

TURISMO ACCESSIBILE A TUTTI - PDA

POTENZIALE DEL TURISMO ACCESSIBILE



PROMOTORE del progetto



Partner del progetto



SOMMARIO

Che cos'è il turismo ACCESSIBILE?	1
Caratteristiche del turismo ACCESSIBILE	4
Giusto APPROCCIO AGLI OSPITI DISABILI	7
Pofilazione e segmentazione del mercato	10
Esempi di buone prassi	11
Esempi per gli alberghieri	11
Esempi per gli affittuari	12
Esempi per RISTORATORI	13
Esempi per trasportatori	14
QUESTIONARIO	15



Progetto cofinanziato dal Fondo sociale europeo dell'Unione europea. Il contenuto della pubblicazione è di esclusiva responsabilità della Diopter - università popolare aperta.



ISTARSKA REGIONE
ŽUPANIJA ISTRIANA

La Regione Istriana ha finanziato la traduzione in italiano

Che cos'è il turismo ACCESSIBILE?

Siamo spesso testimoni di definizioni generali sul turismo accessibile (ing. Accessible tourism) di singoli o enti che operano nel settore del turismo nel nostro Paese, come nel mondo. Anche se il turismo accessibile sembra comprensibile e accettabile a tutti, l'approccio di molti è superficiale e affrettato, perlopiù a causa di presupposti sbagliati e molto limitati sui gruppi bersaglio a cui è destinato.

Sul turismo accessibile di solito si parla come di turismo per disabili (abbreviazione PDA), a danno dello sviluppo della più esauriente tipologia di turismo. Pertanto, torniamo un passo indietro per definire in modo corretto e preciso il turismo accessibile per poter continuare tutti insieme a beneficiare dei moltissimi vantaggi che tale turismo effettivamente offre.



Anche se le PDA sono difatti il gruppo bersaglio principale del turismo accessibile, le basi per creare i presupposti adatti al suo sviluppo devono essere **L'ESAUSTIVITÀ, l'inclusione e la sostenibilità**, e non solo sporadiche convenienze per turisti disabili.

Per fortuna, questo l'ha già da tempo riconosciuto l'Organizzazione mondiale delle Nazioni unite, definendo il turismo accessibile come elemento centrale di ogni turismo responsabile e sostenibile, imperativo dei diritti umani e significativa opportunità di lavoro, non utile solo alle PDA, ma proprio a tutti.

Pertanto, non è da meravigliarsi se nei mercati più sviluppati del turismo accessibile, come l'UE, il RU e gli USA, il profitto del turismo accessibile ammonta addirittura a decine di miliardi di euro all'anno. Per esempio, in Inghilterra solo 6-7 anni fa sui pernottamenti con contenuti accessibili si spendevano diverse miliardi di sterline, mentre le stesse PDA negli USA spendevano una ventina di miliardi di dollari all'anno in viaggi.

Anche i Paesi mediterranei più ricettivi, come l'Italia, la Spagna e il Portogallo, già da anni offrono numerosi servizi e contenuti accessibili, e la loro amministrazione statale e locale tengono conto dell'alto livello di accessibilità



dell'infrastruttura complessiva. Perciò molti individuano le loro opportunità in un ragionevole adattamento degli alloggi, dei trasporti e delle strutture di ristorazione, allargando continuamente la gamma dei servizi accessibili. Gli alloggi privati diventano così oasi accessibili di benvenuto e un'alternativa alle strutture alberghiere; i trasportatori minori offrono servizi taxi personalizzati e gite in destinazioni popolari; i ristoratori organizzano serate tematiche per sportivi disabili e associazioni PDA; mentre gli imprenditori più abili dimostrano come sempre che non è tanto difficile organizzare voli in mongolfiera, giri in zip-line, voli in parapendio, e pure bungee jumping per persone in sedia a rotelle.



Caratteristiche del turismo ACCESSIBILE

È importante sapere che il 70% di tutti i tipi di disabilità è invisibile o difficilmente notabile. Le PDA formano almeno il 15% della popolazione complessiva mondiale, vale a dire 1,2 miliardi di persone, delle quali il 30% viaggia regolarmente.

