SEMINARIO SUL TURISMO ACCESSIBILE DEDICATO AGLI IAT

Turismo accessibile: di cosa parliamo?
Dal diritto alla vacanza per tutti al mercato di riferimento

Erica Mingotto – CISET

02/02/2021

European Regional Development Fund

Turismo come diritto di tutti

Dichiarazione di Manila sul Turismo Mondiale, 1980, UNWTO

I termini turismo e accessibilità accostati per la prima volta insieme: turismo come un diritto fondamentale e fattore chiave di sviluppo economico

Art.4:
*Il **diritto all'utilizzo dello svago** e in particolare il **diritto di accedere alle vacanze e alla libertà di viaggio e del turismo**, conseguenza naturale del diritto al lavoro, sono riconosciuti come elementi di espansione della personalità umana dalla Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, nonché dalla legislazione di numerosi Stati. Ciò comporta per la società il dovere di **creare**, per l'interesse dei cittadini, **le migliori condizioni pratiche per un accesso effettivo e senza discriminazioni** a tale tipo di attività.*

Turismo come diritto di tutti

Codice Mondiale di Etica del Turismo, 1999, UNWTO

Importanza di “promuovere un turismo **responsabile**, **sostenibile** e **accessibile** a tutti, nell’ambito del diritto di tutte le persone di utilizzare il proprio tempo libero per fini di piacere o di viaggio".

Art.7 Diritto al turismo
La possibilità di accedere direttamente e personalmente alla scoperta e al godimento delle ricchezze del pianeta rappresenta un ***diritto di cui tutti gli abitanti del mondo devono poter usufruire in modo paritario***.

Concetti in evoluzione

Dalla disabilità come fattore limitante in sé

All'ambiente come possibile fattore limitante

Accessibilità come una misura per creare ambienti più "accessibili" indipendentemente dalle capacità di ogni individuo

Concetti in evoluzione

Da un turismo “speciale”, ossia basato sullo sviluppo di strutture e servizi specifici solo per persone con **disabilità**

All'adozione di un nuovo approccio al design dell’ambiente, delle strutture, dei prodotti e dei servizi turistici per soddisfare le **esigenze** di tutti i potenziali fruitori, riconoscendo l'accessibilità come **parte integrante della qualità**

Non una sola disabilità ma tante esigenze

- Disabilità motoria
- Disabilità visiva
- Disabilità uditiva
- Disabilità cognitiva
- Allergie / intolleranze / regimi alimentari
- Seniors
- Famiglie con bambini

Cosa intendiamo per turismo accessibile

Tutte quelle attività di turismo rivolte a persone con bisogni specifici in modo che possano viaggiare, alloggiare e prendere parte ad eventi e attività in condizioni di autonomia, ma anche di sicurezza e comfort, attraverso la disponibilità di prodotti, servizi e ambienti universalmente studiati per venire incontro alle esigenze di tutti i viaggiatori.

Il mercato di riferimento

Nel mondo

1 miliardo	Persone con una qualche forma di disabilità motoria, sensoriale o cognitiva
15%	Sul totale della popolazione mondiale

730 milioni	Persone over 60 nel 2009 (+20% rispetto al 2000)
10%	Sul totale della popolazione mondiale (20% nel 2050, soprattutto over 80)

Fonte: UNWTO, Organizzazione Mondiale della Sanità

Il mercato di riferimento

In Europa

49,8 milioni	Persone con una qualche forma di **disabilità** motoria, sensoriale o cognitiva
10%	Sul totale della popolazione EU-27
90,5 milioni	Persone **over 65** (+16,5% rispetto al 2010)
20%	Sul totale della popolazione EU-27

138,6 milioni di persone con "access needs"

UK, Francia, Germania, Italia e Spagna i principali paesi

Fonte: Eurostat; Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe – final report, 2014, EC

Il mercato di riferimento

In Italia

3,1 milioni	Persone con una qualche forma di disabilità motoria, sensoriale o cognitiva
5%	Sul totale della popolazione
13,9 milioni	Persone over 65
23%	Sul totale della popolazione

