



Università
Ca' Foscari
Venezia



Percorso formativo “Università del volontariato”

Anno 2015/2016

Titolo: TURISTANCHIO! NO TU NO!

Tesina di: Eldo Candeago

TURISTANCHIO! NO TU NO!



TURISMO ACCESSIBILE

- La vacanza è un momento di svago e relax; ma una **situazione di disabilità** o di disagio temporaneo che ad esempio limita la mobilità della persona, può essere un ostacolo insormontabile che rende il **Turismo «inaccessibile»**.
- Il Turismo accessibile è un concetto diventato sempre più conosciuto negli ultimi 10 – 15 anni, acquistando consapevolezza presso turisti e **industria** turistica dei suoi vantaggi.
- Il Turismo accessibile può essere brevemente descritto come “i prodotti e i servizi di tutta la catena di **servizi turistici** che sono **progettati per tutti** e senza barriere”.
- Il Turismo accessibile è conosciuto sotto varie etichette: Turismo per Tutti, Turismo inclusivo, Turismo senza barriere.

COSA E'?

- Per Turismo Accessibile si intende l'insieme di servizi e strutture che consentono a «clienti con bisogni speciali» di fruire della vacanza e del tempo libero in modo appagante, senza ostacoli né difficoltà.

- Più nel dettaglio la definizione di Simon Darcy e Tracey Dickinson:

“... permette alle persone con richieste particolari d'accesso, inclusa la mobilità, la vista, l'udito e la dimensione cognitiva, di fruire indipendentemente e con equità e dignità attraverso la disponibilità di prodotti, servizi ed ambienti turistici universalmente studiati.

Questa definizione include tutte le persone che viaggiano con bambini in passeggino, le persone con disabilità e gli anziani”.



- Il Turismo accessibile è **impresa e non assistenza sociale**, perché la persona con disabilità è **un turista, un ospite e un cliente esattamente come gli altri**.
Il T.A. e l'intera filiera devono autosostenersi e non togliere risorse al settore sociale.
(Taleb Rifai, Segretario generale dell'Organizzazione mondiale del Turismo delle Nazioni Unite – Conferenza Europea OMT di San Marino – novembre 2014)

COSA SI PREFIGGE

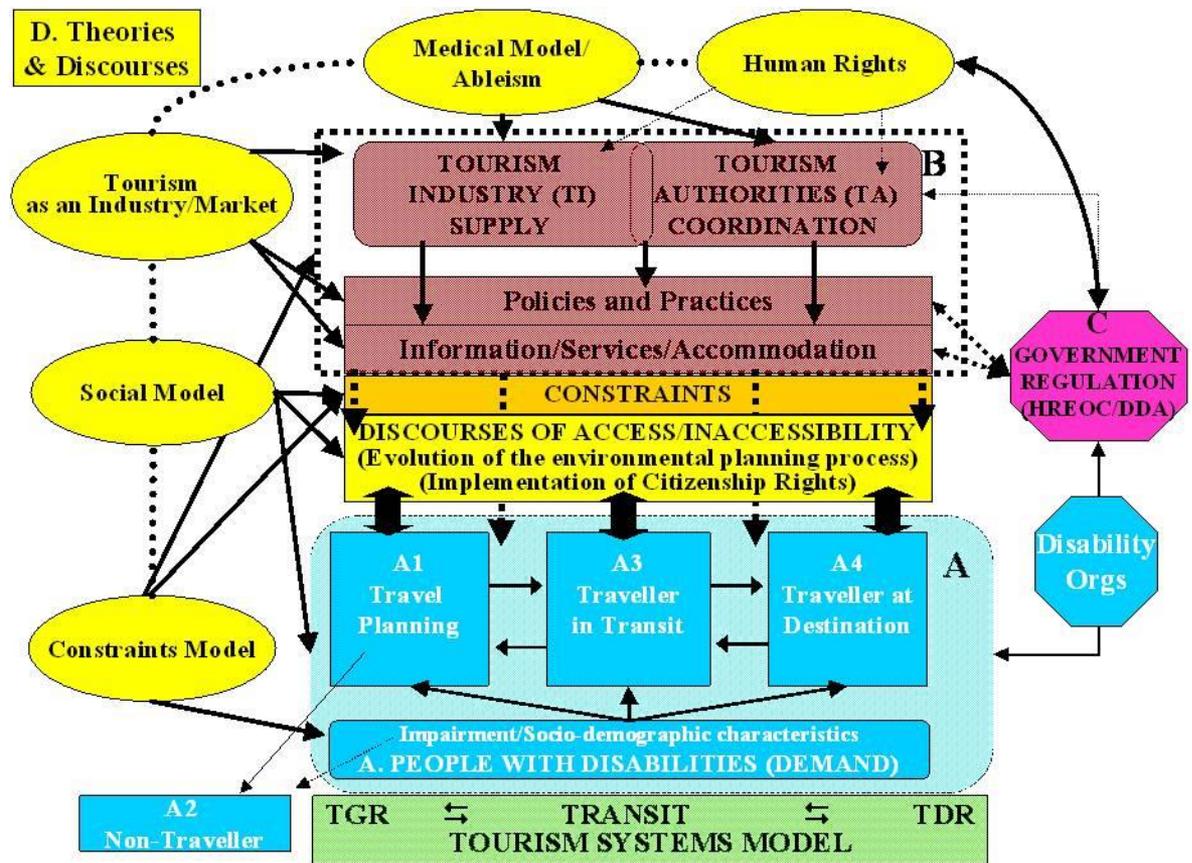
- OTTENERE PARITÀ DI DIRITTI E DI DOVERI.
- PARTECIPAZIONE ALLA VITA SOCIALE.
- AMPIO GRADO DI AUTONOMIA NELLA FRUIZIONE TURISTICA.



