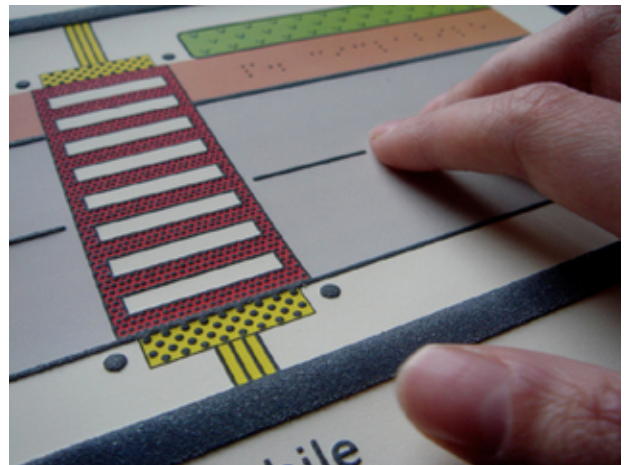


Figura 3.13⁶⁴

Per quanto riguarda le persone con disabilità uditiva, nelle proposte per il programma d'azione tenuto nel 2013 a Bologna, l'ente Nazionale per la Protezione e l'Assistenza dei Sordi (ENSIV), aveva annunciato che in molti paesi europei e nord americani, ad affiancare le guide ci sarebbe stata la presenza di interpreti in Lingua dei Segni; sarebbe stata anche fornita la possibilità di vedere i video, proiettati in simultanea alle parole della guida tradizionale.⁶⁵

⁶³ Un esempio di Carta a microcapsule passata nel fornello. Fonte: Appunti del corso "Turismo accessibile e strutture di alta montagna" a cura del docente Simone Agrestini

⁶⁴ Un esempio di Carta a microcapsule passata nel fornello. Fonte: Appunti del corso "Turismo accessibile e strutture di alta montagna" a cura del docente Simone Agrestini

⁶⁵ Proposte per il programma d'azione: quarta conferenza nazionale sulle politiche della disabilità, a cura dell'Ente Nazionale per la Protezione e l'Assistenza dei Sordi, tenuta a luglio 2013 a Bologna.

Capitolo quarto: IL TURISMO ACCESSIBILE IN VALLE D'AOSTA

Dopo aver trattato il turismo accessibile in generale, concentriamoci ora su tale argomento, nella zona della Regione Valle d'Aosta.

Un territorio si definisce accessibile, quando assicura la fruibilità dei trasporti, della mobilità, dei servizi, dei luoghi pubblici, della ristorazione e del tempo libero. Per realizzare ciò, bisogna che i collegamenti siano utilizzabili senza discontinuità e che offrano anche alle persone che hanno bisogni speciali, un ampio grado di autonomia.

È necessario far diventare normalità, il concetto del 'progettare', considerando l'accessibilità strutturale anche nel privato, così da evitare interventi successivi al patrimonio edilizio, sostenuti dalle risorse pubbliche; tutto ciò, al fine di rendere accessibili le abitazioni utilizzate da persone anziane e/o, divenute disabili.

Un territorio accessibile, è il presupposto fondamentale per attrarre il turista con bisogni speciali, un cliente esigente per necessità, disposto a considerare la destinazione turistica per la propria vacanza. Egli cerca strutture ricettive accessibili con trasporti, proposte, programmi e itinerari fruibili a tutti.⁶⁶

4.1 Il settore turistico in Valle d'Aosta

Dallo studio fatto dall' Isnart per il progetto "Fondo di Perequazione 2019-2020 a Sostegno del Turismo", possiamo riportare un quadro generale delle imprese che operano nel settore del turismo valdostano, prendendo come riferimento il primo trimestre del 2022 e successivamente la domanda e l'offerta del 2021.

Secondo questo studio, nel settore turistico sono presenti 2.248 imprese, numero invariato da molti anni; gli addetti in questo settore sono 9.939, dato abbassato del 20% rispetto al 2019, sempre come conseguenza del mancato incremento delle imprese.

Sul totale delle imprese della regione, notiamo che, il 52,7% è rappresentato da ristoranti, il 28,8% da strutture ricettive mentre l'8,4% offre servizi in attività culturali.

⁶⁶Atti del convegno del 21 settembre 2018 "Open2020 – Il Turismo Accessibile in Montagna"

Dopo la crisi causata dal Covid-19, la Valle ha riscontrato una diminuzione delle domande. Nel 2021 le camere affittate sono state circa il 41%, ad eccezione dei mesi di agosto, con l' 81,5% di camere affittate e di dicembre con il 52,2%.

In questo periodo, si sono riscontrate maggiori difficoltà e queste non hanno certamente aiutato il settore; ne vediamo alcune:

- La reperibilità del personale, nelle stagioni turistiche con maggior frequenza;
- Il sostenimento dei prezzi e delle loro politiche;
- La gestione delle nuove norme di sicurezza sanitaria, per gli spazi comuni e non;
- La gestione delle prenotazioni, difficili a causa delle disdette dovute alla pandemia.

Su tutto il territorio italiano, il 2021 ha avuto un ribasso di arrivi (-43,8%) e di presenze (-35,8%), rispetto al 2019.

La Valle d'Aosta, in particolar modo, diminuisce il suo peso nel contesto nazionale, passando dallo 0,8% nel 2019 allo 0,7% nel 2021, diminuendo gli arrivi del -45,1% e le presenze del -47,8% rispetto al 2019. I cali maggiori si sono notati nel comprensorio turistico del Monte Cervino (con il numero di presenze diminuito dell'81,8%) e nel comprensorio di Aosta e dintorni (con la diminuzione del 38,8%).

Nel 2021, l'affluenza turistica si è divisa nei comprensori turistici, con le seguenti percentuali:

- Monte bianco con il 28% di presenze
- Monte Rosa con il 16,9% di presenze
- Monte Cervino con il 15,2% di presenze
- Gran Paradiso con il 14,1 di presenze
- Aosta e dintorni con il 13,1% di presenze
- Valle Centrale con l'8,9% di presenze
- Gran San Bernardo con il 3,8% di presenze.

Dopo il calo del 2021, nei primi mesi dell'anno 2022 si è fortunatamente cominciata a notare una ripresa e tale sembrerebbe addirittura arrivare ai dati del periodo pre-covid, con una presenza di 52,5% di cittadini italiani e 47,5% di stranieri.

(var% dic. 2021/apr. 2022 – dic.2019/apr.2021)

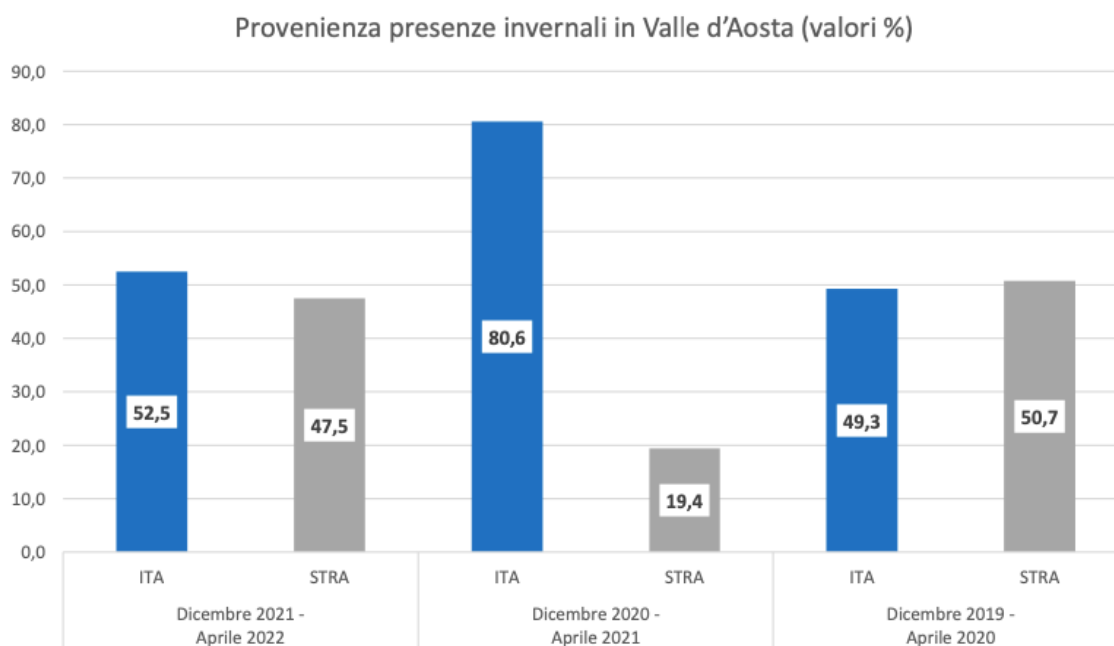


Figura 4.1 ⁶⁷

Nella Figura 4.2 possiamo vedere la provenienze delle presenze italiane, riguardanti la stagione invernale del 2022.

⁶⁷ Fonte: elaborazione ISNART sui dati della Regione autonoma Valle d'Aosta

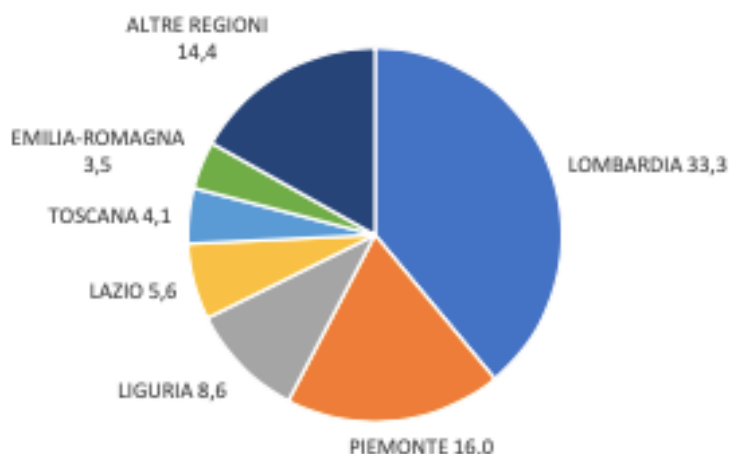


Figura 4.2 ⁶⁸

Come riportato dallo studio fatto, l'indice di specializzazione turistica internazionale del 2021, riguardante la regione autonoma, risulta più basso di quello della media nazionale. Questo indice è il rapporto tra il peso % delle presenze turistiche straniere della regione e il peso % delle presenze straniere, in Italia. Come possiamo vedere dalla Figura 4.3, l'indice della regione è minore di uno; questo significa una minor incidenza delle presenze straniere, tra i turisti, nell'anno 2022.



Figura 4.3 ⁶⁹

⁶⁸ Fonte: elaborazione ISNART sui dati della Regione autonoma Valle d'Aosta

⁶⁹ Fonte: dati ISTAT

Al contrario, la Valle si distingue dalla restante parte d'Italia, a causa dell'indice di pressione turistica medio. Come possiamo vedere dalla Figura 4.4, il suo indice è tre volte superiore al contesto nazionale; ciò significa che Essa ha un'incidenza elevata in materia economica, sociale e locale, in questo settore.

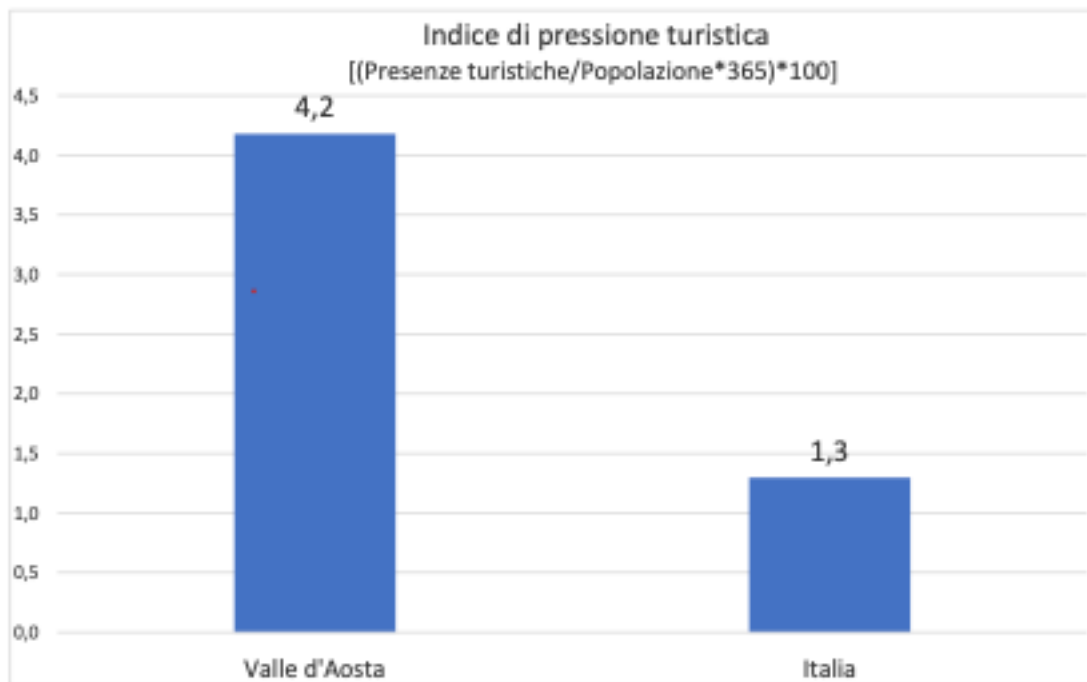


Figura 4.4 ⁷⁰

Per quanto riguarda invece, il mercato degli affitti brevi, l'Isnart ha riportato uno studio fatto sul caso di Airbnb.

Come possiamo vedere dalla Figura 4.5, paragonato al 2019, le prenotazioni sono calate notevolmente, ad eccezione del periodo della primavera e della fine dell'anno, in cui i ricavi sono stati maggiori del periodo pre-pandemia.

