



**CENTRO NAZIONALE PER IL VOLONTARIATO**  
**Studi ricerche e collegamento fra le Associazioni**

**Allegato 6**

**La storia del Turismo Accessibile**

Rielaborazione da

Anna Grazia Laura – Agostino Petrangeli:  
*“Viaggiare si Può: turismo e persone disabili”*  
De Agostini 2003

La proclamazione, da parte delle Nazioni Unite, dell' Anno Internazionale delle Persone Disabili nel 1981 è stata senza dubbio una delle prime e più importanti occasioni per promuovere l'integrazione sociale delle persone con disabilità.

Fino a quel momento, infatti, le persone con disabilità, pur tenute in considerazione a parole, venivano continuamente discriminate nella vita sociale, nell'accesso alla formazione e al lavoro, nei trasporti, nelle attività legate allo sport, al turismo, al tempo libero.

Le manifestazioni organizzate nel 1981 condussero a una maggiore consapevolezza nei riguardi della condizione delle persone con disabilità, e molti governi e autorità locali iniziarono il processo di cambiamento che avrebbe dovuto condurre dalla segregazione e dalla dipendenza all'integrazione e all'autonomia.

Allo stato attuale, le azioni intraprese, pur se lodevoli, sono però ancora molto limitate e frammentate e non consentono di raggiungere i risultati che ci si proponeva; ma è comunque sempre più facile incontrare persone con disabilità che viaggiano, per lavoro o per turismo, e che possono "normalmente" andare a teatro, fare shopping, visitare un museo.

Già prima del 1981, alcune iniziative pionieristiche si erano sviluppate in Europa nel settore del turismo.

Una delle prime e delle più importanti e significative fu la creazione, nel 1976 in Inghilterra, di un gruppo di lavoro promosso e coordinato dall'English Tourist Board a cui partecipavano anche i Tourist Boards degli altri Paesi del Regno Unito e il Trades Union Congress, organizzazione che riunisce i principali sindacati britannici.

Il gruppo di lavoro studiò quali potevano essere gli strumenti che avrebbero permesso alle persone con disabilità di accedere al mondo del turismo ed elaborò un documento finale chiamato .

*Holidays -the Social Need.*

Da quel documento emerse che uno dei problemi principali che impediva lo sviluppo del turismo delle persone con disabilità era quello dell'informazione, spesso assente o, se presente, scarsamente attendibile.

Nel 1981, quindi, nel Regno Unito fu creato Holiday Care Service, il primo servizio nazionale in Europa di informazione e consulenza per il turismo delle persone con disabilità. Holiday Care Service realizzò poi una guida indirizzata all'industria del turismo intitolata *Providing for Disabled Visitors*, in cui riportava consigli pratici su come le strutture ricettive potevano attrarre e ospitare le persone con disabilità.

Nel 1988 l'English Tourist Board e Holiday Care Service dettero vita a un nuovo gruppo di lavoro che avrebbe dovuto condurre il turismo delle persone disabili fuori dall'ambito ristretto del "turismo sociale" per approdare a pieno titolo nel mercato del turismo.

Il gruppo di lavoro si chiamò "Turismo per tutti" e da allora, rapidamente, questo nome fu declinato in tutte le lingue del continente per individuare in ogni Paese l'insieme delle organizzazioni ed enti che si occupavano di favorire lo sviluppo di un turismo accessibile, nel modo più autonomo possibile, anche alle persone con disabilità.

Il primo prodotto del gruppo di lavoro, che viene considerato l'inizio ufficiale dalla campagna europea "Turismo per tutti", fu diffuso nell'ottobre del 1989 e consistette nel report *Tourism for All*, contenente 63 raccomandazioni per l'industria del turismo finalizzate ad assicurare il rispetto delle esigenze di tutti i turisti, in particolare delle persone con disabilità.

Fondamentale compito del rapporto fu quello di spingere gli operatori del turismo a considerare i bisogni delle persone con disabilità come parte integrante, e non accessoria, dei parametri da valutare per l'impostazione delle politiche economiche e per la pianificazione del turismo.

L'anno dopo, "Turismo per tutti" svolse un ruolo rilevante per la sensibilizzazione della pubblica opinione e del mondo delle imprese all'interno delle manifestazioni organizzate dalla Direzione Generale del Turismo (DG XXIII) della Commissione della Comunità Europea per l'Anno Europeo del Turismo (1990).

Venne organizzato un concorso per eleggere la migliore struttura turistica d'Europa per le persone con disabilità: alla finale arrivarono sei strutture, tra cui la Stazione Ferroviaria di Roma Termini che però non si classificò nelle prime posizioni. Il primo premio fu vinto dal Orvelte Museum Village di Orenthe (Olanda).

Ma l'evento più significativo, considerato dalla Commissione Europea come «uno dei progetti più riusciti dell'Anno Europeo del Turismo», fu la conferenza "Tourism for all in Europe", organizzata da un consorzio di organizzazioni nazionali del turismo europee.

Ai due giorni di incontri, tenutisi presso il nuovo albergo dell'aeroporto di Gatwick-Londra, intervennero 180 delegati provenienti da 18 Paesi europei e dagli Stati Uniti in rappresentanza di operatori dei trasporti, della ricettività, delle attrazioni turistiche, di enti del turismo, di architetti, di autorità locali e associazioni di disabili.

Gli obiettivi principali della conferenza furono quelli di condividere e disseminare nel maggior numero possibile di Paesi europei le esperienze maturate nel settore e di produrre una serie di raccomandazioni, rivolte all'Unione Europea e ai governi dei singoli Stati, sugli standard minimi da assicurare per facilitare l'accesso alle proposte turistiche da parte delle persone con disabilità.

Come detto, la conferenza ebbe un grande successo e portò tutti i partecipanti, operatori del settore turistico, organizzazioni dei disabili, autorità pubbliche, a impegnarsi principalmente su due punti:

- sviluppo di programmi formativi per architetti e progettisti operanti nel campo del turismo;
- miglioramento della qualità delle informazioni turistiche.

Il primo obiettivo condusse direttamente all'organizzazione della seconda conferenza sul tema, "Tourism for All in Europe Conference -Tourism 2000", svoltasi a Londra nell'ottobre del 1993 nell'ambito dell'“Anno delle Persone Anziane e della Solidarietà tra le Generazioni” promosso dall'Unione Europea.

La conferenza era rivolta agli operatori turistici e della ricettività, agli architetti e ai progettisti, e aveva lo scopo di diffondere i dati sul potenziale turistico rappresentato dalle persone con disabilità al fine di convincere i partecipanti dell'utilità, non solo sociale ma anche economica, di costruire un ambiente più accessibile a tutti.

Nel corso dei lavori fu presentato il primo studio europeo circa il potenziale impatto delle persone con disabilità sul mercato turistico, la ricerca "Profiting from Opportunities -A new market for Tourism", realizzata dalla Touche Ross.

I dati dimostravano che, migliorando le condizioni dei trasporti, della ricettività, della fruibilità delle attrazioni turistiche, i 6 milioni di turisti disabili europei che già viaggiavano sarebbero potuti diventare 19, passando dal 3% al 10% del movimento turistico totale. Questa ricerca è ancora oggi considerata il punto di partenza per ogni analisi di fattibilità di progetti legati al turismo per tutti.

Il movimento europeo "Turismo per tutti" era stato ormai avviato e dopo la conferenza di Londra fu tutto un susseguirsi di altre iniziative volte a creare un coordinamento internazionale e a predisporre metodologie e strumenti comuni per il suo sviluppo.

Ad Anversa, nel novembre del 1993, si costituì un nucleo europeo che si poneva l'obiettivo di elaborare criteri per la rilevazione e certificazione delle condizioni di accessibilità delle strutture turistiche.

Nel maggio del 1994 il nucleo si incontrò nuovamente nella prima manifestazione organizzata in Italia dal CO.IN., Consorzio Cooperative Integrate, a Roma, nell'ambito del convegno "Tourism for All Networking".

Intanto la Direzione Generale Vela Direzione Generale XXIII dell'Unione Europea avevano avviato la costituzione di "cellule nazionali" impegnate nello studio di suggerimenti e criteri da adottare per favorire l'accessibilità alle strutture turistiche di persone con vari tipi di disabilità.

### ***La nascita di "Turismo per tutti" in Italia***

A questi incontri promossi dall'Unione Europea parteciparono anche alcune realtà italiane, già impegnate o interessate a operare nel settore del turismo.

Si trattava sostanzialmente di architetti, di cooperative sociali, di associazioni di disabili, di enti locali che, ognuno con propri mezzi e obiettivi, sviluppavano da tempo iniziative e progetti finalizzati al miglioramento delle condizioni di accessibilità dell'ambiente costruito e naturale.

A Roma, ad esempio, era stata costituita l'associazione "Turismo per tutti", nel cui ambito veniva pubblicata una rivista periodica in lingua italiana e inglese sulle principali novità nel campo del turismo per le persone con disabilità; sempre a Roma, il CO.IN., editore di quella rivista, gestiva uno sportello informativo sull'accessibilità e il turismo, realizzava periodicamente guide di accessibilità della città e organizzava visite guidate

particolarmente studiate per le persone con disabilità; lo Studio ADR di Cavriago (Reggio Emilia) aveva prodotto una serie di mappe e guide di accessibilità delle principali città dell'Emilia Romagna ed era impegnato nella redazione dei piani comunali di abbattimento delle barriere architettoniche; il Comune di Ferrara aveva avviato una serie di iniziative di sistema (informazione, trasporti, ricettività, accoglienza, organizzazione di eventi) tese a rendere completamente accessibile tutta la città.

Tutto questo fervore era favorito anche da una serie di fattori positivi concomitanti, quali la recente emanazione di alcuni provvedimenti normativi innovativi riguardanti la progettazione senza barriere architettoniche e l'avvio di incontri e collaborazioni tra partner italiani ed europei nel quadro dei programmi dell'Unione Europea riguardanti l'integrazione sociale delle persone con disabilità. Grazie alla partecipazione costante agli incontri internazionali, alcuni dei partecipanti intensificarono i loro contatti, scambiandosi le esperienze e convenendo sull'opportunità di avviare un più stretto collegamento e coordinamento tra le attività in corso di svolgimento a livello nazionale.

Il primo incontro di coordinamento si tenne alla BIT, Borsa Internazionale del Turismo di Milano del 1995 e vi parteciparono coinvolti il CO.IN. (Consorzio Cooperative Integrate) di Roma, l'AIAS (Associazione Italiana Assistenza Spastici) di Milano, l'AIASS. Bortolo di Vicenza, l'Ufficio Informahandicap del Comune di Ferrara ed esperti del mondo della disabilità (architetti, specialisti di comunicazione sociale e così via).

Cooperazione sociale, associazioni di disabili, enti locali e liberi professionisti si incontrarono per la prima volta per discutere una possibile strategia per lo sviluppo del turismo per tutti in Italia. Le linee di azione stabilite per il primo anno furono:

- intensificazione dei contatti tra i partecipanti all'incontro per conoscere, studiare, analizzare le differenti esperienze e trovare una matrice comune da implementare e adottare in maniera condivisa;
- svolgere opera di sensibilizzazione verso gli operatori del mondo del turismo, illustri assenti alla riunione di Milano, al fine di coinvolgerli nel gruppo di lavoro;
- organizzazione e allestimento di uno stand "Turismo per tutti" nella BIT dell'anno successivo, in cui presentare al mondo del turismo "classico" metodi e strumenti per indirizzare la realizzazione delle proposte turistiche verso la piena fruizione per tutti.

Alla BIT del 1996 il gruppo organizzò effettivamente sia lo stand, sia un convegno rivolto agli operatori turistici intitolato "A.A.A. 30 milioni di turisti europei offresi -Problemi e prospettive del turismo per disabili".

La partecipazione andò al di là delle più rosee aspettative e si ebbero presenze e interventi molto rilevanti, Alpitour per fare un esempio. Furono presi contatti significativi e fu in quell'occasione che il gruppo di lavoro costituitosi valutò l'opportunità di dar vita a una struttura più stabile e identificabile, che avesse come obiettivo quello di rendere possibile l'accesso alle proposte turistiche da parte delle persone con disabilità.

L'entusiasmo che si creò dopo la partecipazione alla BIT, e la considerazione che l'interesse da parte degli operatori commerciali del turismo stava crescendo, spinse CO .IN. a organizzare a Roma, nel novembre dello stesso anno, il convegno "Strategie e Opportunità per un Turismo Accessibile" e, soprattutto, la "Prima Borsa Internazionale del Turismo Accessibile".

Oltre a discutere di turismo per tutti, si cominciava, quindi, anche a percorrere la strada dell'organizzazione e della commercializzazione di proposte particolarmente studiate per le persone con disabilità.

Nell'aprile del 1997, dopo circa un anno di incontri preparatori, i quattro partner fondarono il Comitato Nazionale "Sì, viaggiare... Turismo per tutti", con i seguenti obiettivi:

- la creazione di una rete di servizi informativi sul turismo accessibile operanti sul territorio nazionale;
- la promozione di studi e ricerche;
- la collaborazione con enti pubblici e privati;
- la sensibilizzazione della pubblica opinione e in particolare degli operatori del settore;
- la promozione e gestione di attività formative.