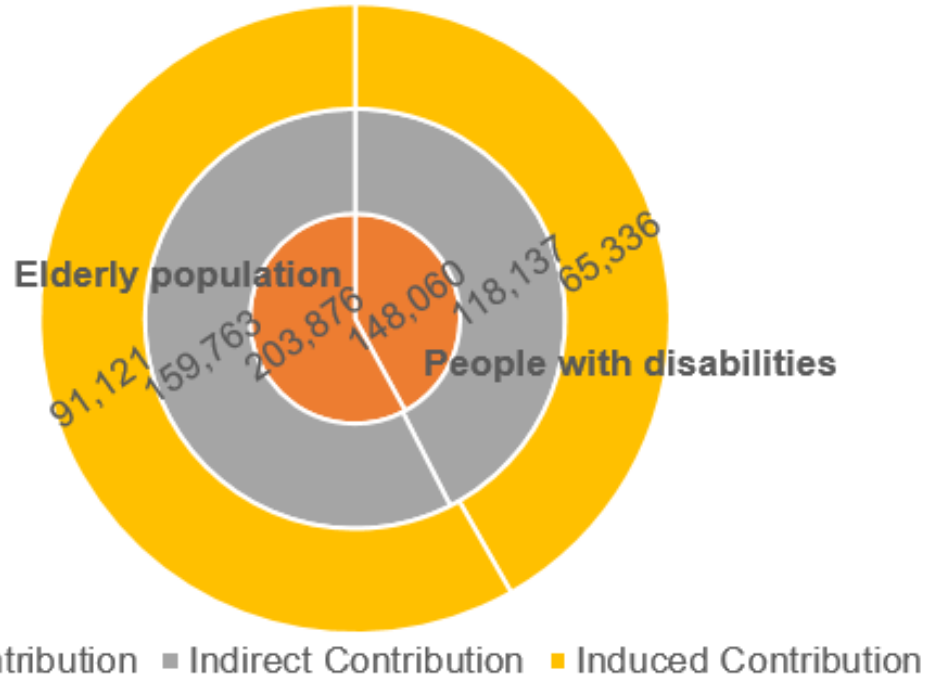
17 milioni di persone con "access needs"

Circa 1,8 milioni di persone con allergie alimentari (3%)

Fonte: ISTAT; Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe – final report, 2014, EC

Il valore del mercato: il fatturato

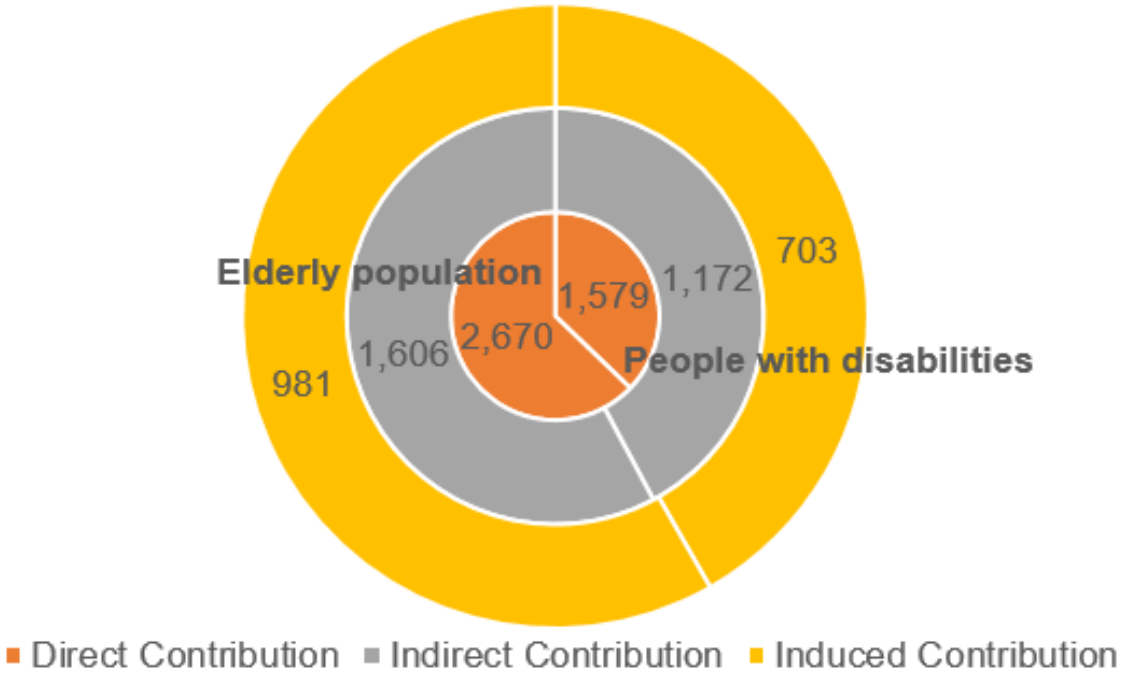
Circa **352 miliardi di euro il fatturato diretto** generato **in Europa** dal mercato del turismo accessibile, arrivando a **786 miliardi considerando anche l'effetto indiretto e indotto**



Fonte: Economic impact and travel patterns of accessible tourism in europe – final report, 2014, EC.

Il valore del mercato: l'occupazione

Circa **4,2 milioni di persone occupate in Europa** grazie al mercato del turismo accessibile, arrivando a **8,7 milioni considerando anche l'effetto indiretto e indotto**



Fonte: Economic impact and travel patterns of accessible tourism in europe – final report, 2014, EC.