⁷⁰ Fonte: dati ISTAT

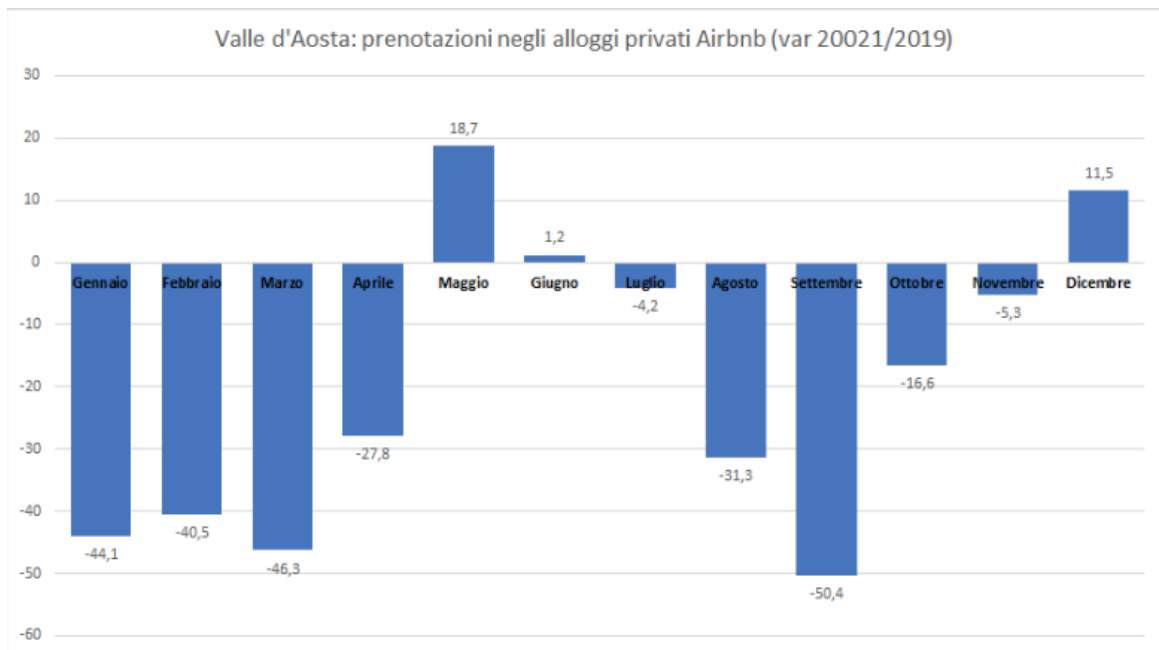


Figura 4.5 ⁷¹

Le motivazioni per cui i turisti soggiornano in Valle, riguardano i molteplici benefici che essa apporta; possiamo notare, dalla Figura 4.6, che le maggiori attività sono rappresentate dai momenti di svago e relax, dalla pratica dello sport all'aria aperta e dal patrimonio culturale della Valle stessa.

Successivamente, nella figura 4.7 sono presenti le attività che i turisti svolgono durante la loro vacanza; queste attività sono decisamente maggiori, se paragonate a quelle dell'intera nazione.

⁷¹ Fonte: dati Airdna

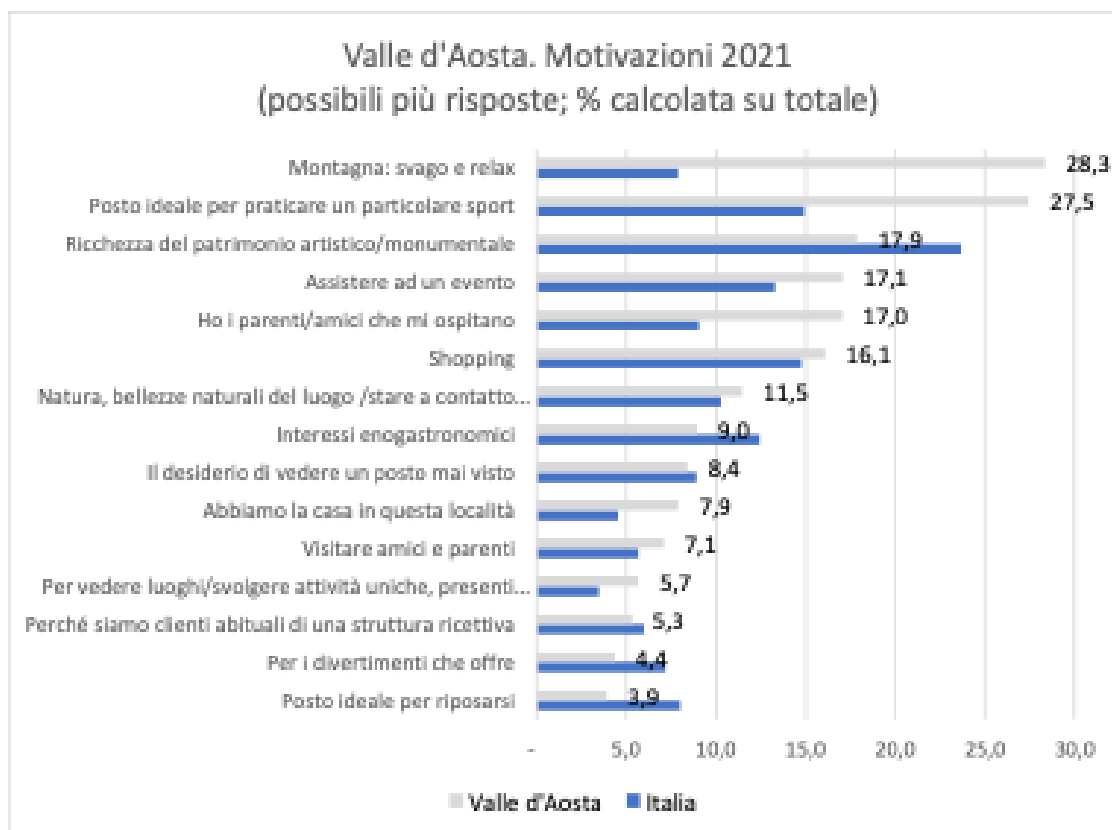


Figura 4.6⁷²

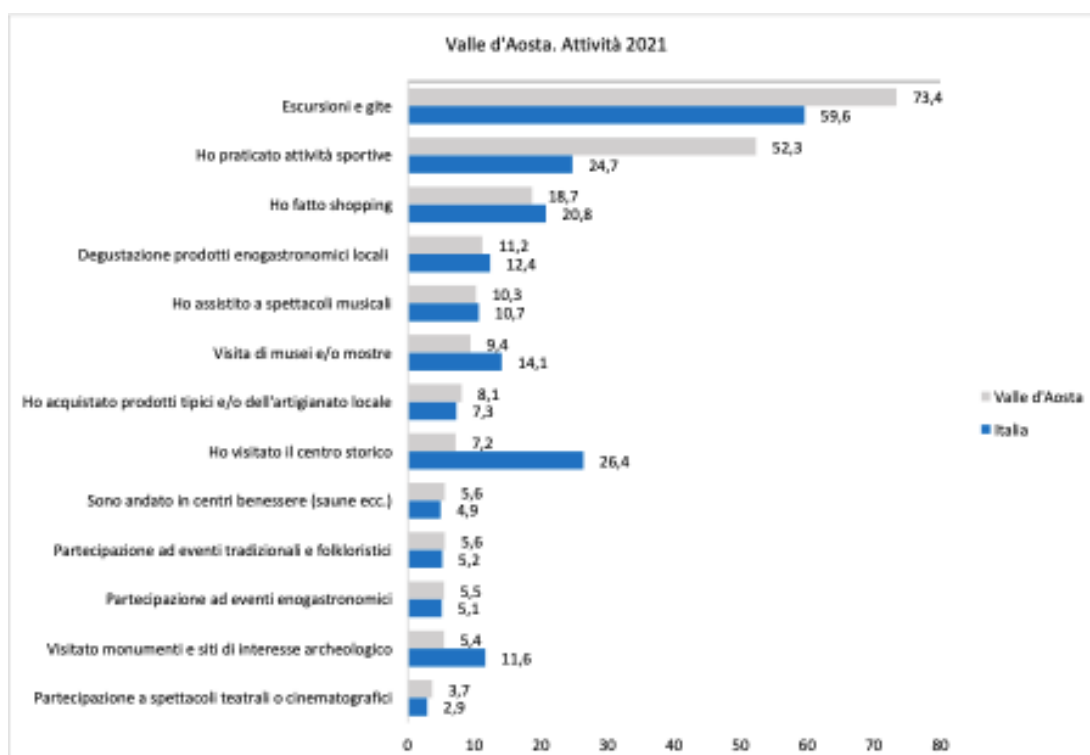


Figura 4.7⁷³

⁷² Fonte: Osservatorio sull'Economia del Turismo delle Camere di Commercio

⁷³ Fonte: Osservatorio sull'Economia del Turismo delle Camere di Commercio

Per quanto riguarda la spesa media pro-capite del turista nel 2021, essa è minore di 2 euro, mentre, invece, riferendoci all'alloggio giornaliero, e all'acquisto di beni e servizi, la spesa è maggiore di 15 euro, rispetto al 2019.

Nella Figura 4.8, viene rappresentata la spesa sostenuta dai visitatori stessi.⁷⁴

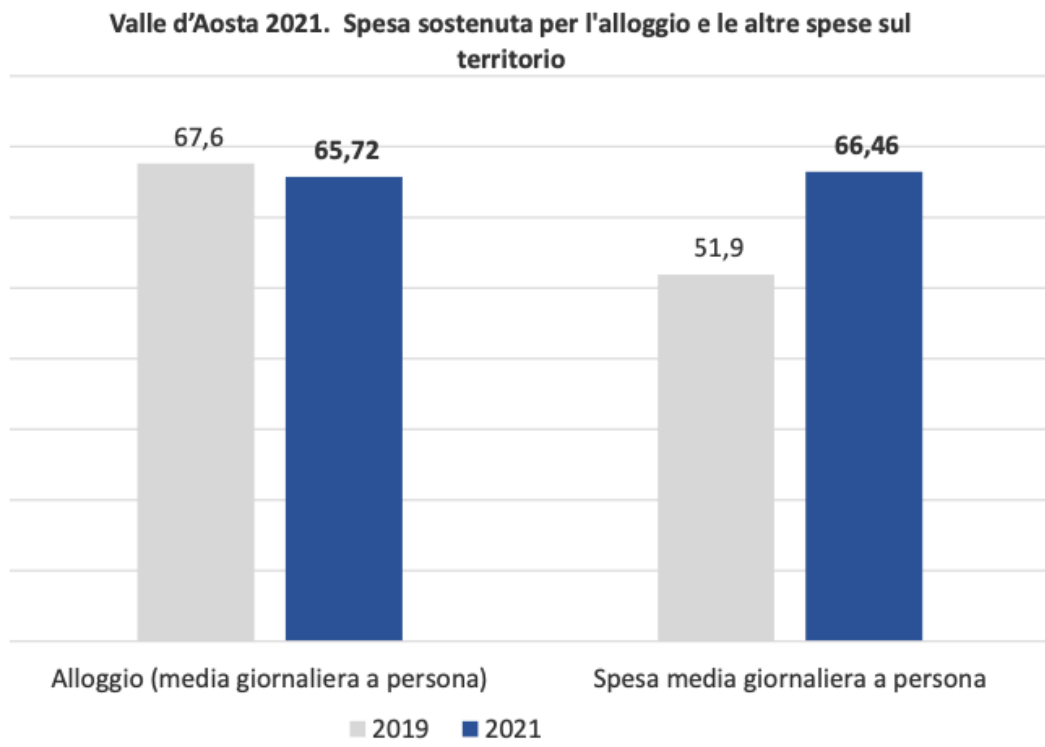


Figura 4.8 ⁷⁵

Per quest'indagine svolta dall'Isnart, nei mesi di agosto e di dicembre 2021, è stato preso in campione un numero di circa 10.000 turisti, fra italiani e stranieri, con il requisito di aver soggiornato almeno 48 ore, nella regione.

⁷⁴Fonte: Webinar "Dal Tour a Turismo attraverso i dati" del 15 settembre 2022

⁷⁵ Fonte: Osservatorio sull'Economia del Turismo delle Camere di Commercio

4.2 Il turismo e la montagna

La montagna è differente dagli altri luoghi, perché rappresenta un momento di confronto, tra il luogo che ci circonda e noi stessi. Spesso, infatti, essendo ad alte quote, con pendenze varie, si percepisce l'ambiente in maniera amplificata. La bellezza che si offre agli occhi del visitatore, funge da balsamo per il benessere dello stesso; il tutto si svolge in uno spazio "lento", al contrario della società odierna, in cui ogni cosa è decisamente più "veloce". Questo è inoltre un ambiente che si avvale di una grande quantità di professionisti, tra cui guide, accompagnatori, educatori sportivi, gestori di rifugi, ecc.

In montagna vige una cultura molto vivace, ove usi e costumi si tramandano oralmente, poiché la densità di popolazione presente è bassa.

Per tutti questi benefici offerti, la montagna deve essere accessibile a tutti. Per organizzare una buona 'uscita', inoltre, bisogna provare ad eliminare le paure che possono affliggere le persone che non sono mai state a stretto contatto con la natura ed i suoi elementi, come ad esempio i precipizi. Per preparare un turista ad un'escursione, è necessario offrire sostegno e rassicurazioni, al fine di far capire che, in caso di difficoltà, l'aiuto della guida sarà immediato. Prima di addentrarsi in un percorso montano, bisogna accertarsi che esso sia fruibile da chi lo sta per compiere. Per questo motivo, in Valle d'Aosta, sono messe a disposizioni le descrizioni dettagliate dei vari percorsi, ma questo lo approfondiremo nel capitolo successivo.

Nella Figura 4.9 e 4.10 possiamo osservare le schede che vengono compilate per ciascun percorso, stanziate dal progetto IBEA

| Informazioni generali | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|--|
| Comune | | Fondo Valle sino a 600 m slm <input type="checkbox"/> | Media montagna <input type="checkbox"/> da 600 m a 1500 m slm | Alta montagna <input type="checkbox"/> Oltre 1500 m slm |
| Località di partenza | | | Nome del percorso | |
| Località di arrivo | | Lunghezza complessiva del percorso | | Durata media |
| Altitudine e dislivello | Altitudine massima | Dislivello da superare | | |
| Informazioni sul sentiero | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | Sito web | Webcam | Stazione forestale di competenza |
| Presenza di un parcheggio | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | Riservato a persone con disabilità Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | Distanza dalla partenza del sentiero m_____ | |
| Presenza un bar/ ristorante (1) | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | Nome | Distanza dal sentiero | Servizio igienico (1) Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |

Figura 4.9

Informazioni generali sul percorso

| | | | |
|--|---|--|--|
| Tipologia di percorso | A/R stesso tracciato <input type="checkbox"/> Anello <input type="checkbox"/> Poderale <input type="checkbox"/> | Segnalato Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | Segnavia n. _____ Altro _____ |
| Possibilità di raggiungere una meta | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | Rifugio (1) <input type="checkbox"/> Belvedere <input type="checkbox"/> | Area pic nic (1) <input type="checkbox"/> Altro _____ |
| Punti di interesse lungo il percorso | Descrizione | | |
| Tipo di fondo (compatto, sassoso...) | Descrizione | | |
| Larghezza media | | | |
| Vegetazione | Descrizione | | |
| Presenza di tornelli, cancelli o sbarre | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | Spazio libero per il passaggio | |
| Ponti, passerelle, solchi per l'acqua, ecc. | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | Descrizione | |
| Punti di riparo | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | Posizione nel percorso | |
| Presenza di punti acqua | Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | Posizione nel percorso | |
| Periodi / orari consigliati | | | |
| Altro | | | |

Figura 4.10

È importante anche rendere fruibile “il verde”, poiché ogni cittadino ha diritto di fare una passeggiata nella natura. È importante quindi, che siano accessibili:

- Le aree per la sosta;
- Le barriere di accesso controllato ai percorsi;
- I capanni per l'osservazione faunistica;
- I cestini per i rifiuti;
- I corrimano utili come mezzi di informazione e comunicazione;
- Le canalette laterali e verticali per l'acqua;
- Le fontanelle d'acqua potabile;
- Le aree di gioco per bambini;
- Indicazioni per l'orientamento;
- Le giuste misure antropometriche standard per persone in piedi, con il bastone, con le stampelle o per persone in carrozzella;
- Le panche, i tavoli e le sedute;

- I parcheggi;
- La pavimentazione;
- Le pendenze, le scale e le rampe;
- I ponti e le passerelle;
- La segnaletica (nelle Figura e sottostanti 4.11 e 4.12 possiamo vedere i Logotipi a carattere informativo, presenti nelle aree verde);
- I servizi igienici;
- Strumenti informativi.

