



Turismo accessibile e volontariato in Toscana

Scenario attuale e prospettive per il futuro

a cura del Centro Studi e Ricerche Fondazione Campus



Centro Servizi Volontariato Toscana
Organizzazione di volontariato (Odv)
Via Ricasoli, 9 - 50122 Firenze
Telefono: +39 055 27 17 31
Fax: +39 055 21 4720
Numero Verde: 800 005 363
info@cesvot.it
www.cesvot.it



Firenze, aprile 2019

INDICE

| | |
|--|----|
| Introduzione | 3 |
| 1. Il turismo accessibile: principi, politiche e dimensioni del fenomeno | 5 |
| 1.1 Il viaggio come diritto universale | |
| 1.2 Disabilità e turismo accessibile: il punto su alcuni concetti chiave | |
| 1.3 Linee guida, risoluzioni e standard internazionali | |
| 1.4 Il quadro normativo in Italia e in Toscana | |
| 2. Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana | 11 |
| 2.1 Finalità e metodologia dell'indagine | |
| 2.2 Analisi del campione | |
| 3. Indagine sul turismo accessibile: progetti in materia di turismo accessibile dal mondo del volontariato | 14 |
| 3.1 Metodologia ed elaborazione dei dati | |
| 3.2 Comitato Italiano Reinserimento Sociale (Cirs) | |
| 3.3 Associazione Paraplegici – Provincia di Massa Carrara | |
| 3.4 Ippomare Asd | |
| 3.5 Associazione Ragazzi Speciali onlus | |
| 3.6 Associazione Bambini Cri du Chat | |
| 3.7 Handy Superabile Associazione Onlus | |
| 3.8 Associazione Gente di Mare Asd | |
| 3.9 Associazione Volontari Gruppo Elba Onlus | |
| 3.10 Pianeta Elisa | |
| 3.11 Associazione Paraplegici Livorno | |
| 3.12 Associazione Toscana Idrocefalo e Spina Bifida | |
| 4. L'accessibilità dell'offerta turistica in Toscana dal punto di vista delle associazioni | 23 |
| 4.1 Metodologia ed elaborazione dei dati | |
| 4.2 Considerazioni complessive | |
| 5. Indagine sui fabbisogni formativi del volontariato toscano in tema di turismo accessibile | 28 |
| 5.1 Premessa | |
| 5.2 Analisi dei risultati | |
| 5.3 Considerazioni finali | |
| 6. Linee di sviluppo ed investimenti per un turismo accessibile di qualità ad opera del volontariato in Toscana | 31 |
| 6.1 Premessa metodologica | |
| 6.2 Analisi Swot del sistema "Turismo accessibile e Volontariato" in Toscana | |
| 6.3 Linee di sviluppo e fabbisogni del volontariato toscano per valorizzare il turismo accessibile | |
| 7. Conclusioni | 36 |
| Appendice | 37 |
| Dynamo Camp | |
| Happy Wheels Asd | |
| Allegati | 38 |
| Bibliografia e sitografia | 42 |

Introduzione

La presente ricerca è nata dalla collaborazione con Cevot – Centro Servizi Volontariato Toscana nell’ambito del seminario su “Turismo accessibile e volontariato” promosso dallo stesso ente per illustrare alle associazioni e a tutti i portatori di interesse lo stato e le potenzialità di tale connubio.

Mettendo in luce le esperienze più significative realizzate da alcune delle associazioni di volontariato operanti in Toscana e individuando le principali criticità del sistema, abbiamo formulato alcune proposte di sviluppo finalizzate a rafforzare la capacità del volontariato di accedere alle opportunità che il turismo può offrire a chi viaggia con bisogni specifici, facendo particolare riferimento, nella nostra ricerca, ai bisogni specifici causati da disabilità motoria.

Nell’ambito della nostra indagine abbiamo innanzitutto contestualizzato il turismo accessibile all’interno del suo quadro normativo a più livelli (regionale, nazionale e internazionale), avendo sempre a mente che il turismo è riconosciuto dalle convenzioni internazionali come un diritto universale dell’umanità.

Attraverso la realizzazione di una indagine tramite questionario (che alleghiamo in appendice), abbiamo illustrato:

1. alcune tra le esperienze più significative in ambito di turismo accessibile realizzate dalle associazioni di volontariato aderenti al Cevot;
2. la visione che le associazioni di volontariato hanno dell’accessibilità dell’offerta turistica in Toscana, a livello regionale e a livello provinciale;
3. i fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in ambito di turismo accessibile.

La ricerca si conclude con la proposta di alcune possibili linee di sviluppo e di investimento utili al volontariato per il rafforzamento delle attività turistiche. Un supporto determinante per la definizione delle suddette linee di sviluppo è stato dato in particolare da tre associazioni di volontariato: Genitori insieme a Nendi, Handy SuperAbile e Associazione Toscana Idrocefalo e Spina Bifida, i cui presidenti – rispettivamente, Fernanda Acciai, Stefano Paolicchi e Marco Esposito – qui cogliamo l’occasione per ringraziare per il gentile contributo.

1. Il turismo accessibile: principi, politiche e dimensioni del fenomeno

1.1 Il turismo come diritto universale

Dati la natura e gli impatti del turismo sia a livello sociale che economico, le autorità pubbliche e le imprese del settore dovrebbero garantire l'eliminazione degli ostacoli eventualmente esistenti per consentire l'effettivo esercizio a tutti. Questo principio è sancito dall'applicazione universale del principio di pari opportunità, dalle linee guida e dalle risoluzioni emanate dalle principali istituzioni internazionali, nonché dalla legislazione in vigore in molti Paesi relativa alla materia turistica.

Secondo l'articolo 7 del *Codice Mondiale di Etica del Turismo*, adottato dall'Assemblea Generale dall'Organizzazione Mondiale del Turismo (Omt) nel 1999 e riconosciuto dall'Onu nel 2001 *"La possibilità di accedere direttamente e personalmente alla scoperta ed al godimento delle ricchezze del pianeta rappresenta un diritto di cui tutti gli abitanti del mondo devono poter usufruire in modo paritario"*.

Lo stesso Taleb Rifai, segretario generale dell'Omt fino al 2017, in un'intervista rilasciata per la rivista di settore Skift afferma: *"I believe travel has become a human right. People are not going to stop traveling"*¹.

1.2 Disabilità e turismo accessibile: il punto su alcuni concetti chiave

Svolgere un'indagine sul turismo accessibile impone innanzitutto la corretta definizione di alcuni concetti chiave, spesso utilizzati in modo approssimativo. Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità, disabilità è un termine generico, che indica menomazioni, limiti di attività e restrizioni di partecipazione. Mentre una menomazione è un problema nella funzione o struttura del corpo, una limitazione di attività indica una difficoltà incontrata da un individuo nell'esecuzione di un'attività o azione, e una restrizione alla partecipazione è un problema che un individuo sperimenta in diverse situazioni di vita, in ambito lavorativo, sociale e ricreativo. La disabilità è dunque una condizione complessa, che riflette l'interazione tra le caratteristiche psicofisiche di una persona e le caratteristiche della società in cui vive.

La *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità* afferma inoltre che la disabilità è un concetto in evoluzione e deriva dall'interazione tra persone con menomazioni e barriere attitudinali e ambientali che ostacolano la loro piena ed effettiva partecipazione alla società su base di uguaglianza con gli altri. Pertanto, una persona è resa disabile da un ambiente fisico e sociale non adatto ad accogliere persone con diverse esigenze di accessibilità. Con il termine *accessibilità* si indica quindi la qualità di un ambiente, prodotto, servizio o informazione raggiungibile e/o utilizzabile da tutti indipendentemente dalle proprie capacità.

La Commissione Europea fa una distinzione fra i seguenti tipi di accessibilità:

- **accessibilità fisica:** spazi e infrastrutture adatte a creare un ambiente in cui i cittadini possono muoversi liberamente;
- **accessibilità alla comunicazione:** possibilità di comunicare e, in generale, di dare e ricevere informazioni senza restrizioni;
- **accessibilità al web:** garanzia di accesso ai contenuti web e all'informazione online anche a utenti con disabilità.

Il termine **turismo accessibile** fa quindi riferimento alla fornitura di un servizio o prodotto turistico a tutti i clienti, senza restrizioni. La Rete Europea per il Turismo Accessibile (Enat), ad esempio fa riferimento al turismo accessibile come all'insieme di strutture e servizi (ambiente fisico, informazione, comunicazione e trasporti) adatti alle persone con esigenze speciali (permanenti o temporanee), per il godimento della vacanza e del tempo libero senza alcun ostacolo. Negli ultimi anni questo concetto si è tradotto nello slogan "turismo per tutti".

È bene ricordare, a tal proposito, che quando si parla genericamente di disabilità, non di rado si tende ad associare a questa condizione una qualche forma di disabilità motoria che impedisce a un individuo di muoversi liberamente e in completa autonomia, in modo permanente. Tuttavia la disabilità motoria può essere causata anche da specifiche condizioni

¹ "Credo che il viaggio sia diventato un diritto umano. Le persone non smetteranno di viaggiare".

fisiche temporanee (ad esempio donne in gravidanza) che a loro modo condizionano la mobilità. In aggiunta a quanto già specificato occorre inoltre tenere conto che la disabilità può colpire anche altre funzioni come ad esempio la vista o l'udito, e in questo caso occorre parlare di disabilità sensoriale. Ma l'accessibilità turistica chiama in causa anche altri bisogni specifici come ad esempio quelli determinati da eventuali allergie alimentari, parimenti in grado di condizionare la fruizione dell'esperienza turistica in completa sicurezza.

1.3 Linee guida, risoluzioni e standard internazionali

Garantire un'offerta turistica accessibile richiede cooperazione e collaborazione a più livelli territoriali (regionale, nazionale e internazionale) e tra più parti (governi, agenzie, tour operator, utenti, organizzazioni). D'altro canto gli impatti positivi del turismo accessibile vanno ben oltre i beneficiari diretti del turismo, incidendo sui valori sociali ed economici della società. In questo contesto, l'Organizzazione delle Nazioni Unite (Onu) e l'Organizzazione Mondiale del Turismo (Omt) hanno cercato di creare standard o di identificare elementi chiave da incorporare nella legislazione nazionale al fine di garantire l'accessibilità universale e la rimozione di qualsiasi tipo di barriera.

La *Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità*, segna una chiara presa di coscienza della situazione delle persone con disabilità dal punto di vista dei diritti umani. Adottata dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite nel dicembre del 2006 ha come scopo principale quello di "promuovere, proteggere e assicurare il pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro inerente dignità". In particolare gli articoli 9 e 30 della Convenzione fanno espressamente richiesta di:

- adottare misure adeguate per garantire che le persone con disabilità abbiano pari accesso all'ambiente fisico, alle informazioni, ai trasporti e alle strutture e servizi aperti al pubblico;
- riconoscere il diritto delle persone con disabilità a prendere parte su base di eguaglianza con gli altri alla vita culturale e assicurare l'accesso a luoghi di attività culturali, come teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici.

Mentre l'Onu già nel 1975 con la *Dichiarazione sui diritti per le persone disabili* si adoperava per garantire il riconoscimento dei diritti delle persone con disabilità, l'Omt si faceva promotrice di azioni e accordi per facilitare i viaggi e il soggiorno nelle destinazioni turistiche da parte di persone che viaggiano fuori dal loro Paese di residenza. E' in questo contesto che nel 1999 l'assemblea generale dell'Omt adottò il *Codice Mondiale di Etica del Turismo*, un quadro di riferimento per guidare tutti gli *stakeholder* del settore verso uno sviluppo responsabile e sostenibile del turismo globale.

In diverse occasioni il codice menziona espressamente il diritto di tutte le persone a praticare il turismo. In particolare, l'articolo 2 (Il turismo quale mezzo di soddisfazione individuale e collettiva) e l'articolo 7 (Diritto al turismo) fanno esplicito riferimento ai diritti delle persone con disabilità e alla necessità per tutte le parti interessate di facilitare il viaggio e la mobilità turistica.

Nel 2007 l'Assemblea Generale ha approvato i principi generali della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e ha invitato i suoi Stati membri e le parti interessate ad adottare tutte le misure possibili per facilitare i viaggi turistici in diverse aree e in particolare a:

- rendere accessibili i siti e gli stabilimenti turistici alle persone con disabilità offrendo servizi adatti ai loro bisogni senza alcun costo aggiuntivo;
- garantire una formazione specifica agli operatori turistici impiegati in siti e stabilimenti, o in altre imprese di servizi turistici;
- pubblicare informazioni chiare e dettagliate sull'accessibilità delle strutture ricettive.

In questo contesto nel 2006 nasce l'Enat (*European Network for Accessible Tourism*), un'associazione non profit che mette insieme le organizzazioni interessate a promuovere e incentivare il turismo accessibile. Si crea così un'esperienza di rete di livello internazionale con l'obiettivo di migliorare l'accessibilità delle informazioni turistiche, i trasporti, le infrastrutture, il design e il servizio per i visitatori con tutti i tipi di esigenze, un modello di eccellenza per un'offerta turistica accessibile e integrata.

1.4 Il quadro normativo in Italia e in Toscana

A garanzia dell'accessibilità turistica, anche l'Italia, nel tempo, ha saputo interpretare i bisogni specifici di una parte della domanda turistica, attraverso una normativa dedicata alla salvaguardia dei loro diritti. Proponiamo qui di seguito un breve *excursus* sulla disciplina legislativa in materia di turismo accessibile che si è susseguita nel nostro Paese negli ultimi anni.

Nel 1989 entra in vigore in Italia la **Legge 9 gennaio 1989 n. 13: Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati**, che stabilisce i termini e le modalità in cui deve essere garantita l'accessibilità ai vari ambienti, con particolare attenzione ai luoghi pubblici. Essa prevede contributi per i cittadini per l'abbattimento delle barriere architettoniche su immobili privati già esistenti nei luoghi di residenza di portatori di menomazioni o limitazioni funzionali permanenti (per disabili di carattere motorio e non vedenti).

Il **D.M. 14 giugno 1989, n. 236**, attuativo della precedente legge, indica tre livelli di qualità dello spazio costruito distinguendo tra:

- **accessibilità**: possibilità 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 fruire di spazi ed attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia;
- **visitabilità**: possibilità per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale di accedere agli spazi di relazione e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Vengono considerati spazi di relazione gli spazi di soggiorno dell'alloggio e quelli dei luoghi di lavoro, servizio ed incontro, nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione che vi svolge;
- **adattabilità**: possibilità di modificare nel tempo lo spazio costruito a costi limitati, allo scopo di renderlo completamente ed agevolmente fruibile anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale.

Lo stesso Decreto Ministeriale all'art. 6 stabilisce, anche per gli edifici e gli spazi privati, il rispetto dei parametri tecnici e dimensionali correlati al raggiungimento dei tre livelli di qualità sopra riportati. I requisiti vengono stabiliti in modo differenziato a seconda del tipo di edifici e degli spazi. Ogni nuova costruzione deve infatti rispettare tali norme, e i vecchi edifici devono essere opportunamente adeguati alla normativa in caso di ristrutturazione.

Nel 1998, in sede di Conferenza Stato-Regioni, viene concordato il programma *Vacanze per Tutti 1998-2000*, nel quale tutte le regioni d'Italia si impegnano ad intraprendere azioni significative per lo sviluppo del turismo accessibile.

La **Legge 29 marzo 2001, n. 135: Riforma della legislazione nazionale del turismo**, appare molto sensibile ai concetti di accessibilità e di turismo per tutti, in quanto oltre a promuovere azioni per il superamento degli ostacoli che si frappongono alla fruizione dei servizi turistici da parte dei cittadini, con particolare riferimento ai giovani, agli anziani percettori di redditi minimi e ai soggetti con ridotte capacità motorie e sensoriali, introduce la *carta dei diritti del turista* (art.4), il fondo di cofinanziamento dell'offerta turistica (art.6) e il fondo di rotazione per il prestito e il risparmio turistico (art.10).

L'Italia, con la **Legge 3 marzo 2009, n.18** ha ratificato e resa esecutiva la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con protocollo opzionale, adottata dall'Assemblea Generale dell'Onu il 13 dicembre 2006 ed entrata in vigore il 3 maggio 2008. Con il medesimo provvedimento (art.3) ha istituito l'Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità (Ond) che ha la funzione di:

- promuovere l'attuazione della Convenzione sui diritti delle persone con disabilità ed elaborare il rapporto dettagliato sulle misure adottate di cui all'articolo 35 della stessa Convenzione, in raccordo con il Comitato interministeriale dei diritti umani;
- predisporre un programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità, in attuazione della legislazione nazionale e internazionale;
- promuovere la raccolta di dati statistici che illustrino la condizione delle persone con disabilità, anche con riferimento alle diverse situazioni territoriali;

- promuovere la realizzazione di studi e ricerche che possano contribuire ad individuare aree prioritarie verso cui indirizzare azioni e interventi per la promozione dei diritti delle persone con disabilità.