IN CHE MODO?

- Creare collegamento tra i vari servizi in modo da renderli **realmente utilizzabili senza discontinuità**, assicurando l'accessibilità di:

- Ricettività
- Trasporti
- Mobilità
- Ristorazione
- Tempo libero
- Informazione affidabile sulle strutture e i percorsi
- Servizi sanitari



IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

- Nel **Mondo**: più di **1 miliardo di persone vivono con un handicap**.
(*Organizzazione Mondiale della Sanità - 2011*).
Le Nazioni Unite stimano che si arrivi a 2 miliardi considerando anche i familiari e gli assistenti. Quindi **circa un terzo della popolazione mondiale sarebbe coinvolta direttamente con le problematiche della disabilità**. In Europa le proiezioni indicano che nel 2020 avremo circa 120 milioni di persone con una qualche forma di disabilità.
- In **Europa occidentale**: **80 milioni di persone con disabilità**, di cui 36 milioni disposti a viaggiare e **6 milioni che già effettuano vacanze**. Secondo uno studio 2012 della Commissione Europea, la domanda di turismo da parte di persone con esigenze speciali ha generato un **fatturato complessivo di quasi 800 miliardi di euro**, ed occupato **9 milioni di persone** tra cui **migliaia con disabilità**.
- Valutando che le persone con disabilità hanno una propensione a viaggiare che si stima superi il 50% e che, abitualmente, si spostano assieme ad amici e familiari si può affermare, senza ombra di dubbio, che il **turismo accessibile** rappresenta un **mercato in crescita che richiede la dovuta attenzione**. Con soli interventi di messa a norma e formazione del personale il fatturato europeo salirebbe del 18% (140 md).
- In **Italia**: circa 3 milioni di persone con disabilità (*fonte Istat sulle Condizioni di salute e il ricorso ai servizi sanitari*), di cui circa 900.000 viaggiatori (3% dei turisti italiani) con un potenziale però di altre 500.000 (*fonte Italia per tutti, 1999*).

TURISMO ACCESSIBILE- I PRINCIPI

- **Costituzione italiana (1947)** – l'art. 3 sancisce la pari dignità sociale e l'uguaglianza di tutti i cittadini indipendentemente dalle condizioni personali e sociali: *“È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che limitando di fatto la libertà e la uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese”* .
- **Organizzazione Mondiale del Turismo (OMT) - Codice Mondiale di Etica del Turismo** - Santiago del Cile, **1999** – Art. 2 - *«Le attività turistiche dovranno rispettare l'uguaglianza degli uomini e delle donne; dovranno promuovere i diritti umani e, soprattutto, i diritti particolari dei gruppi più vulnerabili, specialmente dei bambini, delle persone anziane o portatrici di handicap, delle minoranze etniche e delle popolazioni autoctone»*.
- **Dichiarazione di Madrid (2002)** - riconosce per le persone con disabilità gli stessi diritti fondamentali degli altri cittadini, secondo il 1° articolo della Dichiarazione Universale sui Diritti Umani. *Sottolinea che, affinché vi sia uguaglianza, è necessario che vi siano **interventi tesi a garantire l'integrazione e la partecipazione** delle persone disabili nella società attraverso il lavoro, la scuola, adeguati servizi sanitari, la possibilità di praticare sport, di poter **usufruire del proprio tempo libero**, ecc.*
- **Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (2006)** – Art. 30 - *"Gli Stati riconoscono il diritto delle persone con disabilità (...) e adottano tutte le misure adeguate a garantire alle persone con disabilità: (...) c) **l'accesso a luoghi di attività culturali, come teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici, e, per quanto possibile, a monumenti e siti importanti per la cultura nazionale**".*

Da Turismo per Disabili a Turismo per Tutti

Breve excursus cronologico

- 1976 - L'English Tourist Board evidenzia per la prima volta l'assenza o la scarsa attendibilità dell'**informazione** a disposizione dei disabili per l'accesso al turismo.
- 1981 – Le Nazioni Unite proclamano l'**Anno Internazionale delle Persone Disabili**. Un momento di promozione dell'integrazione sociale delle persone con disabilità.
- 1981 – Nel Regno Unito nasce l'Holiday Care Service: è il **primo esempio in Europa di informazione e consulenza turistica per le persone con disabilità**; contemporaneamente esce il primo vademecum indirizzato ai Tour Operator.
- 1988 - L'English Tourist Board e l'Holiday Care Service danno vita al gruppo di lavoro «Tourism for All», **superamento dell'ambito «Turismo Sociale»**, per l'inserimento a pieno titolo delle persone con disabilità nel mercato del Turismo: i **bisogni dei disabili diventano parte integrante delle politiche di pianificazione turistica**.
- 1990 – Anno europeo del Turismo e Prima Conferenza europea sul Turismo per Tutti. Si conviene di **operare per**: 1) lo **sviluppo di programmi formativi per progettisti** nel campo del Turismo (*La Stazione FF. S. di Roma Termini risulta fra le prime 6 strutture turistiche accessibili, nel concorso indetto per l'occasione*); 2) per il **miglioramento della qualità dell'informazione turistica**.