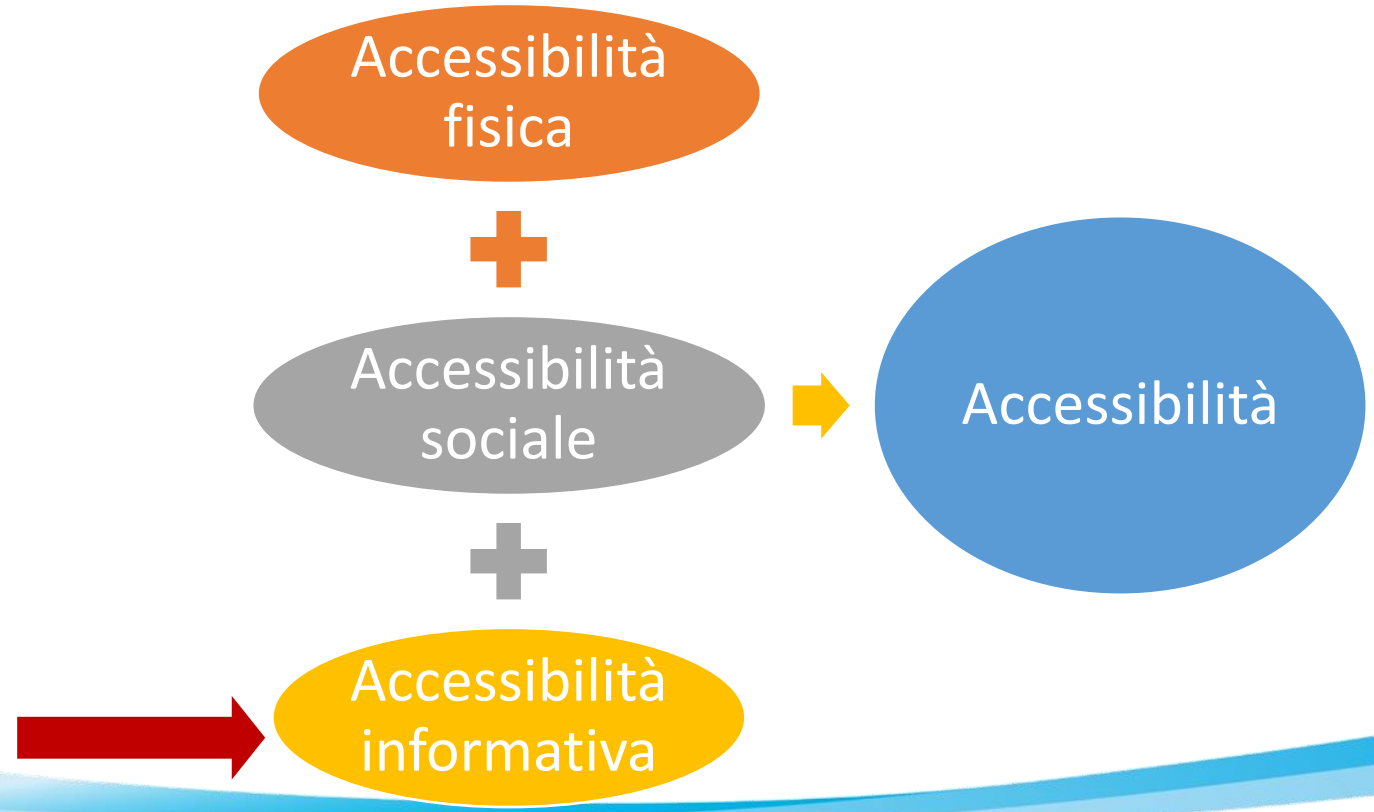
I vantaggi per gli operatori

Investimento nel miglioramento dell'accessibilità dell'offerta come investimento orientato ad incrementare la qualità del servizio e dell’esperienza per i propri ospiti

Incremento del fatturato fino al 20%

Un'offerta turistica accessibile

Le caratteristiche della struttura ricettiva, delle attrazioni, dei mezzi e dei luoghi visitati, la mobilità, la formazione/competenza del personale e l'accessibilità delle informazioni, rappresentano elementi chiave



Accessibilità lungo tutta la customer experience

Prima del viaggio:

Accessibilità delle informazioni su destinazione, su servizi

Prenotazione

Durante il viaggio e il soggiorno:

Accessibilità di informazioni su transito e su attività, ecc.

Accessibilità alle strutture, nella mobilità

Dopo il viaggio:

Accessibilità a informazioni

Per concludere

- Costruire un'offerta turistica accessibile per cui tutti possano essere **protagonisti attivi** della propria vacanza e **non solo** basata su **cordialità e disponibilità** del personale ma su **conoscenze e competenze specifiche** per fornire risposte e servizi coerenti con le esigenze.

- **Passare dalle disabilità alle esigenze**, a fronte delle quali fornire tutte le informazioni necessarie per una scelta informata e servizi mirati.

- **Mettere al centro la persona, in quanto cliente/ospite.**

GRAZIE DELL'ATTENZIONE!

Erica Mingotto - Ciset
ericamin@unive.it
ciset@unive.it

Direzione Turismo Cannaregio 168, 30121 Venezia

T4A@regione.veneto.it

+39 041 2792644

regione.veneto.it/web/turismo/progetto-tourism4all