Sempre nel 2009 l'allora Ministero del Turismo, in attuazione dell'art. 30 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, elaborò in dieci punti il *Manifesto per la promozione del Turismo Accessibile*:

1. La persona nella sua accezione più completa, con i suoi specifici bisogni derivanti da condizioni personali e di salute (ad esempio: disabilità motorie, sensoriali, intellettive, intolleranze alimentari, ecc.) è un cittadino e un cliente che ha diritto a fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi adeguati e commisurati a un giusto rapporto qualità prezzo.
2. L'accessibilità comporta il coinvolgimento di tutta la filiera turistica a livello nazionale e locale, a partire da:
 - il sistema dei trasporti;
 - la ricettività;
 - la ristorazione;
 - la cultura, il tempo libero e lo sport.
3. L'accessibilità dei luoghi non deve determinare la scelta della vacanza: si deve poter scegliere una meta o struttura turistica perché piace e non perché essa è l'unica accessibile.
4. È necessario pensare l'accessibilità come accesso alle esperienze di vita, ovvero andare oltre il concetto dello "standard" valorizzando invece la centralità della persona/cliente con bisogni specifici.
5. L'informazione sull'accessibilità non può ridursi a un simbolo, ma deve essere oggettiva, dettagliata e garantita, onde permettere a ogni persona di valutare in modo autonomo e certo quali strutture e servizi turistici sono in grado di soddisfare le sue specifiche esigenze.
6. È necessario promuovere una comunicazione positiva, che eviti l'uso di termini discriminanti. Essa va diffusa in formati fruibili per tutti, e attraverso tutti i canali informativi e promozionali del mondo turistico.
7. Poiché l'accessibilità riguarda non solo aspetti strutturali e infrastrutturali, ma anche i servizi offerti ai turisti, occorre promuovere la qualità dell'accoglienza per tutti, ovvero incentivare un cambiamento culturale che generi profondi mutamenti dei modelli organizzativi e gestionali, ancora prima che strutturali.
8. E' necessario incentivare la formazione delle competenze e delle professionalità, basata sui principi dello *Universal Design* e che coinvolga tutta la filiera delle figure professionali turistiche e tecniche: manager, impiegati, aziende, imprese pubbliche e private. Occorre inoltre aggiornare i programmi di studio degli istituti per il turismo, tecnici, universitari, dei master e dei centri accademici a tutti i livelli.
9. Le autonomie locali, ognuna per le proprie competenze e vocazioni, hanno il compito di implementare l'accessibilità urbana, degli edifici pubblici e dei trasporti locali, pianificando inoltre periodiche azioni di verifica e di promozione delle proposte turistiche per tutti.
10. Per realizzare e promuovere il turismo accessibile in una logica di sistema si auspica la fattiva collaborazione tra gli operatori turistici, le autonomie locali, gli enti pubblici, le associazioni delle persone con disabilità e le organizzazioni del turismo sociale.

Negli ultimi anni anche la Regione Toscana si è interessata in modo costante al tema dell'accessibilità tanto da farne un tratto distintivo della propria offerta turistica.

Con la **Legge regionale 20 dicembre 2016, n. 86: Testo unico sul sistema turistico regionale**, la Regione Toscana, in attuazione dell'articolo 30 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, fa espressamente riferimento al tema dell'accessibilità con l'obiettivo di fornire strumenti e strategie volti allo sviluppo di reti di turismo accessibile. Come riportato nell'articolo 2 dello stesso testo, infatti, la regione oltre ad assicurare alle persone con disabilità motorie, sensoriali e intellettive la fruizione dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, affinché ricevano il medesimo livello di qualità degli altri fruitori senza aggravii del prezzo, promuove la fattiva collaborazione tra le autonomie

locali, gli enti pubblici, gli operatori turistici, le associazioni di persone con disabilità e le organizzazioni del turismo sociale.

1.4.1 L'accessibilità secondo il Piano Strategico del turismo 2017-2022

Il *Piano Strategico del Turismo 2017-2022* (PST), elaborato dal Comitato Permanente di Promozione del Turismo, con il coordinamento della Direzione Generale Turismo dell'allora Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, vuole dotare l'Italia di un indirizzo strategico e di una visione unitaria del turismo e della cultura, rispondendo all'esigenza di porre il settore turistico al centro delle politiche di sviluppo del Paese. Il Pst vuole essere uno strumento semplice, chiaro e dinamico per migliorare le scelte di settore e favorire l'integrazione.

Il Pst ha un orizzonte temporale di sei anni (2017-2022) e propone un "sistema organizzato" con 13 obiettivi specifici e 52 linee di intervento, i cui tratti strategici perseguono quattro grandi obiettivi generali:

- innovare, specializzare e integrare l'offerta nazionale;
- accrescere la competitività del sistema turistico;
- sviluppare un marketing efficace e innovativo;
- realizzare una governance efficiente e partecipe nel processo di elaborazione e definizione del Piano e delle Politiche turistiche.

Le strategie, gli obiettivi e gli interventi sono stati tracciati e proposti nel rispetto di tre principi trasversali: **sostenibilità, innovazione e accessibilità.**

Si tratta di elementi strategici che agiscono in modo trasversale su tutti gli obiettivi e gli interventi del Pst. Il disegno e l'implementazione del sistema di strategie del Pst incorporano quindi costantemente questi principi. Essi potranno essere tradotti in criteri guida per la valutazione del merito delle azioni che verranno definite e implementate dai programmi annuali nel quadro di riferimento costituito dal Piano.

La possibilità di accedere fisicamente e culturalmente alle risorse ambientali, paesaggistiche, culturali e territoriali del nostro Paese deve essere pienamente garantita. Con il termine di accessibilità, si fa riferimento all'esistenza di condizioni che:

- permettano l'accessibilità a fini di turismo e fruizione attraverso sistemi di mobilità, anche sostenibile, contribuendo a ridurre l'isolamento di territori periferici o poco serviti in cui siano presenti risorse valorizzabili;
- favoriscano la fruizione turistica per tutti senza distinzioni di età, salute o di altro tipo;
- rendano possibile ai visitatori di comprendere ed interpretare la storia, la complessità e la varietà del patrimonio visitato (permeabilità culturale), apprezzandone l'unicità e contribuendo a rafforzare l'identità dei luoghi.

1.5 L'analisi della domanda turistica

Le persone con disabilità o con esigenze speciali costituiscono un segmento sempre più importante della domanda turistica internazionale rappresentando per l'industria turistica un fattore in grado di diversificare l'offerta e implementare nuove strategie di sviluppo turistico dei territori.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità, nel suo *Rapporto Mondiale sulla Disabilità* (2011) stima che il 15% della popolazione globale, circa 1 miliardo di persone, vive con una qualche forma di disabilità. Con il rapido invecchiamento della popolazione il numero di persone che incontrano ostacoli è in aumento: secondo una ricerca condotta dalle Nazioni Unite nel 2009 erano oltre 730 milioni le persone di età superiore ai 60 anni, pari al 10% della popolazione, con un aumento di oltre il 20% dal 2000. Entro il 2050 il numero di persone *over 60* aumenterà fino a rappresentare il 20% della popolazione mondiale, con un quinto di questo gruppo che avrà più di 80 anni.

Secondo uno studio richiesto dalla Commissione Europea nel 2012 e pubblicato nel 2014 con il titolo *Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe*, più della metà della popolazione europea con problemi di mobilità e di età compresa tra i 15 e i 64 anni, è andata in viaggio nei dodici mesi tra la metà del 2012 e del 2013.

Nel corso del periodo preso in esame, ogni persona di questo gruppo ha alloggiato mediamente per 6,7 notti, mentre le persone di età superiore ai 65 anni hanno mostrato una propensione al viaggio di quasi il 50%. I mercati europei di provenienza più importanti sono Francia,

Germania e Regno Unito, mentre al di fuori dei confini Ue Stati Uniti, Svizzera e Russia garantiscono il maggiore apporto in termini di provenienze.

Lo studio stima che entro il 2020 il numero di viaggi annuali effettuati da ospiti anziani e disabili all'interno dell'Unione Europea salirà a 862 milioni, mentre sempre annualmente saranno 21 milioni i viaggi da parte di ospiti provenienti da mercati di origine non comunitaria.

Nel 2012 il fatturato complessivo per i Paesi Ue generato da turisti con esigenze speciali di accessibilità è stato di 786 miliardi di euro, mentre ancora più marcato è il potenziale di crescita generato dai turisti provenienti da Paesi non appartenenti all'Ue.

Il mercato dei viaggi accessibili presenta dunque grandi opportunità economiche per le destinazioni che sono pronte a ricevere questi flussi in quanto, oltre a essere una domanda in costante aumento, tendono a viaggiare più frequentemente durante la bassa stagione generando delle entrate mediamente più alte se rapportate ad altre forme di turismo. Tuttavia, per soddisfare questa richiesta, è necessario un cambiamento nella mentalità e nel modello di offerta di servizi turistici al fine di garantire un tipo di turismo inclusivo. Ambienti e servizi accessibili devono contribuire sempre più a migliorare la qualità del prodotto turistico, aumentando così la competitività complessiva delle destinazioni turistiche.

2. Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

2.1 Finalità e metodologia dell'indagine

Con l'*Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana* abbiamo voluto innanzitutto far luce sulle esperienze in ambito di turismo accessibile intraprese dal mondo del volontariato in Toscana. Ci siamo rivolti direttamente alle associazioni di volontariato che operano nel campo della disabilità per individuare e mettere in evidenza ogni iniziativa intrapresa nel campo del turismo accessibile. A tal proposito si precisa che le associazioni di volontariato coinvolte nell'indagine sono state quelle aderenti al Cesvot iscritte al Registro Regionale del Volontariato (ex L. 266/91) e quelle che, pur non iscritte a tale Registro, risultano, dopo un'apposita istruttoria di una Commissione di valutazione interna al Cesvot, in possesso dei requisiti previsti a suo tempo dalla L. 266/91, e perciò idonee ad essere incluse in questa indagine.

Trattandosi spesso di piccole realtà, a volte micro associazioni, non tutte le iniziative realizzate dalle associazioni godono di sufficiente visibilità a livello mediatico tale da renderle patrimonio conoscitivo di tutti. Alla luce di ciò abbiamo progettato un'indagine tramite questionario per rivolgerci direttamente a tutte le associazioni di volontariato operanti nel campo oggetto della ricerca, sia per conoscerne i progetti in materia di turismo accessibile svolti negli ultimi cinque anni, sia per acquisire il loro punto di vista relativamente all'accessibilità dell'offerta turistica della regione Toscana a livello provinciale, e recepirne eventuali fabbisogni formativi, sempre in ambito di turismo accessibile, a beneficio dei volontari.

L'indagine infatti ha da una parte lo scopo di mettere in luce lo stato dell'arte del sistema accessibilità e volontariato (progetti e accessibilità dell'offerta turistica regionale a livello provinciale così come l'hanno sperimentata le associazioni nell'ambito della loro operatività), dall'altro ha uno scopo propositivo: oltre a sondare eventuali fabbisogni formativi in una visione evidentemente di crescita per il futuro proprio a partire dalle competenze, le associazioni, partecipando all'indagine, sono state chiamate anche a esprimere sistematicamente pareri, commenti e punti di vista sull'argomento dell'accessibilità turistica.

L'indagine è stata condotta tramite questionario online² e supportata da solleciti telefonici, durante il periodo che va dal 4 maggio 2018 al 10 giugno 2018. Il numero di associazioni coinvolte è stato di 395 con una percentuale di risposta del 7%. Nonostante il ridotto numero di associazioni partecipanti, sono emersi comunque dati interessanti, che saranno separatamente approfonditi in questo report.

2.2 Analisi del campione

Prima di passare ai risultati dell'Indagine occorre soffermarsi brevemente sul campione che ha contribuito alla sua realizzazione. Come detto poc'anzi, l'universo delle associazioni di volontariato operanti nel campo della disabilità, a cui è stato sottoposto il questionario, è costituito da 395 elementi ma solo il 7% di questi ha effettivamente dato seguito alla compilazione.

Per caratterizzare il campione, ci soffermeremo esclusivamente sulla dimensione territoriale dell'ambito operativo delle rispettive attività, sul numero di operatori e sull'origine dei fondi impiegati dai vari enti per la realizzazione degli scopi associativi.

² Google Form <https://www.google.it/intl/it/forms/about/>

2.2.1 Ambito di intervento

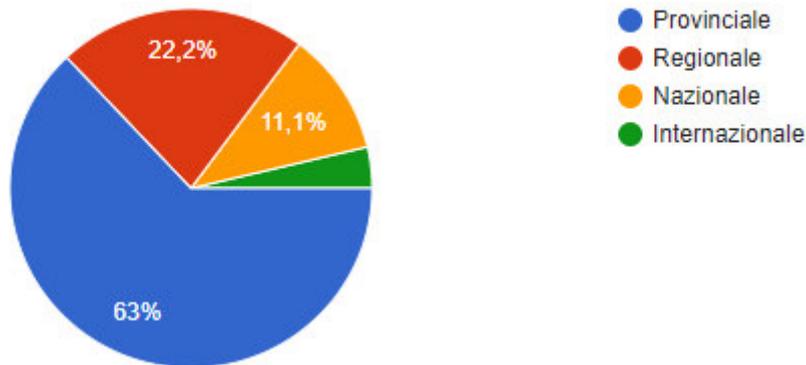


Grafico 1: Ambito di intervento delle associazioni, dall'Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

Relativamente alla dimensione territoriale dell'ambito operativo, si può affermare che la prevalenza delle associazioni di volontariato operanti nel campo della disabilità (occorre precisare sin d'ora che non tutte sono impegnate in attività di turismo accessibile) opera in maggior misura a livello provinciale (63%); una buona fetta estende la sua operatività a livello regionale (22,2%); in misura minoritaria (11,1%) l'operatività raggiunge l'ambito nazionale, e solo una piccola fetta svolge progetti di portata internazionale. Si può perciò affermare che le associazioni sono per lo più fortemente legate al contesto provinciale in un duplice senso: per gli impatti che determinano sul territorio in virtù delle attività che esse stesse realizzano e per le pre-condizioni politiche, sociali e infrastrutturali all'interno delle quali si trovano a operare e che in un certo senso possono limitare le loro stesse potenzialità.

2.2.2 Numero di operatori dell'ente

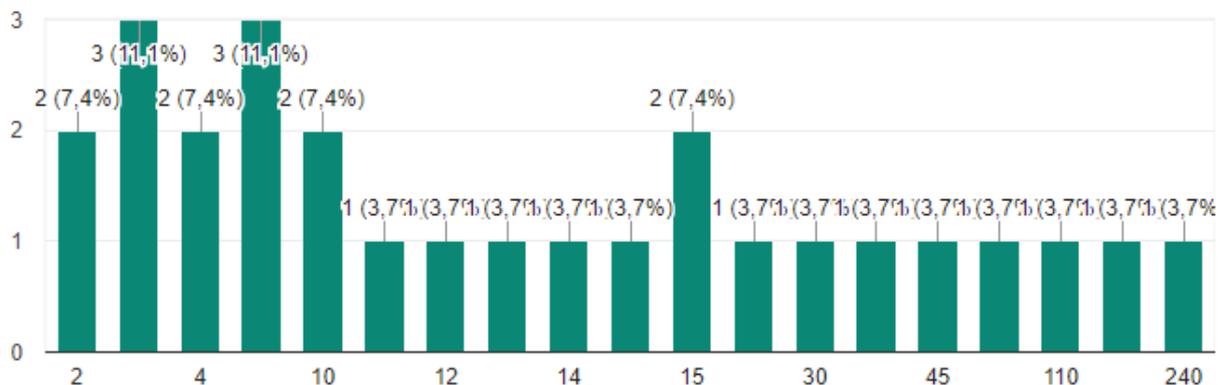


Grafico 2: Numero di operatori dell'ente, dall'Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

Come messo in evidenza dal grafico (lungo l'asse delle ascisse la numerosità degli operatori, lungo quella delle ordinate il numero di associazioni che detiene il medesimo numero di operatori), il numero di operatori delle associazioni che hanno preso parte all'indagine è piuttosto eterogeneo, nessuna netta prevalenza si afferma in termini di numerosità di operatori attivi. Questa condizione può essere stata certamente in parte condizionata dalla piccola percentuale di risposte ottenute, ma non si può di contro ignorare la grande varietà di associazioni che nell'ambito della disabilità esercita le proprie funzioni; una lieve prevalenza è comunque riscontrabile nelle associazioni con 3 e 5 operatori.

2.2.3 Origine dei fondi

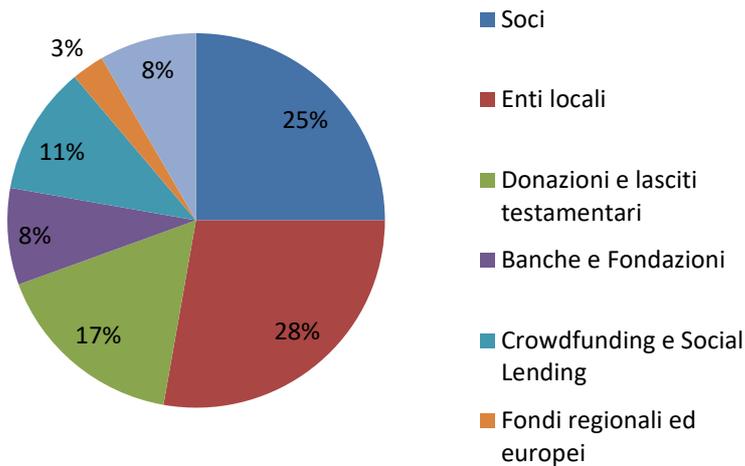


Grafico 3: Origine dei fondi, dall'Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

Più della metà dei fondi che le associazioni di volontariato operanti nel campo della disabilità utilizzano per lo svolgimento delle loro attività provengono dalle quote associative e dai contributi degli enti locali. Tuttavia occorre mettere in luce la rilevanza delle donazioni e dei lasciti testamentari (17%) e il ricorso al *crowdfunding* e al *social lending* (11%). Tra le iniziative per il reperimento dei fondi intraprese direttamente dalle associazioni occorre segnalare anche l'autofinanziamento che si realizza ad esempio attraverso le iniziative dei volontari, l'organizzazione di eventi e incontri socio-culturali o la vendita dei prodotti realizzati nell'ambito degli scopi associativi.

3. Indagine sul turismo accessibile: progetti in materia di turismo accessibile dal mondo del volontariato

3.1 Metodologia ed elaborazione dei dati

Per offrire il quadro dei progetti più significativi svolti in materia di turismo accessibile dalle associazioni di volontariato toscane negli ultimi cinque anni, oltre alle risposte ottenute attraverso la compilazione del questionario, abbiamo approfondito la ricerca contattando, a indagine ormai chiusa, direttamente le associazioni interessate e affiancando a ciò ricerche e approfondimenti svolti in autonomia.