- 1993 – **Anno europeo delle persone anziane e della Solidarietà tra le Generazioni**: presentato il **primo studio europeo sull’impatto potenziale delle persone con disabilità nel mercato turistico**: possibilità di passare da 6 a 19 milioni di turisti disabili viaggiatori (dal 3 al 10% del movimento turistico complessivo), intervenendo sul miglioramento delle condizioni dei **trasporti**, della **ricettività** e della **fruibilità delle attrazioni turistiche**.
- **E in Italia? Il superamento dello stretto ambito del Turismo sociale** con le sue formule di gruppo «localistiche» (colonie, soggiorni di sollievo, vacanze di gruppo con assistenza, gite e weekend) promosse da associazioni di varia tipologia anche no-profit, **si può ragionevolmente far risalire al 1995**, quando alla BIT (Borsa Internazionale del Turismo) di Milano si tenne il convegno «A.A.A. 30 milioni di turisti europei offresi – Problemi e prospettive del Turismo per disabili», promosso assieme da Consorzio Cooperative Integrate (CO.IN) di Roma, Associazione Italiana Assistenza agli Spastici sia di Milano che di San Bortolo di Vicenza e dall’Ufficio Informahandicap del Comune di Ferrara.
- 1997 – nasce da questa iniziativa il **Comitato nazionale «Sì viaggiare.... Turismo per tutti»** con l’obiettivo di sensibilizzare opinione pubblica e T.O., incentivare studi e ricerche, promuovere attività di formazione e creare una rete nazionale di servizi informativi sul tema.
- Intento lodevole ma debole: **occorreva una Istituzione nazionale autorevole**.

ITALIA PER TUTTI

- 1997 – Dipartimento del Turismo, Consorzio Cooperative Integrate (CO.IN) e l’Agenzia nazionale per le nuove Tecnologie, l’Energia e lo Sviluppo economico sostenibile (ENEA), costituiscono un tavolo di lavoro che individua alcune carenze: 1) **formazione** dei T.O.; 2) strumenti d’**informazione** attendibili sull’accessibilità delle strutture turistiche; 3) **comunicazione** mirata per il turista disabile in supporto dei servizi territoriali inadeguati (*Vademecum per il turista con bisogni speciali*).
- 1999 – Direzione generale per il Turismo avvia il **progetto “Italia per Tutti”** con l’obiettivo di rendere disponibile ad utenti e T.O. una raccolta di **informazioni sulla domanda e l’offerta** di Turismo accessibile. Fu realizzato il manuale “Qualità nell’accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali”.
- Nello stesso anno l’ENEA vara il **progetto “STARe – Servizi Turistici per l’Accessibilità e la Residenza confortevole”**. In tre anni, con il coinvolgimento di vari soggetti del mondo sociale (*onlus, associazioni e cooperative*) realizza: 1) uno studio sulla domanda e sull’offerta; 2) una metodologia di rilevazione dell’accessibilità; 3) una banca dati sull’accessibilità di oltre 4000 strutture turistiche italiane; 4) otto studi di fattibilità per iniziative imprenditoriali di servizi turistici per persone con disabilità.

REGIONALIZZAZIONE DEL TURISMO

- Il **passaggio alle Regioni delle competenze sul Turismo** porta allo sviluppo di iniziative varie e diffuse. Attive in particolare l'Emilia Romagna, il Lazio e la Lombardia.
- 2000 – Nasce l'**Associazione SiPuò** con l'obiettivo di fissare una **metodologia di rilevazione delle strutture e dei servizi che concorrono alla definizione di una città e di un territorio ospitale**.
- 2001 – A Ferrara “**Easy Mostra Convegno – Turismo, Sport, Cultura e Tempo libero per disabili e anziani**”; a Rimini, la **Prima Conferenza Internazionale per il Turismo Sostenibile**: varata la *Carta di Rimini* con raccomandazioni e indicazioni utili alla sostenibilità nelle destinazioni del turismo di massa.
- 2001 – L'**INAIL** propone il **portale SuperAibile** (www.superabile.it) di consulenza ed informazione per le disabilità, contribuendo significativamente allo sviluppo della mobilità e del Turismo per tutti.
- 2003 – **Dichiarazione di Norcia**, proposta da Federparchi e FISH (Federazione Italiana Superamento Handicap) per il **diritto alla fruibilità della natura**.
- 2003 – **Carta di Perugia** (ANCI e Direzione generale Turismo), individua interventi e azioni concrete per rendere le **città accoglienti per tutti** (residenti e visitatori)
- 2008 – A Riccione, la **Seconda Conferenza Internazionale per il Turismo** fissa indicazioni precise per migliorare l'organizzazione delle città e dei territori in una logica di fruibilità per tutti.

S'IMPONE UNA STRATEGIA EUROPEA

- 2004 – **Città Accessibili delle Regioni Europee.**
- Il progetto CARE, con capofila la Regione Emilia Romagna, nell'ambito dell'iniziativa Comunitaria Interreg ha messo assieme 15 partner in rappresentanza di 5 Stati europei, per affrontare il problema dell'accessibilità turistica delle Città con l'obiettivo di realizzare una rete di servizi e strutture accessibili tra Città europee attraverso l'applicazione di una metodologia comune di rilevazione e di comunicazione. I risultati di studi, indagini, iniziative di formazione e pubblicazioni su Turismo accessibile e clienti con bisogni speciali, hanno portato alla stesura della **Carta della Città Ospitale** che racchiude i principi cardine da seguire per chi intenda aderire alla rete delle Città Ospitali.

- *La **Commissione Europea con l'European Disability Forum**, per sensibilizzare i cittadini e le municipalità, ha creato l'**Access city award**, che premia la volontà, la capacità e gli sforzi fatti per garantire l'accessibilità dei centri abitati con più di 50mila abitanti.*
- *Un riconoscimento che **nel 2016** si è aggiudicata **Milano**, anche in virtù delle energie messe in campo per facilitare la partecipazione a Expo; per il sito expofacile.it (che diventerà milanofacile.it) e per gli ambiziosi piani per il futuro.*

Corriere della Sera – 19 febbraio 2016 – pag. 30, 31.