Le attività del Comitato furono, inizialmente, molto intense ed evidenziarono un notevole interesse da parte di altre realtà del mondo "sociale" disponibili a operare nel settore.

D'altro canto s'incontrarono 'difficoltà a coinvolgere gli operatori del turismo, che rimanevano comunque scettici sul reale potenziale economico del turismo delle persone

con disabilità, soprattutto in relazione ai costi che le imprese avrebbero dovuto sostenere per l'adeguamento delle strutture.

All'interno di questo quadro, però, cresceva il numero delle persone con disabilità che, venute a conoscenza dell'esistenza di servizi informativi attendibili e di iniziative varie legate al turismo per tutti, ricercavano proposte adatte alle proprie esigenze.

E le soluzioni non si trovavano nella normale agenzia di viaggi, bensì presso le organizzazioni del terzo settore, ovviamente inadatte e incapaci di organizzare viaggi competitivi soprattutto dal punto di vista economico.

Era necessario stringere accordi più seri e stabili tra il mondo del turismo, competente in fatto di organizzazione e promozione, e il mondo del "turismo per tutti", competente quanto a conoscenze delle esigenze e a valutazione delle condizioni di accessibilità delle strutture.

### ***Il progetto "Italia per tutti"***

L'impresa, comunque difficile, poteva essere tentata solo mediante l'intervento di un soggetto terzo, istituzionale, in grado di dedicarvi competenze e risorse economiche adeguate.

Proprio nel 1997 il nuovo capo del Dipartimento del Turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Stefano Landi, appena insediatosi, organizzò una serie di incontri, presso la sede del CNEL {Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro) a Roma, finalizzati alla presentazione e valutazione di tutte le esperienze presenti sul territorio nazionale riguardanti il turismo.

Il CO.IN., per parte sua, presentò gli obiettivi, le iniziative in corso di realizzazione e i problemi del turismo per tutti.

Il capo del Dipartimento, al termine della serie di incontri, stabilì una serie di settori prioritari da sviluppare nel corso del suo mandato, tra i quali inserì il turismo per tutti.

Fu subito avviato un tavolo di lavoro che, preso atto dei risultati raggiunti dalla cellula nazionale insediata nel 1995 e delle altre iniziative svolte in Italia, definì una strategia di azione.

Il tavolo era composto dal Dipartimento del Turismo, dal CO.IN. e dall'ENEA {Ente per le Nuove Tecnologie, l'Energia e l'Ambiente), che aveva sviluppato un settore, chiamato

INNANDI {Innovazione Anziani e Disabili), dedicato all'utilizzo delle nuove tecnologie per il miglioramento della qualità della vita di anziani e disabili.

Nel corso dei lavori furono individuati i principali problemi da risolvere e furono ipotizzate soluzioni. In particolare, ci si concentrò su:

- mancanza di adeguata preparazione circa l'accoglienza delle persone con disabilità da parte degli operatori turistici;
- assenza di un attendibile sistema di informazione sulle condizioni di accessibilità delle strutture e infrastrutture turistiche;
- carenza di servizi territoriali di informazione e assistenza per il turista disabile.

Il problema fondamentale dell'accessibilità fisica delle strutture turistiche non era chiaramente di competenza del Dipartimento, ma si decise di utilizzare le iniziative che si sarebbero in seguito organizzate anche per sensibilizzare gli operatori turistici sull'importanza e sulle opportunità esistenti per adeguare le proprie strutture.

Prese quindi avvio il progetto denominato "Italia per tutti", contenitore di una serie di iniziative finalizzate a intervenire sulle problematiche rilevate.

La metodologia di azione ha previsto il continuo e prezioso intervento delle associazioni della Consulta Permanente di Associazioni di Disabili e loro famiglie istituita con decreto del Ministro per la Solidarietà Sociale del 30/12/1996, delle associazioni degli esercenti, delle organizzazioni sindacali, delle Regioni ai fini della validazione delle iniziative e della eventuale partecipazione alla realizzazione di alcune di esse.

La condivisione degli obiettivi progettuali tra tutti i soggetti interessati ha condotto immediatamente a un risultato molto significativo, costituito dalla pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del DPCM 10 marzo 1998, Documento di linee guida per l'attuazione del Programma "Vacanze per Tutti 1998-2000", concordato in sede di Conferenza Stato-Regioni il 5 febbraio del 1998, nel quale tutte le Regioni d'Italia si impegnavano a intraprendere azioni significative per lo sviluppo del turismo per tutti seguendo il percorso tracciato d'intesa con il Dipartimento del Turismo.

Il primo frutto del progetto "Italia per tutti" fu il manuale *Qualità nell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali*, promosso dal Dipartimento del Turismo, realizzato dal CO.IN. Cooperative Integrate Onlus e stampato con il contributo del Dipartimento degli Affari Sociali. Il manuale, che conteneva una serie di norme di comportamento e di informazioni utili per accogliere le persone con vari differenti bisogni, fu stampato in prima

edizione in 55.000 copie e distribuito alle strutture ricettive, alle agenzie di viaggio e alle scuole di turismo.

Intanto l'ENEA, per conto del Dipartimento del Turismo e tenendo presente le indicazioni scaturite dal tavolo di lavoro, aveva elaborato un ambizioso progetto pluriennale denominato "STARe -Servizi Turistici per l'Accessibilità e la Residenza confortevole", che ottenne il finanziamento per la prima annualità da parte del CIPE (Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica).

Il progetto, condotto da una pluralità di soggetti, tra cui molte realtà del mondo sociale (associazioni, cooperative sociali, Onlus) e alcune società di consulenza, prese avvio nei primi mesi del 1999 e terminò la realizzazione di tutti i prodotti alla fine del 2001.

I risultati di STARe offrono la metodologia completa e i relativi strumenti per poter avviare progetti nel campo del turismo per tutti. Sono stati infatti realizzati e sono tuttora disponibili in rete al sito web [www.italiapertutti.it](http://www.italiapertutti.it):

- studio di settore sulla domanda di turismo accessibile in Italia;
- studio sull'offerta di servizi per il turismo accessibile in Italia;
- metodologia IG-VAE, Informazione Garantita (per la) valutazione dell'Accessibilità (per le proprie) Esigenze, e strumenti per la rilevazione delle condizioni di accessibilità di strutture e infrastrutture turistiche;
- banca dati contenente le informazioni sulle condizioni di accessibilità di circa 5000 strutture turistiche d'Italia;
- otto studi operativi di fattibilità di iniziative imprenditoriali nel settore dei servizi turistici per persone con bisogni speciali.

Nello stesso periodo, il Dipartimento del Turismo ha coordinato la costituzione di 24 centri di assistenza turistica nell'ambito del Quadro Comunitario di Sostegno 1994-1999 - Programma Operativo "Sviluppo e valorizzazione del turismo sostenibile nelle Regioni dell'obiettivo 1", Misura 1, Sottoprogramma II "Presidi di assistenza alle imprese e al consumatore turista".

L'obiettivo del programma era quello di incrementare le prestazioni del sistema dei servizi turistici del Mezzogiorno a favore dell'utenza mediante la costituzione, o il potenziamento, di centri di consulenza al consumatore turista e per l'orientamento delle imprese alla soddisfazione della domanda.

La creazione del sistema di informazioni a servizio dei centri ha riguardato anche le esigenze delle persone con disabilità e i presidi sono, attualmente, in grado di fornire assistenza qualificata in termini di informazioni e servizi adattati in funzione di questo segmento di turisti.

L'incarico di coordinare lo sviluppo dei presidi in relazione alle esigenze delle persone con disabilità venne affidato all'associazione "Turismo per tutti" di Roma.

Lo sforzo del Dipartimento del Turismo nella gestione del progetto "Italia per tutti" è stato sostenuto anche da un forte impegno da parte del Dipartimento Affari Sociali della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che ha fatto propri gli obiettivi del progetto ed è intervenuto con alcune iniziative di grande significato.

La prima è consistita nel contributo offerto per la stampa, la promozione e la distribuzione del manuale Qualità nell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali.

La seconda ha riguardato l'attivazione del Numero verde Vacanze Serene 800271027, primo servizio nazionale di informazione sulle condizioni di accessibilità delle strutture turistiche. Il Numero verde si è basato, inizialmente, sulle informazioni provenienti dalle realtà del terzo settore che operavano nel turismo per poi implementare progressivamente la banca dati, in termini sia quantitativi sia qualitativi, con le informazioni provenienti dalla vora di "Italia per tutti" sul territorio.

### ***Il Programma di azione del Governo per le Politiche dell'Handicap 2000-2003***

Un importante momento di verifica del lavoro svolto nell'ambito dei progetti descritti si ebbe nella prima Conferenza nazionale sulle Politiche dell'Handicap promossa dal Ministro della Solidarietà Sociale, in attuazione dell'articolo 1 della legge 162/1998, svoltasi a Roma dal 16 al 18 dicembre 1999.

L'obiettivo della conferenza era quello di fornire concrete indicazioni sulle iniziative e gli indirizzi da intraprendere per favorire un più elevato livello di integrazione e una migliore qualità della vita per le persone con disabilità.

I lavori furono svolti da sette gruppi tematici, uno dei quali riguardava particolarmente il settore del turismo: "Liberi di vivere- maggiori opportunità nell'accesso allo sport, alle attività culturali, al turismo".

Durante le riunioni preparatorie, le giornate della conferenza e le riunioni successive per la predisposizione del documento finale furono presentate, esaminate e discusse centinaia di esperienze realizzate in Italia.

I risultati della conferenza andarono a costituire il Programma di azione del Governo per le Politiche dell'Handicap 2000-2003, approvato dal Consiglio dei Ministri il 28 luglio 2000, che per quanto riguarda lo sviluppo del turismo per tutti comprendeva alcune significative raccomandazioni. In particolare, si auspicava:

- la prosecuzione e lo sviluppo delle iniziative "Italia per tutti" e delle azioni previste dal Documento di linee guida per l'attuazione del Programma "Vacanze per Tutti 1998-2000";
- la valorizzazione e integrazione delle iniziative in atto di raccolta dati per la realizzazione di un'unica banca dati "on-line" sull'accessibilità delle strutture ricettive;
- l'adeguamento delle competenze degli enti locali e delle Aziende di Promozione Turistica;
- la promozione di iniziative di formazione e aggiornamento;
- il coinvolgimento delle associazioni di categoria del settore turistico per avviare azioni concrete destinate a inserire il turista disabile nel mercato normale dell'industria turistica;
- il sostegno, in termini economici e in servizi, del diritto al tempo libero e alla vacanza anche per le persone in situazione di grave disagio psicofisico e cognitivo e di emarginazione.

### ***L'eredità di "Italia per tutti"***

I lavori della Conferenza nazionale misero in luce il fatto che il notevole sforzo prodotto per la realizzazione delle iniziative di "Italia per tutti" aveva condotto, finalmente, alla definizione di una metodologia di approccio allo sviluppo del turismo per tutti e di una serie di strumenti operativi, sicuramente perfezionabili, ma caratterizzati dalla partecipazione nelle fasi realizzative dei principali soggetti interessati (associazioni dei disabili, associazioni di categoria, Regioni). Risultati che costituivano il punto di partenza e la traccia da seguire per sviluppare in maniera omogenea, su tutto il territorio nazionale, il turismo per tutti.

A questo punto il Governo, dato un contributo prezioso per la diffusione della cultura dell'accessibilità, della "normalità" anche in campo turistico, lasciava spazio in primis alle Regioni, competenti territorialmente in materia di turismo, ma in definitiva a tutti i soggetti interessati per far fruttare il lavoro svolto mediante la realizzazione di progetti e iniziative

realmente e concretamente in grado di promuovere, favorire e consolidare il turismo delle persone con disabilità.

Tra i soggetti che hanno immediatamente raccolto il testimone va citata la Regione Emilia Romagna, che ha attivato una specifica commissione per valutare tutte le iniziative in campo turistico anche dal punto di vista dell'accessibilità per le persone con disabilità.

Molto attive sono state anche la Regione Lazio e la Regione Lombardia, che hanno promosso sul proprio territorio due sportelli di informazione per il turismo e il tempo libero delle persone con disabilità: il Presidio del Lazio, gestito dal CO.IN. Cooperative Integrate Onlus, e lo Sportello Vacanze Disabili -Regione Lombardia, gestito da AIAS Milano.

Anche l'INAIL -che ha promosso dal marzo 2001 il Sistema SuperAbile, servizio rivolto al mondo della disabilità e costituito dal Call center 800810810 di informazione e consulenza per la disabilità, dal portale [www.superabile.it](http://www.superabile.it) e dal portale vocale per persone non vedenti 800810811 -ha contribuito in maniera significativa allo sviluppo del turismo per tutti, divenendo, nel campo dell'informazione, il punto di riferimento più attendibile ed efficace.