Per affinare la ricerca abbiamo infine coinvolto anche le varie delegazioni territoriali di Cesvot; per la loro esperienza pluriennale e il loro impegno quotidiano di assistenza e supporto alle associazioni, esse possono infatti vantare una profonda conoscenza dei territori e delle associazioni che vi operano.

Prima di passare in rassegna i vari progetti di turismo accessibile nati dall'iniziativa delle associazioni di volontariato, è importante segnalare una prevalenza di associazioni che pur operando nel campo della disabilità non realizzano tra le loro attività progetti ricadenti nell'ambito del turismo accessibile, come illustra sinteticamente il grafico che segue.

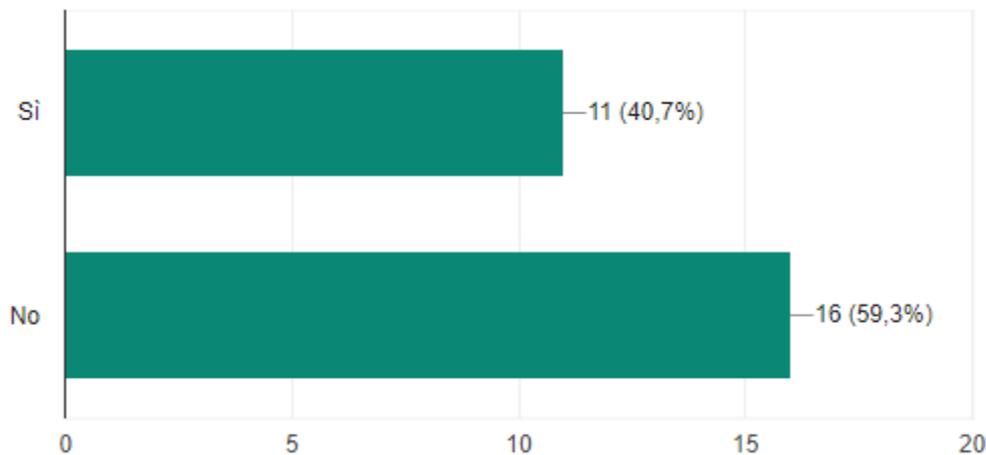


Grafico 4: risposta al quesito "Negli ultimi 5 anni il suo ente ha partecipato a progetti in materia di turismo accessibile?", dall'Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

Un altro dato interessante emerso dall'indagine è l'ambito provinciale presso cui ricadono i vari progetti. Tale dato, sommato al fatto che la prevalenza delle associazioni di volontariato operanti nel campo della disabilità agisce proprio nell'ambito provinciale, potrebbe indirettamente suggerire che la sensibilizzazione al tema dell'accessibilità avviene a livello provinciale. Questione a parte rappresenta il tema dell'accessibilità dell'offerta turistica regionale, e a questo sarà dedicato infatti il capitolo successivo; al momento vediamo che a primeggiare per il legame con iniziative di turismo accessibile sono le province di **Firenze, Arezzo, Livorno e Pisa**.

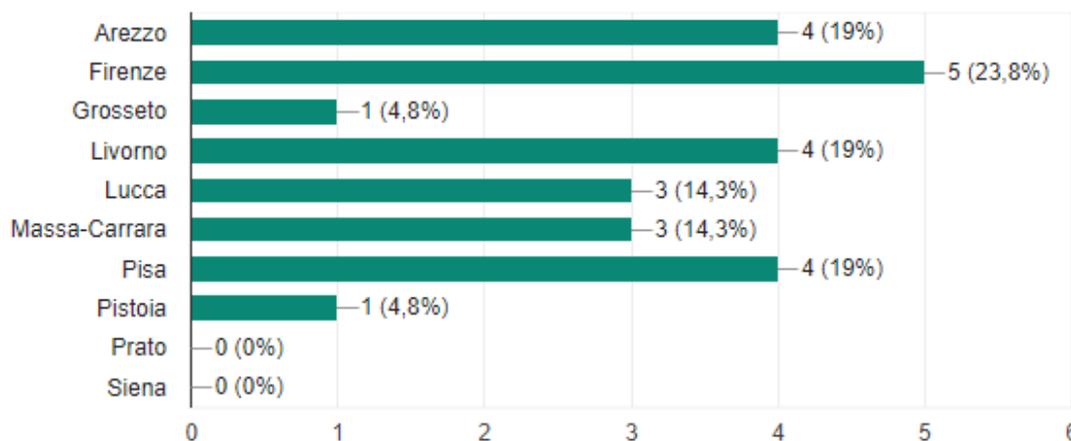


Grafico 5: risposta al quesito "I progetti svolti dal suo ente in ambito di turismo accessibile hanno coinvolto le seguenti province", dall'Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

Segue l'elenco delle associazioni che negli ultimi cinque anni si sono dedicate a progetti di turismo accessibile, e rispettivi progetti.

3.2 Comitato Italiano Reinserimento Sociale (Cirs)

Il Comitato Italiano Reinserimento Sociale (Cirs) affonda le proprie origini negli anni '50 quando fu fondato sotto la denominazione di *Comitato Italiano Difesa della Donna*. Nel tempo il vecchio Comitato ha trasformato scopi e attività assumendo nel 1986 la sua attuale denominazione più coerente con le attuali caratteristiche dell'ente.

Tra i suoi principali scopi statutari si possono infatti annoverare:

- la promozione dello sviluppo di servizi socio-assistenziali, di servizi socio-sanitari e di strutture diurne e/o residenziali;
- la promozione e la creazione di strutture quali case di accoglienza, case famiglia, corsi di addestramento al lavoro, laboratori, e all'occorrenza la gestione diretta, nonché il potenziamento delle strutture già esistenti;
- la promozione di attività stabili od occasionali, di terapia occupazionale per i propri assistiti finalizzate al loro reinserimento sociale e lavorativo;
- la promozione della creazione di cooperative sociali;
- l'utilizzo di tutte le risorse a disposizione in termini di capacità professionali, umane ed economiche, in stretta collaborazione con le famiglie, i servizi sociali e sanitari, le forze sociali e politiche del territorio;
- ogni altra iniziativa diretta al conseguimento delle finalità dell'Associazione.

Laboratorio Esterno sulle Autonomie è un progetto ideato da Cirs e attuato dal 2017.

Il progetto è nato dalla volontà di far fronte alle esigenze degli utenti del Comitato in modo innovativo e con una certa dose di sperimentazione. A partire da un gruppo di persone con potenzialità e risorse personali inespresse, è stato intrapreso un percorso per l'autonomia indirizzato a far fronte alla tematica del "dopo di noi", cioè delle sorti che attendono disabili e persone con bisogni speciali all'indomani della perdita di chi li ha sempre assistiti, la famiglia in prima luogo. Se essere autonomi vuol dire essere autosufficienti nel compiere azioni di ordinaria gestione della propria persona (dal vestirsi, al muoversi, al mangiare), ma anche essere responsabili, saper decidere per sé e sapersi relazionare autonomamente con gli altri, il Cirs con questo obiettivo ha avviato percorsi laboratoriali per l'autonomia, favoriti dalla proprietà da parte dell'ente di un appartamento a Sesto Fiorentino.

Il progetto *Laboratorio Esterno sulle Autonomie* viene realizzato in tre differenti modalità, e ciascuno può essere rivolta fino a un massimo di cinque partecipanti:

1. **Giornate**, con rientro al Centro Diurno entro le 16:00. Le attività svolte sono di vario tipo, dalla spesa a laboratori pratici, ecc;

2. **Fine settimana**, con un pernottamento presso l'appartamento di Sesto Fiorentino. Generalmente il sabato sera viene dedicato a momenti di intrattenimento/divertimento come mangiare una pizza, andare al cinema, ecc;
3. **Settimana intera**. In questo caso si pernotta presso l'appartamento di Sesto Fiorentino per l'intera settimana trascorrendo le ore del giorno presso il Centro Diurno del Cirs, considerandolo un posto di lavoro.

Per verificare l'efficacia del percorso intrapreso, il Cirs valuta periodicamente i risultati conseguiti dai partecipanti.

3.3 Associazione Paraplegici – Provincia di Massa Carrara

L'Associazione Paraplegici della Provincia di Massa Carrara nasce nel 2004 per "*contribuire al soddisfacimento dei bisogni morali e materiali, individuali e collettivi, di tutti i soggetti affetti da lesione e/o patologie del midollo spinale, soggetti non deambulanti o con limitate capacità motorie nonché soggetti ipo e non vedenti*". Dare voce a delle specifiche esigenze che riguardano il mondo della disabilità dal punto di vista del supporto legislativo e di rapporti con le istituzioni locali, per rendere più agevole l'inserimento lavorativo, sociale e quotidiano del disabile in un mondo fatto su misura per una società normodotata, promuovere il completo inserimento sociale di soggetti disabili e rappresentarne le istanze a ogni livello promuovendo altresì provvedimenti legislativi regionali, nazionali ed europei e amministrativi degli enti locali, queste le finalità dell'operato dell'Associazione Paraplegici della Provincia di Massa Carrara, che anche in ambito di turismo accessibile ha al suo attivo più di un progetto.

La *Guida sull'accessibilità delle stazioni ferroviarie della linea Lucca–Aulla* è stata curata e realizzata per mappare e segnalare le aree parcheggio riservate ai disabili, i bagni adatti ai disabili, percorsi per non vedenti, i binari accessibili con rampa treno, le sale d'attesa accessibili, lungo l'intera linea ferroviaria; questo per consentire a chiunque di programmare il proprio viaggio in completa tranquillità.

L'Associazione Paraplegici della Provincia di Massa Carrara ha inoltre curato una *Guida sull'accessibilità del Comune di Fivizzano* e sono in corso di realizzazione una *Guida sull'accessibilità del Comune di Fosdinovo* e una *Guida sull'accessibilità del Comune di Pontremoli*.

Tra le attività svolte dell'Associazione Paraplegici della Provincia di Massa Carrara in ambito di turismo accessibile, va infine segnalata l'effettuazione, nel mese di dicembre del 2017, del test di accessibilità dell'ascensore che da Pontremoli conduce al Castello del Piagnaro, fortemente voluto dall'amministrazione comunale e dalla comunità dei cittadini; alla base è l'idea che l'abbattimento delle barriere architettoniche sia innanzitutto un segno di civiltà.

3.4 Ippomare Asd

Ippomare è un'associazione sportiva dilettantistica che svolge le sue attività come centro equestre con scuola di equitazione affacciata sul mare a Marina di Massa; Ippomare è inoltre affiliata a Acsi (Associazione Centri Sportivi Italiani) e a Fise (Federazione Italiana Sport Equestri).

Tra i suoi servizi Ippomare offre lezioni per tutti i livelli di equitazione (base per principianti, preagonistica, agonistica con preparazione di atleti che vogliono intraprendere una carriera nel salto ostacoli), pensione cavalli, servizio carrozza e campus estivi. A queste di aggiungono attività di ippoterapia, consistenti in lezioni di avvicinamento al cavallo ed equitazione per disabili in collaborazione con la cooperativa sociale Navetta; l'associazione Ippomare è infatti affiliata anche ad Anire (Associazione Nazionale Italiana Riabilitazione Equestre).

Proprio nell'ambito delle attività di ippoterapia, uno dei progetti realizzati dall'associazione Ippomare negli ultimi anni che a pieno titolo può essere annoverato nell'ambito del turismo accessibile è *Incontriamoci e cavallo*. Il progetto, realizzato nel corso del 2016, ha visto la collaborazione dell'associazione Ippomare con la cooperativa sociale Anffas Onlus di Massa Carrara, con La Casa di Alice Onlus cooperativa socio-educativa e con il Centro colonia "La Comasca" associazione Insieme.

Le fasi che hanno scandito lo svolgersi del progetto *Incontriamoci a cavallo* sono essenzialmente due:

1. formazione di minori provenienti dalla struttura Casa di Alice Onlus a supporto dello staff di Ippomare Asd per le attività di ippoterapia da rivolgere a disabili;
2. attività di ippoterapia e gite in carrozza per disabili.

Grazie al progetto *Incontriamoci a cavallo*, oltre agli immediati effetti terapeutici di avvicinamento al cavallo già di per sé rilevanti e lodevoli, un altro importante fattore propulsivo va messo in evidenza nell'ambito dello sviluppo di attività turistiche per tutti, ed è la spinta verso l'accessibilità dell'ippoturismo che il progetto *Incontriamoci a cavallo* indubbiamente può contribuire a imprimere. L'ippoturismo è infatti una forma di turismo cosiddetta *slow*, ossia una forma di turismo lento attraverso la quale è possibile godere della natura e dei paesaggi in maniera sostenibile; renderla accessibile a un'utenza sempre più vasta è un risultato meritevole e degno di nota.

3.5 Associazione Ragazzi Speciali onlus

L'associazione Ragazzi Speciali onlus è stata fondata nel 2005 a Castiglion Fiorentino in seguito ad alcune prime iniziative che coinvolgevano i ragazzi disabili, svolte nel corso del triennio precedente alla costituzione dell'associazione, nell'ambito di Avis. Riprendendo lo statuto, si può affermare che gli scopi principali dell'associazione Ragazzi Speciali onlus sono racchiusi nella volontà di svolgere *"volontariato con persone diversamente abili con lo scopo di agire per il riconoscimento dei diritti, dei bisogni con la finalità di inserirli al meglio nella vita di tutti i giorni, a sostegno delle famiglie"* e *"sensibilizzare la comunità locale a scambiare reciproca conoscenza con i ragazzi diversamente abili, l'Associazione si propone di favorire lo scambio e le conoscenze tra i familiari che hanno lo stesso problema, di organizzare incontri con altre Associazioni, sostenere le famiglie con gruppi di auto-aiuto, organizzare attività di gruppo per i ragazzi"*.

Un'iniziativa particolarmente efficace allo scopo e strettamente legata al turismo e alla promozione territoriale attiva è il progetto *La Conserveria*, un laboratorio di trasformazione alimentare professionale che coinvolge direttamente i ragazzi disabili nella lavorazione e trasformazione delle materie prime, nel *packaging* e nella vendita del prodotto finito. La varietà dei prodotti trasformati è notevole: composte, confetture, creme, frutta, marmellate, succhi di frutta e verdure cotte, e tutte realizzate a partire da materie prime di prima scelta e legate al territorio.

Attraverso il progetto *La Conserveria* i ragazzi disabili o autistici vengono inseriti attivamente in un laboratorio produttivo che favorisce responsabilizzazione e impegno con notevoli benefici in termini di autonomia e crescita personale. Il progetto *La Conserveria* si rivela inoltre un'ottima opportunità sia per gli agricoltori che possono destinare piccoli calibri di materie prime non collocabili sul mercato alla conservazione, sia per i ristoratori che possono utilizzare per le loro ricette conserve di qualità realizzate con materie prime locali. A ciò si aggiunge la volontà dell'associazione di partecipare attivamente alle iniziative di promozione turistica territoriale attraverso i prodotti gastronomici realizzati proprio nel laboratorio.

3.6 Associazione Bambini Cri du Chat

L'associazione Bambini Cri du Chat è nata nel 1995 per favorire lo scambio delle diverse esperienze delle famiglie con bambini affetti dalla sindrome Cri Du Chat e degli specialisti in materia.

La sindrome del Cri du Chat è una malattia genetica molto rara dovuta alla perdita di un frammento cromosomico che può manifestarsi con diverse malformazioni anche se la caratteristica più invalidante è rappresentata da un ritardo grave dello sviluppo psicomotorio, mentale e del linguaggio.

Le attività dell'associazione hanno perciò come principali finalità la promozione della ricerca scientifica, sensibilizzare l'opinione pubblica e supportare le famiglie colpite. Una delle azioni messe in atto dall'associazione Bambini Cri du Chat, che ricade pienamente nell'ambito del turismo accessibile con riguardo al comparto ricettivo, è il progetto *Oasi Cri du Chat*. Il progetto ha preso le mosse dall'acquisto di un appartamento nel centro di Firenze grazie a fondi derivati da un lascito testamentario, e risponde al desiderio di poter offrire un appoggio alle famiglie con una persona disabile che abbia bisogno di consulenze specialistiche, ma anche a famiglie con una persona disabile in vacanza a Firenze. L'appartamento Oasi sarà anche inserito nella rete turistica per le persone con disabilità ma rispetterà un preciso ordine di priorità rispetto alla disponibilità d'uso:

1. le nuove famiglie con figlio Cri du Chat italiane ed estere;
2. visite specialistiche e di *follow-up* dei bambini Cri du Chat;
3. turismo accessibile per le famiglie con disabilità;

4. meeting point per esigenze associative.

A questo va aggiunto che nei giorni di inattività l'appartamento sarà disponibile per affitto turistico come contributo alla copertura delle spese di gestione del progetto.

3.7 Handy Superabile Associazione Onlus

Handy SuperAbile è un'associazione Onlus che in collaborazione con istituzioni pubbliche e soggetti privati promuove iniziative e progetti per l'integrazione e l'autonomia dei disabili in tutti gli ambiti della vita, dalla quotidianità, alla sport, al turismo accessibile. Anzi, proprio il turismo accessibile è l'ambito che copre la maggior parte delle attività in cui l'Associazione è impegnata.

Di seguito l'elenco di quelle più recenti.

Il progetto *Turismo SuperAbile*, che ha mosso i suoi primi passi nel 2007, ma da allora un lungo cammino è stato compiuto, tale da generare nuove attività e importanti relazioni nell'ambito dell'industria turistica accessibile.