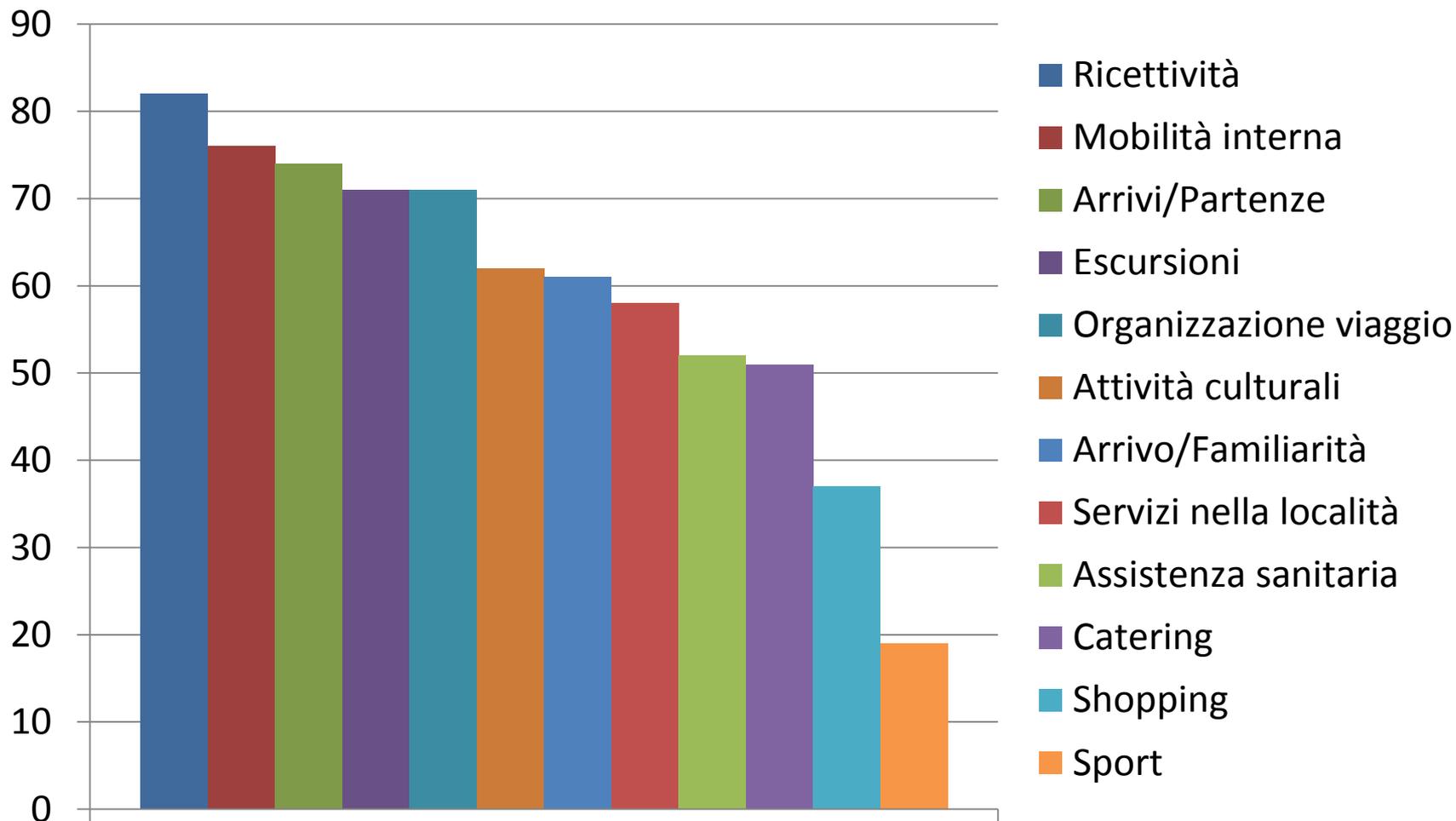
- 2006 – Nella logica del fare Sistema, prende vita l'ENAT (European Network for Accessible Tourism), associazione no-profit per le organizzazioni «apripista» nello studio, la promozione e la pratica del T. A.
- **La rete** fra più di 30 paesi e 5 continenti porta migliorie all'accessibilità delle informazioni turistiche: trasporti, infrastrutture, design e servizi per i visitatori con tutti i tipi di esigenze d'accesso.
- In Italia?
 - Turismabile* in Piemonte (Regione e Consulta per le persone in difficoltà Onlus);
 - Village for all* (V4A – diffuso in metà delle Regioni italiane);
 - Itinerari interregionali di turismo per tutti* (progetto di 13 Regioni per sistematizzare le varie esperienze - finanziato nel 2009);
 - Istituto Italiano per il Turismo per Tutti (IsITT)* – iniziativa della Consulta per le persone in difficoltà Onlus che coinvolge il mondo del sociale, dell'imprenditoria e del turismo.
- **2009** – Il **Ministero del Turismo** istituisce la Commissione «Per un Turismo accessibile» che elabora il **Manifesto per la promozione del T. A.** contenente 10 principi fondamentali per la fruizione turistica. Si ribadisce che:
 - «Nella promozione dell'accessibilità deve essere coinvolta tutta la filiera turistica (il sistema dei trasporti, la ricettività, la ristorazione, la cultura, il tempo libero e lo sport), soprattutto attraverso la formazione delle figure professionali che ne fanno parte e la qualità dell'accoglienza per tutti».*