Una delle aree tematiche sia del call center sia del portale riguarda il turismo e il tempo libero, e in un anno il call center ha risposto a più di 1500 quesiti riguardanti la possibilità di andare in vacanza in luoghi accessibili.

Per quanto riguarda la formazione, in Emilia Romagna quasi tutte le province hanno organizzato corsi specifici, rivolti agli operatori del turismo, su accoglienza turistica e disabilità.

Nello stesso settore è ormai un appuntamento fisso il corso "Progettare per tutti senza barriere", rivolto a ingegneri e architetti, che si svolge ogni anno a Roma; il corso è coordinato e diretto dall'architetto Fabrizio Vescovo, patrocinato dalla Facoltà di Architettura "Valle Giulia" dell'Università di Roma La Sapienza, organizzato dalla Cooperativa Sociale Integrata Tandem e dedica molti incontri alle tematiche della fruibilità delle strutture ricettive (alberghi, agriturismi, campeggi) e degli altri settori di interesse turistico (aree verdi, beni culturali, spiagge, trasporti, città d'arte). Allievi del corso hanno poi realizzato progetti di accessibilità di notevole importanza; uno per tutti, l'accessibilità anche ai piani superiori del Colosseo (cfr. p. 101).

Altro campo molto attivo è quello dei parchi naturali; Federparchi, WWF, LIPU, Legambiente sono costantemente impegnati nell'adeguamento delle aree verdi e hanno stretto importanti forme di collaborazione con i principali esperti di turismo per tutti.

### ***L'associazione "Si può"***

Dal giorno della sua fondazione, il Comitato Nazionale "Sì, viaggiare... Turismo per tutti" ha svolto un'opera di promozione e diffusione di buone prassi per lo sviluppo del turismo accessibile, estendendo la rete di partner e partecipando con i propri aderenti a tutte le principali iniziative del progetto "Italia per tutti" e di altri progetti nazionali e locali.

Le esperienze maturate, le relazioni allacciate e la necessità sempre più impellente di attuare concretamente la più importante delle raccomandazioni contenute nel Programma di azione del Governo per le Politiche dell'Handicap 2000-2003 -e cioè il CO-involgimento delle associazioni di categoria del settore turistico per avviare azioni concrete destinate a inserire il turista disabile nel mercato normale dell'industria turistica -hanno spinto i membri del Comitato a dare vita a un nuovo soggetto.

Nel 2000 è nata quindi l'associazione "Si può –Laboratorio nazionale sul turismo accessibile", che al know how maturato principalmente sulla componente sociale, metodologica e tecnica del turismo per tutti ha aggiunto competenze fondamentali quali la comunicazione, il marketing, la formazione, la ricerca e la consulenza in tema di ospitalità e turismo.

Per gli obiettivi che si pone, per l'esperienza dei soci e per le attività svolte e in fase di progettazione, oggi l'Associazione (che ha sede a Ferrara, via Voltapaletto 34, telefono 0532247355, e mail: [info@laboratoriosipuo.net](mailto:info@laboratoriosipuo.net)) si pone come punto di riferimento nazionale del settore.

Prima di tutto "Si può" intende avviare (e già lo sta facendo) tavoli di lavoro con le istituzioni, le organizzazioni del turismo, le associazioni dei disabili al fine di definire politiche condivise di sviluppo del turismo accessibile.

In secondo luogo questo "laboratorio" intende procedere con decisione e continuità all'acquisizione, all'aggiornamento, all'implementazione della metodologia e degli strumenti di "Italia per tutti".

Terzo obiettivo, conseguente alle premesse, è la promozione di progetti sperimentali per la definizione delle cosiddette "buone prassi" da disseminare sul territorio nazionale. Ma è il quarto punto a essere in questa fase tra i più: fecondi dell'attività di "Si può", ossia l'organizzazione e la gestione di attività di formazione a vari livelli sulle tematiche legate al turismo accessibile.

Infine, ovviamente, "Si può" intende attivare iniziative ed eventi di sensibilizzazione e di comunicazione, d'intesa con le istituzioni, le organizzazioni del turismo, le associazioni dei disabili e i media. La comunicazione assume anzi il ruolo di volano dell'intero progetto, dal momento che, nel contesto delle iniziative gestite nel corso degli ultimi anni, la carenza riscontrata è proprio quella relativa alla conoscenza presso il grande pubblico operatori del settore inclusi delle esperienze in atto per valorizzare e diffondere il turismo accessibile a tutti.

Nell'ambito delle attività dell'Associazione è nata l'idea di riprendere l'esperienza della Mostra-Convegno e della Borsa del Turismo Accessibile, già sperimentata a Roma nel 1996, e di renderla un evento da ripetere con periodicità. A tal fine è stata creata la società Easy srl, che il 16-18 marzo del 2001 ha organizzato a Ferrara "Easy Mostta Convegno -Turismo, Sport, Cultura e Tempo Libero per disabili e anziani" e la Seconda Borsa del Turismo Accessibile.

Il convegno è stato caratterizzato da una serie di seminari internazionali riguardanti l'accoglienza e la formazione, l'accessibilità, lo sport, i parchi, i musei, gli esempi di buone prassi.

La Borsa ha avuto una partecipazione abbastanza ristretta di operatori italiani che però, a distanza di tempo dalla manifestazione, hanno tutti riscontrato un ottimo successo di clientela dovuto proprio alla partecipazione all'evento di Ferrara.

La prima domanda che chi lavora per lo sviluppo di un turismo adatto alle esigenze di tutti i viaggiatori si sente rivolgere da parte degli operatori del settore è: "di quante persone stiamo parlando?". Cioè, qual è il mercato che potrebbe essere generato se si creassero le condizioni richieste dal target potenziale?

La risposta non è ancora completamente definita. Potenzialmente tante, le persone con disabilità non esprimono richieste precise, non trovano soluzioni adeguate, non utilizzano appieno le strutture e i servizi già esistenti e sia la domanda sia l'offerta rimangono a livelli insoddisfacenti rispetto alle possibilità.

Avviare un'iniziativa imprenditoriale nel turismo accessibile è ancora oggi un'impresa "pionieristica", che da un lato nasconde le insidie dovute alla mancanza di esperienze consolidate a cui ispirarsi ma, dall'altro, spalanca le porte di un mercato tutto da conquistare.

In questo capitolo s'intende analizzare la situazione quantitativa e qualitativa relativa alla richiesta di turismo accessibile in Italia, al fine di mettere a disposizione dei potenziali imprenditori, degli amministratori e di tutte le persone interessate i dati più aggiornati su cui poter impostare le proprie riflessioni e pianificare eventuali iniziative.

Verranno presentati i risultati più significativi relativi alla prima ricerca realizzata in Europa in questo settore.

Si esaminerà quindi la ricerca "Studio sulla domanda di turismo accessibile" realizzata dalla società Iter per conto dell'ENEA

nell'ambito del progetto STARe, che fornisce dati più aggiornati sia sulla domanda esplicita di turismo accessibile sia sulla domanda potenziale, proveniente cioè da quelle persone che viaggerebbero ma solo se risultassero soddisfatte determinate condizioni.

Questi dati, infine, saranno messi a confronto con quelli che risultano dai tre principali servizi nazionali di informazione sul turismo accessibile, che misurano la domanda reale di turismo.

Il quadro che ne scaturisce rappresenta la descrizione più completa della condizione attuale del fenomeno "turismo per tutti" in Italia.

### ***Il primo tentativo di quantificazione del fenomeno. La ricerca Touche Ross del J 993***

La ricerca "Profiting from Opportunities -A new market for Tourism" della Touche Ross rappresenta, dal punto di vista storico, il primo tentativo di quantificazione del fenomeno del turismo per tutti in Europa.

Nel 1993 la popolazione europea dichiarata ufficialmente disabile corrispondeva all' 11% circa della popolazione globale, dato a cui dev'essere aggiunto un 3-4% di cittadini che per diversi motivi sfuggono alla rete di rilevazione ufficiale. Si giungeva così al 14% della popolazione totale, corrispondente a circa 50 milioni di persone con disabilità nell'Europa occidentale.

I risultati della ricerca Touche Ross mostravano che ben il 72% della popolazione disabile, ossia circa 36 milioni di persone, si dichiarava propensa a viaggiare ma erano poi solo 6 milioni le persone con disabilità che nel 19~93 viaggiano realmente.

Si perveniva, così, al dato che ha caratterizzato tutte le iniziative promosse in materia di turismo per tutti negli anni '90: 30 milioni di persone disabili interessate a viaggiare ma per diverse ragioni ancora escluse dai circuiti ufficiali del turismo.

Il dato acquista maggiore rilevanza se si considera che raramente la persona disabile viaggia da sola, ma che di solito, per piacere o necessità, si muove con almeno un accompagnatore (parente, amico, operatore, volontario...): un effetto moltiplicatore capace di generare complessivamente 630 milioni di presenze annue per un valore di circa 86.000 miliardi di vecchie lire.

Oltre al dato numerico, la ricerca mette in evidenza il fatto che le esigenze delle persone disabili sono del tutto simili alle esigenze degli altri clienti, ma che la differenza sta nelle diverse condizioni per soddisfarle.

Proprio la difficoltà a trovare risposta alle proprie richieste specifiche non solo limita la possibilità di accedere a gran parte delle proposte turistiche, ma scoraggia anche l'espressione di queste stesse richieste.

La tabella riportata sotto riassume i dati salienti che caratterizzano il fenomeno, così come rilevato dalla ricerca, esprimendo anche il dato relativo al potenziale turistico dell'Italia.

<b>Popolazione disabile "able to travel"</b>		<b>%</b>
<b>Italia</b>	5.967.000	10,42
<b>Europa</b>	35.801.000	10,04

*Fonte: Touche Ross 1993*

## ***La domanda esplicita e la domanda potenziale di turismo accessibile: la ricerca Iter 1999***

«Il turismo accessibile è l'insieme dei servizi e delle strutture in grado di permettere a persone con esigenze speciali la fruizione della vacanza e del tempo libero senza ostacoli e difficoltà.»

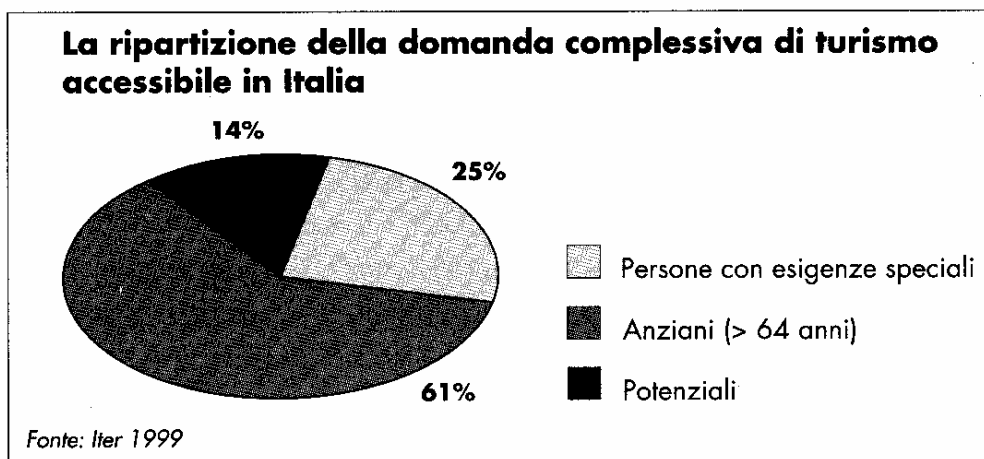
Inizia così, con questa definizione di turismo accessibile, la ricerca "Studio sulla domanda di turismo accessibile" realizzata nel 1999 dalla società Iter su commissione dell'ENEA nell'ambito del progetto "STARe, Servizi Turistici per l'Accessibilità e la Residenza confortevole", una ricerca nata con un obiettivo ambizioso: tentare di colmare la lacuna nel campo, insufficientemente esplorato, della domanda di turismo accessibile. E in effetti anche se in Italia l'ISTAT ha fornito dati accurati, seppur parziali, sul mondo della disabilità, non esistono analisi che coniughino turismo ed esigenze speciali.

La ricerca Iter, attraverso interviste telefoniche condotte su un campione di famiglie italiane composto da circa 9000 unità, fornisce utili indicazioni quantitative sugli italiani che viaggiano (circa il 55% della popolazione, ovvero quasi 31 milioni e 200 mila persone) e sulla domanda esplicita di turismo accessibile, costituita da persone che esprimono esigenze speciali e da individui anziani (con più di 64 anni); persone che potrebbero essere affiancate in futuro, nel caso in cui vengano migliorate o soddisfatte ulteriori condizioni di accesso e di fruibilità, da quanti formano la cosiddetta domanda potenziale di turismo accessibile, ovvero da tutti quegli italiani che dichiarano di non viaggiare a causa di problemi di salute permanenti, ma che sarebbero disposti a farlo a particolari condizioni. La ricerca ha quindi il merito di aver proposto la prima, e fino a oggi unica quantificazione della domanda di turismo accessibile espressa e della domanda di turismo accessibile potenziale degli italiani.