La ragion d'essere del progetto Turismo SuperAbile, sin dalle sue origini, è stata e continua a essere il desiderio di consentire a chi vive in condizione di disabilità di poter programmare la propria vacanza in anticipo e con la serenità di sapere per certo che tipo di servizi adatti alla propria condizione troverà sul posto. Prendendo in esame l'intera filiera turistica (aeroporti, stazioni, musei, alberghi, ecc.), è stata verificata, con il supporto economico della Regione Toscana, l'accessibilità di numerosi servizi e infrastrutture, che nel complesso hanno dato luogo alla definizione di 11 itinerari accessibili di interesse storico, culturale e paesaggistico.

Dal progetto Turismo SuperAbile ha preso le mosse nel 2007 il progetto *Parcoabile* che ha portato alla realizzazione di percorsi accessibili all'interno del Parco di San Rossore. Il progetto è culminato nel 2014 nell'evento "Parcoabile 2014" organizzato dall'Associazione Handy SuperAbile in collaborazione con l'Ente Parco, il Comune di Pisa, il Centro Visite, Handy Tech/Autoin3, Coloplast, Triride by G. Conte, e Fiat Autonomy. In occasione dell'evento è stato possibile provare ausili rivoluzionari che facilitano la mobilità alle persone con disabilità motoria e sono state offerte escursioni guidate accessibili e minicrociera sui lungarni di Pisa.

Nel 2015 il progetto Turismo SuperAbile è stato declinato specificatamente nelle città di Lucca e Viareggio, avendo come obiettivo la verifica dell'accessibilità dell'ambiente urbano e di costa, e per questo motivo denominato *Lucca e Viareggio: Turismo SuperAbile in città e al mare*. L'iniziativa è stata condivisa e sostenuta da Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca, e ha visto la realizzazione di un'indagine conoscitiva sull'accessibilità per soggetti con diverse tipologie di disabilità, delle strutture ricettive, degli esercizi commerciali, dei siti di interesse storico-culturale, di Lucca e di Viareggio e, in quest'ultimo caso, anche degli stabilimenti balneari. Il progetto ha visto in azione esperti in materia di accessibilità universale, soci di Handy Superabile con il compito di compilare una scheda di accessibilità e valutare così l'effettiva idoneità all'accoglienza delle persone con esigenze speciali (disabili motori/sensoriali, anziani, celiaci, ecc). Nell'ambito del progetto sono stati realizzati report fotografici relativi a 115 stabilimenti balneari a Viareggio e a Torre del Lago, oltre a decine di strutture ricettive, ristoranti, negozi, a Lucca e Viareggio. Tali report sono disponibili sul sito di Handy Superabile e raggiungibili anche attraverso un motore di ricerca turistica dedicato.

Sempre nell'ambito del progetto Turismo SuperAbile e con l'obiettivo di contrastare la frammentarietà dei servizi/strutture accessibili che spesso affligge l'industria turistica, nel maggio 2017 Handy Superabile ha promosso la nascita di una *Rete Turismo SuperAbile* che coinvolge tutti gli attori della filiera del turismo accessibile oltre a professionisti del turismo accessibile e sanitario/assistito, fornitori di servizi per turisti con disabilità.

Nel novembre 2017 il progetto Turismo SuperAbile, grazie a un finanziamento ottenuto attraverso un bando della Regione Toscana, ha dato luogo alla nascita del progetto *Musei SuperAbili*, progetto per il miglioramento dell'accessibilità e dell'accoglienza di 45 strutture museali dei 19 Comuni della Maremma toscana. La realizzazione del progetto ha dato luogo a verifiche dell'accessibilità dei siti museali all'erogazione di corsi di formazione sull'accessibilità e sull'accoglienza per i direttori dei musei, avendo come obiettivo superiore verificare e promuovere l'accessibilità di tutta la filiera turistica legata alla visita del museo, dal viaggio alla fruizione.

Un'ulteriore implementazione del progetto Turismo SuperAbile che si ha intenzione di attuare nel corso del 2018 consiste nella creazione di percorsi enogastronomici accessibili; questo sarà

possibile superando la mappatura dei singoli ristoranti accessibili per inglobare l'intera filiera enogastronomica (cantine, ecc).

Sempre nell'ambito del progetto Turismo SuperAbile è nata nel 2010, ma prosegue tuttora, una stretta collaborazione tra Handy Superabile e i tour operator Alpitour e Francorosso da cui è nato il progetto *Special Guest*. Il progetto è nato per fornire una informazione validata sull'accessibilità delle strutture ricettive in Italia e all'estero testate da esperti in materia di accessibilità universale e pubblicate sul sito internet Special guest di Alpitour/Francorosso e sul sito di Handy Superabile. Tra le principali mete accessibili mappate si ricordano Cuba, le isole Canarie e l'Abruzzo. Sempre nell'ambito del progetto *Special Guest* è stato sviluppato un software che permette la compilazione su tablet di schede di accessibilità delle strutture turistiche (ristoranti, alberghi, itinerari turistici) e la sincronizzazione diretta del sito www.handysuperabile.org con un motore di ricerca turistico dotato di filtri (sedie job, postazioni ombrellone riservate, sollevatore per piscine, ecc) dedicato ai viaggiatori con esigenze speciali (disabili motori e sensoriali, persone colpite da intolleranze alimentari, dializzati, famiglie con bambini). L'offerta è ricca di strutture ed itinerari turistici, con 500 stabilimenti balneari, 40 itinerari turistici, 150 strutture ricettive, e diversi centri diving, in Italia e all'estero, testati dallo staff di verificatori di Handy Superabile.

Mare senza barriere è un progetto iniziato nel 2006 e reso possibile grazie al contributo della Regione Toscana. Il progetto prosegue attualmente e interessa spiagge pubbliche e stabilimenti balneari della regione Toscana. L'obiettivo è quello di verificarne l'accessibilità per persone disabili, e ha già dato importanti risultati essendo già state poste sotto verifica di accessibilità le spiagge e gli stabilimenti di Follonica (2006), Massa Carrara (2008), Pisa e Marina di Grosseto.

Il progetto *Mare senza Barriere* è stato in seguito specificatamente declinato sulla verifica di accessibilità dei soli stabilimenti balneari della costa tirrenica, dando luogo al progetto *Estabile*. Il progetto *Estabile*, iniziato nel 2008, è giunto al suo completo compimento il 14 settembre del 2013 con la cerimonia di premiazione dei primi stabilimenti balneari risultati più virtuosi per la fruibilità dei servizi turistici offerti ai clienti con esigenze speciali svoltasi presso la Sala Tirreno del Comune di Follonica. Attraverso il progetto *Estabile* è stata condotta un'indagine conoscitiva dell'accessibilità degli stabilimenti balneari delle coste di Follonica, Massa, Carrara, Pisa e Grosseto basata sul punteggio ottenuto da ogni stabilimento rispetto a una serie di indicatori: 1) parcheggio; 2) accessibilità del tragitto dal parcheggio allo stabilimento balneare; 3) accessibilità dei percorsi interni allo stabilimento; 4) accessibilità di spogliatoi, doccia e toilet; 5) passerella verso gli ombrelloni; 5) disponibilità della sedia anfibia. Il progetto ha coinvolto soci disabili, coadiuvati dalla Guardia Costiera e dagli allievi del corso di formazione "Accompagnatori turisti: il turismo accessibile", finanziato dalla Provincia di Grosseto ed organizzato dall'Agenzia Multimedia Group srl (LI).

Sempre sul fronte dell'accessibilità dell'ambiente marittimo, si segnala la progressiva ma non ancora conclusa realizzazione di un catamarano ecocompatibile nell'ambito del progetto *Sole senza Frontiere* riguardante l'area di Viareggio, da realizzare in base ai criteri di accessibilità per i disabili motori. Il progetto è stato intrapreso su iniziativa di Fondazione Mare Oltre, fondata da Handy Superabile, ed è svolto in collaborazione con Ce.Tu.S., grazie ai contributi di Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca e Fondazione Banca del Monte.

Infine si segnala la partecipazione di Handy Superabile al progetto transfrontaliero italo-francese *Itaca*, su incarico della Società della Salute di Pisa che nel progetto ricopre il ruolo di capofila. Le attività di Handy Superabile sono limitate al territorio di Pisa e prevedono la mappatura dell'accessibilità del tragitto che dall'aeroporto conduce a Piazza del Duomo passando per Piazza dei Cavalieri. A essere sottoposti a mappatura di accessibilità sono stati bar, ristoranti, alberghi, musei, chiese e monumenti.

3.8 Associazione Gente di Mare Asd

L'associazione Gente di Mare Asd è un'associazione di volontariato con sede a Massa. La caratteristica che contraddistingue l'associazione è la grande esperienza in attività marittime e sociali dei suoi associati, mentre gli ambiti di attività sono molteplici: controllo inquinamento e antincendio, diffusione di una cultura ambientale, soccorso e tutela della vita in mare, avviamento dei disabili sia motori sia mentali in attività marine, formazione e progettazione di corsi per volontari e marittimi. A questi ambiti vanno aggiunti i corsi di preparazione per attività velica (anche agonistica) grazie all'Abilitazione Fiv disabili e Coni Comitato Paralimpico.

L'associazione Gente di Mare dimostra inoltre una notevole sensibilità verso il tema dell'accessibilità turistica.

Con specifico riguardo al tema del turismo accessibile, l'associazione è diventata partner di un progetto nell'ambito del bando Europeo Erasmus+ 2016/2018 Tnt Ka202 - *Strategic Partnerships for vocational education and training* focalizzato proprio sul tema dell'accessibilità turistica. La partnership internazionale del progetto vede cooperare oltre all'Italia, anche la Spagna, la Gran Bretagna e Malta. Tra le finalità del progetto è infatti l'adeguamento e l'abbattimento delle barriere per rendere possibile una corretta fruizione delle risorse di costa sia in acque interne sia in acque marine. Nel corso del progetto è prevista un'intensa azione di disseminazione e trasferimento di buone pratiche con la duplice finalità di rendere note le azioni virtuose realizzate attraverso il progetto e sensibilizzare al tema dell'accessibilità anche l'ambiente marino.

3.9 Associazione Volontari Gruppo Elba Onlus

L'associazione Volontari Gruppo Elba svolge le sue attività dal 1977 quando fu fondata su iniziativa di don Andrea Faberi per permettere a ragazzi portatori di handicap di recarsi all'isola del Giglio in vacanza in un clima di gruppo animato dal divertimento e dal reciproco aiuto.

Nel tempo l'associazione ha consolidato le proprie attività promuovendo incontri settimanali e numerose occasioni di incontro durante tutto l'anno con la finalità di esaltare le diversità come occasione anziché come limite. Il culmine delle attività dell'associazione si raggiunge però nel mese di luglio quando viene tradizionalmente organizzato un viaggio all'isola d'Elba. Proprio alla vacanza all'isola d'Elba è legato un progetto di turismo accessibile di rilevante interesse sociale: il villaggio Sassi Turchini.

La realizzazione del villaggio accessibile Sassi Turchini, ideato nel 2001, è stata possibile grazie alla collaborazione del Comune di Porto Azzurro (isola d'Elba) dove il villaggio è situato e al contributo della Regione Toscana. Sassi Turchini è una struttura completamente accessibile e dotata di ogni confort. Con i suoi 8 mini alloggi per un totale di 64 posti letto, 1 cucina e una potenzialità di 120 coperti, è in grado di venire incontro alle più svariate esigenze, il tutto senza mai distinguere tra servizi per disabili e normodotati, basandosi sull'idea di fondo che la vacanza è vacanza per tutti. Oltre ai servizi strettamente ricettivi, presso la struttura è possibile trovare guide esperte del posto, servizi educativi differenziati e animazione.

Per le sue caratteristiche, Sassi Turchini, oltre che un progetto di turismo sociale per le ragioni già esposte, può essere considerato anche un progetto di turismo ambientale e scolastico. Infatti, il villaggio Sassi Turchini è innanzitutto fondato su un'etica ecologica globale, come dimostra il fatto che la struttura è riconosciuta in classe A: Sassi Turchini dispone infatti di pannelli solari, di un sistema di raffreddamento passivo e di un sistema per il riutilizzo delle acque piovane. Per le sue caratteristiche e i servizi offerti è inoltre particolarmente idoneo ad accogliere gite scolastiche.

3.10 Pianeta Elisa

L'associazione Onlus Pianeta Elisa è stata costituita nel 1999 dall'esperienza di Elisa, una ragazza affetta da tetraparesi spastica con una grande voglia di vivere e curare le sue passioni tra cui i cavalli. L'associazione negli anni si è allargata fino a coinvolgere oggi tra soci, volontari e collaboratori, circa 40 persone.

Il principale scopo dell'associazione Pianeta Elisa è quello di sostenere i disabili nei vari ambiti della vita quotidiana affinché questa possa essere svolta quanto più possibile in modo autonomo. Gli ambiti in cui l'associazione cerca infatti di intervenire sono la socializzazione, la riabilitazione, il tempo libero, la costruzione della propria identità e la valorizzazione delle proprie capacità; nell'ambito di queste sfere, tra le attività svolte all'interno dell'associazione si possono citare a titolo esemplificativo l'ippoterapia, attività culinarie finalizzate all'attivo coinvolgimento nella preparazione del pasto, l'informatica attraverso la messa a disposizione di un laboratorio attrezzato per venire incontro a svariati tipi di disabilità e la danza integrata per una proficua conoscenza di sé e del proprio corpo.

Il progetto più rilevante in ambito di turismo accessibile realizzato dall'associazione Pianeta Elisa negli ultimi anni è stata la ristrutturazione di un antico immobile immerso nella campagna toscana a due passi da Firenze, denominato "Il Borgo di Elisa".

"Il Borgo di Elisa" è innanzitutto un punto di incontro e di socializzazione tra persone disabili, ma essendo stato restaurato rispettando tutte le regole di accessibilità eliminando perciò

qualunque barriera architettonica, dagli spazi comuni alle camere, "Il Borgo di Elisa" è un luogo deputato al relax e alla sperimentazione di una vita autonoma e indipendente per i suoi ospiti. Fermo restando che "Il Borgo di Elisa" è stato concepito in primo luogo per l'accoglienza delle persone disabili, proprio in ottica di completa integrazione e interazione tra disabili e normodotati, "Il Borgo di Elisa" può essere considerata una vera e propria Casa Vacanza aperta oltretutto, in virtù degli spazi attrezzati di cui si è dotata, anche alla possibilità di organizzare al suo interno seminari aziendali e, di conseguenza, all'ospitalità per aziende.

3.11 Associazione Paraplegici Livorno

L'Associazione Paraplegici Livorno è nata nel 1991 per difendere il diritto dei disabili a condurre una vita priva di barriere. Tra gli scopi dell'associazione si possono citare l'impegno costante per la soddisfazione *"dei bisogni morali e materiali, individuali e collettivi, di tutti i soggetti disabili, qualunque sia la natura, sia essa fisica, psichica o sensoriale dell'handicap, in particolar modo soggetti affetti da lesione e/o patologie del midollo spinale, soggetti non deambulanti o con limitate capacità motorie, nonché soggetti ipo e non vedenti"* (art. 1 dello statuto). A tal fine l'Associazione Paraplegici Livorno svolge quotidianamente una serie di attività finalizzate a promuovere il completo inserimento nella società dei disabili (dalla rimozione delle barriere architettoniche, agli impedimenti nei trasporti sia via terra, sia via mare, sia via area, per fare alcuni esempi), rappresentandone in ogni sede le istanze e promuovendo quando necessario provvedimenti legislativi regionali, nazionali e amministrativi per una corretta riabilitazione dei disabili.

Con specifico riguardo al turismo accessibile, l'Associazione Paraplegici Livorno è particolarmente impegnata a sostegno del turismo per tutti come dimostra il progetto *Tour senza barriere*, all'interno del quale può essere ricondotto anche il servizio navetta recentemente attivato per consentire il movimento libero e autonomo dei disabili in sedia a rotelle dalle navi crociera al centro di Livorno.

Il servizio *Tour senza barriere* è stato formalizzato nel mese di maggio dell'anno in corso, per garantire la possibilità ai soci dell'Associazione Paraplegici Livorno di svolgere una vacanza senza barriere, in piena libertà e autonomia usufruendo dei mezzi di trasporto di ultima generazione a disposizione dell'Associazione per il trasporto dei disabili: furgoni attrezzati fino a 9 posti con pedana per accesso alle sedie a rotelle, auto multiadattate per tutte le disabilità, Genny carrozzina autobilanciante di ultima generazione, scooter elettrici, sedia mare Job, o "Nerissimo", il camper van multiadattato e totalmente accessibile a disabili in carrozzina (paraplegici, emiplegici, amputati agli arti inferiori e/o superiori).

Un servizio a favore dell'abbattimento delle barriere che limitano la libertà e l'autonomia di spostamento per i disabili motori è il servizio navetta per disabili dal sottobordo delle navi da crociera fino a Piazza Municipio a Livorno, reso possibile da un accordo siglato dall'Associazione Paraplegici Livorno e la società Porto di Livorno 2000. Nell'ambito di tale accordo, l'associazione ha messo a disposizione della società portuale quattro veicoli attrezzati con sollevatori fino a 300 Kg a rampe inclinate per il trasporto promiscuo anche di accompagnatori e familiari. Gli sviluppi attesi da questo progetto saranno l'estensione di questo servizio anche ai traghetti con la conseguente creazione di nuovi posti di lavoro.

3.12 Associazione Toscana Idrocefalo e Spina Bifida

L'Associazione Toscana Idrocefalo e Spina Bifida è stata fondata nel 1983 per riunire le famiglie della Toscana e di parte dell'Umbria nel cui nucleo fosse presente un portatore di spina bifida. Nel 1995 l'Associazione Toscana Idrocefalo e Spina Bifida (Atisb) ha acquisito la qualifica di Onlus, e nel 2008 la personalità giuridica.