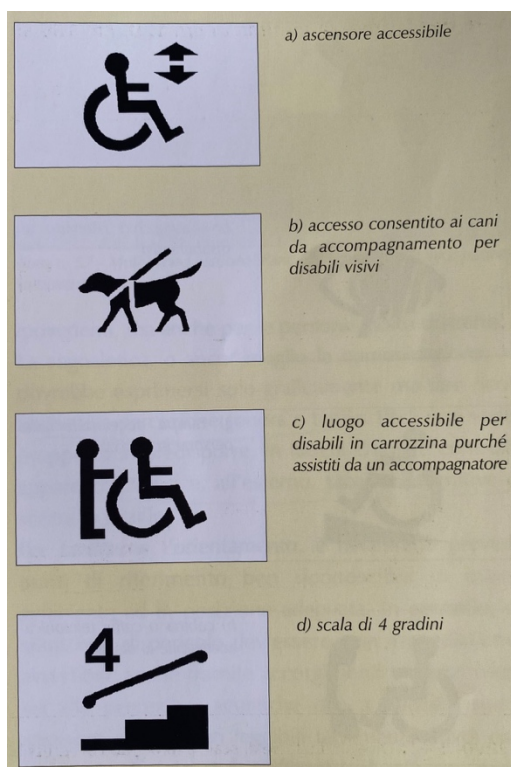


Figura 4.11 ⁷⁶



Figura 4.12 ⁷⁷

Il turismo montano accessibile, è un territorio che offre a ciascun cittadino o turista, anche con esigenze specifiche, l'opportunità di poterne usufruire, come sancito nell'articolo 19 della Convenzione ONU, per i diritti delle persone con disabilità (vita indipendente e inclusione nella comunità).

⁷⁶ Fonte: "Il verde è di tutti" della Regione del Veneto

⁷⁷ Fonte: "Il verde è di tutti" della Regione del Veneto

Come abbiamo già ribadito, le diverse esigenze specifiche possono essere rappresentate da bambini, anziani, persone con disabilità fisica, sensoriale o intellettiva, persone con allergie o esigenze alimentari o problemi legati alla salute.

Per far sì che ciò avvenga, bisogna rispettare i seguenti punti:

- La progettazione e la gestione del territorio, devono combaciare sia con il rispetto della natura circostante, sia con la fruibilità di ogni luogo;
- L'accoglienza è importante per l'appagamento del turista, a fine soggiorno; essa deve comprendere non solo l'accessibilità ai luoghi di pernottamento e ristoro, ma deve tener conto di tutto il sistema turistico. Per una vacanza di qualità, infatti, è bene prendere in considerazione: ricettività e attrattività del territorio (strutture ricettive, musei, manifestazioni, percorsi nel verde e attività varie), mobilità definita in ogni sua parte (trasporti pubblici, infrastrutture, percorsi pedonali, ecc.), organizzazione di attività sportive (con supporto di personale adeguato e qualificato) ed infrastrutture ben servite.
- L'informazione e la comunicazione sull'accessibilità deve essere chiara, oggettiva e dettagliata, in modo da permettere a ciascuna persona di valutare in modo soggettivo le attività proposte. È inoltre opportuno che periodicamente venga fatto un sopralluogo, al fine di modificare le descrizioni del luogo, talvolta obsolete, per poi promuoverlo con gli adeguati aggiornamenti.
- L'educazione e la formazione sull'argomento, poiché per far sì che ci sia un'accoglienza adeguata, bisogna fare in modo che avvenga un cambiamento culturale e di pensiero, istruendo al meglio gli operatori turistici.
- La programmazione, poiché ogni azione volta al miglioramento del turismo accessibile, deve essere condivisa e pianificata, al fine di poter apporre eventuali migliorie, qualora fosse necessario.⁷⁸

⁷⁸Appunti sull'incontro di studi sul "Turismo accessibile in montagna" del 4 novembre 2011, all'interno dei Quaderni della Fondazione n.35

4.3 Le analisi effettuate sulle strutture ricettive in Valle d'Aosta

Per capire meglio l'incidenza che il turismo accessibile ha in Valle d'Aosta, ho preso in analisi attraverso due questionari, in primo luogo, il punto di vista delle strutture ricettive rispetto alle presenze dei turisti, in secondo, la visione delle associazioni che si occupano di persone con esigenze specifiche, a livello locale e nazionale. Sono stati presi dei campioni per ciascuna delle categorie.

Lavorando alle risposte dei questionari, ho riscontrato la presenza di due blocchi con cui possiamo facilitare l'analisi, che chiameremo:

- "BLOCCO 1", comprendente persone anziane, con esigenze dietetiche, con intolleranze e allergie, genitori con bambini e donne in gravidanza.
- "BLOCCO 2" che comprende, invece, persone con disabilità fisica, sensoriale ed intellettuale.

Dal primo questionario, dunque, possiamo trarre che le strutture ricettive, prese a campione per quest'analisi, sono principalmente (in percentuale maggiore all'80%) alberghi e successivamente residenze turistico-alberghiere. Inoltre, il campione è abbastanza equo tra i comprensori della Valle d'Aosta.

Tutte le strutture intervistate, dichiarano di offrire una fruibilità dei propri servizi, in maniera totale, per le persone con bisogni del "blocco 1"; invece, per quanto riguarda le persone del "blocco 2" si dichiarano accessibili all'80% delle strutture, ad eccezione di due comprensori:

- La zona di Aosta e dintorni, usufruibile a tutti al 100%
- La zona del Gran Paradiso, nella quale soltanto il 60% si dichiara accessibile alle persone del "blocco 2".

Possiamo dire che, ad oggi, la percentuale di fruibilità degli edifici in cui soggiornare, in Valle d'Aosta, sia soddisfacente. Ovviamente, per una maggiore disponibilità delle strutture, nel questionario è stato specificato che il cliente ha diritto di poter mantenere la propria autonomia, senza dover trovare soluzioni alternative per la presenza di eventuali barriere architettoniche, nel momento in cui la permanenza in struttura sia già avviata.

Per quanto riguarda l'analisi del presente questionario, osserviamo qual è l'effettiva percentuale della domanda, quanti sono i turisti e gli arrivi reali.

In media, tutti i comprensori hanno dato risposte molto simili: hanno dichiarato che le persone con esigenze specifiche del "blocco 1", sono presenti sul totale dei turisti, in misura equivalente al 10%, mentre le persone del "blocco 2", hanno una domanda minore, corrispondente al 2,5%, se non addirittura dello 0%, sul totale dei turisti.

Le zone di Aosta e della Valle Centrale, ospitano circa il 30% dei turisti con esigenze specifiche, mentre gli altri comprensori hanno una media del 10%, sul totale degli ospiti.

In media, tutti i comprensori hanno dato risposte molto simili: hanno dichiarato che le persone con esigenze specifiche del "blocco 1", sono presenti sul totale dei turisti in misura maggiore al 10%, mentre le persone del "blocco 2" hanno una domanda minore al 2,5%, se non addirittura 0%, sul totale dei turisti.

I comprensori di Aosta e della Valle Centrale, ospitano circa il 30% dei turisti con esigenze specifiche, mentre gli altri comprensori, hanno una media del 10% sul totale degli ospiti.

La percentuale effettiva di arrivi, invece, dichiarata da tutte le strutture, è circa del 20% sul totale dei visitatori, ad eccezione del 30%, che ha risposto con una percentuale maggiore al 21%.

Gli albergatori hanno dichiarato che il periodo in cui queste persone preferiscono di gran lunga soggiornare nella regione, è durante i weekend estivi, mentre circa il 20% ha dichiarato il contrario, ovvero che la loro preferenza è quella della stagione invernale, comprendendo anche i giorni infrasettimanali. Infatti, dichiarano che la permanenza dei turisti all'interno delle loro strutture, si divide paritariamente in soggiorni tra i 2 e i 4 giorni e permanenze più lunghe che variano da una settimana a dieci giorni circa.

Gli albergatori hanno infine dichiarato che questa clientela, in media è fidelizzata in percentuale tra il 30% e il 50% sul totale; è quindi solita a tornare sul territorio e prenotare il proprio soggiorno nella stessa struttura.

Un dato importante, dichiarato nel presente questionario, è quello delle attività.

I vacanzieri prediligono le attività immerse nella natura, ma non disdegnano quelle sportive, culturali, enogastronomiche e wellness. La risposta selezionata in minor parte (5,5%), è quella delle esperienze pensate, in particolar modo, per i portatori di disabilità: da questa risposta si

evince quanto queste persone vogliano poter usufruire delle attività, come ogni altro cliente; mi è sembrato quindi giusto, porre loro le stesse domande di cui sopra.

Le associazioni intervistate operano al 75% a livello locale (44% Liguria, 22% Lazio, 22% Sardegna e 12% Emilia Romagna) e la restante parte a livello nazionale.

Tutte queste associazioni, lavorano con disabilità fisica e la metà di essi, anche con disabilità sensoriale e intellettiva; inoltre, il 17% comprende famiglie aventi bambini. Dunque, il nostro campione intervistato, fa parte principalmente del “blocco 2”.

Solamente il 33% delle associazioni intervistate, hanno soggiornato in Valle d’Aosta (50% associazioni locali liguri e l’altro 50% associazioni a livello nazionale), più precisamente il 75% delle associazioni sono state ad Aosta e dintorni, mentre il 25% nel comprensorio del Monte Rosa.

Ho domandato quindi, soltanto a coloro che già conoscono il territorio, di valutare la Valle d’Aosta. Ho calcolato, infine, una media, valutando i seguenti criteri:

- Valutazione alla regione per la sua accessibilità: 3,75/5
- Valutazione alla/e struttura/e dove avete alloggiato, per la sua accessibilità: 3,25/5
- Valutazione alla regione per l’accessibilità nello sport: 3,50/5
- Valutazione alla regione per l’accessibilità ai servizi: 3,50/5

In queste valutazioni, le associazioni a livello nazionale hanno dato una valutazione mediamente più bassa, tra 2 e 3, mentre quelle a livello locale, ne hanno fornite di più alte, intendo dire tra 4 e 5, sulla valutazione totale di 5.

La seguente parte, invece, è stata rivolta a tutti coloro che hanno partecipato al questionario.

Ho domandato agli intervistati quali attività avessero prediletto, tra quelle qui di seguito elencate: *“attività culturali, enogastronomiche, sportive – outdoor, wellness, incursioni immersive nella natura ed esperienze specifiche, per la propria tipologia di disabilità”*. La risposta è stata univoca: ognuno di loro ha selezionato tutte quante le opzioni. Da queste risposte, quindi, si evince che le associazioni vorrebbero una regione con attività che possano

fornire l'accesso incondizionato, potendo includere chiunque, indipendentemente dal proprio stato.

Per quanto riguarda le strutture, le associazioni pernotterebbero maggiormente in hotel, seguiti poi da una percentuale minore che opterebbe per i 'bed and breakfast', case indipendenti, appartamenti per vacanze ed agriturismi.

Ad oggi, il 42% degli enti intervistati, dichiara che pernotterebbero anche in strutture che non siano hotel, poiché pensano che queste siano in egual modo preparate ad accogliere una certa tipologia di visitatori. Al contrario, il 58% degli intervistati, sono ancora scettici sull'adeguatezza e sulla preparazione delle strutture che non siano gli hotel.

In merito alla permanenza del soggiorno, la maggior parte delle associazioni, per una vacanza in Valle d'Aosta, pernotterebbe una settimana/dieci giorni (preferendo i giorni infrasettimanali) ed una piccola percentuale del 17%, dichiara di optare solitamente per vacanze più brevi, incentrate nei weekend. La propensione alla stagione, invece, ricade con una percentuale più alta dell'80% sulla quella estiva. Il risultato è contrastante alle risposte date dagli albergatori, poiché essi si sono riferiti alle persone che fanno parte sia del "blocco 1" che del "blocco 2", mentre nel questionario che stiamo analizzando ora, le risposte provengono principalmente da associazioni che lavorano con persone del "blocco 2".

A proposito delle fidelizzazioni dei clienti invece, le risposte a riguardo variano, tenendo conto della qualità del loro soggiorno e dai relativi costi, ovviamente! In media però, quasi il 60% degli intervistati, è propenso a tornare in un posto in cui si sia 'sentito a casa', includendo comodità e praticità. Il 40%, invece, preferisce cambiare località e struttura, al fine di poter ampliare le proprie conoscenze.

Infine, abbiamo domandato alle associazioni cosa si aspettassero dalla regione; la risposta, in media, è stata quella di trovare una città accessibile, non solo a livello architettonico, ma soprattutto a livello personale ed umanitario. Esse vorrebbero trovare una regione che faccia sentire tutti allo stesso modo e con pari opportunità; un luogo in cui l'inclusione sia importante e dove ci possa essere varietà di visitatori, con cui relazionarsi.

In questa analisi, abbiamo guardato sia la parte della richiesta, che quella dell'offerta turistica, poiché gli operatori stessi, per poter offrire un prodotto gradito al mercato, devono conoscere bene la domanda, anche se essa potrebbe risultare 'di nicchia'.

Da queste analisi possiamo dedurre che, nel 2022, le strutture ricettive della Valle d'Aosta, si possono considerare inclusive verso tutti, senza porre alcun limite.

D'altro canto, le associazioni si aspettano di visitare una regione pronta ad accoglierli e, parlando onestamente con loro, si dichiarano pronti a darle fiducia.

I dati completi sono integralmente riportati in Allegato 1.

Ognuno di noi, in un momento della propria vita, potrebbe avere dei bisogni specifici, dunque è opportuno che le strutture siano attrezzate, sia per quanto riguarda l'accoglienza verso i turisti, che al fine di agevolare i cittadini del luogo.

