

Turismo Accessibile: al di là delle barriere

Romano Astolfo
30 settembre 2020

romano.astolfo@sinode.it



L'indagine T4A in pillole (1/2)

Obiettivi

- Rilevare la conoscenza e la percezione del mercato del turismo accessibile in generale (definizione, opportunità, barriere,...)
- Valutare la percezione del mercato del turismo accessibile nel sito pilota del progetto T4A (esperienze, opportunità, barriere,...)
- Rilevare i fabbisogni formativi degli operatori del turismo rispetto al tema del turismo accessibile
- Rilevare l'interesse a partecipare ad attività formative sul turismo accessibile

L'indagine T4A in pillole (2/2)

Metodologia

- Questionario on line auto-somministrato
- Questionario cartaceo auto-somministrato

Periodo di realizzazione

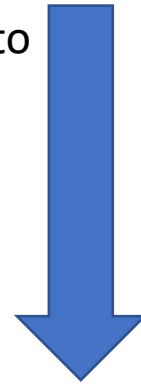
- Giugno – Novembre 2019

Partecipanti

- 131 stakeholder del settore turistico dei siti pilota del progetto T4A
 - 66 Italia / 65 Croazia
 - 88 privati / 43 pubblici

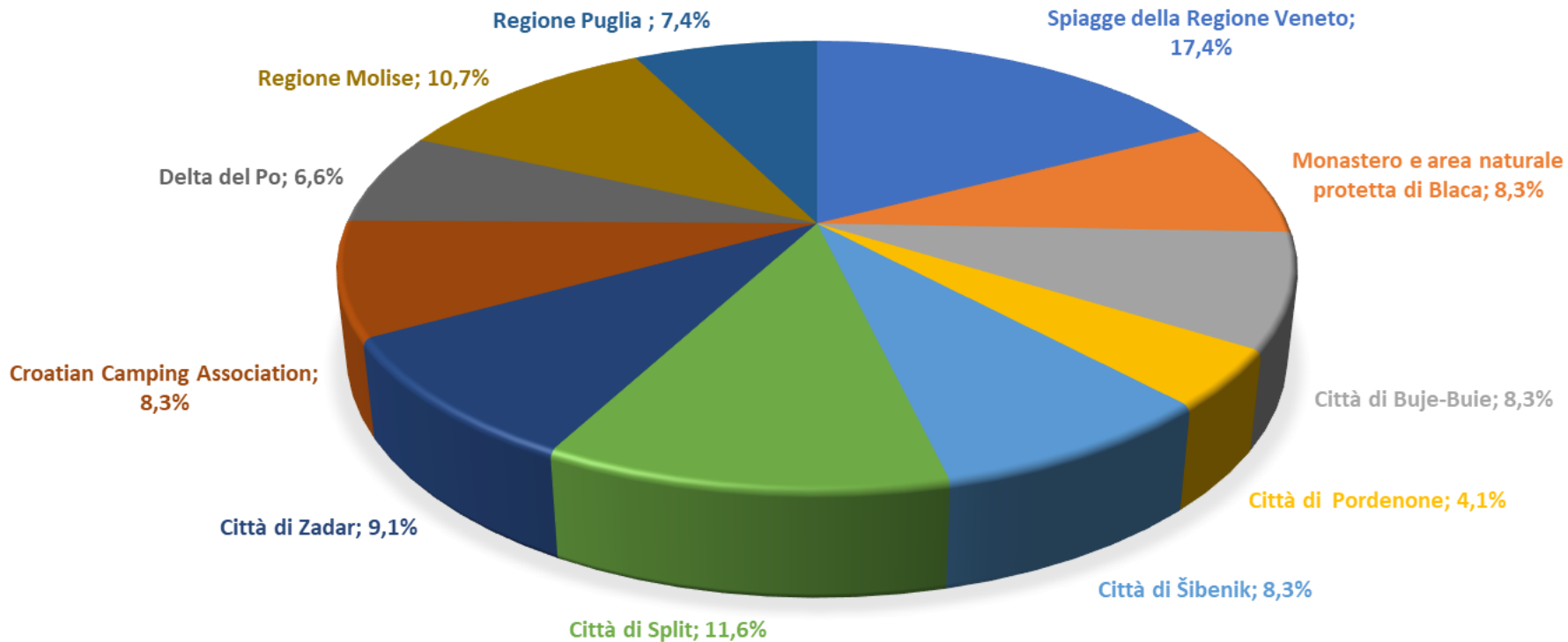
Logica di azione:

- Ricerca (*analisi fabbisogni*)
- Formazione (*sviluppo competenze*)
- Intervento (*sperimentazione soluzioni accessibili*)



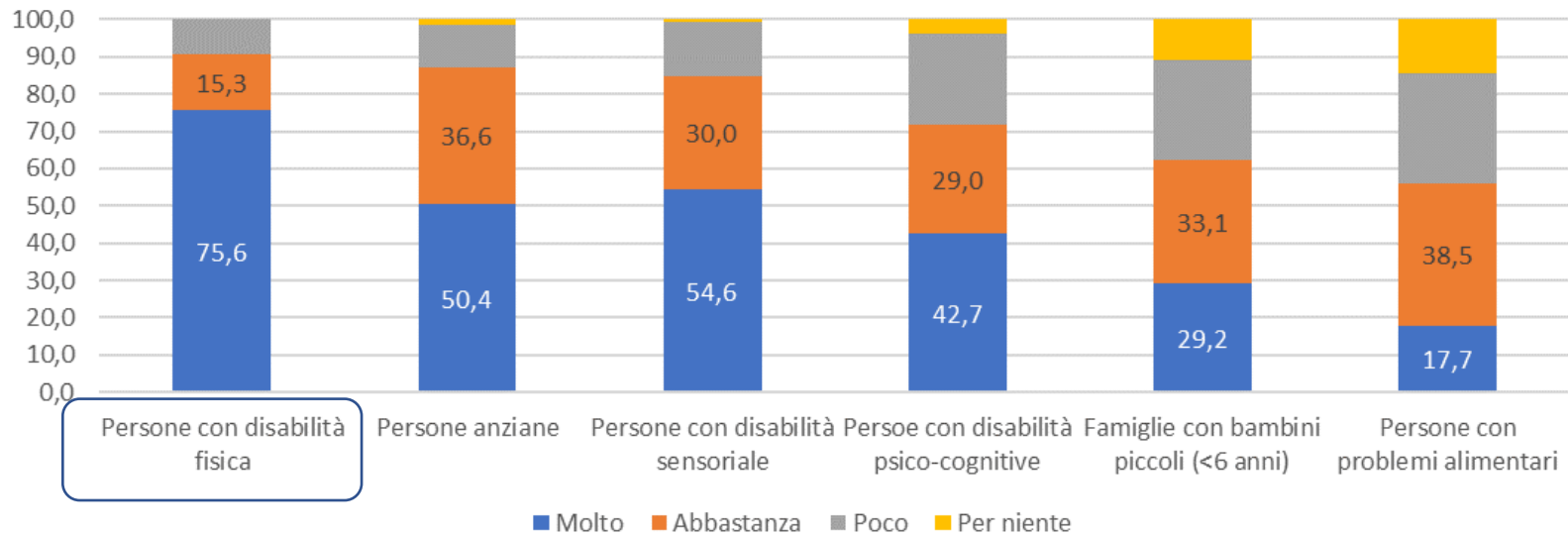
C. TURISMO ACCESSIBILE NELL'AREA DEL SITO PILOTA

Percentuale di questionari per ciascun sito pilota (n=121)



B. TURISMO ACCESSIBILE IN GENERALE

A chi pensa sia rivolto il "turismo accessibile"? (n=131)

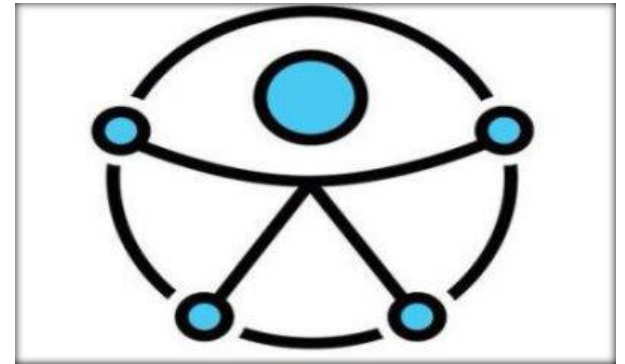


Non si rileva una visione completa e omogenea di tutti i potenziali target del turismo accessibile