Atisb opera al fianco del Centro Medico per la spina bifida dell'ospedale Meyer di Firenze agendo in stretta collaborazione con Cesvot – Centro Servizi Volontariato della Toscana, con Cnv – Centro Nazionale Volontariato, con il Forum Associazioni Malattie Rare della Toscana, Fish Toscana, con la Consulta Comunale dell'Handicap di Firenze, con il Comitato di Partecipazione Asf, e con il Coordinamento Associazioni Aou "Mayer".

Nell'ambito delle numerose attività svolte per la prevenzione, la cura e la riabilitazione, A.T.I.S.B. è particolarmente impegnata in attività finalizzate all'incentivazione di una vita quanto più possibile indipendente dei portatori di spina bifida; tra queste attività si possono annoverare la gestione di una struttura di turismo sociale denominata "La casa di Alice",

l'organizzazione di stage di "vita indipendente", e lo svolgimento di percorsi formativi per l'autonomia del minore con spina bifida.

Con specifico riguardo alla tematica del turismo accessibile, Atisb svolge ormai da più di dieci anni due progetti volti a garantire anche ai portatori di spina bifida il diritto al turismo: il "Campeggio al mare", e la "Settimana bianca".

Con il progetto *Campeggio al mare* Atisb consente a circa dieci nuclei familiari con figli disabili di svolgere un soggiorno estivo di una settimana in bungalow presso il campeggio "Hawaii" di Albinia (Gr).

Con il progetto *Settimana bianca*, in collaborazione con l'associazione SportAbili di Predazzo (Tn), Atisb consente a un gruppo di massimo dieci partecipanti portatori di spina bifida (il numero ristretto di partecipanti è dovuto alla limitata disponibilità di attrezzature e istruttori) di svolgere un soggiorno invernale di una settimana presso la struttura alberghiera "Sole" di Bellamonte (Tn) potendosi dedicare a sport invernali come gli scii.

A questi progetti consolidati, si aggiungono progetti "speciali" di viaggi calendarizzati con ampio anticipo (anche di due anni quando l'organizzazione necessaria è particolarmente impegnativa); per citarne alcuni si ricordano il viaggio a Venezia, il viaggio con il Trenino rosso del Bernina, la crociera nel Mediterraneo, la crociera fluviale nel delta del Po e il Cammino di Santiago.

4. L'accessibilità dell'offerta turistica in Toscana dal punto di vista delle associazioni

4.1 Metodologia ed elaborazione dei dati

Una delle fasi dell'indagine tramite questionario è stata finalizzata alla rilevazione del livello di accessibilità dell'offerta turistica regionale, percepita dalle associazioni in base all'esperienza maturata attraverso la loro operatività. A tal fine a ogni associazione è stato chiesto di esprimere un giudizio suddividendo l'offerta turistica a livello provinciale e per tipologia di offerta. Il grado di accessibilità è stato stabilito attraverso la seguente scala: Nullo, Scarso, Sufficiente, Buono o Ottimo a seconda della presenza più o meno diffusa delle condizioni di accessibilità. Nella scala di giudizio abbiamo inoltre previsto l'indicazione di "Non so" per consentire a chi non avesse avuto elementi utili a esprimere un giudizio, la possibilità di astenersi dal farlo.

Come è evidente dai grafici che seguiranno, il ricorso all'opzione "Non so" è stato notevole, e questo si spiega facilmente con la prevalenza dell'ambito provinciale dell'operatività delle associazioni aderenti all'indagine, come è stato più estesamente messo in luce nel Capitolo 2. A partire dal grado di accessibilità attribuito complessivamente all'offerta turistica provinciale, i tipi di offerta sotto osservazione sono state singolarmente: l'offerta ricettiva, il patrimonio culturale, l'offerta turistica balneare e legata all'acqua dolce (piscine, laghi e fiumi attrezzati), la rete sentieristica, gli stabilimenti termali, e infine il trasporto locale, pubblico e privato. Di seguito la rappresentazione grafica dei risultati ottenuti.

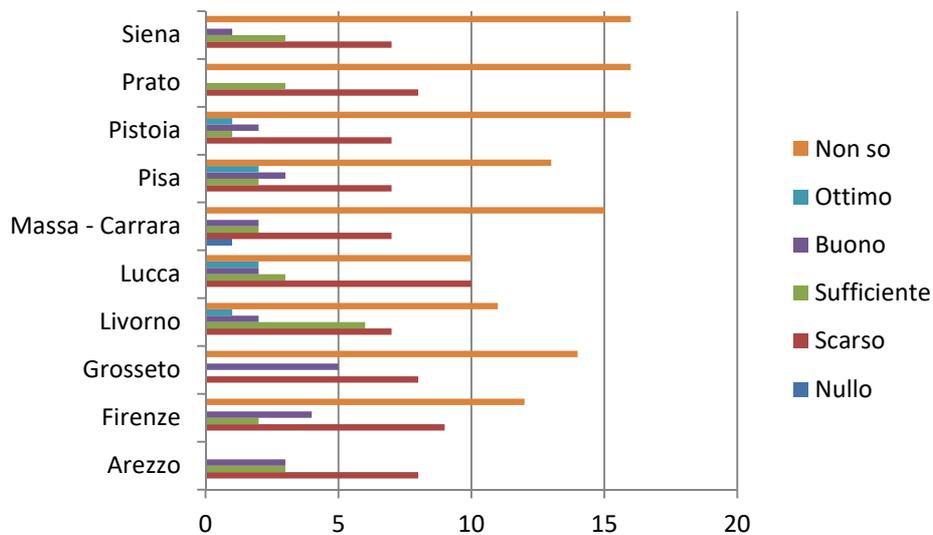


Grafico 6: risposta al quesito "In base alla sua esperienza, come giudica complessivamente il grado di accessibilità dell'offerta turistica per provincia?", dall'Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

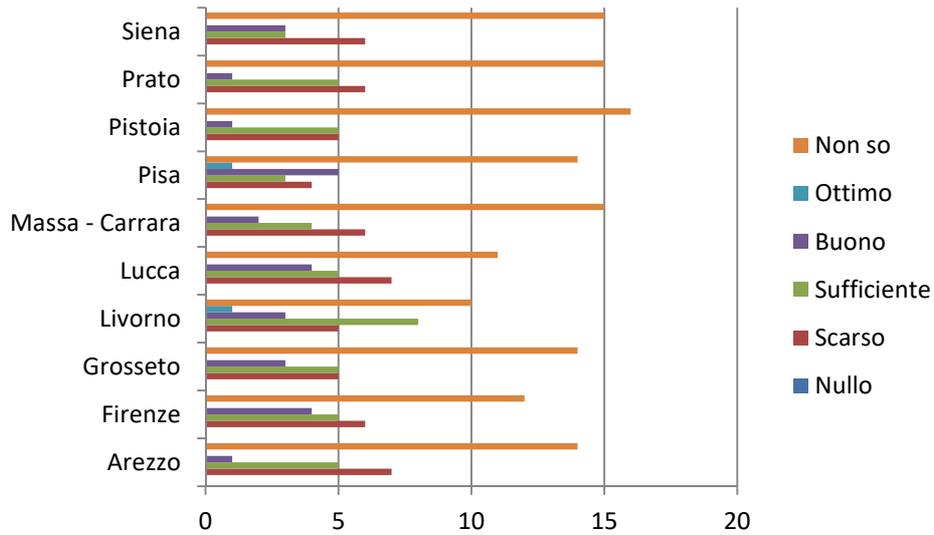


Grafico 7: risposta al quesito "In base alla sua esperienza, come giudica il livello di accessibilità dell'offerta ricettiva per provincia?", dall'Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

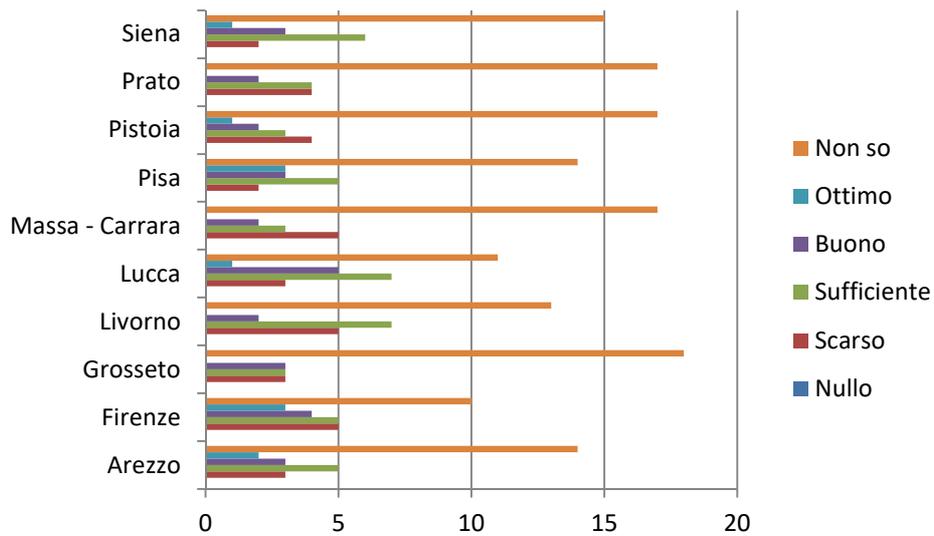


Grafico 8: risposta al quesito "In base alla sua esperienza, come giudica il livello di accessibilità del patrimonio culturale per provincia?", dall'Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

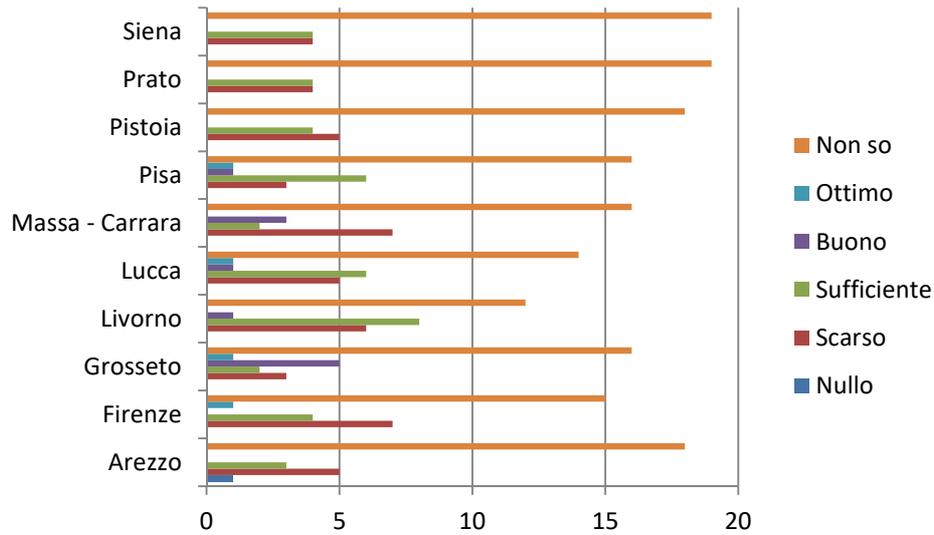


Grafico 9: risposta al quesito "In base alla sua esperienza, come giudica il livello di accessibilità dell'offerta turistica balneare e dell'offerta turistica legata all'acqua dolce (piscine, laghi e fiumi attrezzati) per provincia?", dall' Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

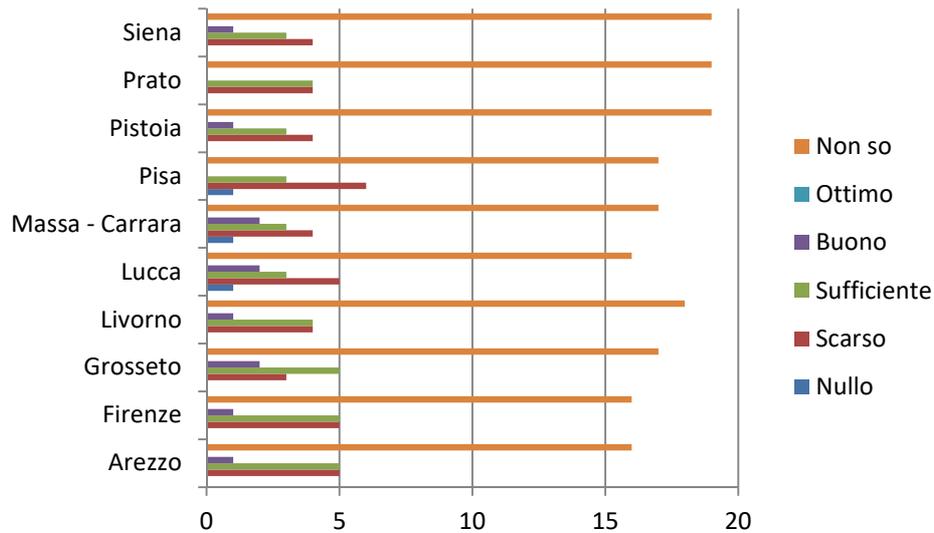


Grafico 10: risposta al quesito "In base alla sua esperienza, come giudica il livello di accessibilità della rete sentieristica per provincia?", dall'Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

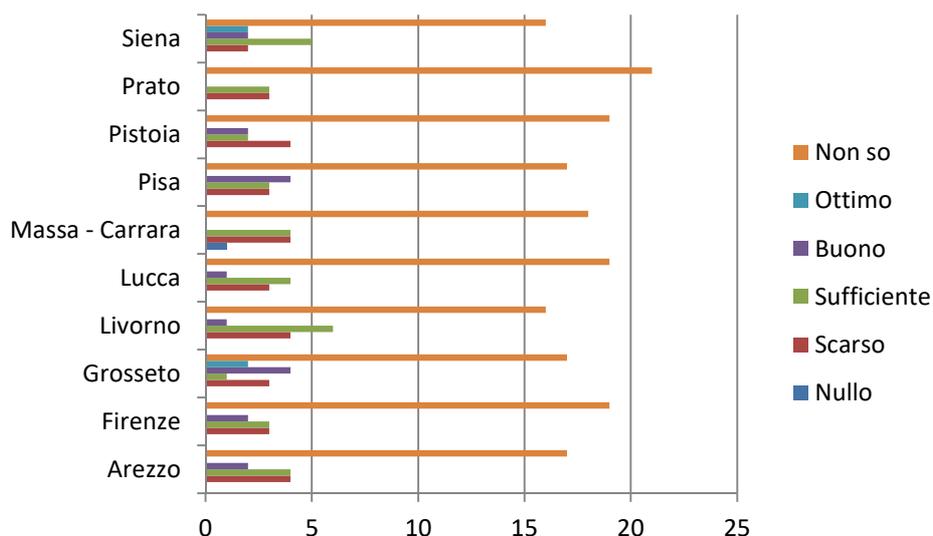


Grafico 11: risposta al quesito "In base alla sua esperienza, come giudica il livello di accessibilità degli stabilimenti termali per provincia?", dall'Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

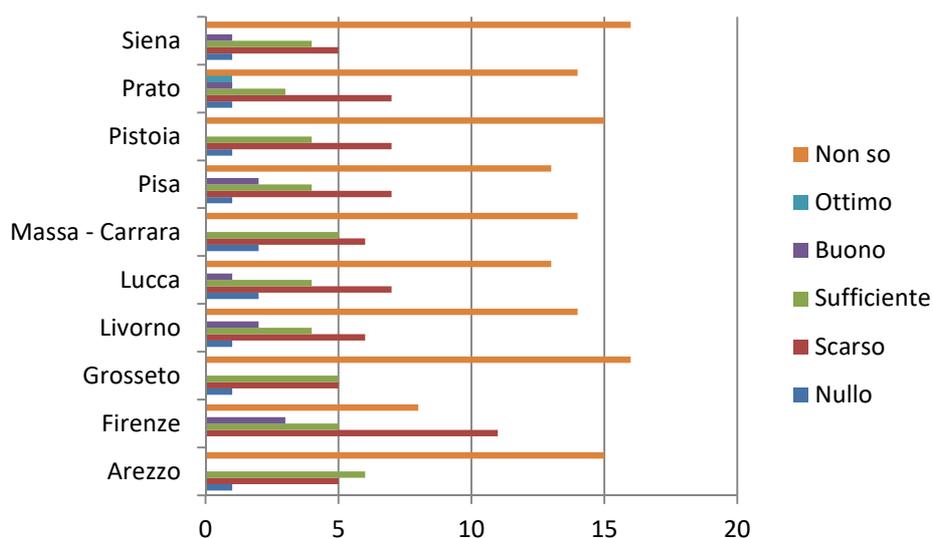


Grafico 12: risposta al quesito "In base alla sua esperienza, come giudica il livello di accessibilità delle aziende di trasporto locali, pubbliche e private, per provincia?", dall'Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

4.2 Considerazioni complessive

Stabilire la graduatoria delle province toscane in base al livello di accessibilità non è un'impresa possibile se ci si basa esclusivamente sulla visione che dell'accessibilità hanno le associazioni coinvolte nell'indagine; infatti l'indagine mette in luce in modo evidente la visione spiccatamente provinciale che le associazioni hanno dell'accessibilità in base al proprio ambito territoriale di operatività.

Ci limiteremo perciò a restituire il quadro, seppur parziale, dei principali risultati emersi dall'indagine - che d'altra parte si poneva altri obiettivi - tenendo conto di quanto precedentemente detto e cioè sulla visione associativa legata ai propri ambiti locali di operatività e al numero delle associazioni coinvolte. Ogni quesito necessiterebbe di ulteriori e mirati approfondimenti.

Per quanto riguarda l'accessibilità dell'offerta ricettiva, si nota come le uniche province che hanno ricevuto "Ottimo" tra i giudizi di accessibilità sono state Pisa e Livorno, il maggior

numero di risposte "Sufficiente" a Livorno. Per l'accessibilità del patrimonio culturale spicca la "Sufficienza" delle province di Livorno, Lucca e Siena.

Interpretando il grafico 9 sull'accessibilità degli stabilimenti balneari e dell'offerta turistica legata all'acqua dolce, abbiamo una "Sufficienza" dell'accessibilità della provincia di Livorno. Relativamente all'accessibilità della rete sentieristica provinciale, abbiamo la "Sufficienza" di Grosseto, Firenze e Arezzo.

Per concludere, la "Sufficienza" della provincia di Livorno è il dato più evidente sull'accessibilità degli stabilimenti termali a livello provinciale, così come sull'accessibilità dei trasporti locali, pubblici e privati.

5. Indagine sui fabbisogni formativi del volontariato toscano in tema di turismo accessibile

5.1 Premessa

Uno dei temi più rilevanti per un'evoluzione positiva dei sistemi di accoglienza e di assistenza al tempo libero è proprio quello della formazione degli operatori. Anche il mondo del volontariato, in tal senso, non può sentirsi escluso da questa necessità. Per verificarne i reali fabbisogni in termini di formazione abbiamo sottoposto tutte le associazioni di volontariato iscritte a Cesvot e operanti nel campo della disabilità a un'indagine conoscitiva con largo spazio destinato proprio alle istanze di formazione nel campo del turismo accessibile.

5.2 Analisi dei risultati

Di seguito si riportano i risultati emersi in risposta al quesito "In base alla sua esperienza, quali sarebbero i fabbisogni formativi in materia di turismo accessibile da richiedere agli operatori del volontariato e rispettivo grado di importanza?".

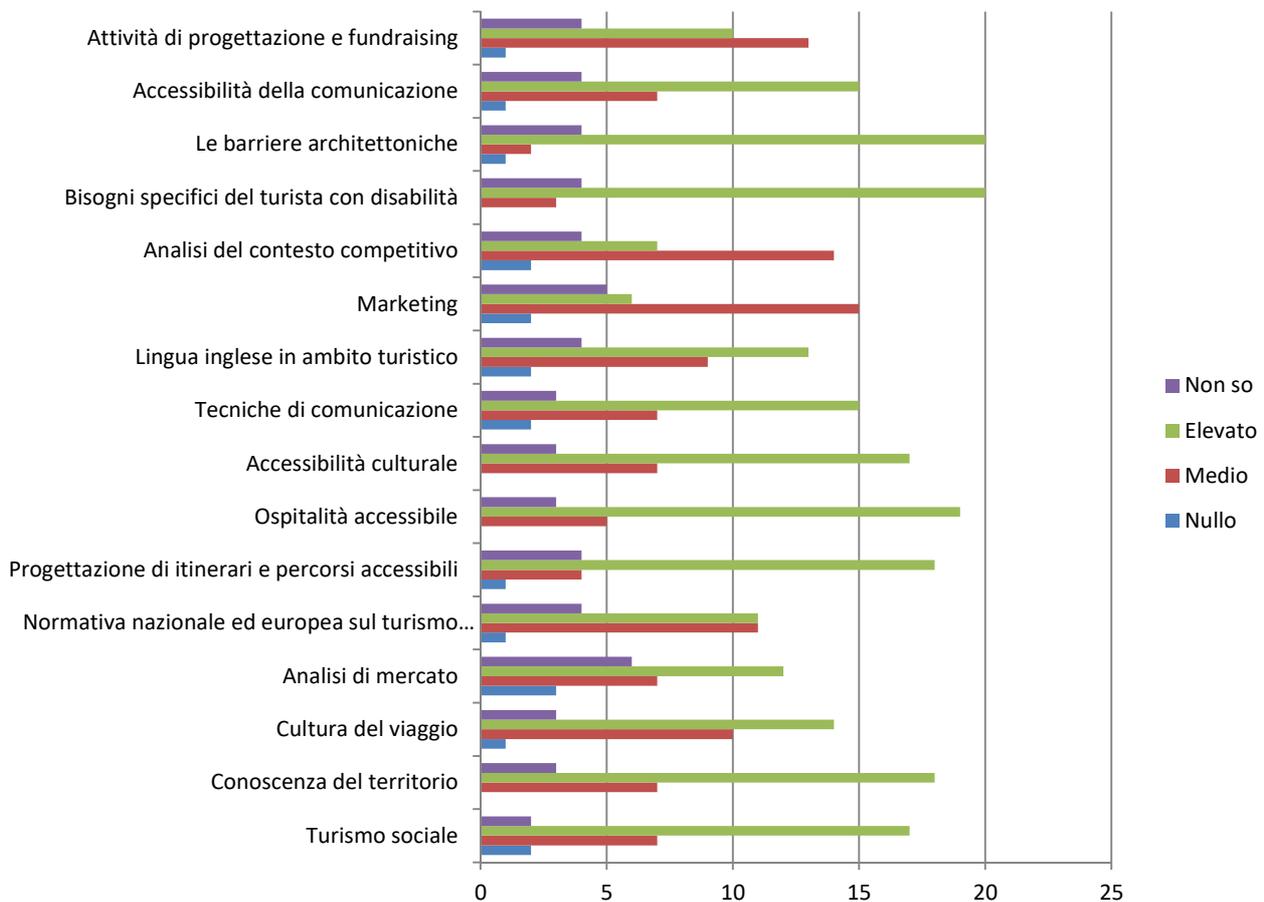


Grafico 13: risposta al quesito "In base alla sua esperienza, quali sarebbero i fabbisogni formativi in materia di turismo accessibile da richiedere agli operatori del volontariato e rispettivo grado di importanza?", dall'Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

In base a quanto emerso dal grafico, gli ambiti formativi a cui si attribuisce il più elevato grado di importanza per le competenze richieste ai volontari sono "Barriere architettoniche" e "Bisogni specifici del turista con disabilità". Il più incerto rispetto al grado di importanza assegnato è l'ambito formativo "Analisi di mercato".

Per quanto riguarda il quesito "Con riferimento agli ambiti disciplinari in materia di turismo accessibile di seguito elencati, si indichi per ciascuno il grado di interesse rispetto al proprio fabbisogno formativo", il grafico che segue illustra i risultati emersi.

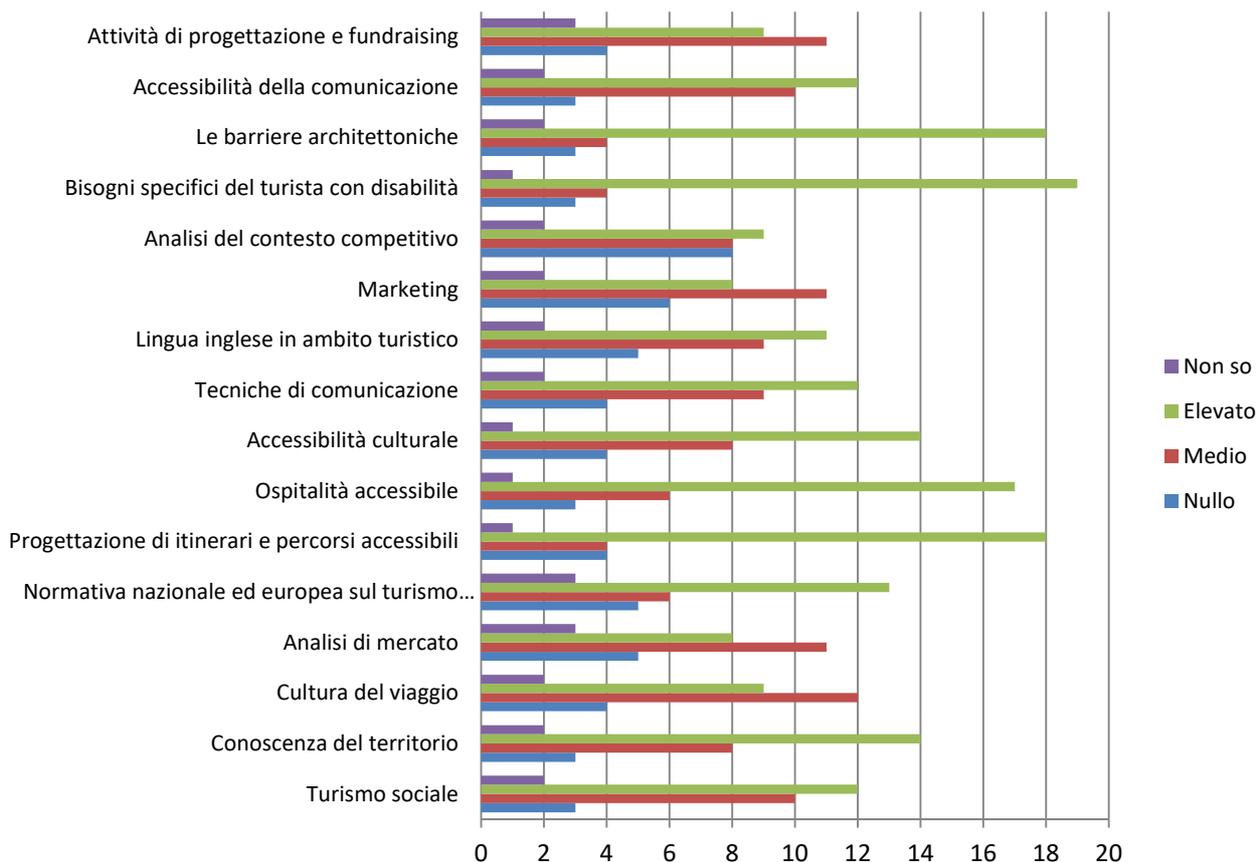


Grafico 14: risposta al quesito "Con riferimento agli ambiti disciplinari in materia di turismo accessibile di seguito elencati, si indichi per ciascuno il grado di interesse rispetto al proprio fabbisogno formativo", dall'Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

Mentre con il quesito sull'importanza assegnata ai vari ambiti formativi associati al turismo accessibile abbiamo voluto individuare più in generale la visione che le associazioni hanno degli strumenti conoscitivi necessari a un approccio strategico e operativo al turismo accessibile, con il quesito sull'interesse specifico verso i medesimi ambiti formativi abbiamo voluto isolare le necessità formative di cui le associazioni sottoposte all'indagine avvertono il bisogno in base alla loro operatività. L'ambito disciplinare a cui è stato attribuito in assoluto il più elevato grado di interesse in termini di fabbisogni formativi è stato "Bisogni specifici del turista con disabilità", seguito da "Progettazione di itinerari e percorsi accessibili", "Barriere architettoniche" e "Ospitalità accessibile". Per molte associazioni, a risultare poco interessanti dal punto di vista dei propri fabbisogni formativi sono stati gli ambiti disciplinari "Analisi del contesto competitivo", "Marketing", "Lingua inglese in ambito turistico" e "Normativa nazionale ed europea sul turismo accessibile".

5.3 Considerazioni finali

Valutando nel complesso i risultati emersi dall'indagine nell'ambito dei fabbisogni formativi, il dato più evidente è la necessità dichiarata dalle associazioni di voler acquisire gli strumenti operativi per abbattere gli ostacoli all'accessibilità; minore importanza si attribuisce invece alle conoscenze legate al marketing, all'analisi di mercato e del contesto competitivo, riconducibili piuttosto a un approccio strategico al tema dell'accessibilità turistica.

Tuttavia, in linea di massima, la percentuale prevalente delle associazioni che hanno partecipato all'indagine, dimostra interesse verso l'attivazione di percorsi formativi per gli operatori delle associazioni di volontariato coinvolte nel tema dell'accessibilità turistica, come illustra sinteticamente il grafico che segue.

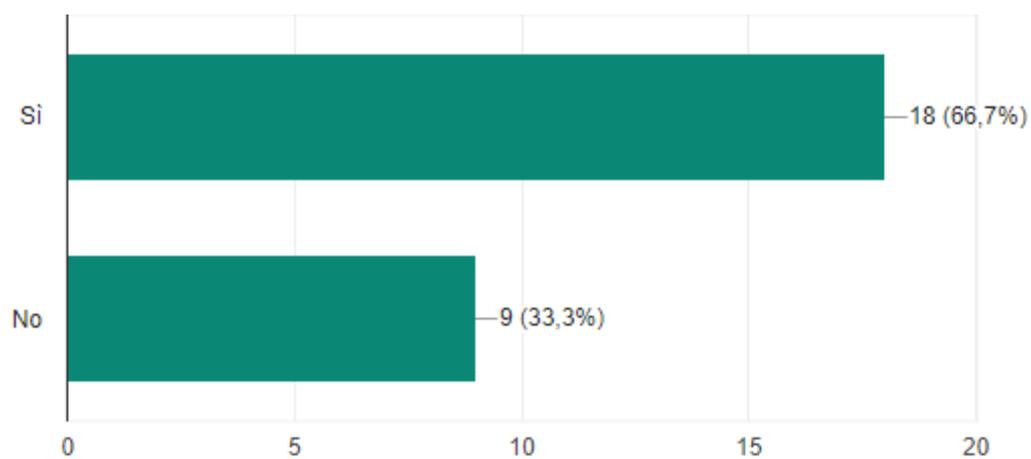


Grafico 15: risposta al quesito "Il suo ente sarebbe interessato a corsi di formazione sul turismo accessibile rivolti agli operatori delle organizzazioni di volontariato?", dall'Indagine sul turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in Toscana

6. Linee di sviluppo ed investimenti per un turismo accessibile di qualità ad opera del volontariato in Toscana

6.1 Premessa metodologica

Quanto emerso dalle analisi sul turismo accessibile dall'ottica delle associazioni di volontariato, impone una seria riflessione sui fattori favorevoli al suo sviluppo e su quelli che invece ne rappresentano un limite.

Dedicheremo perciò questo capitolo alla lettura e all'interpretazione complessiva dei risultati dell'indagine, comprensivi dei commenti e degli spunti di riflessione sollevati dalle associazioni stesse, a cui si aggiungono altri studi e ricerche sul tema del turismo.

Per andare più in profondità, abbiamo infine integrato queste analisi con un'attività di Focus Group che abbiamo definito "virtuale", in quanto avvenuta per via telematica, e che ha visto il coinvolgimento di una piccola associazione di Prato Genitori insieme a Nendi a rappresentanza delle piccole associazioni di volontariato, esclusivamente dedicata all'accompagnamento dei disabili motori in visite giornaliere o viaggi con pernottamento a scopo turistico, dell'associazione Handy SuperAbile, con sede legale a Follonica, impegnata da anni nella sensibilizzazione all'accessibilità turistica e non, e impegnata attivamente nell'abbattimento di tutte le barriere che riducono l'autonomia e l'indipendenza delle persone con bisogni speciali, barriere che non sono solo architettoniche ma anche mentali, e infine dell'Associazione Toscana Idrocefalo e Spina Bifida di Firenze, che riunisce le famiglie nel cui nucleo è presente un portatore di spina bifida con lo scopo di promuovere in sede medica e scientifica attività utili alla prevenzione, cura e riabilitazione di chi è affetto da tale patologia.

Tutto ciò ha contribuito a restituirci una visione più chiara delle implicazioni del rapporto volontariato/turismo accessibile, sintetizzata in una matrice Swot (*Strengths - Weaknesses - Opportunities - Threats*) in cui i punti di forza, i punti di debolezza, le opportunità e le minacce sono stati inizialmente isolati; in seguito abbiamo incrociato i vari elementi per poter formulare ipotesi e linee di sviluppo per il futuro del Terzo Settore in ambito di turismo accessibile, coerenti con le caratteristiche di base.

6.2 Analisi Swot del sistema "Turismo accessibile e Volontariato" in Toscana

Un fondamentale strumento di pianificazione strategica per un'impresa, un'organizzazione o un territorio utilizzato efficacemente in svariati ambiti è l'analisi Swot. Swot è l'acronimo inglese con cui si indica una matrice in quattro quadranti contenente i punti di forza (*Strengths*), i punti di debolezza (*Weaknesses*), le opportunità (*Opportunities*) e le minacce (*Threats*) di un'impresa/organizzazione/territorio che punta a determinati obiettivi strategici, condizionata da determinati elementi interni o endogeni controllabili (punti di forza e punti di debolezza) e da elementi esterni o esogeni incontrollabili (opportunità e minacce). I fattori esogeni del sistema sono anche detti sinteticamente fattori Pest e sono fattori Politici e Legali, Economici, Sociali e Demografici, Culturali, Tecnologici; la loro portata può incidere positivamente o negativamente sugli obiettivi strategici e non essendo direttamente modificabili dall'impresa/organizzazione/territorio, richiedono una gestione più sistemica.

Se nel nostro caso si può considerare come obiettivo strategico la crescita quantitativa e qualitativa del turismo accessibile nell'ambito operativo delle associazioni di volontariato in Toscana, in base agli studi e agli approfondimenti illustrati nei capitoli che precedono, l'analisi Swot del nostro sistema è la seguente.

| | |
|--|--|
| <p>Strenghts – Punti di forza</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presenza di associazioni impegnate in modo professionale nella mappatura delle risorse accessibili. 2. Attitudine alla fidelizzazione e alla destagionalizzazione dei flussi turistici. | <p>Weaknesses – Punti di debolezza</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Difficoltà nel reclutamenti di volontari con competenze in ambito di turismo accessibile. 2. Ridotta incidenza delle associazioni di volontariato che pur operando nel campo della disabilità non svolgono attività di turismo accessibile. 3. A fronte dei vari canali possibili, le associazioni finanziano le loro attività quasi esclusivamente tramite le quote degli associati e contributi pubblici. 4. <i>Digital divide.</i> |
| <p>Opportunities – Opportunità</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Esistenza di una normativa che regola e promuove l'accessibilità anche turistica a livello regionale, nazionale e internazionale, pur con qualche criticità. 2. Le destinazioni e le attività commerciali accessibili possono vantare una migliore immagine e attrattività nell'utenza generale. 3. Il turismo accessibile genera nuove figure professionali. 4. Il turismo accessibile è strettamente legato all'innovazione tecnologica a supporto delle esigenze speciali dei disabili. 5. Possibilità di stipulare accordi commerciali con i grandi tour operator dell'industria e intermediazione turistica anche a livello internazionale. 6. Il turismo accessibile si caratterizza per un elevato potenziale in termini di redditività. 7. Disponibilità di contributi pubblici a favore di progetti di turismo accessibile. 8. Incentivi statali per gli operatori virtuosi che investono per l'accessibilità delle loro strutture e dei loro servizi [Decreto Art Bonus – DL 83/2014 convertito nella Legge 106/2014, al Titolo II – Misure urgenti a supporto dell'accessibilità del settore culturale e turistico (artt. 9 – 11-bis)]. 9. Presenza di condizioni di accessibilità favorevoli per gli spostamenti via treno (Carta Blu e Sala Blu di Trenitalia), via bus e via aereo. 10. Frequenti condizioni di accessibilità negli stabilimenti balneari. 11. Presenza diffusa di strutture ricettive accessibili. | <p>Threats – Minacce</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La domanda di turismo accessibile è spesso superiore all'offerta. 2. Disinformazione da parte degli operatori del settore turistico nel comunicare le caratteristiche di accessibilità dei servizi offerti. 3. Scarsa professionalità del personale di accoglienza nell'ambito dell'accessibilità. 4. Scarsa sinergia tra enti pubblici, associazioni, associazioni di categoria e operatori turistici in ambito di accessibilità. 5. Le strutture ricettive accessibili destinano spesso ai disabili camere piccole, o spaziose ma a prezzi mediamente più elevati. 6. La normativa vigente sull'accessibilità non sempre viene applicata. 7. Presenza di notevoli barriere mentali da parte di chi si occupa dell'accoglienza dei turisti con disabilità. 8. Per gli spostamenti via treno o via aereo, il gruppo, nel caso di viaggi organizzati dalle associazioni per più persone, non è contemplato con conseguente isolamento del disabile. 9. Per gli spostamenti in nave crociera o traghetto, possono sussistere difficoltà di sbarco dipendenti dalle condizioni di accessibilità del porto. 10. Gli stabilimenti balneari accessibili hanno costi troppi elevati per giornate di mare in gruppo. 11. Rete sentieristica regionale scarsamente accessibile. 12. Ridotta accessibilità del patrimonio culturale. |

6.3 Linee di sviluppo e fabbisogni del volontariato toscano per valorizzare il turismo accessibile

L'analisi Swot appena esposta ha messo in luce alcuni punti di debolezza del sistema volontariato/turismo accessibile a cui il mondo del terzo settore può porre rimedio direttamente attuando opportune linee di sviluppo volte ad amplificare la portata del turismo accessibile.

Le linee di sviluppo che, secondo le nostre analisi e valutazioni, dovrebbero caratterizzare in maniera considerevole le politiche del terzo Settore per i prossimi anni in ambito di turismo accessibile vanno essenzialmente in direzione della capacità di raccogliere fondi, di superare il

digital divide diffuso nel mondo del volontariato digitalizzando le organizzazioni, di reclutare volontari e di formare il volontariato per l'acquisizione di competenze specifiche.

6.3.1 La raccolta fondi

Uno dei temi più volte affrontato nella presente ricerca è proprio quello della raccolta dei fondi. Allo stato attuale i principali canali attraverso i quali le associazioni ottengono le risorse finanziarie necessarie alla realizzazione delle loro attività e dei loro progetti sono le quote associative e i finanziamenti pubblici erogati come contributi diretti o attraverso bandi che finanziano progetti a cui anche le associazioni sono ammesse a partecipare. Come già fatto notare in altre parti di questa ricerca, questi due canali rappresentano la fetta principale per le associazioni nell'ambito della raccolta fondi. Tuttavia, altre vie sono tradizionalmente possibili e non sufficientemente sfruttate o per sottovalutazione o per inesperienza, come ad esempio il *crowdfunding* basato sul dono. Il *crowdfunding*, letteralmente "finanziamento dalla folla" avviene attraverso l'utilizzo di specifiche piattaforme online che consentono anche agli enti del terzo settore di inserire i loro progetti di utilità sociale; la "ricompensa" ai donatori in questi casi avviene in modo simbolico (gadget, targa, altro). Un esempio virtuoso di questo tipo di finanziamento è la Rete del Dono³. A questo canale ormai classico, se ne possono aggiungere altri introdotti attraverso la recente Riforma del Terzo Settore istituita con la Legge 106 del 2016.

Le novità in materia di strumenti finanziari introdotte dalla Riforma sono molteplici, ma in questa ricerca ci soffermeremo solo su quelle di cui le organizzazioni di volontariato possono usufruire a pieno titolo: il *social lending*, i *social bonus* e i titoli di solidarietà.

Prima di approfondire ciascuno di questi strumenti è doveroso fare una piccola premessa; tutte le novità introdotte dalla Riforma del Terzo Settore in ambito di strumenti finanziari sono in tutti i casi ispirate dal desiderio di generare percorsi di partecipazione e inclusione di tutte le parti sociali.

Il *social lending* per l'appunto costituisce proprio una forma di apertura del terzo settore ai capitali di rischio. Il meccanismo su cui si basa il social lending è simile a quello che caratterizza il *crowdfunding* con la differenza però che nel social lending non si può parlare propriamente di donatori ma di investitori in quanto a fronte della quota versata ci si aspetta una rendita commisurata al capitale impegnato. La nuova Riforma regola il social lending all'art. 78 del D.Lgs. 117/2017 dove si specifica che gli enti del terzo settore (Ets) che hanno ricevuto denaro in prestito dagli investitori lo restituiranno con un interesse secondo modi e tempi prestabiliti. Altra differenza rispetto al *crowdfunding* è che questo passaggio di denaro può avvenire esclusivamente attraverso piattaforme online gestite da una banca la quale richiede un prestito ai singoli cittadini scegliendo il tasso di interesse più adatto. In questo modo gli Ets possono ottenere un finanziamento senza far fronte agli interessi troppo alti degli intermediari finanziari classici.

Il *social bonus* invece rappresenta una forma di incentivo per singoli cittadini o imprese che vogliono erogare denaro a favore degli enti del terzo settore intenzionati ad avviare un progetto con finalità non commerciali per il recupero degli immobili pubblici inutilizzati e dei beni mobili e immobili confiscati alla criminalità organizzata.

Una volta presentato al Ministero del lavoro e delle politiche sociali il progetto, chi donerà agli Ets che lo sostengono godrà di vantaggiose agevolazioni fiscali.

Infine, un'importante novità introdotta dalla Riforma sono i titoli di solidarietà finalizzati a incentivare in primo luogo le banche alla filantropia grazie ai vantaggi fiscali offerti. I titoli di solidarietà, regolamentati all'art. 77 D.Lgs. 117/2017, sono stati istituiti per agevolare l'accesso al credito da parte degli Ets non commerciali; come dei veri e propri titoli, anche i titoli di solidarietà vengono emessi dagli istituti di credito, ma gli investitori che acquisteranno questi titoli non potranno decidere quale progetto il loro investimento servirà a finanziare. Infatti tutto il denaro investito nell'acquisto di titoli di solidarietà confluirà in un fondo gestito direttamente dalla banca erogatrice dei titoli a copertura di un più vasto portafoglio di crediti destinati al terzo settore.

³ <https://www.retedeldono.it/>

6.3.2 Digitalizzazione delle organizzazioni di volontariato

Uno degli elementi caratterizzanti le organizzazioni non profit e in particolare le associazioni di volontariato è il ridotto livello di digitalizzazione. Il tema della digitalizzazione è ampio e trasversale ma partendo dalla base si può affermare che il livello di digitalizzazione minimo di un'associazione dovrebbe prevedere il disporre almeno di un sito internet sicuro, fruibile anche da mobile e che soddisfi gli standard minimi di accessibilità per un ipovedente; a questo andrebbe aggiunto possibilmente il link diretto dalla home al corrispondente account social.

Il digitale è tanto più importante quanto più si comprende che per suo mezzo è possibile migliorare i processi ordinari, implementare processi nuovi, in generale migliorare i livelli di organizzazione dell'associazione, accrescerne la visibilità e agevolare la sua penetrazione all'interno di un maggior numero di canali per la raccolta fondi. Disporre di una propria "community" consapevole dei valori, della missione e delle attività in cui l'associazione si impegna, è infatti il primo passo verso quel sostegno civile alla filantropia che anche la Riforma del terzo settore sta cercando su più fronti di introdurre (individui, imprese, banche).

Una risorsa che potrebbe rivelarsi risolutiva nell'affrontare il tema della digitalizzazione da parte delle associazioni di volontariato è TechSoup, la prima piattaforma internazionale che supporta le organizzazioni non profit nell'intraprendere il processo di digitalizzazione. TechSoup, oltre a dare accesso a prodotti software e hardware o a servizi in cloud di grandi aziende del settore Ict a prezzo vantaggioso o in totale donazione, offre ai suoi utenti anche formazione sul digitale e assistenza informatica.

Attraverso la piattaforma TechSoup infatti, da una parte gli enti che hanno i requisiti richiesti vengono validati come "non profit" entrando in un sistema di servizi e assistenza finalizzati alla loro digitalizzazione, dall'altra le grandi aziende, gli enti finanziatori o i soggetti privati che collegano i loro specifici programmi di responsabilità sociale e di supporto al non profit possono essere certi della direzione del loro impegno.

Due tra i programmi più interessanti rispetto al tema del turismo accessibile a cui l'iscrizione alla piattaforma TechSoup dà accesso è "Google per il non profit" e "Airbnb Esperienze per il Sociale".

Partendo dal primo, se un'associazione è accreditata a TechSoup, l'iscrizione a Google per il non profit è gratuita e dà accesso gratuitamente a una serie di prodotti, strumenti e servizi di Google che possono rivelarsi molto utili per l'efficacia delle proprie campagne e progetti di turismo accessibile. Innanzitutto "Ad Grants" con cui viene messo a disposizione di organizzazioni non profit un budget di 10.000 dollari al mese per attività pubblicitarie sul motore di ricerca Google tramite la risorsa Google AdWords. Oltre "AdGrants" Google per il non profit concede alle organizzazioni non profit l'utilizzo gratuito di "G Suite" che comprende al suo interno Gmail, Google Docs, Google Calendar ed altri strumenti all'interno della suite Google Apps. Altri due strumenti dal grande potenziale in termini di visibilità sono "YouTube for NonProfits" e "Google Earth per il sociale": con il primo vengono offerti gratuitamente alle onp funzioni avanzate di gestione e promozione online delle proprie risorse presenti all'interno del canale You Tube; attraverso il secondo invece le onp possono sfruttare Google Earth e Google Maps per dare maggiore visibilità alle loro iniziative.

Il programma "Esperienze per il Sociale" è il programma di Airbnb nato per ospitare all'interno della piattaforma proprietaria eventi e attività promosse dalle organizzazioni non profit attive sui territori attraverso escursioni, workshop, corsi o altro.

Il vantaggio spettante alle onp accreditate da TechSoup è la non applicazione da parte di Airbnb della fee normalmente richiesta per ogni prenotazione che viene effettuata. In questo modo il 100% dei proventi delle esperienze "sociali" vanno esclusivamente alla onp che le ha realizzate. Si può pertanto affermare che "Airbnb Esperienze per il Sociale" oltre a dare visibilità alle onp coinvolgendo sempre più sostenitori, è un altro modo per raccogliere ulteriori fondi necessari a tenere in vita le numerose associazioni di volontariato, il cui operato oltre che prezioso, è tra le più elevate dimostrazioni di civiltà.

6.3.3 Il reclutamento di volontari e la formazione specifica

Dalle nostre analisi è anche emerso che tra le principali criticità che affliggono il mondo del volontariato operante nel campo della disabilità è la difficoltà di reclutare volontari con una permanenza media superiore all'anno, e la loro mancanza di competenze specifiche in ambito di turismo accessibile, fondamentali per la buona riuscita delle attività che rientrano in questo ambito.

Secondo quanto emerso anche dalla nostra indagine interna sui fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato della Toscana, le principali aree di interesse formativo per le associazioni sono i "Bisogni specifici del turista con disabilità", la "Progettazione di itinerari e percorsi accessibili", una formazione specifica sulle "Barriere architettoniche" e l'Ospitalità accessibile. Dunque occorrerà pensare a percorsi formativi che assicurino ai volontari le competenze di base necessarie a garantire l'assistenza richiesta dalle varie circostanze che possono verificarsi durante la vacanza, nel corso delle attività programmate. A proposito di percorsi accessibili, bisogni specifici e ospitalità accessibile, un punto fondamentale da considerare è la continuità delle condizioni di accessibilità dei vari elementi inclusi nel viaggio (spostamenti, parcheggi, alloggio, ristorazione, ecc) che dovrebbe essere sempre garantita.

La formazione specifica richiesta ai volontari è un tema in parte legato alla permanenza media dei volontari in una determinata associazione. Investire sulle proprie competenze vuol dire infatti avere una visione di medio/lungo periodo del proprio impegno in attività di volontariato, e questo in base alle analisi svolte sembra un aspetto problematico. Occorre quindi prevedere oltre a una formazione specifica sui principali temi del turismo accessibile per i volontari, anche una formazione specifica per le associazioni finalizzata all'acquisizione degli strumenti conoscitivi necessari al reclutamento e alla gestione dei volontari all'interno della propria organizzazione: piano di ricerca, profili necessari, la ricerca nelle sue varie fasi e ogni altro aspetti relativo al *peopleraising*⁴.

⁴ Termine con cui si indica la ricerca dei volontari per le organizzazioni non profit.

7. Conclusioni

Nel corso della presente ricerca abbiamo cercato di dare una definizione di turismo accessibile approfondendo, tra le sue numerose declinazioni, gli aspetti connessi alla disabilità. A tale proposito, un aspetto non trascurabile è che, se si presuppone la presenza di almeno un accompagnatore, il turismo cosiddetto "accessibile" coinvolge una fetta ben più ampia di utenza rispetto alla numerosità dei turisti con bisogni specifici in senso stretto. Abbiamo ulteriormente delimitato il nostro ambito di ricerca al contributo che il volontariato della Toscana può dare al settore alla luce delle svariate attività che vengono realizzate dalle associazioni. Proprio del sistema volontariato/turismo accessibile abbiamo messo in luce i punti di forza, i punti di debolezza, le opportunità e le minacce, e sulla base di una lettura trasversale di questa analisi Swot, abbiamo delineato possibili linee di sviluppo per il futuro, nell'ambito delle quali la formazione a più livelli, del personale strutturato e dei volontari, riveste un'importanza notevole e determinante in direzione della crescita.

Tuttavia, parlando di turismo accessibile non si può di certo trascurare che un ruolo determinante nella garanzia di accessibilità, e quindi di un turismo per tutti, viene giocato da una parte dall'industria turistica per i servizi, dall'altra dalle istituzioni pubbliche che hanno il potere di rendere più o meno accessibili le città e i suoi spazi.

In riferimento alle competenze dell'industria turistica nel garantire servizi di accoglienza di pari livello per tutti i clienti, è già stato segnalato nell'analisi Swot tra le minacce del sistema proprio la scarsa professionalità del personale di accoglienza nel venire incontro alle esigenze specifiche di un'utenza con mobilità ridotta o altre specifiche necessità. Se a questo si aggiunge la disinformazione a cui spesso il cliente con bisogni specifici è soggetto ricevendo notizie superficiali o inesatte rispetto alle caratteristiche di accessibilità delle strutture, che la normativa vigente sull'accessibilità non sempre viene applicata e che le barriere per un'accoglienza per tutti spesso non sono solo infrastrutturali ma anche mentali, ne consegue, che un'opportuna formazione per garantire un'accoglienza priva di discriminazioni è richiesta anche al personale dell'industria turistica.

Come poc'anzi accennato, un altro aspetto non trascurabile del turismo accessibile è rappresentato dall'accessibilità delle città e di tutti gli spazi pubblici. A questo proposito una valida iniziativa nata nel 2012 in seno alla regione Liguria, ma ben presto estesa a tutti i Comuni d'Italia interessati, è la "Bandiera Lilla". Il progetto "Bandiera Lilla" è nato con l'obiettivo di creare condizioni di fruizione turistica confortevoli per i disabili, rendendo accessibile le città e dunque gli spazi pubblici. L'assegnazione della Bandiera Lilla, che avviene in seguito a opportuna verifica di accessibilità su richiesta del Comune interessato, rappresenta per un determinato Comune la manifestazione di un forte senso civico (accessibilità della comunicazione, dell'informazione, dei luoghi e delle strutture, degli impianti sportivi, dei parcheggi e di ogni altra struttura connessa alla mobilità presenti sul territorio). Inoltre, se il Comune ottiene la Bandiera Lilla, possono fare richiesta di valutazione di accessibilità anche le strutture ricettive del territorio comunale, a testimonianza del fatto che il turismo è un connubio in cui pubblico e privato partecipano attivamente in modo imprescindibile l'uno dall'altro. Nell'ambito della regione Toscana, attualmente detengono il riconoscimento di Bandiera Lilla solo i comuni di Castiglione della Pescaia, San Vincenzo e Vicopisano; ne consegue che molto si può ancora fare per rendere alla portata di tutti le numerosi destinazioni di questa regione.

Appendice

In appendice alla presente ricerca, proponiamo due esempi virtuosi di buone pratiche in ambito di turismo accessibile, provenienti da enti con sede in Toscana ma al momento dell'indagine non iscritti al registro regionale delle organizzazioni di volontariato (ex Legge 266/91). La loro integrazione qui può senz'altro contribuire ad ampliare il patrimonio di conoscenze sul tema.