Va anche sottolineato come la ricerca prenda in considerazione sia le persone con disabilità e con esigenze specifiche, sia le persone anziane che, pur non considerandosi "persone con disabilità", dal punto di vista del turismo spesso presentano bisogni simili con comportamenti differenti.

Il grafico sotto riportato visualizza le conclusioni più significative, in termini percentuali, della ricerca. Le persone che in Italia già viaggiano manifestando una richiesta esplicita di specifiche caratteristiche dell'offerta sono circa 900.000 (ovvero il 25% della domanda complessiva di turismo accessibile). Due milioni e centomila sono invece le persone anziane. Infine, sono circa 500.000 le persone che non viaggiano ma lo farebbero volentieri se fossero rispettate determinate condizioni.

In totale, quindi, sono circa 3,5 milioni le persone che in Italia definiscono il fenomeno del turismo per tutti.



La ricerca, grazie alla somministrazione di questionari costruiti in maniera articolata, ha poi raggiunto risultati significativi anche dal punto di vista qualitativo, risultati che identificano e caratterizzano tipologie di turisti diversi con le relative modalità ed esigenze rispetto alla pratica del viaggiare.

È stato infatti possibile ricavare informazioni sulle principali caratteristiche della domanda di turismo degli italiani (di quanti non manifestano alcun bisogno particolare e hanno effettuato almeno un viaggio con un pernottamento fuori casa nell'ultimo anno), della

domanda esplicita e infine della domanda potenziale dei turisti con esigenze specifiche. Inoltre è stata fatta un'interessante valutazione del turismo delle persone anziane.

### **Le caratteristiche generali della domanda di turismo.**

Secondo la ricerca Iter, il 54,6% della popolazione italiana dichiara di aver effettuato almeno un viaggio, con un pernottamento fuori casa, nell'ultimo anno.

Le principali caratteristiche socio-anagrafiche dell'insieme dei "turisti" italiani sono:

- sono uomini nel 53% dei casi e donne nel 47%;
- il 137% ha un'età compresa tra i 25 e i 44 anni, il 120% è tra i 45 e i 64 anni, il 118% ha tra i 15 e i 24 anni, mentre i più giovani (meno di 14 anni) sono il 17% e i più anziani (oltre i 64) rappresentano poco meno dell'8%;
- sono nel 28% dei casi impiegati, insegnanti, tecnici o quadri, nel 19% lavoratori dipendenti e nel 16% studenti;
- la provenienza geografica è per il 44,2% il Nord, per il 25% il Centro e per il 30,8 il Sud della penisola.

Passando poi a osservare le peculiarità dell'ultimo viaggio intrapreso, si può "notare che:

- si sono mossi verso mete nazionali oltre il 71 % dei turisti italiani, contro circa un 28% che ha prescelto invece l'estero;
- nel nostro Paese le destinazioni prevalenti sono state nell'ordine: l'Emilia Romagna (9,8%), la Toscana (9%), il Lazio (8,3%), la Lombardia (7,5%), la Sicilia (7,1 %);
- la concentrazione stagionale dei viaggi -escludendo agosto che da solo raccoglie il 24% dei viaggi degli italiani -va soprattutto dal mese di aprile a quello di luglio, che insieme assorbono il 50% degli ultimi spostamenti per turismo registrati;
- la scelta del periodo in cui effettuare l'ultimo viaggio è stata prevalentemente determinata da una libera scelta (41,7% dei casi), oppure subordinata alle ferie (33,8%);
- lo scopo predominante del viaggio è stato per quasi il 52% dei casi legato a svago e divertimento, oppure, con gran distacco, quello di far visita a parenti o amici (13,1 %) o d'intraprendere un tour in città d'arte (12,2%);
- i mezzi di trasporto maggiormente utilizzati sono stati soprattutto l'automobile (oltre il 50%) e l'aereo (20,7%);
- l'organizzazione del viaggio è stata in larga maggioranza completamente autonoma (oltre il 70% dei casi);
- viene preferito come alloggio l'albergo di seconda o terza categoria (31,2%), oppure un'abitazione propria o di parenti o amici (27%) o in affitto;
- infine va sottolineato che -anche se quasi la metà dei turisti italiani non fa più di un viaggio all'anno -c'è anche un buon 24% che si è spostato per turismo un paio di volte nel corso dell'ultimo anno e un 10% che l'ha fatto tre volte.

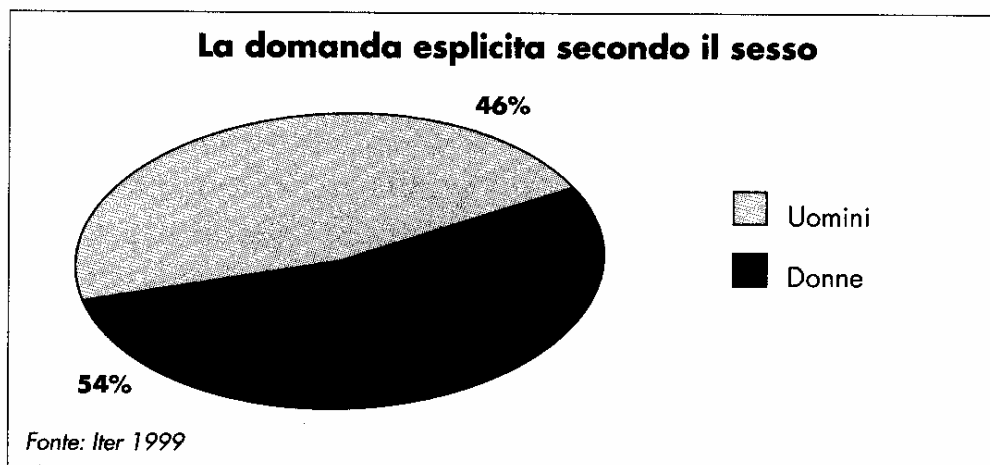
L'insieme degli elementi che caratterizzano più specificamente la tipologia di turismo prevalente tra gli italiani ci restituisce dunque il profilo medio di un turismo innanzitutto

rivolto all'interno del Paese, legato alle cosiddette "vacanze" e per di più concentrato nei periodi "canonici" delle ferie; proprio per questo l'automobile è il mezzo maggiormente utilizzato così come assai spesso si pernotta in una casa di famiglia o in affitto, o al più in un albergo o pensione confortevole e familiare.

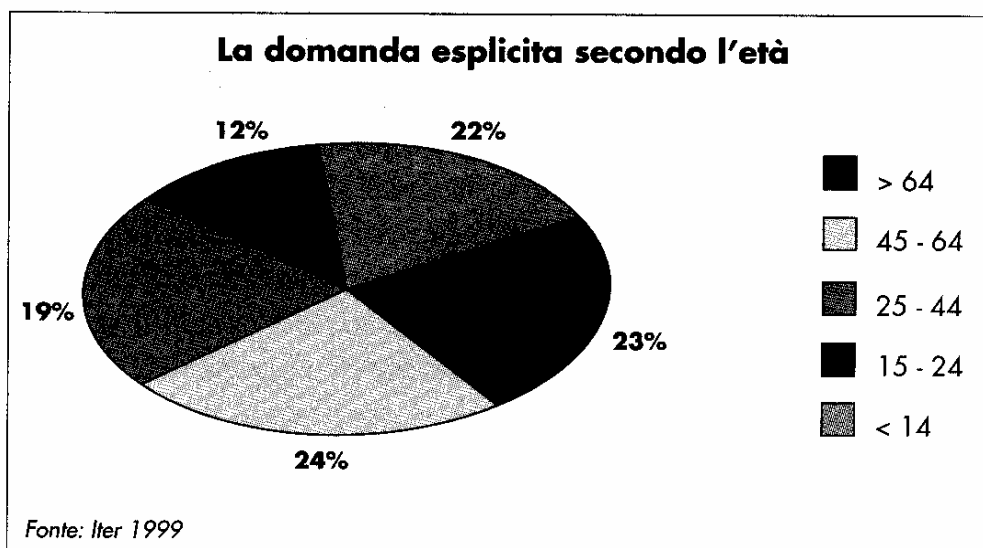
**La domanda esplicita di turismo accessibile.** La tipologia di questo segmento di domanda turistica è stata individuata prendendo in considerazione tutte le fasce della popolazione che dichiaravano esplicitamente di avere esigenze speciali da soddisfare al momento d'intraprendere un viaggio: di conseguenza si è scelto di privilegiare la percezione soggettiva di un bisogno e di una qualche difficoltà connessi al turismo. È evidente dunque che, mentre per alcuni soggetti queste esigenze e difficoltà -incontrate, superate o comunque non vissute come impedimenti nel quotidiano -vengono percepite come tali soltanto o principalmente nella pratica del viaggiare, per altri la "disabilità" non necessariamente comporta l'insorgere diretto di difficoltà riscontrate durante i viaggi o, addirittura, può non essere sentita come un' esigenza speciale.

Delineiamo dunque i tratti distintivi del viaggiatore con esigenze speciali -circa 900.000 italiani, si è detto -partendo dalle sue caratteristiche socio-economiche.

Va detto innanzitutto che la proporzione tra i sessi in questo caso risulta invertita rispetto a quella più generale del profilo tipico del turista italiano: in questa tipologia le donne sono infatti quasi il 54% e gli uomini il 46% (grafico sotto).



Allo stesso modo, in confronto alla domanda turistica complessiva gli anziani sono decisamente più numerosi (22,8% contro il 7,5%, grafico sotto).



Si osserva poi che, tra i turisti con esigenze speciali, si rafforzano relativamente i ceti medi della stratificazione sociale delle professioni {impiegati, insegnanti o quadri e lavoratori autonomi, come mostrato dalla tabella sotto).

La domanda esplicita secondo la professione (%)				
Professione	A*	B*	C*	D*
Studente	13,1	0,0	17,9	16,5
In cerca di primo lavoro	1,2	0,0	0,9	0,9
Disoccupato	0,8	0,0	2,6	2,4
Imprenditore/ libero professionista/ dirigente	5,9	10,8	10,4	10,3
Lavoratore autonomo/ artigiano	11,7	10,9	10,2	10,3
Impiegato/insegnante/ militare di professione	33,6	28,6	27,9	28,1
Lavoratore dipendente/ operaio	18,7	19,9	19,5	19,5
Casalinga	12,1	28,6	9,5	10,9
Varie	2,9	1,3	1,1	1,2
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\*A = Turisti con esigenze speciali; \*B = Turisti over 64 senza esigenze speciali;  
 \*C = Turisti under 64 senza esigenze speciali; \*D = Domanda turistica complessiva

Fonte: Iter 1999

Inoltre aumentano decisamente sia il Nord sia il Sud come aree di residenza (rispettivamente il 149 e il 35% contro il 144 e il 31 % della domanda turistica generale), a scapito evidentemente delle regioni del Centro Italia.

Anche relativamente al modo di fare turismo questa tipologia di viaggiatori italiani si distingue significativamente sia per modelli di preferenza sia per comportamenti di consumo.

In primo luogo, i turisti italiani con esigenze speciali viaggiano soprattutto all'interno del nostro Paese (quasi l'82%), e in particolare mostrano una preferenza più marcata per il Trentino, la Liguria e la Lombardia. Va notato che le regioni meridionali non risultano essere particolarmente attrattive: il Sud, nel complesso, non arriva a sommare il 30% degli ultimi viaggi realizzati dalla cosiddetta domanda accessibile. D'altro canto, la predilezione dimostrata per alcune aree settentrionali va senza dubbio correlata a una relativa miglior visibilità del loro patrimonio di offerta in termini di servizi e strutture adeguate a favorire l'accessibilità.

Altro tratto distintivo di questo segmento di domanda è quello relativo alla maggior disponibilità a muoversi più volte a fini turistici nell'arco dell'anno (4 viaggi annuali contro i 3 dell'intera domanda turistica) e a fare soggiorni di maggior durata (13 giorni contro 11), dati che dimostrano una discreta propensione e un significativo interesse al consumo turistico. Al contempo, però, rispetto alla domanda turistica complessiva appare una maggior accortezza nello spendere (114.000 lire al giorno per persona in media, con il 68% che non supera la spesa pro-capite al giorno di 100.000 lire).

Inoltre, forse proprio per una maggiore attenzione ai costi, probabilmente per evitare i disagi dei momenti di maggior concentrazione vacanziera, le persone con esigenze specifiche "spalmano" di più lungo tutto il corso dell'anno i propri viaggi, con un effetto di "destagionalizzazione" dei mesi estivi a beneficio soprattutto di quelli autunnali o primaverili.

In qualche modo connesse alla scelta del periodo migliore per viaggiare appaiono le motivazioni dell'ultima vacanza: com'è ovvio è sempre consistente la percentuale di quanti si sono mossi per svago e divertimento (37%), ma prende maggior peso anche la domanda accessibile generata da motivi di cura, benessere e termalismo (16%), a cui va aggiunta anche una quota relativa a viaggi di studio o di affari più marcata di quella generata da altri tipi di domanda (10,3%).