UN PROBLEMA CULTURALE

- Per rispondere alle richieste del turista con esigenze speciali non basta eliminare le barriere architettoniche nelle singole strutture ma si deve progettare un **sistema ospitale** che permetta di vivere una esperienza completa di vacanza.
- I turisti disabili, come tutti gli altri, non vivono la vacanza chiusi all'interno di una struttura ricettiva ma cercano **risposta a specifiche motivazioni di viaggio** (di natura culturale, storica, sportiva, enogastronomica ecc.).
- Un simile intervento esula dalla possibilità dei singoli operatori e richiede un coordinamento ed un forte **coinvolgimento anche degli enti pubblici locali**.
- (...) *creare dei punti unici dedicati per le persone con disabilità nella varie città e territori.*
Monica – Sclerosi multipla
- (...) *chi è che vuole fermarsi esclusivamente in un luogo? Le gite intorno alla destinazione sono i momenti più belli ma quello che per gli ospiti normodotati può avvenire senza limiti, per l'ospite con disabilità non è per nulla ovvio.*
Johann Norbert – disabile in carrozzella
- (...) *le difficoltà sono dovute alla dislocazione e alla struttura interna dei luoghi visitati: mancanza di ascensori, plastici tattili, audioguide, guide impreparate all'accoglienza dei disabili (...)*
Giuseppe – non vedente
- (...) *il Pubblico deve mettere in condizione le persone con disabilità di usufruire di una città accogliente ed accessibile a tutti, mettendo a disposizione fondi dedicati alle modifiche per l'accessibilità (...)*
Ivano – Sclerosi multipla
- (...) *mancata adozione, da parte di molti Comuni, dei Piani di Eliminazione delle Barriere Architettoniche/PEBA, la cui adozione era stata prevista dalla Legge 41 del 1986.*
Superando.it - 2016

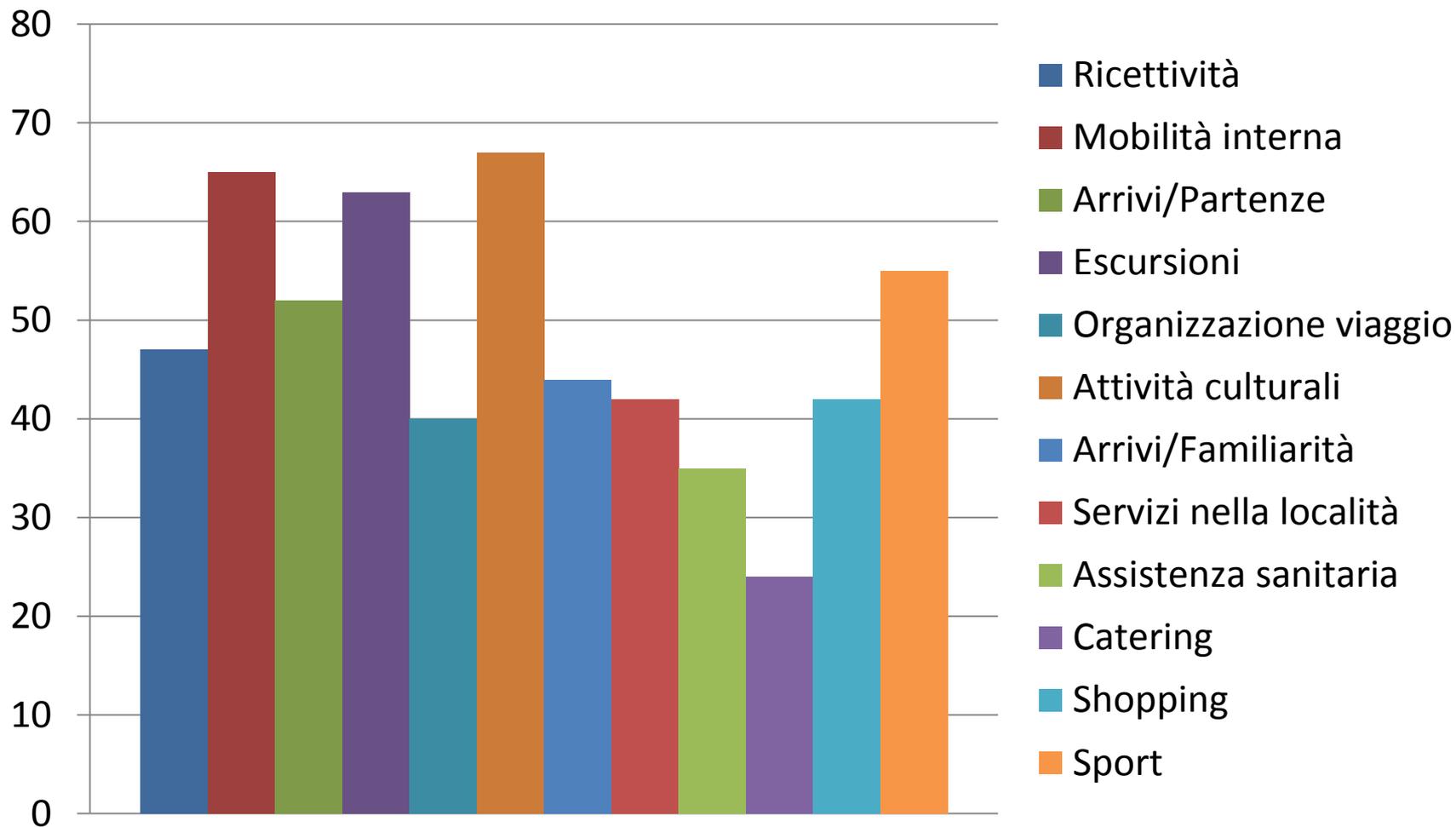
LE SCELTE (%) DEL TURISTA DISABILE

(Fonte ADAC 2003)



I SERVIZI PIU' INACCESSIBILI

(Fonte ADAC 2003)



TRA IL DIRE E IL FARE C'E' DI MEZZO ...