Dynamo Camp

Dynamo Camp è un'associazione che per la sua natura più essere considerata essa stessa una concreta forma di turismo accessibile, destinata alla svago e all'intrattenimento esclusivamente di minorenni. Dynamo Camp è infatti un camp di "terapia ricreativa" destinato a bambini e ragazzi di età compresa tra i 7 e i 17 anni, in terapia o nel periodo di post ospedalizzazione, per lo più bambini affetti da patologie oncoematologiche, patologie neurologiche, sindromi rare e spina bifida.

Con il loro articolato complesso di attività, gli addetti e i volontari di Dynamo Camp favoriscono, in totale sicurezza, la presa di coscienza dei bambini delle proprie capacità e lo sviluppo dell'autostima.

Le attività svolte all'interno di Dynamo Camp afferiscono all'ambito dello sport e del gioco, del teatro e del circo, e della creatività (*Dynamo Art Factory: Radio Dynamo* – studio per fare musica e programmi radiofonici, e *Dynamo Studios* – laboratori di fotografia e video).

Con la finalità di creare un sistema relazionale sereno anche all'interno dello stesso nucleo familiare, Dynamo Camp prevede anche programmi specifici per i genitori e i fratelli o sorelle dei bambini malati che hanno dovuto affrontare il delicato periodo della malattia.

Happy Wheels Asd

L'associazione Happy Wheels Asd, con sede a Livorno, è impegnata quotidianamente in campagne e progetti di carattere sociale per la valorizzazione del territorio toscano finalizzata al miglioramento della qualità della vita dei disabili in sedia a rotelle, sia che siano residenti, sia che siano turisti. L'associazione Happy Wheels Asd si occupa anche di favorire l'accessibilità ad attività sportive per disabili e l'accessibilità ai luoghi attraverso la mappatura di siti ed eventi accessibili, progettando al tempo stesso in modo attivo percorsi turistici senza barriere.

È proprio in riferimento alla mappatura dell'accessibilità e alla progettazione di percorsi turistici senza barriere che fa riferimento un rilevante progetto di turismo accessibile denominato *WheelAdvisor*, ideato e realizzato dall'associazione Happy Wheels.

Il progetto *WheelAdvisor* consiste in un portale in cui gli spazi accessibili a disabili sono geolocalizzati con precisione in modo da renderli facilmente identificabili dai disabili in sedia a rotelle, per favorire lo svolgimento delle più semplici mansioni della vita quotidiana e la normale fruizione del territorio.

I primi territori di cui è stata mappata l'accessibilità sono stati quelli di Pisa e Livorno ma l'obiettivo è di estendere il progetto anche ad altri territori della Toscana.

Il progetto *WheelAdvisor*, oltre ad avere già avuto favorevole riscontro da parte dei disabili in sedia a rotelle che hanno avuto modo di sperimentarlo, e dalle loro famiglie, è stato favorevolmente accolto anche dai genitori con passeggino per il suo elevato valore informativo necessario anche per la loro condizione.

Allegati

Turismo accessibile: progettualità e fabbisogni formativi delle associazioni di volontariato in toscana

A. PROFILO DELL'ENTE

1. Denominazione dell'ente
2. Referente dell'ente (nome, cognome, indirizzo e-mail)
3. Recapito telefonico del referente dell'ente
4. Ambito di intervento dell'ente
 - Provinciale
 - Regionale
 - Nazionale
 - Internazionale
5. Numero di operatori dell'ente
6. Origine dei fondi impiegati dall'ente per lo svolgimento delle proprie attività :
 - Soci
 - Enti locali
 - Donazioni e lasciti testamentari
 - Rendite patrimoniali
 - Banche e fondazioni
 - Crowdfunding e social lending
 - Fondi regionali e europei
 - Altro _____
7. Breve descrizione delle principali finalità dell'ente
8. Breve descrizione delle principali attività svolte dall'ente

B. PROGETTI IN MATERIA DI TURISMO ACCESSIBILE

9. Negli ultimi 5 anni il suo ente ha partecipato a progetti in materia di turismo accessibile?
 - Sì
 - No
10. Fornire una breve descrizione dei progetti svolti negli ultimi 5 anni in materia di turismo accessibile, specificandone: denominazione, destinatari, finalità e ricadute
11. I progetti in materia di turismo accessibile svolti dal suo ente hanno coinvolto le seguenti province:
 - Arezzo
 - Firenze
 - Grosseto
 - Livorno
 - Lucca
 - Massa-Carrara
 - Pisa
 - Pistoia
 - Prato
 - Siena

12. In base alla sua esperienza come giudica complessivamente il grado di accessibilità dell'offerta turistica per provincia?

| Province | Nulla | Scarso | Sufficiente | Buono | Ottimo | Non so |
|---------------|-------|--------|-------------|-------|--------|--------|
| Arezzo | | | | | | |
| Firenze | | | | | | |
| Grosseto | | | | | | |
| Livorno | | | | | | |
| Lucca | | | | | | |
| Massa-Carrara | | | | | | |
| Pisa | | | | | | |
| Pistoia | | | | | | |
| Prato | | | | | | |
| Siena | | | | | | |

13. In base alla sua esperienza come giudica il livello di accessibilità dell'offerta ricettiva per provincia?

| Province | Nulla | Scarso | Sufficiente | Buono | Ottimo | Non so |
|---------------|-------|--------|-------------|-------|--------|--------|
| Arezzo | | | | | | |
| Firenze | | | | | | |
| Grosseto | | | | | | |
| Livorno | | | | | | |
| Lucca | | | | | | |
| Massa-Carrara | | | | | | |
| Pisa | | | | | | |
| Pistoia | | | | | | |
| Prato | | | | | | |
| Siena | | | | | | |

14. In base alla sua esperienza come giudica il livello di accessibilità del patrimonio culturale per provincia?

| Province | Nulla | Scarso | Sufficiente | Buono | Ottimo | Non so |
|---------------|-------|--------|-------------|-------|--------|--------|
| Arezzo | | | | | | |
| Firenze | | | | | | |
| Grosseto | | | | | | |
| Livorno | | | | | | |
| Lucca | | | | | | |
| Massa-Carrara | | | | | | |
| Pisa | | | | | | |
| Pistoia | | | | | | |
| Prato | | | | | | |
| Siena | | | | | | |

15. In base alla sua esperienza come giudica il livello di accessibilità dell'offerta turistica balneare e dell'offerta turistica legata all'acqua dolce (piscine, laghi e fiumi attrezzati) per provincia?

| Province | Nulla | Scarso | Sufficiente | Buono | Ottimo | Non so |
|---------------|-------|--------|-------------|-------|--------|--------|
| Arezzo | | | | | | |
| Firenze | | | | | | |
| Grosseto | | | | | | |
| Livorno | | | | | | |
| Lucca | | | | | | |
| Massa-Carrara | | | | | | |
| Pisa | | | | | | |
| Pistoia | | | | | | |
| Prato | | | | | | |
| Siena | | | | | | |

16. In base alla sua esperienza come giudica il livello di accessibilità della rete sentieristica per provincia?

| Province | Nulla | Scarso | Sufficiente | Buono | Ottimo | Non so |
|---------------|-------|--------|-------------|-------|--------|--------|
| Arezzo | | | | | | |
| Firenze | | | | | | |
| Grosseto | | | | | | |
| Livorno | | | | | | |
| Lucca | | | | | | |
| Massa-Carrara | | | | | | |
| Pisa | | | | | | |
| Pistoia | | | | | | |
| Prato | | | | | | |
| Siena | | | | | | |

17. In base alla sua esperienza come giudica il livello di accessibilità degli stabilimenti termali per provincia?

| Province | Nulla | Scarso | Sufficiente | Buono | Ottimo | Non so |
|---------------|-------|--------|-------------|-------|--------|--------|
| Arezzo | | | | | | |
| Firenze | | | | | | |
| Grosseto | | | | | | |
| Livorno | | | | | | |
| Lucca | | | | | | |
| Massa-Carrara | | | | | | |
| Pisa | | | | | | |
| Pistoia | | | | | | |
| Prato | | | | | | |
| Siena | | | | | | |

18. In base alla sua esperienza come giudica il livello di accessibilità delle aziende di trasporto locali, pubbliche e private, per provincia?

| Province | Nulla | Scarso | Sufficiente | Buono | Ottimo | Non so |
|---------------|-------|--------|-------------|-------|--------|--------|
| Arezzo | | | | | | |
| Firenze | | | | | | |
| Grosseto | | | | | | |
| Livorno | | | | | | |
| Lucca | | | | | | |
| Massa-Carrara | | | | | | |
| Pisa | | | | | | |
| Pistoia | | | | | | |
| Prato | | | | | | |
| Siena | | | | | | |

19. Commenti e osservazioni sul tema del turismo accessibile

C. FABBISOGNI FORMATIVI IN MATERIA DI TURISMO

20. In base alla sua esperienza, quali sarebbero i fabbisogni formativi in materia di turismo accessibile da richiedere agli operatori del volontariato, e rispettivo grado di importanza?

| Fabbisogni formativi | Nulla | Medio | Elevato | Non so |
|---|-------|-------|---------|--------|
| Turismo sociale | | | | |
| Conoscenza del territorio (risorse, attrazioni, eccellenze esistenti) | | | | |
| Cultura del viaggio | | | | |
| Analisi di mercato e studio dei trend turistici | | | | |
| Normativa nazionale ed europea sul turismo accessibile | | | | |
| Progettazione di itinerari/percorsi accessibili | | | | |
| Ospitalità accessibile (mappatura dei luoghi, delle infrastrutture e dei servizi) | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Accessibilità culturale (eventi, luoghi di interesse culturale) | | | | |
| Tecniche di comunicazione, gestione del gruppo e dei rapporti interpersonali | | | | |
| Lingua inglese in ambito turistico | | | | |
| Marketing | | | | |
| Analisi del contesto competitivo e casi di successo nazionali e internazionali | | | | |
| Il turista con disabilità e i suoi bisogni specifici | | | | |
| Le barriere architettoniche | | | | |
| Accessibilità e fruibilità della comunicazione delle informazioni e delle conoscenze (siti web, app...) | | | | |
| Attività di progettazione e fundraising | | | | |

21. Il suo ente sarebbe interessato a corsi di formazione sul turismo accessibile rivolti agli operatori delle organizzazioni di volontariato?

- Sì
- No

22. Con riferimento agli ambiti disciplinari in materia di turismo accessibile di seguito elencati, si indichi per ciascuno il grado di interesse rispetto al proprio fabbisogno formativo.

| Fabbisogni formativi | Nulla | Medio | Elevato | Non so |
|---|-------|-------|---------|--------|
| Turismo sociale | | | | |
| Conoscenza del territorio (risorse, attrazioni, eccellenze esistenti) | | | | |
| Cultura del viaggio | | | | |
| Analisi di mercato e studio dei trend turistici | | | | |
| Normativa nazionale ed europea sul turismo accessibile | | | | |
| Progettazione di itinerari/percorsi accessibili | | | | |
| Ospitalità accessibile (mappatura dei luoghi, delle infrastrutture e dei servizi) | | | | |
| Accessibilità culturale (eventi, luoghi di interesse culturale) | | | | |
| Tecniche di comunicazione, gestione del gruppo e dei rapporti interpersonali | | | | |
| Lingua inglese in ambito turistico | | | | |
| Marketing | | | | |
| Analisi del contesto competitivo e casi di successo nazionali e internazionali | | | | |
| Il turista con disabilità e i suoi bisogni specifici | | | | |
| Le barriere architettoniche | | | | |
| Accessibilità e fruibilità della comunicazione delle informazioni e delle conoscenze (siti web, app...) | | | | |
| Attività di progettazione e fundraising | | | | |

23. Commenti, osservazioni e suggerimenti sul tema della formazione in ambito di turismo accessibile

Bibliografia e sitografia

- Bennati B., *Sociale viaggiando. Esperienze di turismo sociale*, Cesvot, collana "Briciole", Firenze 2010, in collaborazione con Socialnet – Arezzo
- Bindi G. (a cura di), *Progetto Il nuovo turismo possibile – Nuvole. Indagine preliminare* Centro Nazionale per il Volontariato – Studi Ricerche e Collegamenti fra le Associazioni, Lucca, 06/10/2006
- Blockchain opportunità o trappola per il Terzo settore?*, www.morningfuture.com, 09/04/2018
- Broccardi F., *Qualcosa in cui sperare, forse: social lending e titoli di solidarietà*, Il Giornale delle Fondazioni, 15/09/2017
- Candeago E., *Turistanchio! No tu no!*, tesina nell'ambito del percorso formativo "Università del Volontariato", anno 2015/2016 (Università Ca' Foscari Venezia)
- Caratelli M., Filotto U., Gibilaro L., Mattarocci G., *Il mercato del peer-to-peer lending nel mondo e le prospettive per l'Italia*, in Umberto Filotto (a cura di), *Peer-to-peer lending: mito o realtà? Italia ed esperienze internazionali a confronto*, Bancaria Editrice, Roma 2016
- Centro Nazionale per il Volontariato di Lucca, *Gente in movimento*, 2004 (con il contributo di Cesvot)
- Centro Nazionale per il Volontariato di Lucca, *Handiamo in vacanza*, 2005 (con il contributo Cesvot nell'ambito del progetto "Handiamo in vacanza")
- Centro Nazionale per il Volontariato di Lucca, *Lucca: il cerchio aperto*, 2005 (nell'ambito del progetto "Turismo e solidarietà" cofinanziato da Cesvot)
- Centro Nazionale per il Volontariato di Lucca, *Piazza del Duomo: ovvero l'armonia delle diversità*, 2005 (nell'ambito del progetto "Turismo e solidarietà" cofinanziato da Cesvot)
- Centro Nazionale per il Volontariato di Lucca, *San Rossore: quando la natura è una responsabilità di tutti*, 2005 (nell'ambito del progetto "Turismo e solidarietà" cofinanziato da Cesvot)
- Convenzione sui diritti delle persone con disabilità*, Unicef
- Disciplina del Terzo Settore: analisi del nuovo Codice*, Fisco Oggi – Rivista telematica, 11/10/2017
- European Commission, *Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe. Final Report*, Bruxelles 2014
- Fondazione Giacomo Matteotti Onlus, *Disabilità e media. La rappresentazione delle persone con disabilità nel sistema italiano dell'informazione*, Rapporto 2012
- Formare per crescere: il Forum si interroga*, www.forumterzosettore.it, 14/07/2017
- Fundraising Academy, la raccolta fondi d'alta qualità*, www.vita.it, 07/05/2018
- Gentili F., *La regolazione degli strumenti finanziari nella Riforma del Terzo settore*, www.welforum.it, 08/03/2018
- Giunti F., *Senza Barriere. Accessibilità e percorsi turistico-culturali*, Cesvot, collana "Briciole", in collaborazione con Istituto di Ricerche Storiche e Archeologiche di Pistoia, Firenze 2012
- Il Terzo settore in Toscana – Primo Rapporto anno 2017*, Osservatorio Sociale Regionale – Regione Toscana, aprile 2017
- La Riforma del Terzo settore, volontariato, Odv, CsV*, Forum Terzo Settore, 20/11/2017
- Maccaferri A., *Crowdfunding e social lending, le sfide del terzo settore*, nova.ilsole24ore.com, 24/10/2017
- Manifesto d'identità della rete toscana di turismo sostenibile, responsabile e accessibile*, maggio 2007
- Mibact, *Piano Strategico di Sviluppo del Turismo*, Roma 2016
- United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, 2006
- Indagine conoscitiva sulle competenze strategiche dei quadri e dei dirigenti del Forum Nazionale del Terzo Settore*, Pragma srl Market Research in collaborazione con Università degli Studi Roma Tre – Dipartimento di Scienze della Formazione e con la partecipazione di Csvn, luglio 2017
- Riforma del Terzo settore, dell'impresa sociale e del cinque per mille*, www.aisla.it, 12/07/2017
- Salvini A. (a cura di), *Le reti del volontariato in Toscana. Un'indagine in tre territori: Follonica, Garfagnana, Pistoia*, Cesvot in collaborazione con Università di Pisa, gennaio 2012
- Terzo settore: agevolazioni per il social lending*, www.fiscoetasse.com, 14/08/2017
- United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, 2006

United Nations Department of Economic and Social Affairs Population Division, *World Population Ageing: 1950-2050*, New York 2002
United Nations, *World Population Ageing Report*, New York 2009
Weisz B., *Terzo settore: tutte le nuove regole*, www.pmi.it, 15/02/2018
World Health Organization, *World Report on Disability*, Geneva 2011
World Tourism Organization and Fundación Acs, *Manual on Accessible Tourism for All – Public-Private Partnerships and Good Practices*, Unwto, Madrid 2015
World Tourism Organization, *Global Code Ethics for Tourism*, Unwto, Madrid 1999
World Tourism Organization, *Recommendations on Accessible Tourism*, Unwto, Madrid 2013
World Tourism Organization, *Tourism for All – Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain*, Unwto, Madrid 2016

www.cirsitalia.com
www.associazioneparaplegicims.com
it-it.facebook.com/ASD-Ippomare-139221486170993/
www.laconserviera.it
www.criduchat.it
www.handysuperabile.org
www.associazionegentedimare.it
www.gruppoelba.org
www.sassiturchini.org
www.pianetaelisa.it
www.dynamocamp.org
www.siamosolidali.it/associazione/happywheels/
www.paraplegicilivorno.com
www.atisb.it
www.techsoup.it
www.bandieralilla.it
www.open.toscana.it
www.museoomero.it/main?p=progetti-museo-di-tutti-per-tutti
www.accessibletourism.org
www.aism.it
www.fourtourismblog.it
www.osservatoriodisabilita.it
www.turismoaccessibile.eu
www.regione.toscana.it
www.un.org
www.who.int
<http://ec.europa.eu>
<http://ethics.unwto.org>
<https://skift.com>