Questi turisti, se soddisfatti, molto spesso ritornano nelle destinazioni prescelte, di regola spendono di più a causa di circostanze oggettive e quasi sempre viaggiano in compagnia di almeno una o due persone. Inoltre, evitano il trambusto dell'alta stagione diventando così un gruppo bersaglio ancora più interessante a coloro che si occupano di turismo. Dunque, le PDA sono indubbiamente il punto di partenza ma anche il gruppo bersaglio principale

70%

Di tutti i tipi di disabilità è invisibile o difficilmente notabile

15%

Della popolazione mondiale complessiva sono persone disabili

30%

Delle persone disabili viaggia regolarmente

del turismo accessibile, però in nessun caso non dobbiamo dimenticare che il turismo accessibile non è e non può essere solo il turismo per le PDA e le loro famiglie, bensì che il suo scopo fondamentale dovrebbe essere **il turismo per tutti!** Solo con tale approccio il turismo accessibile può essere veramente sostenibile e molto redditizio, e bisogna insistere su questo fatto.

Il turismo accessibile è specialmente importante per la popolazione più anziana (il più grande gruppo bersaglio secondario), per famiglie con bambini in sedia a rotelle (e in genere con bambini più piccoli), per le persone temporaneamente disabili, per persone obese e persone in sovrappeso, per persone con speciali bisogni sanitari e alimentari e simili, ovvero per tutti quelli che per qualsiasi motivo hanno un bisogno più esplicito di accessibilità. È indubbio che ogni tipo di turismo può essere un turismo accessibile, per esempio il turismo accessibile religioso, culturale, storico ed enogastronomico, come anche il



turismo accessibile sportivo e d'avventura. Bisogna inoltre sensibilizzare le differenze tra il turismo sociale e sanitario, che si sovrappongono solo marginalmente con determinati segmenti del turismo accessibile, ma possono contenere elementi di accessibilità. Sostanzialmente, possiamo dire che il turismo accessibile è uguale per le PDA di medio livello come per le persone famose, per esempio Andrea Bocelli, Frank Williams, Stephen Hawking o Michael J. Fox. Influencer famosi come quelli citati, **inclusi i paraolimpici e molti altri sportivi con disabilità**, danno una spinta ulteriore al turismo accessibile perché cambiano la percezione dei clienti potenziali, attraggono molti ospiti nuovi generando profitto a tutti i soggetti che si occupano di turismo, sia di turismo accessibile che di turismo in genere. È chiaro quanto gli arrivi di ospiti così influenti significano per la promozione delle destinazioni turistiche, tanto che bisogna senz'altro tendere ad un adattamento ragionevole dei servizi e dei contenuti e cogliere l'occasione per migliorare l'offerta turistica.



Giusto APPROCCIO AGLI OSPITI DISABILI

- Informati sui bisogni dei tuoi ospiti e impara la terminologia giusta
- Rifletti, non dare niente per scontato e non lasciare niente al caso
- Sii pronto a compromessi e improvvisazioni ad ogni passo a causa di diverse circostanze aggravanti
- Ricorri a soluzioni semplici e convenienti di adattamento ragionevole
- Stai sempre attento che ti vedano e sentano bene
- Non dimenticare che non tutti gli ospiti disabili hanno bisogno delle stesse cose, anche quando hanno la stessa disabilità
- Approccia ad ogni ospite in modo individuale e non comparare nessuno con parenti, amici o conoscenti in condizioni simili
- Non rivolgerti agli accompagnatori se il messaggio è diretto all'ospite con disabilità
- Rilassati e non esagerare né con la serietà né con gli scherzi
- Evita ad ogni costo stereotipi, lusinghe e compassione
- Non esitare a utilizzare parole e frasi comuni, come i verbi "camminare", "correre", "vedere", "guardare", "sentire", "ascoltare" e simili
- Evita di chiedere agli ospiti della loro disabilità
- Trattieniti dal chiedere agli ospiti con disabilità quali dispositivi utilizzano
- Non è consigliabile muovere e toccare la sedia a rotelle, le

stampelle o qualsiasi altro dispositivo senza permesso

- Informa gli ospiti di tutti i dispositivi accessibili di cui il posto è dotato
- Non patrocinare, elogiare e riesaminare le decisioni degli ospiti in nessun caso
- Offri discretamente aiuto, senza però insistere o annoiare in nessun modo
- Cerca continuamente di mantenere l'equilibrio tra i bisogni del gruppo e del singolo
- Sii autorevole e non perdere la calma in nessuna circostanza
- Non disapprovare critiche costruttive, bensì utilizzale per miglioramenti personali
- Cerca di soddisfare domande e richieste ragionevoli, ma non i capricci di persone sgradevoli
- Non esagerare con i prezzi dei servizi, ma apprezza comunque il tuo tempo e l'impegno aggiuntivo