La comunicazione

- Un ostacolo allo sviluppo del turismo accessibile è costituito dal sistema di comunicazione che risulta in molti casi carente e incapace di fornire le informazioni necessarie per programmare le proprie vacanze in maniera consapevole.
- Non basta la dichiarazione di accessibilità ma necessitano **schede tecniche precise e verificate** sulle caratteristiche delle strutture e reperibili su tutti i canali di comunicazione oltre alla normale promozione del luogo.
- Adottare un **approccio sistemico** per dare al turista disabile la possibilità di informazioni dettagliate ed esaustive sul livello di accessibilità di tutte le strutture e di tutti i servizi presenti presso la destinazione.

Luci e ombre

- (...) *non è sufficiente che la struttura sia promozionata senza barriere architettoniche, ci vogliono persone che siano in grado di comunicare.* Daniela
– genitore di disabile.
- *Le informazioni sono acquisite **direttamente** attraverso: - internet, - guide specialistiche; - passaparola; - contatto con gli sportelli turistici/informativi; - contatto con sportelli informativi specializzati.*
***Indirettamente** attraverso: - contatti consolidati con operatori turistici già sperimentati ed esperti; - organizzazioni di disabili, che offrono pacchetti turistici per le persone con esigenze specifiche.*
- (...) *nella comunicazione sul turismo accessibile c'è ancora un notevole **divario comunicativo tra gli operatori, i media e il pubblico.***

Organizzazione del viaggio

- Il viaggiatore con disabilità deve innanzitutto trovare una meta che rivolga delle offerte a questo tipo di turista.
- Se ce ne sono anche su Internet sono ben nascoste.
- La gran parte delle proposte della Agenzie di viaggio sono per gruppi ma non tutti vogliono viaggiare in gruppo.

- (...) *indipendentemente da cosa si scelga non c'è ancora niente di accessibile al 100%.*
Johann Norbert - disabile in carrozzella.
- (...) *libertà di scelta delimitata in quanto quando si decide di organizzare una vacanza, nonostante le guide, i siti internet e le agenzie specializzate, le famiglie riscontrano che le risposte ai «bisogni speciali» sono ancora frammentarie. Per questo spesso decidono di andare in vacanza sempre nello stesso luogo.*
Daniela – genitore di disabile.
- (...) *per rendere la vacanza autonoma, studiare pacchetti calibrati in base alle esigenze di ciascun cliente offrendo ad esempio itinerari turistici adeguati, menù per intolleranze alimentari e la conoscenza del linguaggio labiale per non udenti (LIS).*



Arrivi/Partenze

Mezzi utilizzati:

- **Treno:** non ci sono garanzie d'assistenza nella salita e discesa: il servizio è assicurato solo nelle grandi città.
- **Pullman:** adatti ai viaggi di gruppo.
- **Aereo:** ha successo tra le persone con disabilità ma presenta criticità sul numero di posti disponibili e sui servizi igienici (voli con lunghe tratte).
- **Navi:** le nuove hanno ascensori e cabine accessibili; le banchine sono state quasi del tutto eliminate.
- **Automobile:** elevata mobilità e indipendenza.

- (...) se si sceglie il treno bisogna verificare che sia accessibile, prenotarlo due giorni prima; ci sono solo due posti riservati ai disabili. A patto di aver controllato prima che i mezzi pubblici sul posto siano agibili anche con sedia a ruote e la fermata del bus sia prossima all'hotel.
Max Ulivieri – fondatore del portale Diversamenteagibile.it.
- (...) Se si è un viaggiatore individuale c'è poi il problema dell'orientamento, specie se si ha una disabilità sensoriale come cecità o sordità. Basti pensare ai cartelli spesso difficilmente leggibili anche da chi porta gli occhiali e agli annunci vocali.
Johann Norbert - disabile in carrozzella.
- (...) a Napoli, mancanza di mezzi pubblici attrezzati per raggiungere l'aeroporto sia in andata che al ritorno.
Monica – sclerosi multipla.
- (...) quando ho viaggiato da solo, in treno, i problemi incontrati li ho potuti risolvere grazie alla gentilezza dei taxisti e del servizio di accompagnamento di Trenitalia.
Giuseppe – non vedente.
- (...) si può riuscire a prenotare un treno per un viaggiatore in carrozzina ma non sempre si può scegliere l'orario di partenza, in quanto il servizio è dato in appalto alle cooperative che stabiliscono degli orari non sempre compatibili con le esigenze dei disabili.
Daniela – genitore di disabile.

Alloggio

- Le caratteristiche di **accessibilità** dei servizi ricettivi rappresentano uno dei criteri principali per la **scelta della destinazione**.
- Il livello di accessibilità delle strutture non è garantito nonostante la presenza nelle **legislazioni** nazionali di specifiche indicazioni normative e dimensionali.
- Arrivo e fruizione in **autonomia**:
 - ✓ accessibilità dall'esterno
 - ✓ mobilità interna
 - ✓ reception (è il primo contatto)
 - ✓ servizi igienici
- (...) per raggiungere l'hotel mi sono avvalso del servizio di autotrasporto messo a disposizione da una associazione di volontariato.
Ivano – sclerosi multipla
- *Gli alberghi sono un disastro. Anche se fanno gli ascensori o le porte larghe, non ci sono foto dei bagni e quelle che ci sono mostrano docce con gradino di 20 centimetri. Come pensano possa entrare una comoda per un disabile in carrozzina?*
Angela
- (...) telefono e chiedo conto di tutti i servizi di base: il bagno dotato di maniglie di sostegno, la doccia con il seggiolino, l'ascensore con porta di accesso larga almeno 75 cm e l'interno di almeno 80 per 1 metro e 20 di lunghezza, il letto rialzato.
Max Ulivieri – fondatore del portale Diversamenteagibile.it
- (...) per esperienza, sappiamo che le strutture adeguate dobbiamo sceglierle fra gli hotel da 4 stelle minimo e, nonostante ciò, telefonare prima per avere la conferma dell'accessibilità.
Monica – sclerosi multipla
- (...) spesso mi sono sentita dire che il mio cane non poteva entrare, nonostante il diritto sancito da una legge del 1974. Ho diritto alla mia autonomia e non accettare il mio cane guida vuol dire non accettare me!
Simona – non vedente.