Anche dal progetto CARE (Città Accessibili delle Regioni Europee 2003-2006), il cui obiettivo si basa sull'intento di far crescere le città ospitali e la costruzione di reti di servizi specializzati, è emerso che le persone con disabilità, non cercano solamente un posto privo di barriere architettoniche, ma essi vorrebbero un posto accogliente e con personale adeguato, che sappia rispondere alle loro esigenze ed ai loro bisogni.⁷⁹

Si denota l'intenzione di voler migliorare, in questa regione, già dal 2010, durante l'incontro sul "Turismo accessibile in montagna", in cui il presidente della FISH (Federazione Italiana Superamento Handicap), Pietro Vittorio Barbieri, ha lanciato una provocazione: "La montagna è uno dei luoghi più inaccessibili, noi la vogliamo rendere accessibile"; e così è stato, lavorando ogni giorno ai vari progetti, al fine di renderla tale.

Nel prossimo paragrafo, vedremo qualche esempio.

4.4 Una Valle più fruibile da tutti

Vediamo ora alcuni esempi pratici, delle modifiche effettuate in Valle d'Aosta:

- Il castello di Fénis, con il proprio nuovo accesso, creato negli anni 2000, costruito al fine di poter facilitare l'arrivo al piano superiore, salvaguardando gli affreschi ed i

⁷⁹Fonte: Quaderni della Fondazione Centro Internazionale su Diritto, Società e Economia - n. 25

decori già presenti in origine. Successivamente, nel 2009, sono stati inseriti alcuni nuovi pannelli visivo-tattili, in maniera da rendere possibile la visita a chiunque.

- Il castello di Issogne, famoso per le sue lunette del porticato, risulta, purtroppo, non accessibile in tutte le sue parti; per questo motivo sono stati ideati e messi in pratica, tre cortometraggi, per poter permettere a chi non può accedervi, di immergersi nel clima e nella storia in altro modo. Inoltre, sono stati ideati alcuni libri digitali, riguardanti la trasformazione architettonica della struttura.
- Il castello Gamba, nel 1982, è stato acquistato dalla Regione autonoma e dopo 20 anni è stato restaurato, per poterlo rendere maggiormente fruibile a tutti, nonostante fosse già dotato di un ascensore.
- Il castello di Aymavilles, al cui interno sono stati sacrificati alcuni dipinti, facenti parte di una torre: ciò al fine di poter installare un ascensore che permetta l'accesso a tutti i piani del castello.
- Il forte di Bard, era dotato di scale ripide, per il collegamento fra i vari edifici; sono stati aggiunti, quindi, alcuni ascensori inclinati e verticali, panoramici esterni ed altri interni, in modo da rendere accessibile l'intera visita. Inoltre, al loro interno, oggi sono presenti delle maquette tattili, allo scopo di rendere maggiormente fruibili le informazioni.
- Il Museo archeologico di Aosta è completamente accessibile, al piano terra; anche il sottosuolo archeologico lo è, ma bisogna essere accompagnati. Sono inoltre presenti maquette per le persone non vedenti e contrasti cromatici tra testi e sfondi, con caratteri ad hoc, destinati all'uso delle persone ipovedenti.
- Il Parco archeologico e il Museo dell'area megalitica di Saint-Martin-de-Corléans, essendo attività recenti, poiché inaugurati nel 2016, sono stati costruiti in maniera accessibile a chi ha delle difficoltà motorie e offre apparati scritti in Braille e tattili, utili per le persone non vedenti.

Per giunta, la regione fornisce un elenco delle strutture accessibili in Valle, che troviamo nella nota ivi riportata ⁸⁰; in questa, troviamo una descrizione delle strutture accessibili, non

⁸⁰https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjhyKjFvsv6AhWdKewKHQwWB_MQFnoECBcQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.regione.vda.it%2Falleato.aspx%3Fpk%3D5648&usg=AOvVaw1RuWzU8YvCWVjb6oFqTro

soltanto mediante un semplice simbolo, ma fornendo le descrizioni di: luogo di parcheggio più vicino alla struttura, ingressi, reception, ristorante, bar, dehor, bagni comuni, ascensori, camere e bagni di esse, con alcune note integrative a sostegno.

Vediamo nella Figura 4.35 un esempio di quanto siano dettagliate, queste descrizioni.

RESIDENCE BEAU SEJOUR **

Località Champagne, 25

Tel. e Fax 0166/548223

Email: info@bsej.com

Web: www.bsej.com

PARCHEGGI: N. 5 davanti all'ingresso e N. 12 a metri 15 di distanza.

GARAGE: Raggiungibile dall'esterno tramite la strada d'accesso.

INGRESSO: Raggiungibile senza barriere architettoniche.

RECEPTION: Banco h. cm. 110.

BAR – SOGGIORNO – SALA COLAZIONI – SALA TV – SALA CONGRESSI – DEHOR – GIARDINO: Raggiungibili senza barriere architettoniche.

SALA GIOCHI: C'è un gradino di cm. 25, ma per superarlo al bisogno viene posizionato uno scivolo removibile.

BAGNO COMUNE: Dimensioni cm. 180 x 175; porta cm. 80; WC h. cm. 82 con maniglioni a dx e a sx(*); campanello d'allarme; lavabo h. cm. 85, vuoto sotto; specchio ad altezza adeguata.

ASCENSORE: Porte cm. 60; profondità cm. 90; larghezza cm. 90; (dimensioni ridotte).

APPARTAMENTI: Quelli ai piani superiori sono raggiungibili tramite scale o tramite ascensore.

APPARTAMENTO ACCESSIBILE: Raggiungibile dall'esterno senza barriere architettoniche; porta cm. 80; punti luce h. cm. 115; spazio vuoto tra letto e pavimento cm. 25; distanza tra muro e letto cm. 104; punti luce vicino al letto in posizione adeguata.

NOTA: C'è un piano di lavoro vicino al piano di cottura, vuoto sotto.

BAGNO IN CAMERA: Dimensioni cm. 180 x 183; porta cm. 90, apertura verso l'esterno; WC h. cm. 52 maniglioni a dx e a sx (*); bidet h. cm. 40 maniglione a sx (*); lavabo h. cm. 80, vuoto sotto; Specchio ad altezza adeguata; doccia a pavimento con piatto doccia normale, con un dislivello verso il basso di cm. 3, maniglione e seggiolino, box apertura totale.

(*) Il riferimento dx e sx è sempre relativo alla posizione seduta sul WC od il BIDET.

Figura 4.35

Infine, non possiamo considerare il turismo della Valle d'Aosta, senza considerare l'attività in cui lavora di più questa regione: lo sci sulla neve.

Purtroppo, questo sport non è accessibile a tutti ma, nell'estate del 2022, ci sono stati alcuni sviluppi: finalmente, la Presidenza del Consiglio dei Ministri (Ufficio per le politiche in favore delle persone con disabilità), ha approvato il progetto proposto dalla Regione autonoma: "Lo sci per tutte le abilità".

Come spiegato nell'articolo: "l'obiettivo dell'iniziativa, è quello di mettere a sistema ed ampliare l'offerta turistica invernale, dedicata alle persone con disabilità motorie, sensoriali e/o intellettive di tutte le età, alle relative famiglie e agli accompagnatori. Tra le azioni previste, troviamo: la formazione di diversi operatori, coinvolti nell'accoglienza e nei servizi turistici (maestri di sci, pisteur-secouriste, guide alpine e operatori del turismo), la mappatura delle strutture ricettive ed il loro grado di accessibilità, la realizzazione delle opere di abbattimento delle barriere presso alcuni comprensori sciistici, l'acquisto di ausili per la pratica dello sci, da parte delle persone con disabilità e la loro messa a disposizione nelle scuole stesse ed infine, una campagna promozionale".⁸¹

Speriamo che, grazie a questo progetto in cui è previsto un grosso investimento finanziario, si possa dare a chiunque la possibilità di svolgere questo bellissimo sport, praticato a pieno contatto con la natura ed in compagnia!

⁸¹Fonte: ANSA.IT https://www.ansa.it/valledaosta/notizie/2022/06/08/disabili-12-mln-per-progetto-sullo-sci-per-tutti-in-vda_89a65bad-c98d-4fa6-9c03-19dcb5d5ea3c.html

Capitolo quinto: IL CASO DI C'ERA L'ACCA

5.1 L'intervista alla Cooperativa

Per scrivere questa tesi, mi sono appoggiata all'aiuto di una Cooperativa Sociale, chiamata C'era L'acca, con sede ad Aosta, in Via Xavier de Maistre 19. Ho fatto loro un' intervista, al fine di conoscerli meglio; vediamo dunque insieme, le loro risposte.

La descrizione della Cooperativa

La Società Cooperativa Sociale C'era l'Acca, si è costituita nel settembre del 2005, ha sede ad Aosta e aderisce alla Fédération des Coopératives Valdôtaines.

C'era l'Acca, conformemente al dettato della Legge 381/91 - "Disciplina delle Cooperative Sociali" -, ha lo scopo di rivolgere l'interesse generale della comunità, alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso lo svolgimento di una vasta gamma di attività diverse.

La Cooperativa si è costituita a seguito dell'interesse e delle esperienze dei soci fondatori, nell'ambito della disabilità e del turismo, con l'obiettivo di coniugare l'attenzione alla persona, alle sue esigenze ed alle opportunità date dal settore turistico.

C'era l'Acca nasce, quindi, con l'obiettivo di realizzare e sviluppare opportunità, per quanto riguarda il tempo libero ed il turismo, volgendo questi a favore di persone con particolari esigenze (persone con allergie, famiglie con bimbi piccoli, persone obese o in gravidanza, persone con difficoltà di deambulazione, cardiopatiche, persone non udenti o ipoudenti, persone in carrozzina, persone con disabilità visive).

Inoltre, la Cooperativa si caratterizza, coerentemente con la propria natura di ONLUS, come un'agenzia di sensibilizzazione e promozione di temi dell'inclusione, della valorizzazione delle diversità e della salvaguardia dei diritti di cittadinanza, con particolare attenzione alle persone maggiormente a rischio di emarginazione.

Perché è stato scelto questo nome?

Il nome scelto per la Cooperativa, vuole indicare la volontà di creare una prospettiva positiva, in quanto indica al *passato* la condizione di handicap, definito dall'Organizzazione Mondiale

della Sanità (OMS), come la condizione di svantaggio in cui le persone si trovano, in particolare quelle aventi disabilità. Si è voluto così indicare l'impegno della Cooperativa nel contribuire, attraverso progetti ed azioni, alla concretizzazione dei diritti, così come sancito dalla Convenzione Onu, per i diritti delle persone con disabilità, ratificata dallo Stato Italiano nel 2009 (Legge n. 18 del 3 marzo 2009).

La Cooperativa Sociale C'era l'Acca, riunisce ad oggi 13 soci:

- Maria Cosentino, nonché la Presidentessa che mi è stata affianco nelle mie analisi
- Simone Agrestini, nonché Vice Presidente, il quale mi ha fornito alcuni appunti del corso che teneva in Valle d'Aosta "Turismo accessibile e strutture di alta montagna"
- Fabio Molino, nonché il Consigliere
- Ivana Grimod
- Eloisa Giachino
- Sylvie Chanoine
- Luca Casella
- Luigi Giunta
- Peter Praz
- Erika D'Alfonso

Affiancati a loro, nella Cooperativa sono presenti altri tre soci i quali, a differenza dei precedenti qualificati come 'ordinari', sono volontari:

- Giuseppe Fazari
- Marco Maredda
- Manuela Vittaz-Pavia.

Quale definizione danno al "Turismo Accessibile"

Il Turismo accessibile viene inteso come turismo attento alle esigenze di una molteplicità di visitatori che esprimono, per motivi diversi (età, disabilità, condizioni di salute, ecc.), bisogni

che si discostano dallo standard cui sono abituati gli operatori tradizionali. Questo risulta sempre più un tema di ampio respiro, capace di destare la curiosità e l'interesse di media, operatori del settore e vasto pubblico.

In un mercato, quello turistico, sempre in continua evoluzione, con la necessità di migliorarsi e adattarsi alle richieste di un turista che muta e si trasforma nel tempo, risulta evidente come l'interesse degli operatori del settore, non possano trascurare o sottovalutare un segmento di mercato, che si sta rivelando sempre più ampio e strutturato.

Tre risultano gli elementi fondamentali, che avvalorano e determinano l'attenzione degli operatori, nei confronti di questo tema:

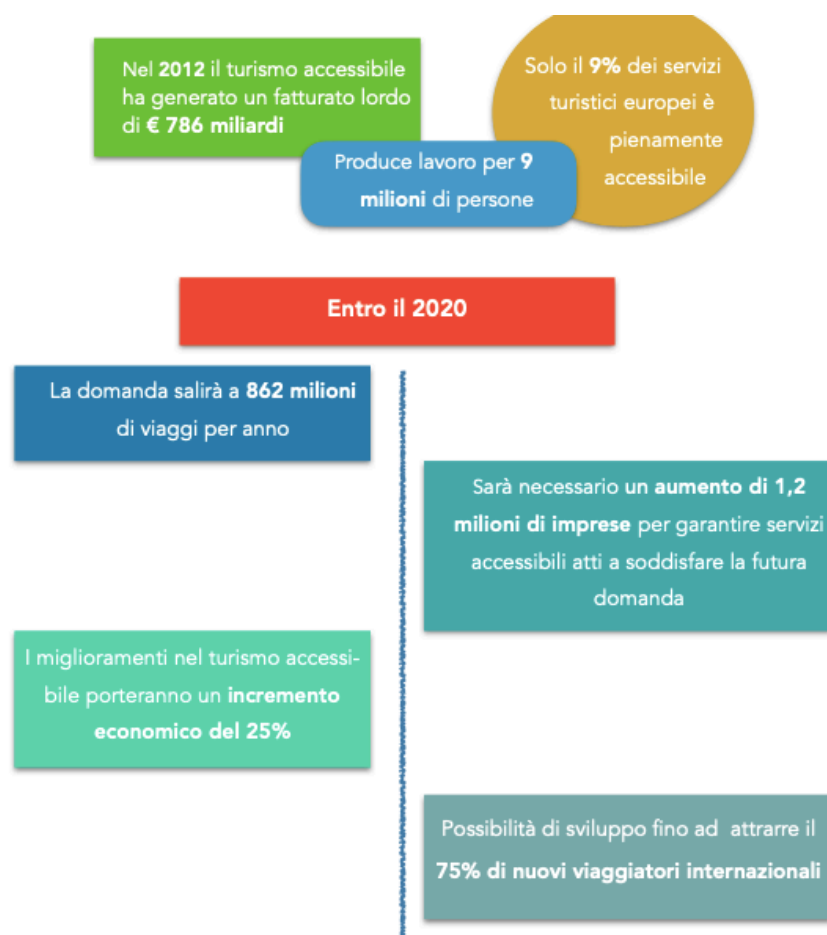


Figura 5.1 ⁸²

⁸² La figura che è stata presa ha come fonte i dati dello studio della Commissione Europea, direzione generale Impresa e Industria, settore Turismo

2. La filosofia che sta alla base di questa tipologia di turismo, si concentra in: “accessibile è più comodo per tutti”; il conseguente investimento per il miglioramento della fruibilità, se realizzato con attenzione, risulta fondamentale per aumentare il livello di qualità e sicurezza. L’obiettivo è quello di sviluppare una nuova attenzione alle esigenze del turista, che ricerca sempre più un prodotto su misura, rispondente alle proprie esigenze e aspettative. Egli infatti, sceglie la destinazione che possa offrire risposte adeguate ai propri bisogni.