Pofilazione e segmentazione del mercato

Sono numerose le differenze entro singole categorie e sottocategorie di disabilità, che di conseguenza richiedono adattamenti specifici. Pertanto, informati almeno sui tipi principali di disabilità e scopri il più possibile quali sono i bisogni dei tuoi ospiti potenziali. Devi sapere che per alcuni gruppi PDA è più facile e conveniente realizzare l'accessibilità in confronto ad altri. Per esempio, l'adattamento dei contenuti per persone con disabilità sensoriale è spesso più semplice e richiede meno investimenti che per quelle con menomazioni fisiche, e molti soggetti interessati del turismo spesso non ne sono coscienti.

I maggiori GRUPPI bersaglio:

1. Persone in sedia a rotelle
2. Persone con menomazione fisica
3. Persone con disabilità visive
4. Persone con disabilità uditive
5. Persone con disturbi molteplici
6. Persone con disturbi cognitivi, del neurosviluppo e intellettuali
7. Persone con disturbi psichici e comportamentali
8. Persone con disturbi organici e psicosomatici
9. Persone con lesioni temporanee
10. Persone in sovrappeso o obese
11. Persone anziane e pensionati
12. Persone con bambini piccoli (soprattutto in sedia a rotelle)

Esempi di buone prassi

Il turismo accessibile deve sempre perseguire l'universalità, l'inclusività, la semplicità e la convenienza di un adattamento ragionevole, e una delle caratteristiche più interessanti è l'adattamento ad ambienti diversi. Numerosi esempi nel mondo dimostrano che la ricchezza, lo sviluppo e l'urbanità della destinazione non significano niente per l'accessibilità senza consapevolezza e ingegno. Perciò, per quanto riguarda il turismo accessibile, bisogna ogni volta chiedersi come rimuovere le barriere nel modo più facile e riadattare gli ostacoli esistenti con quanto meno investimenti.

Esempi per gli alberghieri

Nell'allestimento dell'albergo bisogna tenere conto degli ospiti con bisogni diversi per non dover successivamente adattare numerosi servizi e contenuti. Installa rampe per disabili, sentieri sensoriali, indicazioni e livella tutte le soglie. Allarga e attrezza camere e bagni. Abbassa parti della reception, attaccapanni, interruttori, tasti, prese elettriche e spioncini sulle porte all'altezza adatta a disabili. Metti letti più alti e rimuovi gli scaffali sotto il piano del tavolo. Installa sistemi di riconoscimento vocale negli ascensori, circuiti induttivi alla reception e dispositivi vibranti nelle camere. Acquista applicazioni e dispositivi audiovisivi e ausili per la mobilità. Informa il personale sui bisogni diversi degli ospiti, preparati ad eventuali circostanze impreviste e scegli l'approccio giusto per risolvere i problemi.

Per esempio, la Scandic Hotels, una catena alberghiera ben avviata con 280 strutture e 58 mila unità ricettive, ha elaborato gli standard di accessibilità in addirittura 159 punti!

Esempi per gli affittuari

Nell'allestimento dell'alloggio che affitti segui i principi di semplicità e esaustività. Non affrontare investimenti maggiori se prima non ti sei ben informato sulle basi del turismo accessibile, nonché sull'accessibilità in genere. Informati sugli ausili portatili e di montaggio disponibili che possono migliorare l'accessibilità della tua struttura e rimuovi o livella comunque le soglie e altre barriere.

Per esempio, puoi acquistare rampe per disabili in legno o alluminio, binari telescopici, accessori per water, corrimano e tavole di trasferimento dal letto e dalla vasca in sedia a rotelle. Inoltre, puoi concentrarti sui bisogni degli ospiti con disabilità sensoriali e installare bussole tattili, dispositivi e applicazioni di assistenza. La cosa più importante è informarsi e riflettere sui bisogni dei tuoi ospiti potenziali per ottenere, con un approccio personale più intenso e investimenti minimi, il miglior adattamento ragionevole.