Ristorazione

- Le strutture ristorative presentano generalmente un livello di accessibilità maggiore delle strutture ricettive.
- Il Decreto ministeriale 236/89 sancisce dei criteri di accessibilità anche per i servizi ristorativi.



- *(...) una cucina accessibile a «tutti». Le offerte create in quest'ambito non sono sufficienti. La persona con disabilità in vacanza, non può ancora uscire autonomamente se prima non si informa su quali ristoranti facciano al caso suo.*
Johann Norbert - disabile in carrozzella.
- *(...) locali e ristoranti «handicap friendly»? Mai nessuno darà tutte queste informazioni insieme. Vigè la regola del fai da te.*
Max Ulivieri – fondatore del portale Diversamenteagibile.it
- *Nell'ambito della ristorazione non va trascurato quell'aspetto della accessibilità che riguarda persone con problemi di salute, sottoposte ad un regime di dieta particolare o con gravi intolleranze, allergie e patologie alimentari, per cui è necessaria una formazione ed una preparazione accurata.*

Attività culturali

- In vacanza è necessario avere delle buone offerte culturali.
- Pur rappresentando un elemento di forte attrazione per la scelta della destinazione della vacanza, le attività culturali sono **uno dei punti più critici** della catena turistica per le persone con esigenze specifiche.
- Molto spesso le attività culturali sono collocate all'interno di strutture storiche, con scarse condizioni di accessibilità.



- (...) *Nei luoghi in cui l'ospite normodotato entra tranquillamente, il visitatore con disabilità deve informarsi se c'è un posto per persone in carrozzina o se l'ospite non udente può utilizzare un loop ad induzione.*
Johann Norbert - disabile in carrozzella.
 - (...) *ritengo utile l'organizzazione di un **servizio di volontariato** per accompagnare i disabili nelle visite turistiche, quale supporto alle guide conduttrici. Inoltre la preparazione dei luoghi con plastici tattili, audioguide e guide preparate all'accoglienza dei disabili.*
Giuseppe – non vedente.
 - (...) *le difficoltà incontrate sono generalmente dovute alla dislocazione e alla struttura interna dei luoghi visitati, con l'assenza di ascensori o sistemi montascale. Rendere accessibili i luoghi di culto.*
Monica – sclerosi multipla.
 - (...) *Trovo riprovevole che chi si occupa di far sentire il Quirinale il palazzo di tutti gli italiani non abbia mostrato la giusta sensibilità nei confronti di noi cittadini portatori di un handicap. Presidente Mattarella, accolga questo mio messaggio come una vera e propria tirata d'orecchie*
Tratto dalla lettera di A. – 13enne in sedia a rotelle.
- ← *Museo di Storia naturale di Verona: sale totalmente accessibili attraverso ascensori e rampe che ne permettono la fruizione. I servizi igienici sono a norma per l'utilizzo da parte dei diversamente abili.*

Attività sportive

- Le attività sportive, pur non essendo fra le richieste determinanti la scelta della destinazione, la influenzano fortemente.
- Le offerte per lo sport e il tempo libero spesso non sono adeguate: si pensi agli accessi alle piscine o al mare, ai parchi utilizzabili solo in parte, come le strutture sportive talvolta senza servizi igienici accessibili.

Scherma paralimpica



- (...) *Amo lo sport, in particolare la barca a vela e lo sci. Li pratico entrambi.*
Luca – imprenditore non vedente
- (...) *mi alleno da aprile 2015, ormai da più di un anno. Sono pronto per le tre riprese da un minuto e mezzo. La Celano Boxe è una grande famiglia, ma purtroppo le strutture sono poco agibili, il bagno non è adatto e non soltanto per la doccia.*
Romeo – disabile in sedia a rotelle
- (...) *Benissimo la giostra per i bambini disabili, ma una carrozzina non riesce ad arrivarci perché il vialetto che porta alla giostra è fatto di ghiaia, che si muove.*
Antonio – giocatore di basket in carrozzina
- (...) *se scrivono «piscina accessibile» significa che c'è un sollevatore o uno scivolo? Il Ministero dei Beni culturali e del Turismo non ha mai messo a punto un elenco delle spiagge accessibili rimandando agli enti locali e a **link esterni** di privati o associazioni, comunque **non esaustivi** del territorio nazionale.*
Max Ulivieri – fondatore del portale Diversamenteagibile.it
- (...) *entro il 2016 in Valle d'Aosta i primi 2 km di via Francigena percorribili anche da persone con disabilità fisiche e visive. Ai fondi messi da alcune associazioni, si aggiungeranno quelli raccolti attraverso la piattaforma di crowdfunding «Produzioni dal basso».*