3. La questione etica, vede nello sviluppo di un prodotto attento alle esigenze e fruibile da una molteplicità di clienti, la garanzia di poter realizzare proposte che vadano verso una logica di responsabilità civile e di sostenibilità sociale.

Cosa offre la Cooperativa

C’era L’Acca, mette a disposizione le proprie competenze attraverso una modalità di lavoro in rete, di tipo collaborativo, permettendo il raggiungimento di buoni risultati, nell’ambito del turismo accessibile.

Ci rivolgiamo in particolare ad operatori turistici, quali erogatori di servizi, agli enti pubblici, cui compete la realizzazione di infrastrutture adeguate all’accoglienza ed infine, ma non da ultimo, alle persone con esigenze specifiche ed alle loro famiglie.

Agli operatori che intendono sviluppare la loro offerta, C’era L’Acca offre la possibilità di organizzare attività di informazione e confronto, finalizzati ad acquisire maggiore conoscenza e consapevolezza delle problematiche, legate al turismo accessibile e a questa specifica clientela. Inoltre, è possibile programmare sopralluoghi nelle strutture, al fine di rilevare ed elaborare tutte le informazioni utili a definire il grado di accessibilità.

La Cooperativa è disponibile inoltre, a fornire servizi di consulenza e progettazione, finalizzati ad ampliare e migliorare la fruibilità delle strutture ricettive, aprendole così ad una clientela sempre più vasta.

C’era L’Acca, disponendo al proprio interno di varie e specifiche professionalità, è in grado di supportare gli enti che intendono avviare progettazioni territoriali, per lo sviluppo del turismo accessibile, come dimostrato dalle diverse collaborazioni realizzate in questi anni.

La Cooperativa offre informazioni, proposte personalizzate e consigli utili per vivere appieno, in sicurezza e serenità, una vacanza in Valle d'Aosta.

C'era L'Acca offre anche la possibilità di fornire servizi, sia a singoli che a gruppi, affinché il soggiorno sia ricco di esperienze e conoscenze.

I progetti che vedono la Cooperativa protagonista

- Tra il 2006 e il 2008, C'era L'Acca ha collaborato al progetto *"Turismo per Tutti"*, in collaborazione con il Consorzio Trait d'Union e finanziato dal Fondo Sociale Europeo. Questo progetto è finalizzato alla rilevazione delle strutture ricettive, di interesse turistico e si avvale di percorsi presenti nella Comunità Montana Grand Paradis. Il progetto ha visto la realizzazione di schede sintetiche su diverse risorse del territorio, con specifiche indicazioni, per persone con esigenze particolari; la loro pubblicazione è fruibile sul sito del Consorzio Gran Paradiso Natura e contiene pagine web dedicate al progetto.
- Nel 2007, la Cooperativa ha avuto un incarico di consulenza dal Comune di Saint-Marcel, intitolato: *"Saint-Marcel accessibile – Riquilificare il territorio e la qualità della vita delle persone, attraverso una migliore mobilità e accessibilità dei luoghi"*. Si tratta di uno studio finalizzato all'individuazione di problematiche presenti nel territorio comunale e relative ipotesi di soluzioni.
- Tra il 2008 e il 2010, C'era L'Acca ha preso in carico la gestione della struttura 'Maison Équipée', destinandola a persone con disabilità. Essa è composta da tre appartamenti, attrezzati con varie soluzioni di accessibilità e arredi appositi ed è allestita con tecnologie domotiche.
- Tra il 2011 e il 2012 l'Associazione ha effettuato uno studio, intitolato: *"Centro Agricolo Dimostrativo regionale di Saint-Marcel"*, volto al fine di realizzare interventi, il cui scopo fosse il miglioramento dell'accessibilità e fruibilità, il tutto a favore di un'utenza ampliata all'interno del Centro.
- Tra il 2011 e il 2012 C'era L'Acca ha partecipato al progetto *"Speak 2 Home"*, coordinato dal Politecnico di Torino – Dipartimento di automatica ed informatica, per

lo sviluppo di interazioni mediante linguaggio naturale, definito in ambienti domotizzati, ad uso di persone con disabilità o anziane.

- Tra il 2012 e il 2013, la Cooperativa ha realizzato, all'interno del PIT, alcune attività di rilevazione di strutture ricettive ed alcuni percorsi, di interesse turistico; tutto ciò, all'interno dell'Espace Mont Blanc, per la realizzazione di una guida specifica.
- Nel 2013 la Cooperativa ha partecipato alla realizzazione del "Servizio integrato per la realizzazione di sentieri vinicoli nei Comuni di Sarre, Saint-Pierre e Aymavilles". Il progetto ha visto l'individuazione, all'interno della rete di sentieri, di percorsi idonei ad un'utenza ampliata.
- Tra il 2013 e il 2015 è stato realizzato il progetto dal titolo "Solidarietà a regola d'arte", cofinanziato dalla Fondazione Comunitaria della Valle d'Aosta e gestito in collaborazione con la Cooperativa Rhiannon. Il progetto mirava a raggiungere l'obiettivo di coinvolgere i giovani, sul tema della solidarietà e del dono. Esito del progetto, è stata la realizzazione di un gioco da tavolo: "Solidarietà a regola d'arte - Crescere nella comunità", uno strumento capace di "parlare" di volontariato, impegno e attenzione alle diverse situazioni, presenti nelle nostre comunità.
- Tra il 2013 e il 2015 è stato concesso l'affido da parte dell'Assessorato regionale della Sanità, Salute e Politiche sociali, per la realizzazione di azioni previste nell'ambito del progetto "Integration et Bien-être dans les Alpes". Il progetto di cooperazione, con realtà dell'Alta-Savoia, ha avuto come obiettivo generale, quello di sviluppare metodologie e strumenti, per far sì che l'ambiente naturale fosse maggiormente fruibile e arricchente, per le persone con disabilità. Nello specifico, la Cooperativa si è occupata della realizzazione di uno studio, basato sullo stato dei luoghi e delle offerte del territorio valdostano ed ha collaborato al coordinamento sull'azione formativa prevista dal progetto. Inoltre, C'era l'Acca ha collaborato all'ideazione ed alla conseguente realizzazione di un'offerta di attività immerse in natura, volta a diverse tipologie di disabilità. Le attività di animazione hanno coinvolto circa 120 persone e sono state realizzate nelle diverse stagioni dell'anno.

- Tra il 2014 e il 2015, in onore della “Giornata Internazionale delle Persone con Disabilità”, la Cooperativa è stata promotrice di eventi, insieme alle associazioni di volontariato che si occupano di disabilità, in occasione della Giornata Internazionale delle Persone con Disabilità. Il 3 dicembre è un’occasione per ricordare le condizioni di vita di milioni di cittadini e delle loro famiglie, ma anche un momento per ribadire la necessità di un impegno comune, per garantire loro i fondamentali diritti umani.
- Tra il 2015 e il 2016 “Blind Nordic Walking”, progettato su iniziativa dell’Associazione Sportiva Dilettantistica Nordic Walking Grand Combin, con il coinvolgimento dell’UICI (Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti - Sezione Valle d’Aosta), è stato avviato un progetto sperimentale di Nordic Walking, con persone aventi disabilità visiva; esso è finalizzato ad individuare modalità e tecniche adeguate, al fine di trasferire la conoscenza e la pratica di questa specifica disciplina, affinché si acquisiscano le competenze necessarie per potersi muovere in autonomia. Il progetto ha già prodotto interessanti risultati e si vuole mettere a disposizione di quanti, residenti e turisti, vorranno sperimentarlo.
- Nel 2015, “Via Francigena per tutti”, l’Associazione Free Wheels Onlus e il Tour operator Sloways, alla ricerca di organizzazioni del terzo settore, presenti nei diversi territori attraversati dalla Via Francigena, avevano l’obiettivo di percorrere il tratto italiano, dal Colle del Gran San Bernardo a Roma, ripercorrendo il tragitto affrontato dall’Arcivescovo di Canterbury Sigerico, nel X secolo. Lo scopo del loro viaggio-evento, era quello di costruire una rete di operatori turistici e di realtà locali, che comprendessero il valore e le potenzialità della Via per Roma; le Associazioni auspicavano inoltre, in una collaborazione per quanto riguarda lo sviluppo di una “Via Francigena per tutti”. Oltre all’adesione ed alla promozione dell’iniziativa, C’era L’Acca si impegnò a coinvolgere altre organizzazioni territoriali, rappresentative della nostra realtà. Abbiamo così condiviso questa esperienza con CodiVda, Uisp, Aspert, Disval, Aism, UICI, Girotondo, Kratos Team, Nordic Walking Grand Combin e La Bicicletteria di Delfo, oltre che con il Comune di Saint-Rhémy-en-Bosses.
- Tra il 2015 e il 2016 è stato effettuato il completamento e la valorizzazione del sentiero Chanavey-Bruil, a favore di un’utenza ampliata. All’interno del Parco Nazionale del Gran Paradiso, nel territorio del comune di Rhêmes- Notre-Dame, circa 20 anni or sono, fu creato un percorso accessibile, che collega la frazione di Chanavey a quella di Bruil. A

distanza di diversi anni dalla prima realizzazione, l'Amministrazione comunale, avvalendosi anche del cofinanziamento da parte del Parco, ha avviato un'opera di "restyling" del percorso.

C'era l'Acca collabora al progetto attraverso:

- Sviluppo e realizzazione pannelli
- Realizzazione un'audio guida in formato MP3 e scaricabile dai siti degli enti coinvolti
- Realizzazione di una "mappatura" dei luoghi e degli itinerari facilmente percorribili, delle strutture ricettive e della ristorazione presenti sul territorio
- Realizzazione di una guida del sentiero contenente informazioni e suggestioni per scoprire o riscoprire aspetti della natura dei luoghi, ma utile anche ad organizzare la propria gita o il proprio soggiorno.
- Nel 2015, nasceva "Il cielo in una pentola", un progetto sviluppato in collaborazione con l'Associazione Girotondo; esso prevedeva la realizzazione di laboratori di cucina, con il duplice obiettivo di accrescere le competenze e di verificare le possibili opportunità lavorative, oltre che ad accrescere le autonomie personali. Inoltre, il laboratorio sperimentava proposte legate ai prodotti locali, anche attraverso la conoscenza del territorio e la collaborazione di imprese e aziende agricole.
- Nel 2016 "Via Francigena - Tratto dal Monastero Mater Misericordia e al Castello di Quart", rappresentava l'inizio di una collaborazione gratuita, al progetto "Via Francigena per tutti" promosso dai Lions Club della Valle d'Aosta; l'obiettivo di tale programma era la realizzazione di un primo tratto di Via Francigena. C'era l'Acca ha dunque fornito la propria consulenza, rispetto all'individuazione dei diversi target e degli interventi da realizzare sul sentiero, a supporto della visita. La Cooperativa ha curato, per questo tratto di cammino, la prima guida valdostana a lettura facilitata. La guida, particolarmente adatta a persone con disabilità intellettiva, è stata realizzata insieme all'Associazione Girotondo e ha visto il coinvolgimento diretto di persone con disabilità. Altro supporto alla visita è stata la realizzazione di un'audio guida, progettata in particolar modo per le persone non vedenti, così come l'installazione di un pannello tattilo visivo, da apporre nelle vicinanze del Castello di Quart. Questo

progetto è stato presentato a Strasburgo, all'interno di un incontro rivolto ai manager dei Cammini culturali europei, riconosciuti dal Consiglio d'Europa.

- Nel 2016 “Sentiero di Perrères – Pramoron”, proponeva una consulenza per l'individuazione di elementi utili alla fruibilità del percorso di Pramoron. La Cooperativa, in collaborazione con lo studio di Bruno Baratti, per conto di CVA SPA, si adoperava alla realizzazione di una descrizione del percorso, che potesse tener conto delle diverse disabilità; la redazione dei testi, lavorava inoltre alla realizzazione di un'audio-guida descrittiva, del percorso e dell'ambiente circostante.
- Nel 2017 C'era L'acca ha collaborato al progetto finanziato dall'Unione Europea – Interreg Alcotra “Parco della Lettura di Morgex” e “Morgex per tutti! – Percorsi e attività per famiglie”. Il primo progetto è stato situato in un parco in cui, attraverso alcuni giochi mirati, si può accedere alla scoperta della lettura agevolata. Il secondo, invece, è una sorta di guida per le passeggiate accessibili a tutti, comprese le persone con disabilità, persone anziane e famiglie con bambini.
- Nel 2019 l'Associazione ha collaborato con 'Naturalp', per la realizzazione del progetto “Valpeline all season”. Questo, nasce dall'intento di promuovere la Valpeline in tutte le stagioni dell'anno, dandoLe il valore aggiunto dell'accessibilità. C'era L'acca ha realizzato le mappe dei percorsi e le rispettive schede, con misure e foto delle varie strutture, postandole all'interno del sito.
- Infine, nel 2022 la Cooperativa ha collaborato con CVA al progetto “Giri d'energia”, ma approfondiremo meglio l'argomento nel prossimo capitolo.

Il sito web

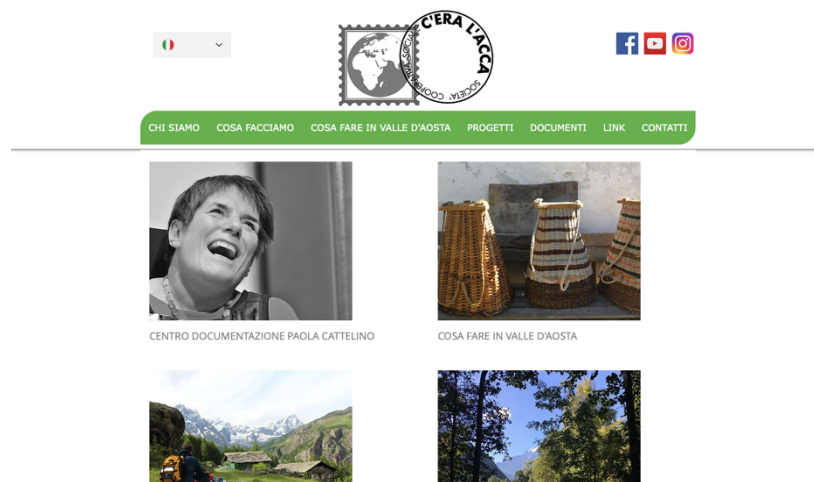


Figura 5.2

All'interno del sito web⁸³ di C'era L'acca, troviamo una breve presentazione della Cooperativa, di cosa si occupa, dei progetti a cui ha aderito e delle persone con cui collabora, fornendo i vari contatti.

Troviamo, oltre a ciò, una serie di arricchimenti molto utili al viaggio: con il titolo "Cosa fare in Valle d'Aosta", ai turisti che si recano nella regione, vengono suggerite tutte le strutture ed i percorsi accessibili, composti da misure precise dei luoghi da percorrere ed immagini correlate. Dietro questo risultato, mi hanno offerto la possibilità di vedere alcuni file ormai datati, in cui era molto chiaro l'impegno e la dedizione degli operatori, i quali si recavano fisicamente nelle strutture o nei percorsi, prendendo misure e testando in prima persona i vari percorsi. Dalle mie ricerche, nelle regioni italiane, ci sono tante organizzazioni che si occupano di turismo accessibile, ma nessuna di esse è attenta come C'era L'acca la quale, a mio parere, dona un valore aggiunto, alla regione.

La prima volta che mi sono rivolta a questa Associazione, è stato per chieder loro se avessero, all'interno della loro struttura, un albergo in VdA, che sarebbe servito ad una persona con esigenze molto specifiche. Dopo un'attenta consultazione dei loro file, mi hanno fornito una lista di strutture e di attività che fossero accessibili. Devo ammettere che la mia grande soddisfazione per la risposta ottenuta, era mista ad un poco di incredulità, poiché la persona

⁸³Link al sito: <https://www.ceralacca.org>

richiedente in questione, cercava una struttura con dette caratteristiche, ormai da tempo e, purtroppo, in maniera infruttuosa.

5.2 Il progetto “Giri d’energia”

In questo ultimo progetto del 2022⁸⁴, C’era L’acca ha collaborato con CVA⁸⁵ (Compagnia Valdostana delle Acque – Compagnie Valdôtaine des Eaux S.p.a.) che è una S.p.A. a socio unico ed ha la propria sede in Valle d’Aosta, regione situata nel nord-ovest dell’Italia.

Come spiega il sito ufficiale della CVA, gli itinerari nella forza dell’acqua, sono accessibili a tutti: “i percorsi “Giri d’energia”, vi conducono alla scoperta della Valle d’Aosta e dello straordinario connubio tra produzione di energia elettrica ed ambiente, simbolo di un rapporto antico ed affascinante tra uomo e natura, un esempio di cultura, storia e di rispetto reciproco. Ogni anno, le 32 centrali idroelettriche del Gruppo CVA, producono quasi 3 miliardi di kWh di energia pulita, equivalente al consumo medio annuale di energia di circa 1 milione di famiglie. Residenti, turisti, famiglie e scolaresche che desiderino sperimentare la simbiosi perfetta, tra la forza della natura e l’ingegno dell’uomo, muovendosi lungo questi sentieri ,possono godere dello spettacolo di un ambiente unico al mondo, gioendo del fascino di opere grandiose, al tempo stesso discrete e integrate nel territorio e nella cultura della montagna.”⁸⁶

Al fondo di questa introduzione, è presente un file scaricabile, il cui interno raggruppa tutti i percorsi che si trovano in Valle d’Aosta e nelle varie città; si possono trovare inoltre, informazioni sull’accessibilità, a favore di:







- Persone normodotate
- Persone con disabilità fisica
- Persone non vedenti
- Persone anziane.

⁸⁴Per approfondimenti sul progetto: <https://www.cvaspa.it/giri-denergia-itinerari-inclusivi>

⁸⁵Link al sito: <https://www.cvaspa.it/informazioni-su-cva>

⁸⁶<https://www.cvaspa.it/giri-denergia-itinerari-inclusivi>

Giri d'Energia INCLUSIVI CVA.

| Giro | Comune | Percorso |  |  |  |  |  |  |
|------|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Bionaz | Diga di Place Moulin | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 2 | Ollomont | Bacino di By | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 3 | Brusson | Laghetto di Brusson Miniere di Chamousira | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 4 | Valgrisenche | Diga di Beauregard | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 5 | Cogne | Centrale di Lillaz: • Opera di presa della centrale • Parco geologico | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 6 | Valtournenche | Dighe di Cignana: • Promoron - Cignana • Perrères - Promoron | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 7 | Breuil-Cervinia | Diga del Goillet | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 8 | Gressoney-la-Trinité | Diga del lago del Gabiet: • Cabinovia | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 9 | Champorcher | Lago Misérin: • Rifugio Dondena • Centro Visitatori Parco Mt. Avic | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 10 | Champdepraz | • Centro Visitatori Parco Mt. Avic | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 11 | Saint-Denis | Parco eolico di Saint-Denis | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

Legenda simboli di accessibilità:  Persone normodotate  Persone con disabilità fisica  Persone non vedenti  Persone anziane  Famiglie con bambini piccoli  Persone con disabilità relazionale

Figura 5.3⁸⁷

Successivamente, cliccando su un percorso specifico di proprio interesse ed entrando nella sezione “accessibilità”, vengono riportate: descrizione del percorso, a chi è consigliato il percorso in questione e tutte le misure di altitudine e dislivello necessarie. Inoltre, si possono trovare le schede scaricabili dell’accessibilità dei bagni (incluse di misure e immagini delle varie zone), il tracciato GPX, l’audioguida e il video LIS (Lingua dei Segni Italiana). Per chi fosse impossibilitato a compiere questo percorso, invece, sono presenti, all’inizio della pagine, vari video di presentazione, alcune immagini e il tour virtuale dell’attività con relative spiegazioni, in maniera tale da poterlo rendere accessibile, perlomeno attraverso il computer.

Penso che questa iniziativa della CVA, insieme alla Cooperativa C’era L’acca, sia davvero encomiabile, sia essa a favore dei residenti, che per quanto riguarda l’accoglienza di eventuali turisti. Trovare informazioni così dettagliate e chiare, non è mai facile; questi progetti mettono in grande risalto l’impegno con il quale, la Valle d’Aosta si adopera, al fine di rendere la propria Regione accessibile ed inclusiva a tutti, in funzione delle diverse abilità fisiche, sensoriali e cognitive delle persone meno fortunate.

⁸⁷ Figura presente al seguente link: <https://www.cvaspa.it/giri-denergia-itinerari-inclusivi>

CONCLUSIONE

In conclusione a questa tesi, possiamo affermare che il turismo accessibile è l'insieme delle strutture e dei servizi che consentono a chiunque di vivere una vacanza, in modo soddisfacente.

Il grado di appagamento del turista con disabilità, è un parametro di valutazione del sistema di accoglienza. L'informazione deve tener conto di tutte le esigenze, ivi comprese quelle finora meno considerate, quali le disabilità sensoriali, invisibili e intellettive; inoltre è bene includere persone con esigenze dietetiche ed alimentari, con intolleranze ed allergie, genitori con bambini, donne in gravidanza, persone obese ed altri soggetti aventi particolari patologie.⁸⁸

Nei capitoli di questo elaborato, l'obiettivo è stato quello di evidenziare i benefici umani ed economici, del divenire una destinazione turistica inclusiva, impegnandosi molto anche sull'accessibilità, come elemento promozionale.

Alla luce delle analisi fatte, possiamo dire che la Valle d'Aosta sta migliorando ogni anno che passa, soprattutto nel settore turistico, avendo essa creato un gran numero di attività inclusive. Inoltre, a differenza di altre regioni italiane, la Valle gode di molte associazioni ed enti che si impegnano nell'intento di agevolare i bisogni del cittadino.

Tuttavia, sebbene i risultati emersi dalle analisi si possano considerare positivi, la strada da percorrere, verso l'inclusione turistica, è ancora lunga; servirà quindi, continuare il percorso avviato, con costanza e determinazione, al fine di migliorare ulteriormente, restando sempre aggiornati. Anche l'attore britannico Warwick Davis, si pronunciò sull'argomento, dicendo: "Il mondo si preoccupa della disabilità, più che delle persone disabili".

Gli operatori turistici inoltre, dovrebbero imparare che la compassione, è un atteggiamento sbagliato, nei confronti del cliente disabile; molto meglio dimenticarsi dell'eventuale handicap ed iniziare ad ascoltare ed a saper accogliere le probabili richieste, in maniera adeguata. Ciò non significa unicamente dedicarsi all'eliminazione delle barriere architettoniche, ma rendersi conto del fatto che esistono barriere che recano maggiori intralci, nella vita delle persone disabili.. e parlo delle barriere culturali.

Sarebbe opportuno, quindi, adottare un atteggiamento amicale ed empatico, verso il turista e non solo. Tutto ciò si può estendere anche al mondo che ci circonda, poiché a volte, i veri

⁸⁸Fonte: Quaderni della Fondazione Centro Internazionale su Diritto, Società e Economia - n. 25

limiti non provengono dalle persone con bisogni specifici, ma da coloro che li circondano... essere consapevoli di questo, sarebbe un grandissimo passo avanti, nella rimozione delle barriere.

ALLEGATO 1 – Dati dei questionari

Primo questionario per le strutture ricettive

Domande riguardanti la struttura ricettiva

Quale tipologia di attività gestite?

73 risposte

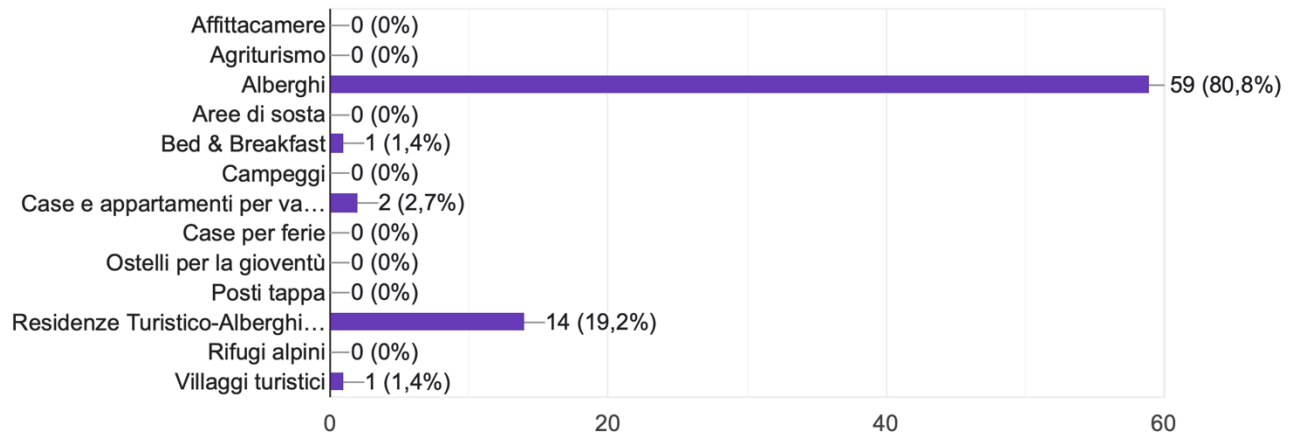


Figura 1

Di quale comprensorio fate parte?

73 risposte

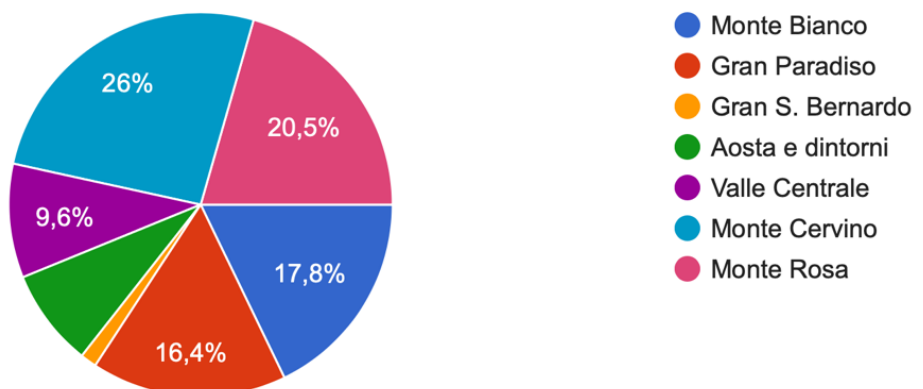


Figura 2

La vostra struttura, per quale tipologia di turisti è accessibile?

73 risposte

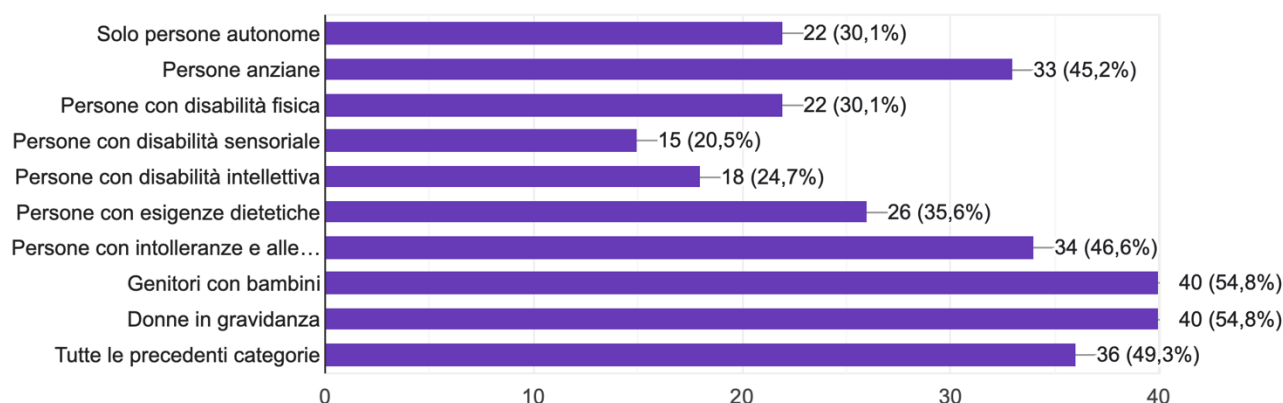


Figura 3

Domande riguardanti la clientela

Quali turisti con esigenze specifiche accogliete? In quale percentuale?

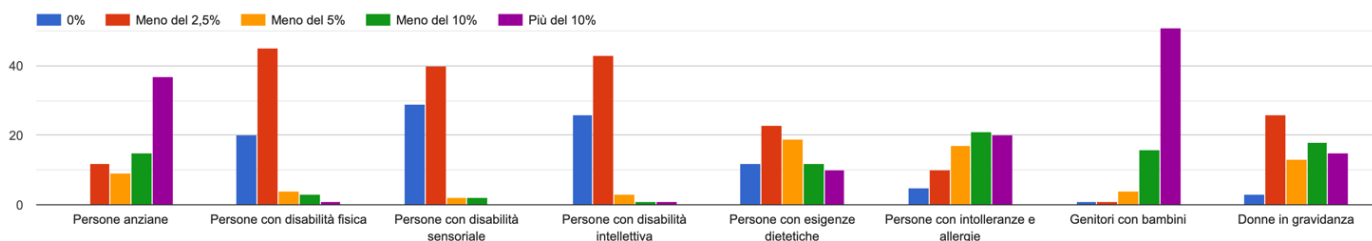


Figura 4

Qual è la percentuale di turisti con esigenze specifiche che accogliete sul totale degli ospiti?

67 risposte

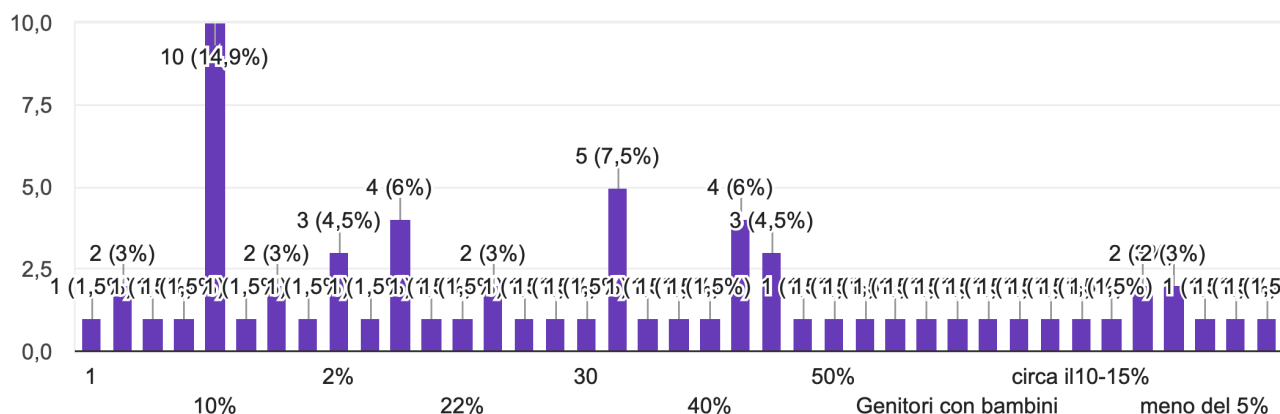


Figura 5

Per quanto riguarda questa tipologia di turisti:

Qual è la percentuale di arrivi?

73 risposte

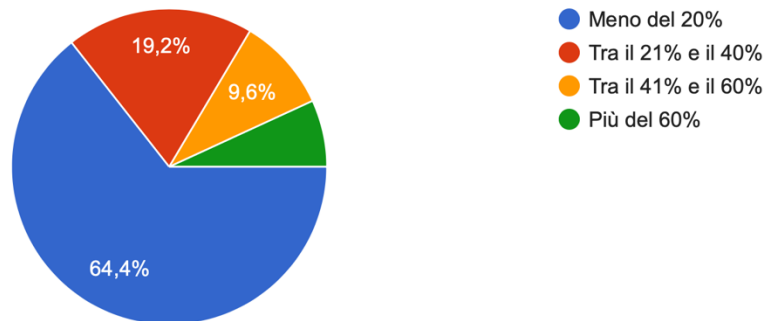


Figura 6

Quale stagione prediligono maggiormente?

73 risposte

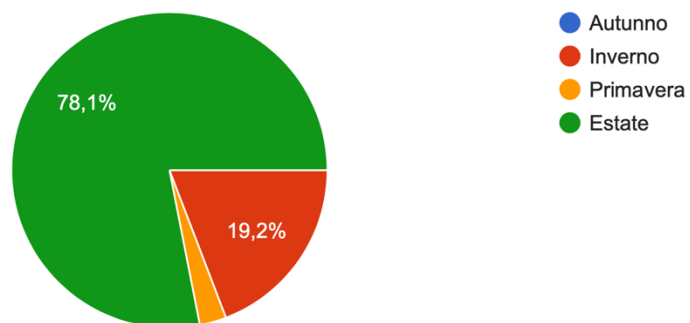


Figura 7

Nello specifico, in quale periodo è più presente?

73 risposte

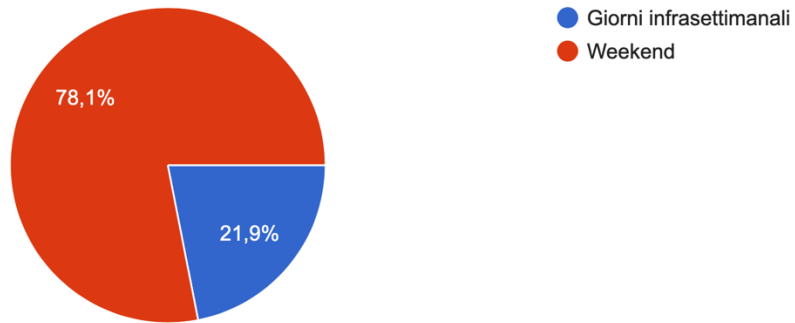


Figura 8

Quali sono le attività che questi ospiti specifici svolgono principalmente durante il loro soggiorno?

73 risposte

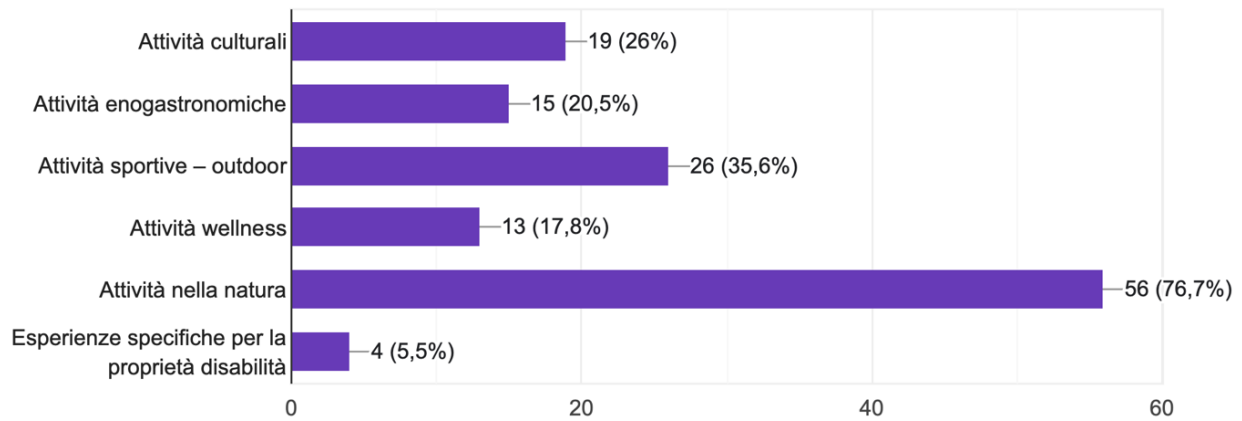


Figura 9

Qual è la permanenza media di questi ospiti?

73 risposte

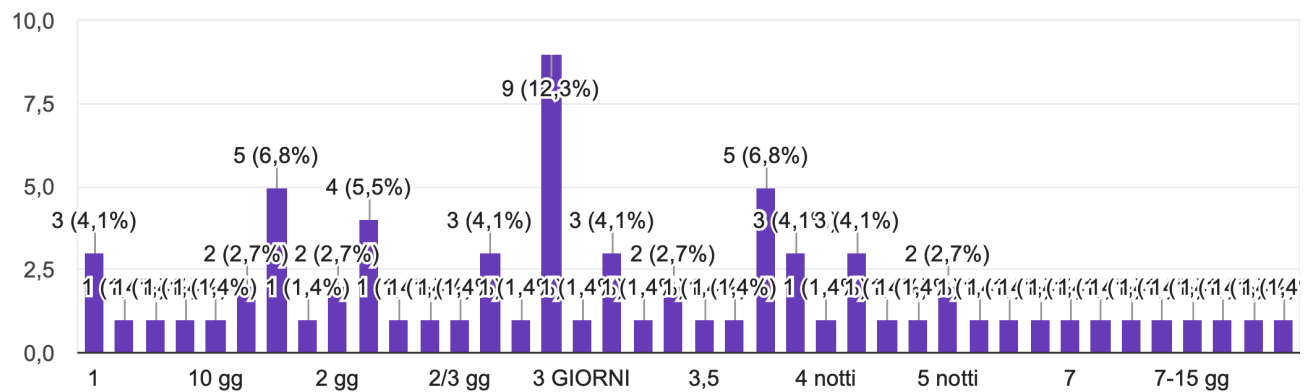


Figura 10

In quale regione operate?

12 risposte

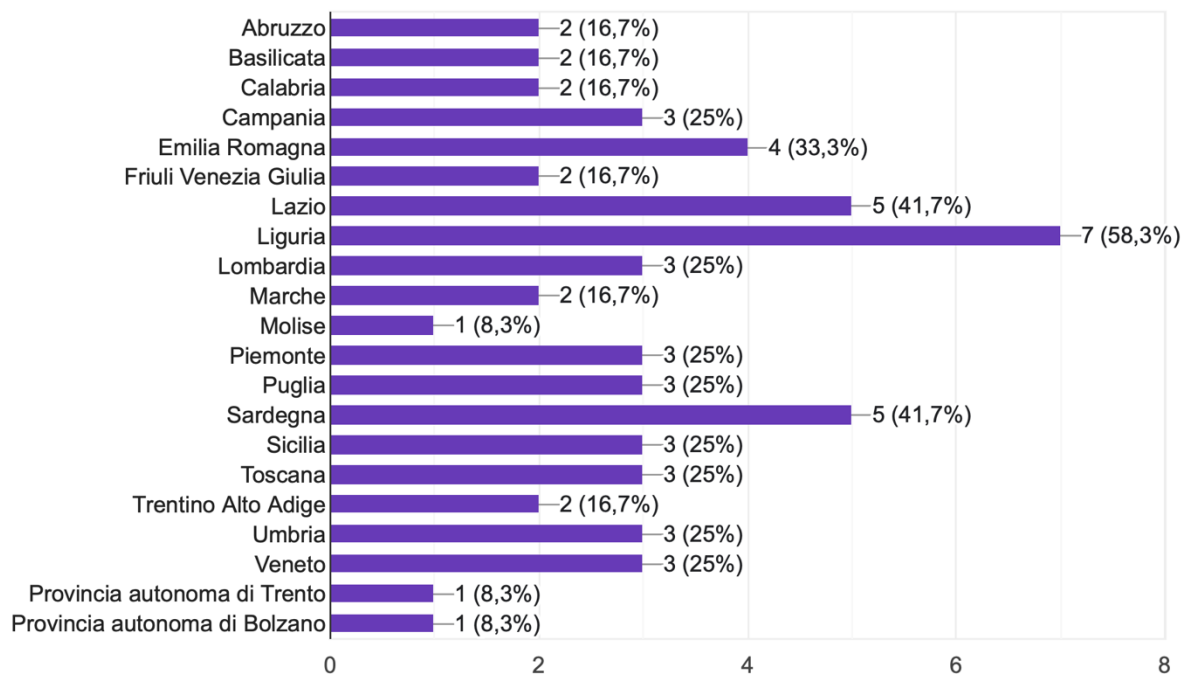


Figura 13

Di quale tipologia di disabilità vi occupate?

12 risposte

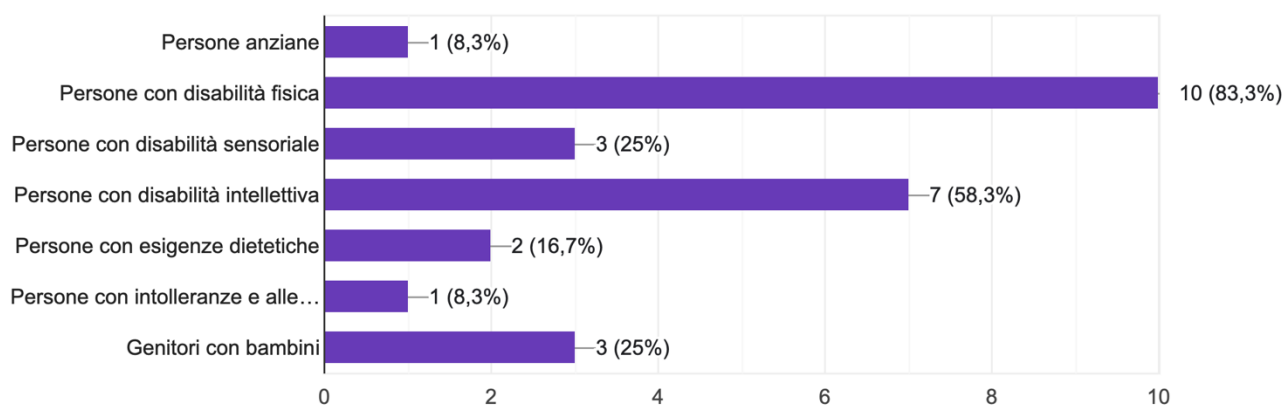


Figura 14

Siete mai stati con l'associazione in Valle d'Aosta?

12 risposte

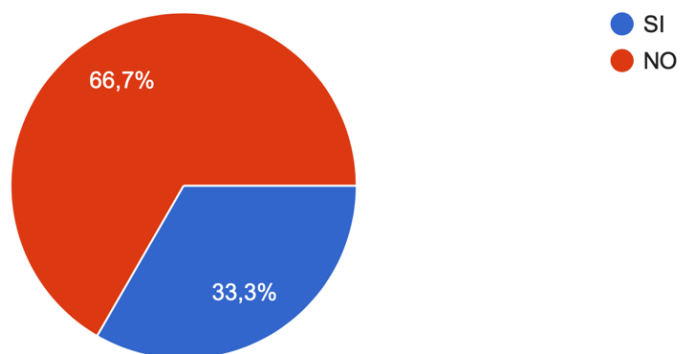


Figura 15

Parte del questionario riservata solo alle associazioni che hanno già soggiornato in VdA

In quale comprensorio avete soggiornato?