Il mezzo di trasporto utilizzato per viaggiare è per quasi il 55% dei turisti con esigenze speciali l'automobile, per il 14% il treno e per il 18,7% l'aereo: quanto a questi ultimi due mezzi si nota che, in rapporto al profilo turistico generale, le persone con disabilità sono meno propense a spostarsi in aereo e più disposte a servirsi delle ferrovie.

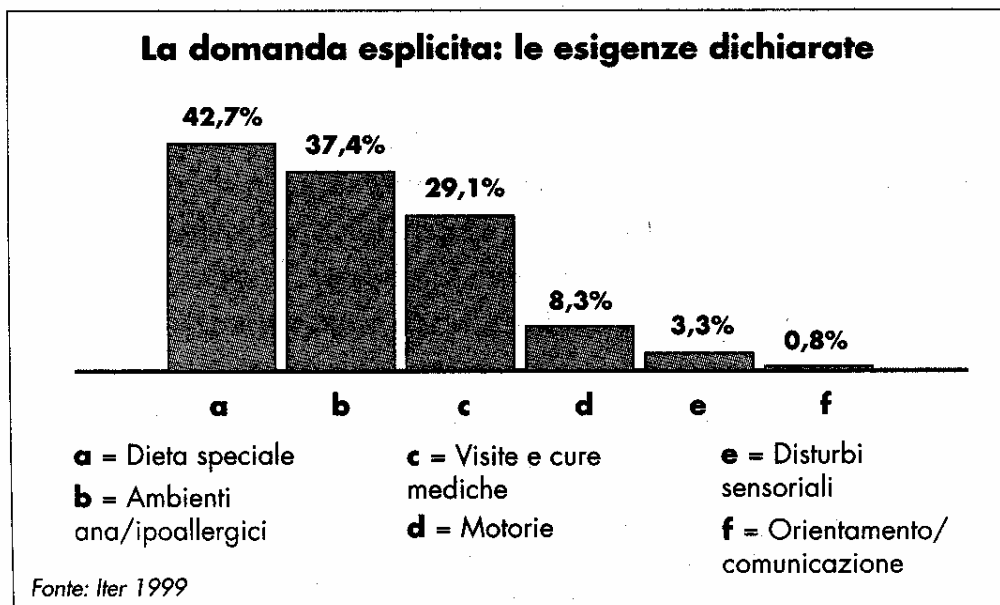
L'organizzazione del viaggio è fatta largamente in modo autonomo -quasi nel 79% dei casi, molto più di quanto si verifichi nelle altre tipologie di turismo -e qualora venga demandata ad altri cresce la presenza, come organizzatori di supporto accanto alle agenzie e ai tour operator, di enti e associazioni di Cral aziendali.

Le preferenze accordate alle diverse tipologie di alloggio non sembrano discostarsi molto da quelle espresse dalla più generale domanda turistica, anche se si fa più consistente in particolar modo il pernottamento presso case proprie o di parenti e amici (31% ). Sempre dal confronto con gli altri profili di domanda risulta poi evidente che i viaggiatori con esigenze speciali frequentano, più degli altri, strutture ricettive extra alberghiere più economiche e "defilate" dai flussi turistici, quali i residence, le case per ferie o gli istituti religiosi (rispettivamente nel 6,3% e nel 3,7% dei casi).

Dopo la descrizione dei comportamenti turistici espressi dal segmento della domanda accessibile, la ricerca Iter si sofferma sulle esigenze e le difficoltà incontrate da questa tipologia di viaggiatori italiani al momento d'intraprendere un'attività turistica.

Va detto innanzitutto che all'interno della componente del turismo accessibile sono presenti diversi gradi di disagio, ovvero di esigenze da soddisfare per affrontare un viaggio: anche se in larga maggioranza (84,4%) questi turisti manifestano una sola esigenza speciale, il 10% ne ha invece due e oltre il 5% almeno tre.

Osservando in dettaglio le esigenze dichiarate (grafico sotto), emergono in ordine d'importanza quelle relative a una dieta particolare (42,7%, cioè circa 380.000 persone), ad ambienti anallergici o ipoallergici (37,4, circa 332.000 individui) e alla necessità di visite e cure mediche (29,1%, quasi 260.000 persone), che



sembrano dunque rappresentare le maggiori urgenze da prendere in considerazione per organizzare un viaggio da parte di questo segmento di domanda. Seguono a distanza le esigenze motorie, quelle relative ai disturbi sensoriali e infine quelle legate a problemi dell'orientamento e della comunicazione.

Legate a questo scenario di bisogni di accessibilità, si prospettano dunque diverse difficoltà incontrate nel corso di un viaggio. Va però sottolineato che l'emergere di un'esigenza non sempre si scontra con un ostacolo: in taluni casi, infatti, il turista organizza il viaggio in funzione delle proprie necessità surrogando le carenze dell'offerta ricettiva in senso lato con la ricerca di strutture e servizi più adeguati alle proprie esigenze; in altri casi le esigenze speciali non si traducono nemmeno in vere e proprie difficoltà, forse anche grazie alle precauzioni prese.

Tra le diverse difficoltà dichiarate dai turisti della domanda accessibile prevalgono quelle riferite alla reperibilità di strutture e personale sanitario e alla reperibilità di vitto dietetico; seguono l'accessibilità ai mezzi di trasporto e quella ai servizi.

Un ultimo aspetto da considerare a proposito della domanda accessibile è quello relativo alla capacità attrattiva delle regioni meridionali nei confronti di questo specifico segmento

turistico italiano. Si è già detto che, nell'ultimo viaggio effettuato dai turisti con esigenze speciali, il Sud non raggiungeva complessivamente il 30% delle mete dichiarate. Quasi il 70% di questi turisti aveva però visitato in qualche altra occasione l'area meridionale, in particolare circa il 27% era stato in Puglia, quasi il 25% in Campania e il 23% in Sicilia. Appare significativo il giudizio espresso sull'accessibilità complessiva riscontrata da questi turisti nelle regioni meridionali: oltre il 78% dichiarava di non aver incontrato alcun problema riguardo l'accessibilità, mentre solo un 11% affermava invece di aver avuto maggiori difficoltà nel Sud rispetto ad altre aree del Paese.

La domanda di turismo degli anziani. Questo segmento, composto da 2 milioni e 140 mila persone, è stato individuato in quei viaggiatori che, pur avendo più di 64 anni, hanno dichiarato di non avere esigenze specifiche e dunque di non incontrare difficoltà nello svolgere attività turistiche; quanti fra gli anziani manifestavano esigenze speciali sono invece entrati a comporre la domanda accessibile.

Il profilo del turista italiano anziano è caratterizzato dai seguenti aspetti socio-economici:

- un'equa distribuzione tra uomini e donne (il 50% ciascuno);
- una marcata presenza di casalinghe (28,6%) rispetto ad altre tipologie di domanda;
- ferma restando la prevalenza di residenti nelle regioni settentrionali, un maggior numero di abitanti nelle aree del Centro del Paese rispetto all'analoga percentuale nella domanda accessibile (26,4% contro il 15,8%).

Per quanto riguarda più specificamente le peculiarità della domanda turistica espressa dai viaggiatori anziani, risulta evidente che questa domanda si differenzia soprattutto dalla domanda turistica complessiva, mentre rispetto alla domanda manifestata dai viaggiatori con esigenze specifiche si riscontrano sia somiglianze, nelle preferenze e nei comportamenti, sia differenze.

Il primo dato da osservare è quello relativo alla destinazione

Italia/ estero prescelta: gli anziani -anche se non restii come i disabili a oltrepassare i confini nazionali -dimostrano una minore propensione verso destinazioni internazionali (25,5% contro il 29% della domanda complessiva).

All'interno dell'Italia gli "over 64" preferiscono come destinazioni la Toscana (10,6%), il Lazio (9,3%) e la Sicilia (9,6%), mentre le otto regioni del Sud risultano complessivamente meta per il 33,5% di loro.

In secondo luogo gli anziani viaggiano meno frequentemente dei turisti con esigenze specifiche, ma per periodi in media decisamente più lunghi (16 giorni contro i 13 della domanda accessibile e gli 11 della domanda complessiva). Mostrano inoltre d'essere la componente della domanda di consumo turistico con la minor capacità di spesa media, sia complessiva per viaggio sia giornaliera per persona (rispettivamente 1.350.000 lire di spesa complessiva e 112.000 lire per persona al giorno).

Come e ancor di più dei turisti con esigenze specifiche gli anziani distribuiscono i propri viaggi durante tutto l'arco dell'anno, concentrandosi soprattutto nei mesi di aprile (11,5%), maggio (ben 22,2%), giugno (quasi il 15%) e luglio (13%), evitando quasi -al contrario di tutti gli altri turisti italiani -il momento di punta di agosto. Alla base di tale scelta sta certamente la maggior disponibilità di tempo dei viaggiatori con oltre 64 anni: per ben

i174,4 degli anziani la scelta del periodo in cui effettuare l'ultimo viaggio è dipesa solo dalla propria volontà.

Ulteriore dimostrazione di un comportamento meno vincolato da impegni lavorativi o organizzativi danno i risultati relativi alle motivazioni che hanno spinto a intraprendere l'ultimo viaggio, prevalentemente divisi tra svago, divertimento e visita a parenti o amici (38 e 28%). Da segnalare che tra i motivi cominciano a prendere consistenza per gli anziani anche quelli legati al turismo religioso.

Per quanto poi questo segmento non si percepisca come portatore di esigenze particolari rispetto al turismo, è invece evidente che l'età è direttamente collegata alla scelta del mezzo di trasporto utilizzato per spostarsi: gli "over 64" usano l'automobile molto meno degli altri turisti e al contrario preferiscono maggiormente il treno e soprattutto gli autobus e i pullman (23%). Questo anche perché ricorrono molto più spesso degli altri segmenti di domanda a un'organizzazione esterna del proprio viaggio, che risulta totalmente organizzato da altri nel 31% dei casi.

In queste occasioni si avvalgono soprattutto di agenzie e tour operator, ma si affidano più di frequente anche ad associazioni ed enti religiosi; circostanza indubbiamente correlata con l'interesse per i pellegrinaggi e i luoghi religiosi dimostrato dagli anziani, che -secondo l'opinione largamente condivisa tra gli operatori dell'offerta -coltivano più di altri segmenti della domanda il turismo religioso.

L'ultima delle modalità turistiche prese in considerazione per la domanda formulata dagli anziani riguarda la tipologia di alloggi generalmente preferita: i viaggiatori "over 64" trovano accoglienza in gran maggioranza in case di proprietà o di amici e parenti (quasi il 40%), mentre alberghi o pensioni più economiche arrivano solo secondi. Anche questo elemento si prospetta come una conferma indiretta della minor capacità di spesa della domanda turistica degli anziani, che, pur godendo di maggior

libertà nella scelta del periodo in cui effettuare un viaggio sono invece più vincolati nel contenimento dei costi e meno autonomi nell'organizzazione dello spostamento turistico.

**La domanda potenziale di turismo accessibile.** L'ultimo segmento di domanda analizzato riguarda quella parte della popolazione italiana che almeno da un anno non si è spostata a fini turistici a causa di problemi di salute permanenti, ma che sarebbe interessata a viaggiare se fossero soddisfatte alcune particolari esigenze.

Si tratta di circa 500.000 italiani, individuati tra gli oltre 25 milioni che non viaggiano attraverso l'esplicita dichiarazione di essere motivati a fare turismo ma di essere impossibilitati a intraprenderlo per le proprie condizioni psicofisiche irreversibili.

È dunque questo segmento a rappresentare la domanda inespressa o potenziale di turismo accessibile.

Il profilo medio degli italiani che rientrano in questa categoria ha una caratterizzazione sociale ben definita:

- prevalgono nettamente le donne sugli uomini (59%);
- ne172% dei casi hanno più di 64 anni (tabella sotto);

- risaltano soprattutto (tabella nella pagina a fronte in alto) le casalinghe (29%) e i lavoratori dipendenti (28%);
- sono residenti equamente in tutto il territorio nazionale, con solo una leggera prevalenza delle regioni settentrionali.

<b>La domanda potenziale secondo l'età</b>	
<b>Classi d'età</b>	<b>(%)</b>
Fino a 24 anni	1,2
25 – 44 anni	1,5
45 – 64 anni	25,4
Oltre 64 anni	71,9
<b>Totale</b>	<b>100</b>
<i>Fonte: Iter 1999</i>	

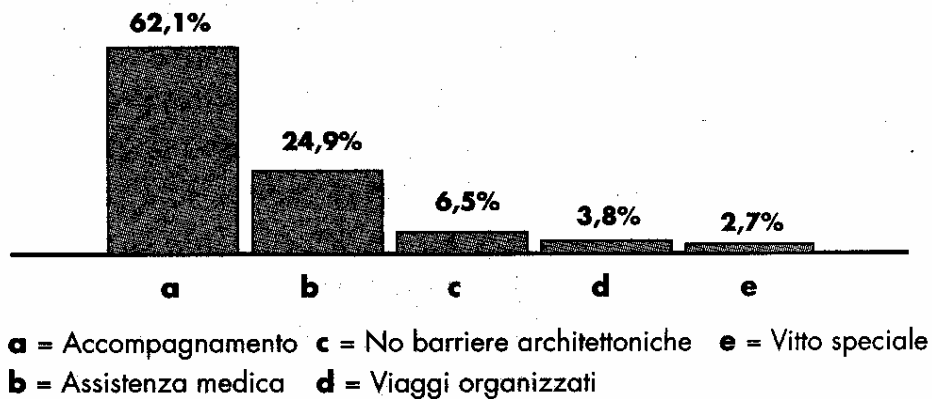
I dati danno poi conto del motivo della mancata pratica turistica: il 61 % degli interessati è affetto da gravi condizioni di salute mentre il rimanente 39% accusa generiche difficoltà a spostarsi o viaggiare.