Mobilità interna

- La mobilità delle persone disabili è un diritto sancito da norme internazionali, europee, nazionali e regionali, volte a favorire l'utilizzo di mezzi pubblici o privati al servizio di persone disabili.
 - L'accessibilità dei mezzi di trasporto che permettono al turista di spostarsi all'interno della destinazione prescelta, è incentivante per la scelta della meta.
 - La presenza di mezzi accessibili per la mobilità interna alla località turistica deve essere ben pubblicizzata e va dato maggior risalto ai sistemi di orientamento presso le stazioni e i luoghi di snodo.
- *(...) le app possono aiutare i disabili a migliorare la propria mobilità in città. Fra le funzioni possibili, individuare gli stalli di sosta riservati, calcolare i tempi di percorrenza con l'auto o con i mezzi pubblici, conoscere gli orari degli autobus, limitare la contraffazione e l'uso improprio del permesso.*
La Gazzetta di Parma del 14.04.2016
 - *(...) basterebbe poco per renderci la vita facile in centro città. Pedane tattili agli attraversamenti pedonali, annunci vocali alle fermate degli autobus e sopra i mezzi.*
Giovanni – non vedente
 - *(...) giungere all'adozione di una normativa nazionale, rispettosa anche delle linee guida europee, per la sosta automobilistica gratuita a favore dei portatori di handicap.*
Il Gazzettino di Rovigo – 15.03.2016
 - *(...) in gondola con la carrozzina si può. Installato a Venezia il primo pontile accessibile, dotato di sollevatore per persone con disabilità.*
Redattore Sociale del 04.05.2016
 - *(...) per gli spostamenti in città (Roma) ho avuto difficoltà a reperire taxi attrezzati e mezzi pubblici accessibili. La visita in autonomia con la carrozzina ai luoghi turistici è difficile causa la cattiva manutenzione dei marciapiedi.*
Ivano – sclerosi multipla

MONTAGNA in-ACCESSIBILE?

- In Valgerola, provincia di **Sondrio**, la montagna è per tutti grazie al nuovo “Sentiero dei Sensi”. Il percorso attrezzato è stato creato per le passeggiate e le esplorazioni ambientali di bambini, adulti anziani e persone con disabilità. «Tuttidappertutto» è un progetto che è stato realizzato in più centri della Valtellina per aprire nuovi spazi “Senza Barriere”, anche in alta montagna.
- "Accedere al sublime: le Dolomiti come luoghi di interconnessione sociale" è un corso di formazione per guide alpine del **Trentino**, per l'accompagnamento in montagna di persone con disabilità. Di recente ha dato i primi frutti: due persone disabili sono state accompagnate sulla cima Tosa a dimostrazione che la montagna è davvero una palestra per tutti.
- **Alto Adige**. 45 itinerari selezionati e verificati, dalla Val Venosta fino alla Val Pusteria. Tutto è a portata di mano: informazioni importanti come difficoltà, lunghezza, periodo consigliato, pavimentazione, servizi di ristorazione, servizi igienici per persone disabili, sole o ombra, trasporto pubblico e target di riferimento.
- **Valchiavenna (SO)** - La joelette - *creata dalla Cooperativa Nisida* - ha una sola ruota, con sospensione e freno ed è condotta abitualmente da due o più accompagnatori. Può andare su tutti i sentieri. venga adottato in tutto accessibili veramente
- **Valle d'Aosta** - 370 km Via, il cammino di mezza sua totale fruibilità. 485mila euro per la



E' auspicabile che questo mezzo speciale l'arco alpino per rendere valli e montagne a tutti.

di percorso attraverso i quali si snoda la Bassa quota per il quale sono previsti interventi per la Per il 2016/2017 è stato stanziato 1 milione manutenzione e la sua percorribilità.

TURISMO ACCESSIBILE = RICCHEZZE

Ogni anno il settore del **turismo europeo** registra un **mancato introito di € 142mld** a causa di gravi carenze in infrastrutture e servizi destinati ai viaggiatori con disabilità. Lo rivela una ricerca dell'Università britannica del Surrey, commissionata dall'Unione Europea, fornendo alcune linee guida per **migliorare l'offerta** di Turismo accessibile e, di conseguenza, **incoraggiare la domanda**.

- Il turismo accessibile ha chances di successo se viene inserito in una **strategia globale**, che comporta l'armonizzazione di standard e **legislazione** favorevole, l'accessibilità come criterio per i **finanziamenti** e gli appalti pubblici, il sostegno per la **formazione** ed educazione in merito.
- Per la crescita futura, il settore deve avere una **migliore coordinazione**, attraverso **partnership pubbliche e private** a livello regionale e locale e una struttura manageriale con appropriate risorse, strategie and azioni definite in un progetto.
- La buona pratica si migliora se le organizzazioni fanno parte di ampi **network professionali** di operatori ed esperti in accessibilità, in collaborazione con i beneficiari dei servizi.
- È importante essere consapevoli dei **diversi bisogni ed esigenze**, individuali e collettivi e degli strumenti possibili a loro disposizione, con l'informazione specifica e degli esempi di buone pratiche che si sono sviluppate negli anni nel settore.
- Tutte queste azioni possono essere rilanciate con una mirata **politica di marketing e pubblicità**, dal momento che spesso l'informazione sull'accessibilità non è presente nei materiali e strumenti informativi.
- È inoltre importante garantire buone offerte economiche, alla portata delle **diverse categorie** ed un uso integrato dei **media**, compresi i **social network** per i più giovani ed i bambini, può rappresentare uno **strumento efficace** per farsi conoscere.

I HAVE A DREAM... Io ho un sogno



«Sogno di vedere persone con disabilità viaggiare e muoversi liberamente nel mondo, trovare ogni destinazione turistica accessibile ... entrare in una agenzia di viaggio, chiedere una vacanza per una qualsiasi destinazione e ricevere come risposta: spiacenti, ma tutte le camere accessibili sono già prenotate per i prossimi mesi! Forse non potrò andare in vacanza ma sarei felice perché finalmente avremo UN TURISMO PER TUTTI».

Roberto Romeo – Presidente ANGLAT
(Associazione Nazionale Guida Legislazione
Andicappati Trasporti).

E QUINDI?

Si potrebbe poi sperare tutti in un mondo migliore.

Turista anch'io. **Si**, tu **si**.



Ma basta il logo?



UNIVERSITÀ
del VOLONTARIATO
a Treviso

E' un'iniziativa promossa da:



In collaborazione con:

