

SEMINARIO SUL TURISMO ACCESSIBILE DEDICATO ALLE PROFESSIONI TURISTICHE

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

Erica Mingotto – Ciset
10/02/2021

Indice

- Turismo accessibile: cosa si intende
- Alcuni numeri di riferimento sul turismo accessibile
- L'offerta turistica accessibile

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

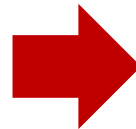


All'ambiente come possibile
fattore limitante

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**

Cosa intendiamo per turismo accessibile

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

Non una sola disabilità ma tante esigenze

Disabilità motoria

Disabilità visiva

Disabilità uditiva

Disabilità
cognitiva

Allergie /
intolleranze /
regimi alimentari

Seniors

Famiglie con
bambini

Il mercato di riferimento

Nel mondo



1
miliardo Persone con 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 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

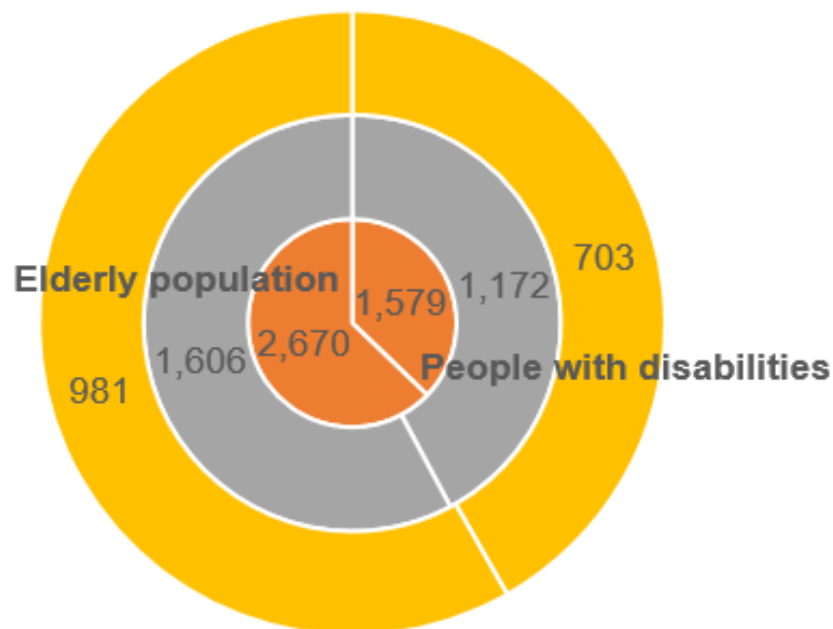
Il valore del mercato: il fatturato

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**



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**



■ Direct Contribution ■ Indirect Contribution ■ Induced Contribution

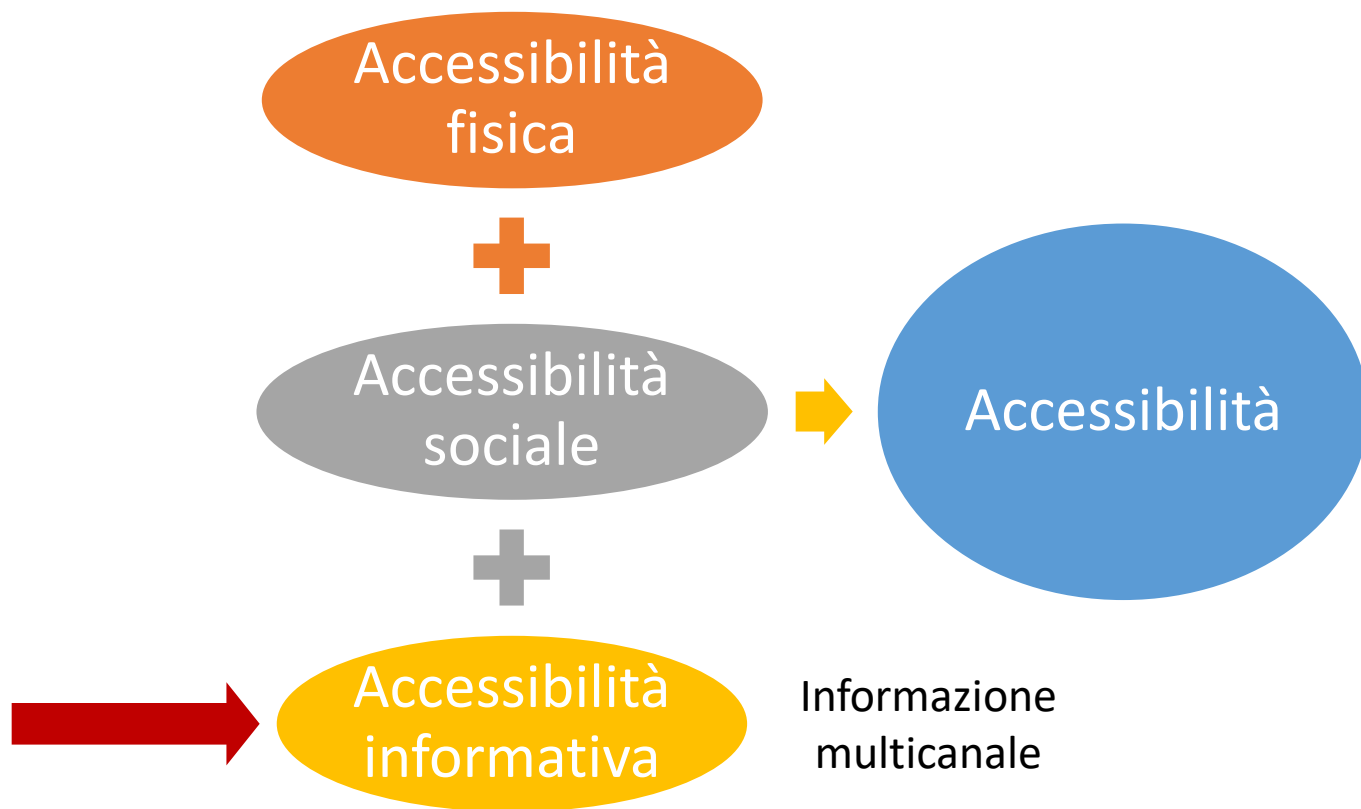
I vantaggi per gli operatori

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



Accessibilità lungo tutta la customer experience

Prima del viaggio:

Accessibilità delle
informazioni su
destinazione, su servizi
Prenotazione

Dopo il viaggio:

Accessibilità a
informazioni

Durante il viaggio e il soggiorno:

Accessibilità di informazioni
su spostamenti e su attività,
ecc.

Accessibilità delle strutture
ricettive, delle attrazioni, dei
luoghi, dei mezzi di
trasporto, ecc.

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