<b>La domanda potenziale secondo la professione</b>	
<b>Professione</b>	<b>(%)</b>
Studente	0,0
Disoccupato	0,0
Imprenditore/dirigente/ libero professionista	1,4
Lavoratore autonomo/artigiano	19,0
Impiegato/insegnante	20,9
Lavoratore dipendente/operaio	27,9
Casalinga	29,2
Varie	1,6
<b>Totale</b>	<b>100</b>
<i>Fonte: Iter 1999</i>	

Gli ulteriori elementi indagati, relativi alla disponibilità della domanda potenziale a trasformarsi in domanda accessibile effettiva, consentono alcune riflessioni.

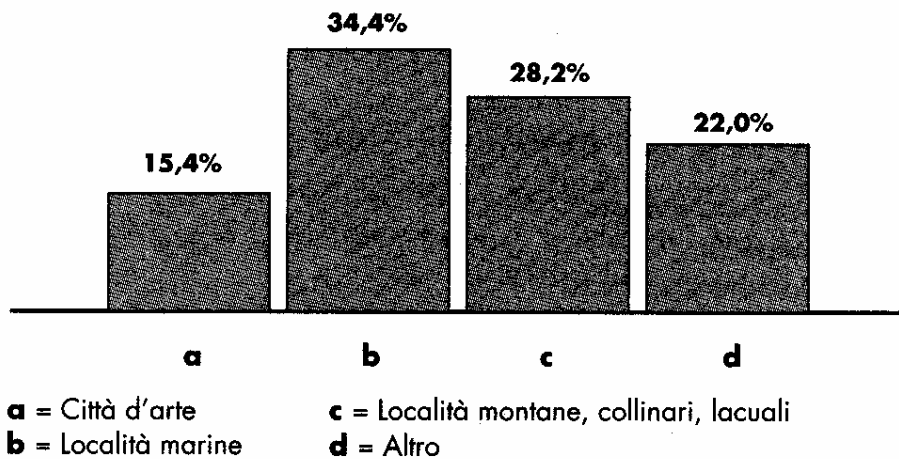
Innanzitutto è particolarmente interessante l'analisi delle condizioni che gli intervistati ritengono necessarie per rendere possibile una loro eventuale attività turistica: una predominante maggioranza {oltre il 62%) indica nella necessità di avere un accompagnamento il requisito minimo per fare turismo; un altro 25% richiede in primo luogo la disponibilità di assistenza medica; mentre un 6,5% esprime il bisogno di veder superate le barriere architettoniche nelle strutture e nei servizi (grafico sotto).

### La domanda potenziale: le condizioni per viaggiare



Fonte: Iter 1999

### La domanda potenziale: le destinazioni preferite



Fonte: Iter 1999

Le preferenze sugli itinerari (grafico sopra) espresse dalla domanda potenziale si rivolgono in particolar modo alle località marine (34%) e a quelle montane, collinari o lacuali (28%). L'Italia (ne147 ,7% dei casi), e in particolare quella del Nord si configura come la meta più ambita, anche se -data la difficoltà a immaginare come realizzabile quella che al momento è solo un'ipotesi remota -questi "candidati" al turismo accessibile molto spesso non riescono a esprimere una preferenza sulla destinazione (43%).

Analizzando infine le preferenze per le diverse aree, tra quanti indicano come destinazione le regioni settentrionali primeggia il Trentino seguito a larga distanza dall'Emilia Romagna (rispettivamente 32.000 e circa 720.000 potenziali viaggiatori); tra quelli che invece preferirebbero visitare le aree del Centro Italia è decisamente la Toscana

la meta più ambita (circa 30.000 persone); tra quelli che vorrebbero recarsi nel Sud sono preferite quasi a pari merito Calabria, Sicilia e Campania (circa 20.000 turisti potenziali ciascuna).

### ***La domanda reale di turismo accessibile***

I risultati delle due autorevoli ricerche sopradescritte hanno fornito elementi utili per la messa a fuoco del fenomeno del "turismo accessibile", sotto l'aspetto sia quantitativo sia qualitativo, consentendoci anche di definire un quadro attendibile delle caratteristiche del "viaggiatore con esigenze speciali". La definizione di un profilo standard di viaggiatore mal si attaglia alla filosofia propria del "turismo per tutti", fondata sulla personalizzazione della domanda e dell'offerta; ma risulta comunque interessante conoscere, al fine di meglio soddisfarle, le caratteristiche principali e le esigenze più ricorrenti espresse da chi intende organizzare un viaggio o una vacanza dovendo controllare il verificarsi di certe condizioni legate all'accoglienza.

I risultati provenienti dalle ricerche basate su un campione telefonico saranno ora confrontati con i risultati ottenuti negli ultimi anni (1999-2002) dai principali servizi di informazione turistica per le persone con disabilità operanti in Italia, SuperAbile INAIL, Numero verde Vacanze Serene Ministero del Welfare e Regione Lazio, Sportello Vacanze Disabili Regione Lombardia, al fine di fornire un quadro completo e "reale" delle caratteristiche della specifica tipologia di domanda di turismo.

I servizi informativi presi in considerazione, descritti più dettagliatamente altrove (cfr. capitolo VI, pp. 125-130 e capitolo VII pp. 133-135), rappresentano, senza voler dimenticare altre esperienze rilevanti a livello locale, la punta avanzata a livello sia metodologico sia qualitativo del sistema informativo nazionale sul turismo per tutti. I dati raccolti offrono, dunque, garanzia di affidabilità e sono rappresentativi dell'attuale situazione della domanda di turismo accessibile in Italia.

Il Sistema SuperAbile dell'INAIL è costituito da SuperAbile.it, un portale di informazione e di documentazione sul mondo della disabilità aggiornato quotidianamente, e da un servizio pluridisciplinare gratuito di ascolto, orientamento, informazione e consulenza telefonica, il call center SuperAbile 800810810. Il sistema, attivato nel marzo 2001, è rivolto alle persone con disabilità, alle loro famiglie e agli operatori del settore e tratta argomenti legati alla normativa, ausili, riabilitazione e supporti tecnologici, mobilità, inserimento e reinserimento al lavoro, barriere architettoniche e domotica (ovvero applicazione di automatismi alla casa), viaggi, sport e tempo libero, INAIL e varie.

Il Numero verde Vacanze Serene, promosso nel 1998 dal Dipartimento Affari Sociali della Presidenza del Consiglio dei Ministri e gestito attualmente dalla Regione Lazio con il coordinamento tecnico-organizzativo del CO.IN., Cooperative Integrate Onlus, è rivolto alle persone disabili, anziane, ai loro accompagnatori e ad altri operatori coinvolti nel settore, allo scopo di fornire informazioni sulle possibilità di viaggi e vacanze accessibili su tutto il territorio nazionale.

Il cliente interroga sull'accessibilità delle strutture ricettive, sull'utilizzabilità dei mezzi di trasporto nella città di soggiorno, sui percorsi turistici fruibili, nonché sulle organizzazioni o enti di assistenza locali da contattare per eventuali informazioni.

Lo Sportello Vacanze Disabili Regione Lombardia, promosso nel 1998 sulla base delle precedenti esperienze dello Sportello Vacanze Disabili di AIAS Milano, è un servizio aperto al pubblico presso la sede della Regione, a disposizione dei singoli, delle famiglie, delle organizzazioni pubbliche e private che si occupano di disabilità, dei tour operator, delle agenzie di viaggio, delle organizzazioni turistiche e degli enti di promozione turistica. Offre consulenza e informazioni su accessibilità delle strutture ricettive, turistiche e dei mezzi di trasporto, su organizzazioni e agenzie che offrono viaggi e vacanze fruibili anche da persone con disabilità, su associazioni che propongono vacanze di gruppo con accompagnatori.

I tre sistemi informativi sono omogenei per natura del servizio, mentre differiscono per alcuni elementi relativi sia all'organizzazione sia alle modalità di raccolta di informazioni circa l'utente e la sua richiesta.

I dati disponibili per la nostra analisi, quindi, non provengono sempre da tutti e tre i servizi. I risultati sono però decisamente concordanti e autorizzano a ritenere che, per la condivisione di metodologie di approccio comuni e per l'utilizzo di canali di comunicazione simili, ognuno dei servizi singolarmente può rappresentare fedelmente l'insieme dei tre.

Per una migliore lettura dei dati, si precisano le caratteristiche dell'indagine.

-Servizi informativi: SuperAbile INAIL, Numero verde Vacanze Serene, Sportello Vacanze Disabili Regione Lombardia.

-Anni di osservazione: 1999-2002.

-Numero di richieste pervenute: 7000.

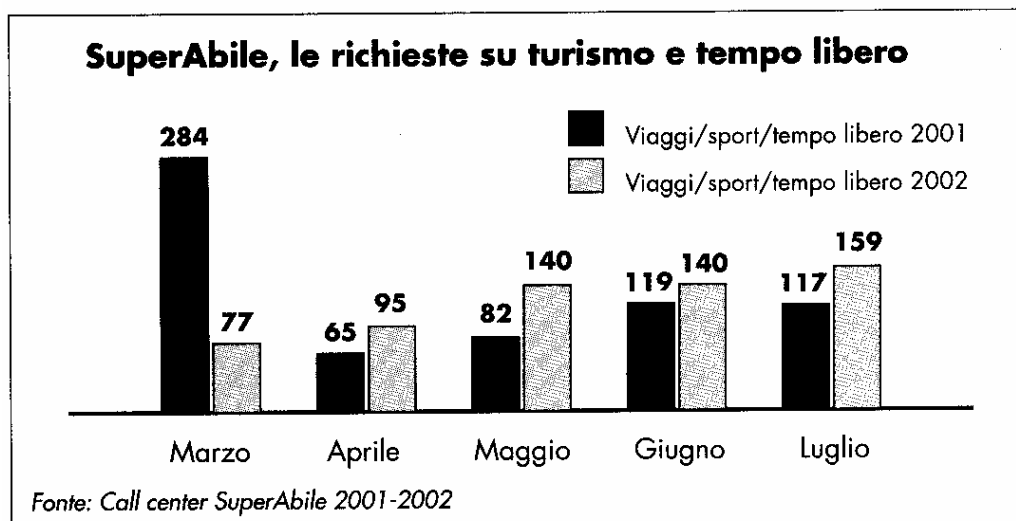
Nell'analisi dei risultati, è importante considerare come non si tratti di statistiche su vacanze effettuate, ma di dati che si basano sulle richieste di informazioni relative a luoghi e servizi in funzione di un eventuale soggiorno.

Analisi dei dati: quantità e ripartizione temporale delle richieste. Nel periodo in osservazione (1999-2002) sono pervenute ai tre sportelli complessivamente circa 7000 richieste di informazioni su tematiche variamente legate al turismo e al tempo libero.

Un primo elemento riguarda l'impatto di quest'area di quesiti rispetto all'insieme delle tematiche trattate dal call center SuperAbile. Nei periodi di punta per l'organizzazione e la prenotazione delle vacanze (aprile-luglio), la percentuale di telefonate sugli argomenti legati al turismo raggiunge al massimo circa il 4% del totale delle richieste.

Settemila telefonate in 4 anni e il 14% di quesiti relativi al turismo, nei periodi di punta, pervenuti ai tre principali servizi informativi nazionali forniscono subito un primo risultato dell'analisi: l'attuale rete informativa del "turismo per tutti" è fortemente sottoutilizzata rispetto al potenziale turistico espresso dalle ricerche Touche Ross e Iter, e necessita di maggiore promozione e collegamento con gli operatori tradizionali dell'informazione turistica. ,

Se si esamina l'andamento nel tempo delle richieste al call center SuperAbile (grafico sotto) si registra un incremento delle telefonate



(a esclusione del mese di marzo, a causa di una forte promozione mediatica organizzata nel marzo 2001 per l'avvio del servizio) a testimonianza, comunque, di un interesse crescente per l'utilizzo del servizio e di una maggiore esigenza di turismo accessibile da parte degli utenti.

L'analisi mostra inoltre come sia nel primo sia nel secondo anno di attivazione del servizio le richieste si siano concentrate principalmente nei mesi di aprile, maggio, giugno, luglio, per poi registrare una lenta flessione fino all'aprile dell'anno successivo.

Le richieste tendono a concentrarsi dunque nei mesi primaverili, in vista dell'organizzazione delle vacanze estive; poi si registra un calo molto sensibile nel mese di agosto, quando la potenziale utenza del servizio si trova già in vacanza. Il comportamento delle persone con disabilità ricalca quindi quello dei turisti in generale.

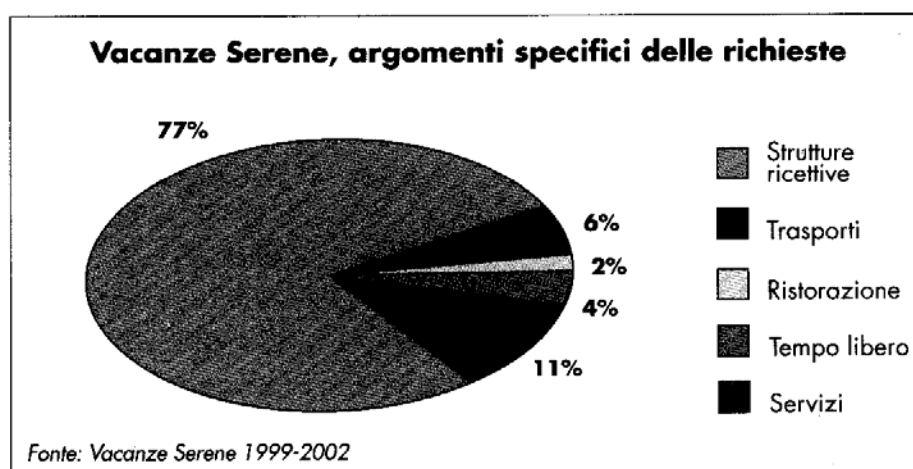
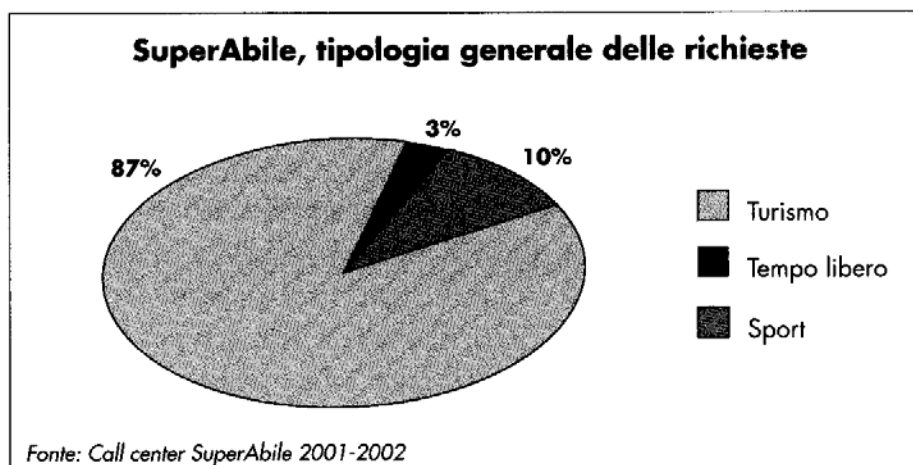
Questo andamento è confermato anche dagli altri servizi in osservazione e sembra confutare le conclusioni riportate dalla ricerca Iter (cfr. sopra p. 47) che evidenziava una "destagionalizzazione della domanda di turismo accessibile" che tendeva a distribuirsi lungo tutto l'arco dell'anno.

La circostanza trova una spiegazione nel fatto che la ricerca Iter prende in considerazione una percentuale molto alta di turisti con esigenze specifiche "anziani", che, per scelta o più spesso seguendo le proposte organizzative di associazioni di settore e di tour operator, prediligono la vacanza e il viaggio "in bassa stagione".

Tipologia generale delle richieste. La netta maggioranza delle richieste rientra nella tipologia generale del "turismo" che include argomenti quali gli operatori turistici, i servizi informativi, i servizi turistici, le strutture ricettive, le strutture turistiche, i trasporti, le vacanze all'estero, le vacanze con assistenza, le vacanze per gruppi. In tutti i servizi la percentuale supera l'80%.

Il grafico nella pagina a fronte in alto mostra che nel call center SuperAbile si raggiunge l'87%; nel grafico subito sotto, invece, sommando le strutture ricettive, i trasporti, la ristorazione e i servizi si arriva per Vacanze Serene addirittura al 96%.

Dalla tabella riportata a pagina 60, relativa allo Sportello Vacanze



Disabili Lombardia, considerando le voci hotel villaggi residence ecc., vacanze di gruppo con assistenza, case vacanza, strutture per anziani, estero e il 50% delle voci bollettini informativi e informazioni varie, si perviene all'83%.

Minori richieste si hanno per le altre tipologie generali: richieste sullo "sport" pervengono solo al call center SuperAbile e costituiscono il 10% dei quesiti {grafico in alto nella pagina).

Infine, per quanto riguarda le richieste per il "tempo libero", si ha il 3% in SuperAbile e il 14% in Vacanze Serene {grafici sopra) e il 17% nello Sportello Vacanze Disabili {considerando il 50% delle voci bollettini informativi e informazioni varie riportate nella tabella di pagina 60). Quest'ultimo dato è da ricondurre al fatto che lo Sportello Vacanze Disabili, che attualmente si occupa di turismo e tempo libero a livello nazionale, è nato a Milano con l'obiettivo principale di favorire la fruizione del tempo libero da parte dei cittadini con disabilità ed è ancora molto conosciuto per questa sua funzione.

<b>Sportello Vacanze Disabili, argomenti specifici delle richieste</b>	
<b>Tipologia di richiesta</b>	<b>(%)</b>
Hotel, villaggi, residence ecc.	31%
Vacanze di gruppo con assistenza	20%
Bollettini informativi "A Tempo di "Handicap" e guida turistica MilanoFacile (realizzati da AIAS Milano)	18%
Informazioni varie (trasporti, gite, weekend, percorsi nella natura, guide turistiche siti web utili, agenzie viaggi ecc.)	16%
Case vacanza	6%
Strutture per anziani	5%
Estero	4%
<b>Totale</b>	<b>100</b>
<i>Fonte: Sportello Vacanze Disabili 1999-2002</i>	

Argomenti specifici delle richieste. In relazione alle richieste pervenute sul "turismo", si osserva che il primo tema è quello delle condizioni di accessibilità delle strutture ricettive. Il 77% delle richieste pervenute a Vacanze Serene (grafico di pagina 59 in basso) riguarda proprio questo tipo di strutture, mentre la percentuale si mantiene alta, pur calando al 37% (hotel, villaggi, residence ecc., più case vacanza) allo Sportello Vacanze Disabili (tabella sopra). In SuperAbile, invece, la richiesta di strutture ricettive non è la più frequente: come mostra il grafico nella pagina a fronte, viene seconda in percentuale col 28%.

Contraddittorio è il dato che si rileva sulla richiesta di informazioni relative ai trasporti, che costituiscono certamente una delle problematiche più difficili da risolvere.

A Vacanze Serene e allo Sportello Vacanze Disabili pervengono un numero abbastanza basso di richieste sui trasporti, nell'ordine di qualche unità percentuale (grafico di pagina 59 in basso e tabella sopra). Al call center SuperAbile, invece, le richieste sulle condizioni di accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture di trasporto -aerei, treni, navi, trasporti su gomma pubblici e privati ecc. -sono la maggioranza e costituiscono ben il 31% delle richieste totali legate alla tipologia "turismo" (grafico sotto).

Molta importanza è data dagli utenti alla possibilità di contattare servizi di informazione locali che permettano una conoscenza più specifica e puntuale delle opportunità presenti sul territorio e che possano, eventualmente, costituire un punto di riferimento in caso di problemi durante la vacanza.

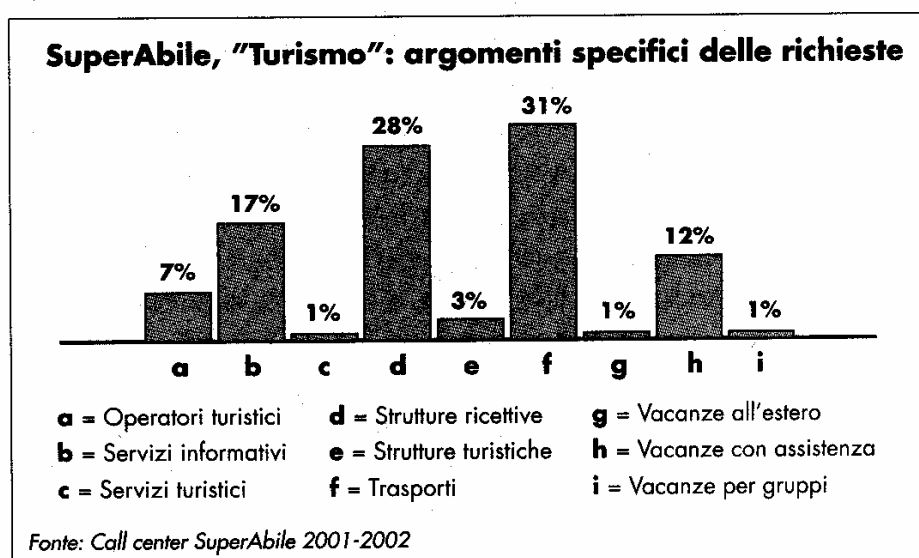
Il 18% degli utenti dello Sportello Vacanze Disabili richiede strumenti di informazione (tabella nella pagina a fronte), mentre la percentuale che pone quesiti sui servizi informativi a SuperAbile è del 17% (grafico sotto).

Significativo il dato relativo alle richieste per vacanze con assistenza che raggiungono il 12% a SuperAbile (grafico sono), e addirittura il 25% allo Sportello Vacanze Disabili (tabella nella pagina a fronte, vacanze con assistenza più strutture per anziani), a dimostrazione del fatto che l'accessibilità di strutture e infrastrutture non basta da sola a

garantire una vacanza "per tutti" ma che assume rilevante importanza, soprattutto nei casi di disabilità gravi, la presenza di personale di assistenza competente.

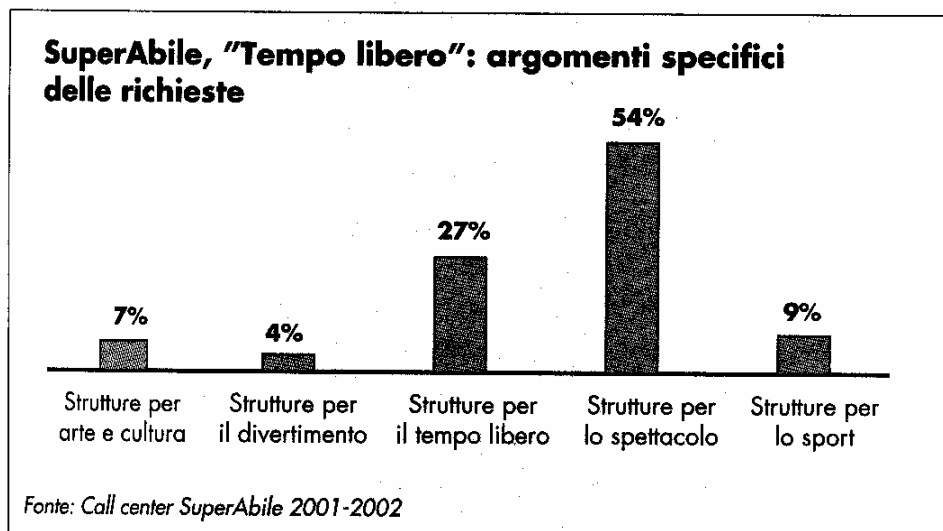
Un numero significativo di richieste riguarda anche gli operatori turistici (agenzie di viaggio, tour operator) e le vacanze all'estero.

Scarse, invece, le richieste relative alle condizioni di accessibilità delle altre strutture turistiche (ristoranti, musei, spiagge, parchi).



Per quanto riguarda il solo call center SuperAbile, siamo in grado di fornire anche alcuni dati statistici relativi alle altre due tipologie considerate, il tempo libero e lo sport. Tra le richieste pervenute al servizio e riguardanti il "tempo libero" (grafico sotto), la maggioranza riguarda le strutture per lo spettacolo (54%), seguite dalle strutture per il tempo libero (centri ricreativi, 27%) e dalle strutture per lo sport (9%).

Le richieste relative allo "sport", invece, riguardano principalmente la possibilità di praticarlo (69%), quindi i riferimenti alle principali associazioni sportive (28%) e infine quesiti più tecnici relativi agli ausili per lo sport (3%).



Le strutture ricettive. Le informazioni che consentono di stabilire se una struttura ricettiva soddisfa le proprie esigenze risultano dunque le più richieste da parte degli utenti dei servizi di informazione nazionali. Avere la sicurezza di poter alloggiare in condizioni confortevoli, di poter utilizzare i servizi igienici con comodità, di poter mangiare e, magari, di poter condividere le attività che si svolgono nelle aree comuni è condizione necessaria per organizzare la propria vacanza.