Esempi per RISTORATORI

La superficie del locale sicuramente influisce complessivamente sulle attività di ristorazione, ma anche in locali minori puoi notevolmente migliorare l'accessibilità minima. Supera le scale o le soglie con semplici rampe per disabili e non dimenticare che la maggior parte degli ospiti prima o poi dovrà andare in bagno. Perciò, puoi allargarlo, risistemarlo e attrezzarlo in modo da essere più funzionale e accessibile a tutti, presta attenzione all'altezza del bancone, dei tavoli e delle sedie. Abbassali o alzali se necessario all'altezza adatta a disabili e libera lo spazio per le gambe in modo che tutti possono liberamente avvicinarsi. Informa il personale sul giusto approccio alle PDA. Inoltre, stai attento che l'illuminazione e l'acustica del locale siano adeguati, le indicazioni e i menù leggibili, e considera i bisogni organici e psicosomatici di alcuni potenziali gruppi di ospiti.

Esempi per trasportatori

A prescindere dal servizio di trasporto, sia con autoveicoli, imbarcazioni o velivoli, adatta e attrezza il tuo mezzo di trasporto in modo da poter trasportare chiunque. Acquista dispositivi di accesso, cinture di sicurezza a pavimento per sedie a rotelle e portantine per adulti. Allarga gli interni del veicolo, aumenta la capacità dei passeggeri e in genere migliora la funzionalità. Manovra con cautela l'attrezzatura aggiuntiva e avvicinati con cura ai passeggeri disabili, tienili forte mentre salgono o scendono dal veicolo. Utilizza parcheggi per disabili quando li trasporti ed evita di frenare bruscamente, soprattutto in autostrada, davanti a barriere e semafori.



QUESTIONARIO

Risolvi questo breve questionario senza aiuto di nessuno e scrivi le risposte.

Sommando le risposte esatte in fondo alla pagina (esatta: 1 punto / sbagliata: 0 punti) scoprirai quanto ne sai veramente del TA con i voti da 1 a 5.

1. A - è più facile trovare un alloggio accessibile in una destinazione sconosciuta / B - è più facile trovare un trasporto accessibile in una destinazione sconosciuta
2. A - è più facile organizzare una navigazione accessibile con la barca / B - è più facile organizzare un volo accessibile con la mongolfiera
3. A - è più facile organizzare un volo in parapendio accessibile / B - è più facile organizzare immersioni accessibili
4. A - è più facile organizzare una visita accessibile in centro città / B - è più facile organizzare un safari accessibile
5. A - è più facile trovare un bagno accessibile in ristorante / B - è più facile trovare un bagno accessibile in un parco nazionale
6. A - è meglio utilizzare ponti sollevabili / B - è meglio utilizzare rampe per disabili
7. A - è meglio chiedere dell'accessibilità della destinazione all'ente turistico locale / B - è meglio chiedere dell'accessibilità della destinazione all'associazione per disabili locale
8. A - è meglio informarsi sull'accessibilità degli alloggi su portali Internet affidabili / B - è meglio informarsi sull'accessibilità degli alloggi chiedendo all'ente turistico locale
9. A - è meglio cercare una struttura ristorativa accessibile lungo la riva / B - è meglio cercare una struttura ristorativa accessibile in un centro commerciale
10. A - è meglio avere una guida abilitata al turismo

accessibile di una gita non accessibile / B - è meglio avere una guida non abilitata al turismo accessibile di una gita accessibile

11. A - è più importante avere una scelta maggiore di alberghi con meno camere accessibili / B - è più importante avere una scelta minore di alberghi con più camere accessibili
12. A - è più importante essere in contatto con l'associazione per disabili locale / B - è più importante essere in contatto con il fornitore locale dei servizi di turismo accessibile
13. A - è più importante avere tutti i servizi e contenuti accessibili / B - è più importante avere un personale correttamente educato sull'accessibilità
14. A - è più importante organizzare una gita accessibile per un gruppo di turisti disabili / B - è più importante organizzare una gita accessibile per un gruppo di turisti in generale
15. A - è più importante essere informato sull'accessibilità della destinazione / B - è più importante individuare il livello di accessibilità della destinazione



Voti:

1 - 3 insufficiente | 4 - 6 sufficiente | 7 - 9 buono | 10 - 12 molto buono | 13 - 15 ottimo

Risposte esatte:

è più facile (A, B, A, B, B) | è meglio (B, B, B, B, A) | è più importante (B, B, B, B, B)



Diopter - otvoreno učilište

Trierska 7

52 100 Pula - Pola

Tel. 052 / 501 - 500