4 risposte

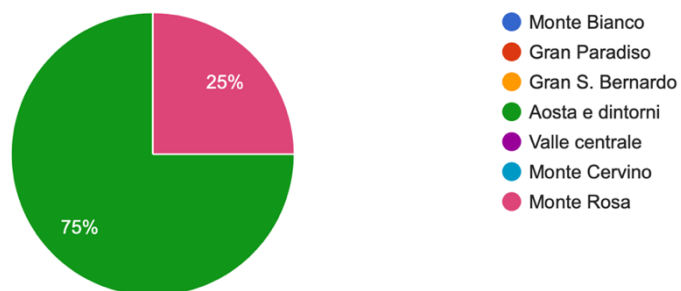


Figura 16

Che valutazione date da 1 a 5 a:

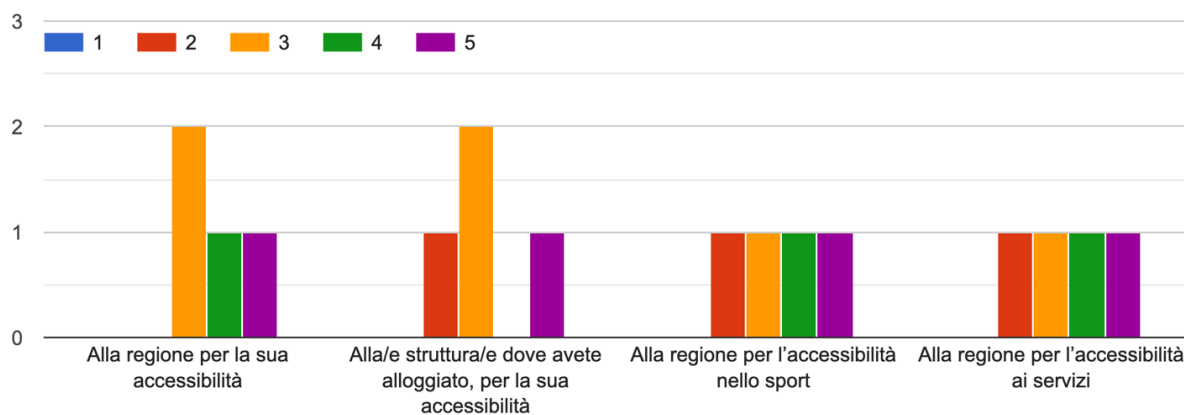


Figura 17

Parte del questionario rivolta a tutti i partecipanti

Se doveste organizzare una vacanza in Valle, prediligereste:

12 risposte

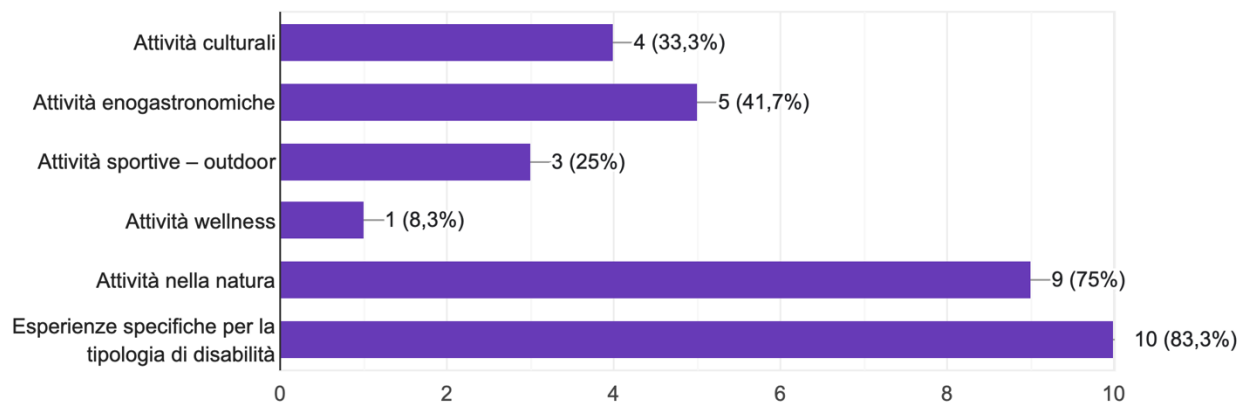


Figura 18

In quale struttura ricettiva soggiornereste?

12 risposte

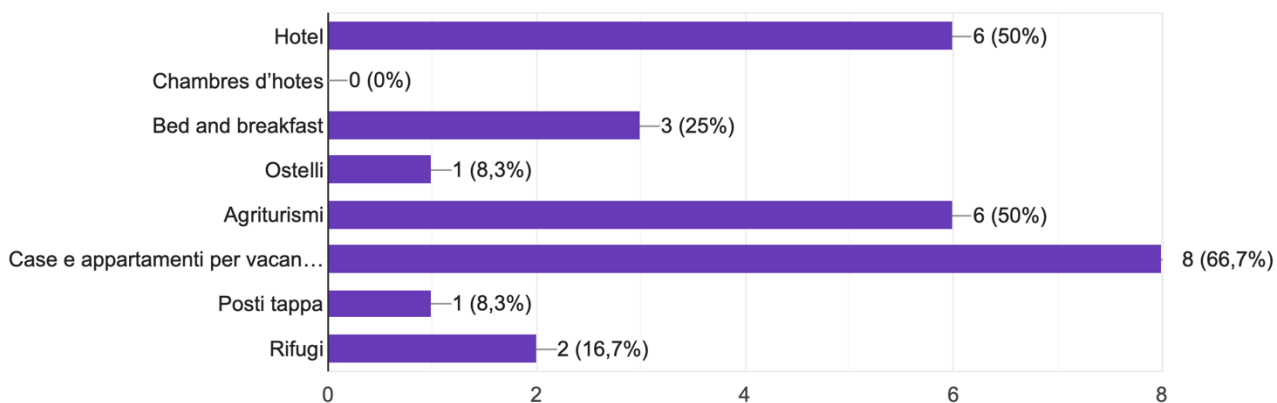


Figura 19

Pensate che oltre agli alberghi, le altre strutture ricettive siano pronte ed attrezzate a ospitare turisti con esigenze specifiche?

12 risposte

Figura 20

Le risposte della Figura 20 sono aperte e varie, dunque sono presentate nell'elaborato.

Se voi, come associazione, decideste di organizzare una vacanza in Valle d'Aosta, per quanti giorni prenotereste?

12 risposte

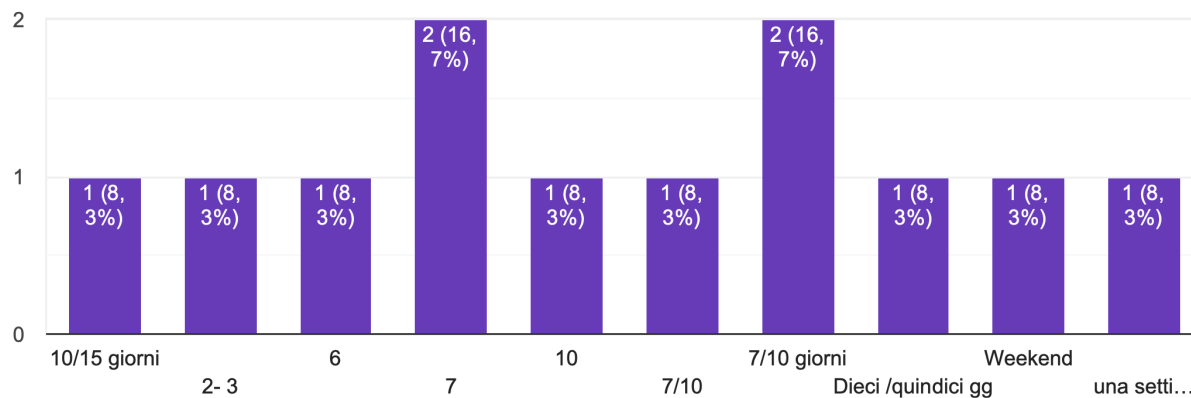


Figura 21

Nello specifico, quale periodo prediligereste?

12 risposte

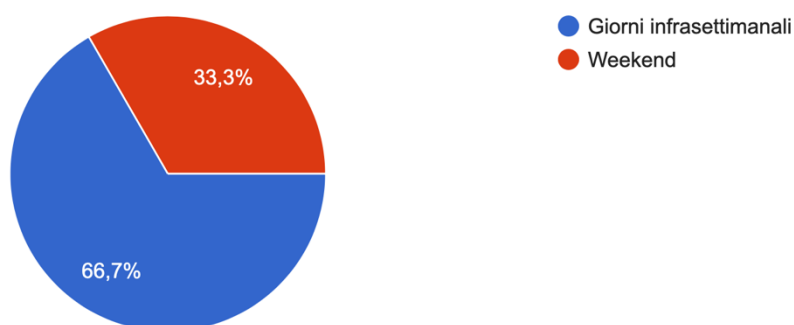


Figura 22

In quale stagione preferite svolgere la vacanza?

12 risposte

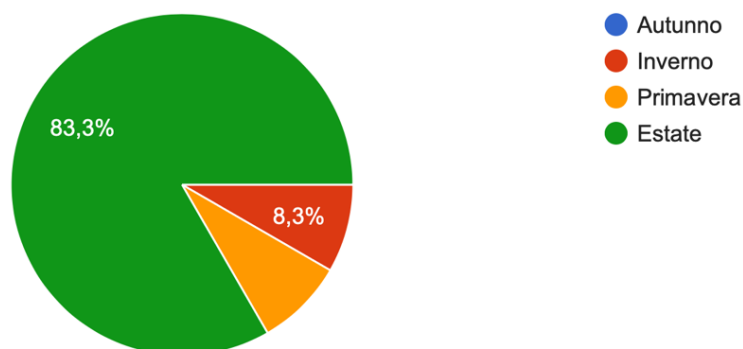


Figura 23

Le risposte delle Figure 24 e 25, essendo aperte, sono state riportate all'interno dell'elaborato.

Quando andate in vacanza e trovate il posto accessibile e adatto alle vostre esigenze, tendete a ritornarci negli anni successivi o a cambiare sempre località?

12 risposte

Figura 24

Quali sono gli aspetti maggiormente significativi, rispetto all'accessibilità, che cercate e che vorreste trovare in Valle d'Aosta?

12 risposte

Figura 25

BIBLIOGRAFIA

- Atti del convegno del 21 settembre 2018 “Open2020 – Il Turismo Accessibile in Montagna”
- Chris Bradford, Young Samurai- *La via della Spada*, 2009
- Ente Nazionale per la Protezione e l’Assistenza dei Sordi - *Proposte per il programma d’azione: quarta conferenza nazionale sulle politiche della disabilità* - luglio 2013 a Bologna.
- E. Scullica, G. Del Zanna, M.R. Fossati - *Human Hotel Design* – Franco Angeli 2015
- Giancarlo dall’Ara - *Il marketing passaparola nel turismo – stimolare e promuovere le tecniche di gestione del passaparola positivo* – Agra 2005
- Giorgio Tassinari - *Appunti di Statistica del turismo* – CLUEB 1997
- Guido Vaccaro - *La statistica applicata al turismo, analisi quantitativa del fenomeno turistico* – Hoepli 2007
- Lucia Baracco - *Barriere percettive e progettazione inclusiva* – Erickson 2016
- Lucia Lancerin, Regione del Veneto - *Il verde è di tutti* –2003
- N.Bravo e A. Manzo - *Viaggiare senza limiti: il turismo per tutti in Europa, IsITT- Istituto Italiano per il Turismo per Tutti*
- Quaderni della Fondazione – 25, *Il turismo accessibile nella località di montagna* – Aosta 28 marzo 2008
- Quaderni della Fondazione – 29, *Un turismo per tutti* – Aosta 27 marzo 2009
- Quaderni della Fondazione – 31, *Il turismo accessibile in montagna* – Aosta, Pollein, Grand Place 9 aprile 2010
- Quaderni della Fondazione – 35, *Turismo accessibile in montagna*
- Quaderni della Fondazione – 36, *Turismo accessibile in montagna*
- Quaderni della Fondazione – 40, *Turismo, salute e benessere in montagna*
- Quaderni della Fondazione – 43, *Incontro di studi su Il turismo in montagna: cammini e percorsi slow* – Aosta 23 maggio 2016
- Quaderni della Fondazione – 45, *Incontro di studi su il turismo accessibile nei parchi negli ambienti naturali di montagna* – Aosta 26 maggio 2017

- Quaderni della Fondazione – 46, *Incontro di studi su il turismo di montagna e patrimonio culturale* – Aosta 11 maggio 2018
- Regione Autonoma Valle d’Aosta Assessorato Sanità ed Assistenza Sociale - *La Regione Valle d’Aosta per gli handicappati*
- Simone Agrestini - corso “*Turismo accessibile e strutture di alta montagna*”
- UNWTO Publications - *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices* - 2016

SITOGRAFIA

- https://www.accessibletourism.org/resources/io3_3_policy-m-it-final.pdf (cap.3)
- <https://www.accessibletourism.org>
- https://www.ansa.it/valledaosta/notizie/2022/06/08/disabili-12-mln-per-progetto-sullo-sci-per-tutti-in-vda_89a65bad-c98d-4fa6-9c03-19dcb5d5ea3c.html
- https://www.ao.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/eventi/uploads/documents/220722_report_analisi_fdp_2019-2020.pdf
- <https://appuntiturismo.it/definizione-di-turismo/>
- <https://www.associazioneailu.org/concetto-di-disabilita/>
- <https://appuntiturismo.it/definizione-di-turismo/>
- [27&atto.codiceRedazionale=096G0512&tipoDettaglio=multivigenza&qId=&tabID=0.6373369056008605&title=Atto%20multivigente&bloccoAggiornamentoBreadCrumb=true](https://www.ato.ao.camcom.it/atto.codiceRedazionale=096G0512&tipoDettaglio=multivigenza&qId=&tabID=0.6373369056008605&title=Atto%20multivigente&bloccoAggiornamentoBreadCrumb=true)
- https://www.bosettiegatti.eu/info/norme/statali/1989_0236.htm
- <https://bur.regione.veneto.it>
- <https://www.ceralacca.org>
- <https://comunilabo.it/accessibilita-cognitiva-necessaria-perche-utile%EF%BF%BC/>
- <http://www.cpaonline.it/web/generale/index.php?id=25>
- <https://www.cvaspa.it/giri-denergia-itinerari-inclusivi>
- <https://www.cvaspa.it/informazioni-su-cva>
- https://www.didaweb.net/mediatori/articolo.php?id_vol=1903
- www.europa.eu

- <https://eur-lex.europa.eu/IT/legal-content/summary/european-disability-strategy-2010-2020.html>
- https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_it.pdf
- www.fieramilano.it
- <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1992/02/17/092G0108/sg>
- <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2004/01/17/004G0015/sg>
- <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2005/08/08/05A07954/sg>
- https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaArticolo?art.versione=1&art.idGruppo=0&art.flagTipoArticolo=1&art.codiceRedazionale=08A02717&art.idArticolo=1&art.idSottoArticolo=1&art.idSottoArticolo1=10&art.dataPubblicazioneGazzetta=2008-05-16&art.progressivo=1
- <https://www.istat.it/it/files//2019/12/Disabilit%C3%A0-1.pdf>
- <https://www.konemotus.it/blog/normativa-disabili-barriere-architettoniche/>
- <https://www.liceoreginamargherita.edu.it/cts/Barriere%20architettoniche%20e%20socio-percettive%20-%20Santo%20Graziano.pdf>
- <https://www.normattiva.it/atto/caricaDettaglioAtto?atto.dataPubblicazioneGazzetta=1996-09->
- <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1986-02-28;41!vig=>
- https://www.sanremonews.it/2016/06/23/leggi-notizia/argomenti/altre-notizie/articolo/sanremo-ci-scrive-marco-io-disabile-vorrei-anche-pagare-il-parcheggio-ma-guardate-bene-la-foto.html?fbclid=IwAR0_9QBY_fVpV8OG95i1rJtXyCG2yKT1wTIXFZmgWmiGGvfxRkf-8RaTyY4

- <http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/index.php/progetto/definizione-turismo-accessibile>
- www2.unwto.org