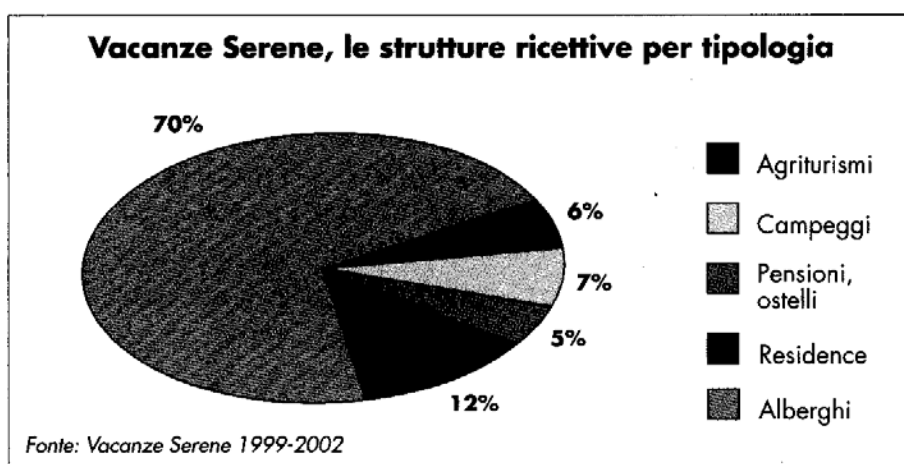
Tra le strutture ricettive, a essere oggetto del maggior numero di richieste sono di gran lunga quelle di tipo alberghiero: il 76% dei quesiti di SuperAbile riguardanti le strutture ricettive (tabella nella pagina a fronte) e il 70% dei quesiti di Vacanze Serene (grafico di pagina 64 in alto).

<b>SuperAbile, "Turismo": dettaglio argomenti specifici</b>	
<b>Operatori turistici</b>	<b>(%)</b>
Agenzie di viaggio	86
Convegni	1
Tour operator	13
<b>Strutture ricettive</b>	
Agriturismi	9
Alberghi	76
Appartamenti	1
Campeggi	2
Case per ferie	2
Ostelli	0
Residence	7
Villaggi	3
<b>Strutture turistiche</b>	
Itinerari	13
Musei e monumenti	26
Parchi	23
Ristoranti	6
Servizi igienici pubblici	2
Spiagge	11
Stabilimenti balneari	19
<b>Trasporti</b>	
Autostrada	3
Compagnie di navigazione	4
Linee aeree	11
Trasporti privati	19
Trasporti pubblici	38
Treno	25
Fonte: Call center SuperAbile 2001-2002	

Seguono molto staccate le altre tipologie: i residence (7% a SuperAbile, 12% a Vacanze Serene) e, soprattutto, gli agriturismi (9% a SuperAbile, 6% a Vacanze Serene).

Quest'ultima tipologia ricettiva merita particolare attenzione perché, essendo relativamente nuova e in grande espansione da pochi anni, è interessata al rispetto delle

normative in tema di superamento delle barriere architettoniche e costituisce quindi un

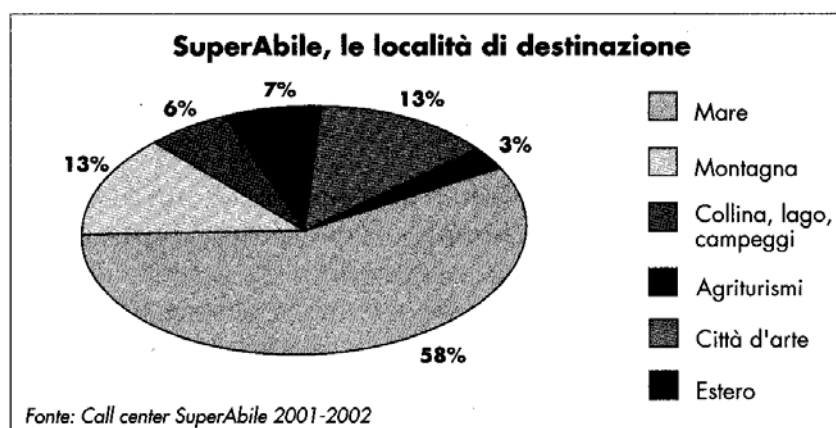


potenziale

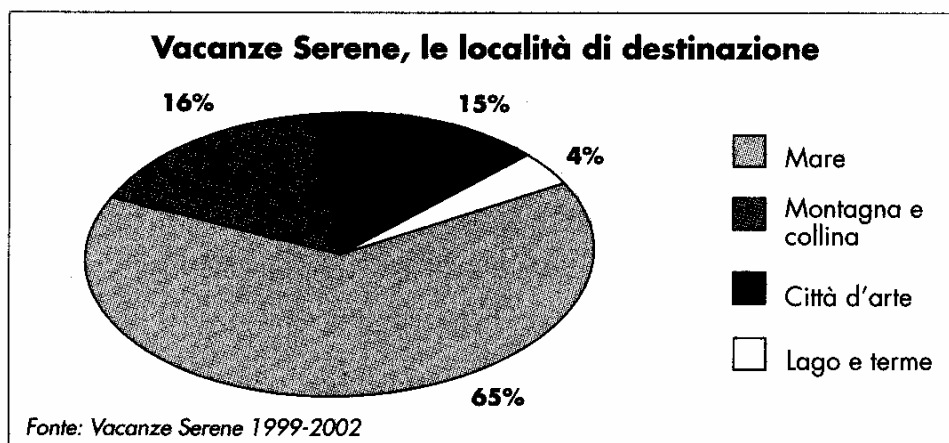
bacino di camere accessibili, tra l'altro a costi contenuti rispetto a sistemazioni di altro genere.

**Località di destinazione e aree geografiche preferite.** Il mare è di gran lunga la località preferita con il 65% delle richieste a Vacanze Serene (grafico nella pagina a fronte in alto) e il 58% a SuperAbile (grafico sotto). Seguono montagna e collina con il 19% a SuperAbile e il 16% a Vacanze Serene. Le città d'arte sono al terzo posto delle richieste con il 15% a Vacanze Serene e il 13% a SuperAbile.

Per quanto riguarda le aree geografiche preferite dagli utenti dei servizi informativi, risultano maggiormente richieste le destinazioni turistiche del Nord Italia con il 41% a SuperAbile e il 39% a Vacanze Serene. Seguono poi le località del Centro Italia

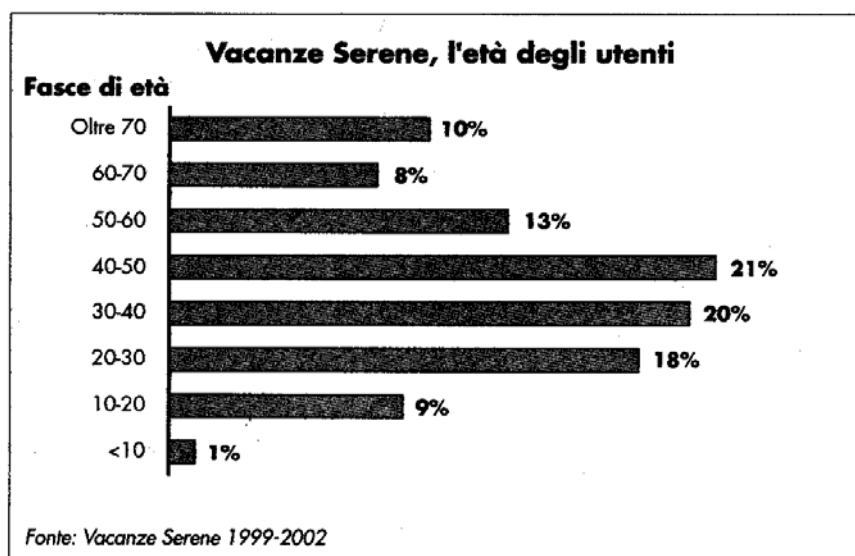


con il 40% a SuperAbile e il 35% a Vacanze Serene. In ultimo le destinazioni del Sud e Isole con il 19% a SuperAbile e il 26% a Vacanze Serene.



**Le caratteristiche degli utenti.** Alcune informazioni riguardanti le caratteristiche degli utenti possono essere dedotte solamente da Vacanze Serene. L'analisi evidenzia come la maggioranza degli utenti presenti esigenze legate a disabilità di tipo motorio (80%). Le persone con disabilità di tipo sensoriale che si rivolgono al servizio sono invece il 6% mentre il restante 14% è caratterizzato da esigenze di vario tipo.

Per quanto riguarda l'età (grafico sotto), si nota un sostanziale

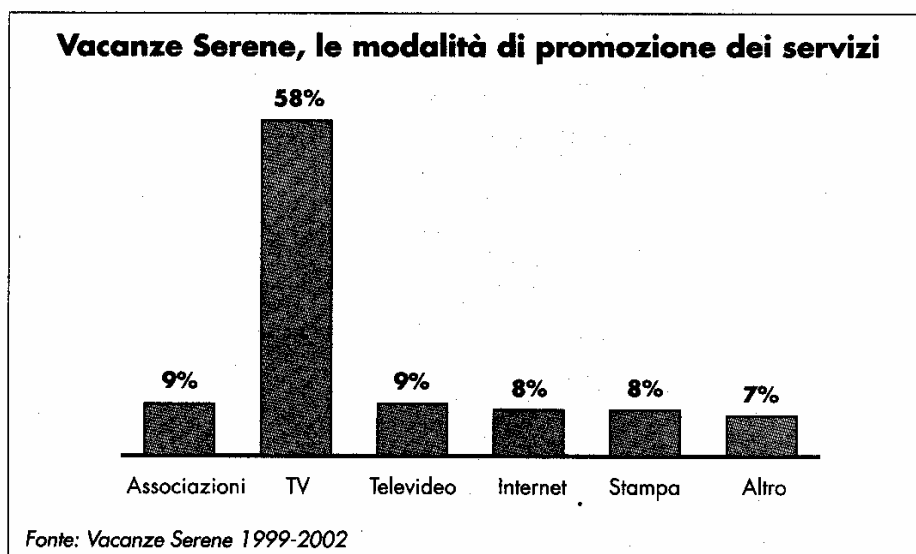


equilibrio tra le persone comprese tra 20-30 anni, 30-40 e 40-50 (circa il 20% di richieste per ognuna di queste classi). Dato molto significativo è anche il 31% complessivo di ultracinquantenni, che testimonia, una volta ancora, come le persone anziane, pur non essendo disabili, necessitano di una serie di informazioni dettagliate relative alle condizioni di accessibilità di strutture e servizi turistici.

I dati mostrano infine una leggera prevalenza delle donne rispetto agli uomini (circa il 55%), cosa che non sorprende soprattutto se si ricorda che in Italia il 66% delle persone disabili è costituito da donne.

**Le modalità di promozione dei servizi.** il grafico riportato sotto mostra un ultimo dato relativo al modo in cui gli utenti sono venuti a sapere dell'esistenza di servizi informativi sulle condizioni di accessibilità delle strutture e dei servizi turistici.

Sempre con riferimento a Vacanze Serene, si evidenzia come il passaggio televisivo sia la modalità di comunicazione che si è rivelata di gran lunga più efficace (58%). Tutte le altre modalità, in confronto, hanno avuto un effetto più limitato anche se più duraturo nel tempo. Le associazioni dei disabili, ad esempio, sono ovviamente più lente del messaggio televisivo nella fase di promozione del servizio ma contribuiscono, nel tempo, a favorire la fidelizzazione dell'utente.



**In conclusione: le caratteristiche dell'utente.** Le analisi delle informazioni raccolte dai tre sportelli informativi permettono quindi di tentare d'individuare un profilo di viaggiatore che, idealmente, assuma su di sé le caratteristiche complessive di tutti gli utenti:

- il viaggiatore con disabilità ha lo stesso comportamento del turista "classico"; va in vacanza nei mesi di luglio e agosto ed effettua la prenotazione nei mesi primaverili;
- non utilizza appieno i servizi di informazione e consulenza che operano in Italia, ma lo fa sempre più spesso e con un livello di fidelizzazione crescente;
- si informa dettagliatamente soprattutto sulle caratteristiche delle strutture ricettive, principalmente alberghi, ma dimostra interesse anche per le soluzioni più innovative, tipo gli agriturismi;
- grande attenzione è prestata anche ad acquisire informazioni sulle condizioni di accessibilità dei trasporti, sia nazionali sia locali;
- preferisce di gran lunga le destinazioni marine e sembra gradire più le località del centro-nord che quelle del centro-sud e le isole;
- ha un'età compresa tra i 20 e i 50 anni, più spesso è donna e presenta, nella maggioranza dei casi, esigenze legate a disabilità di tipo motorio;

-ha un forte interesse per le vacanze con assistenza a dimostrazione del fatto che, soprattutto nel caso di disabilità gravi, questa rappresenta ancora la soluzione migliore sia per l'interessato sia per i suoi familiari;

-ha saputo dell'esistenza di servizi d'informazione e consulenza per l'organizzazione di vacanze accessibili dalla televisione.