Definizione **persone con disabilità**

*«... presentano durature menomazioni **fisiche, mentali, intellettive o sensoriali** che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri»*

Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (Italia, Legge 3 marzo 2009 n. 18)



I numeri delle persone con disabilità

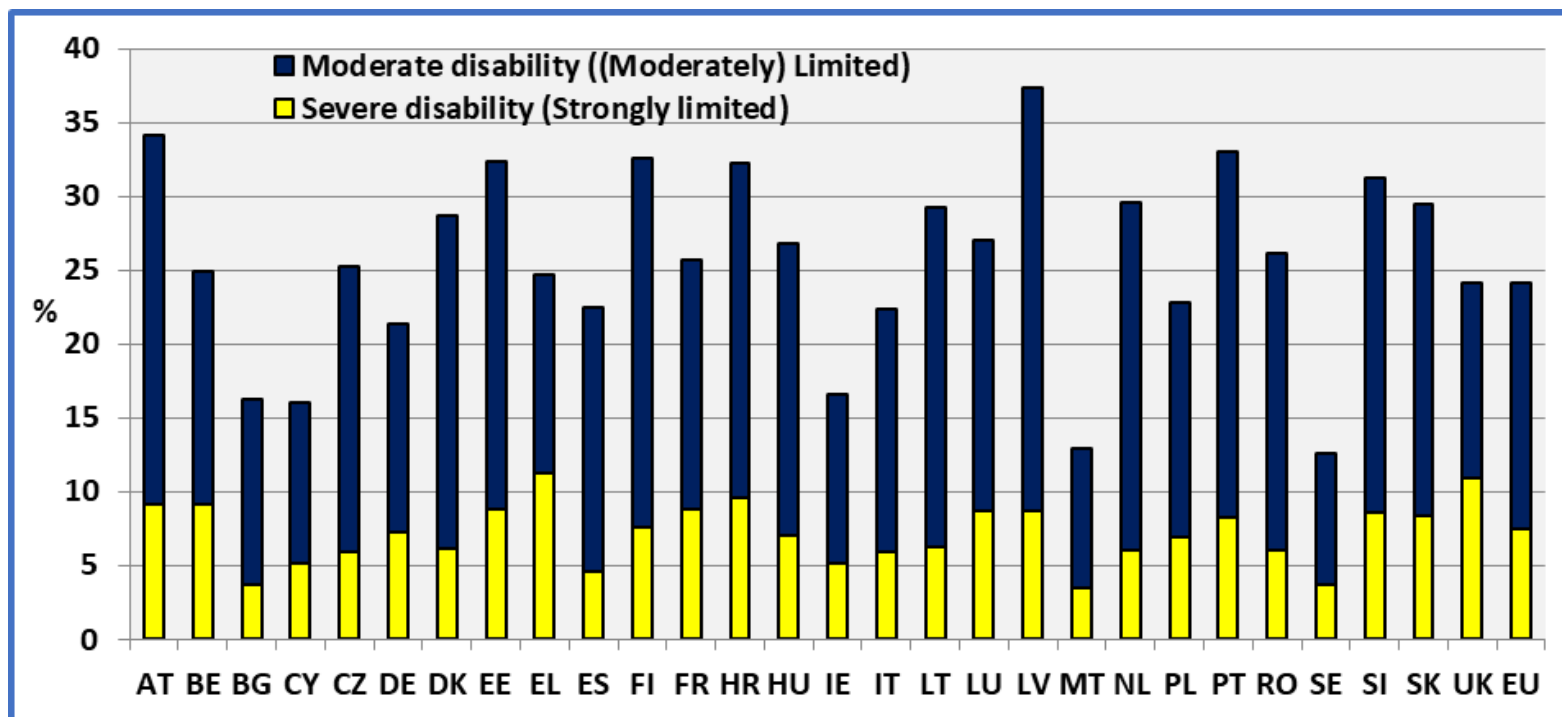
- Nel nostro Paese le persone che, a causa di problemi di salute, soffrono di gravi limitazioni che impediscono loro di svolgere attività abituali sono stimate in circa 3 milioni e 100 mila (il 5,2% della popolazione con 16 anni e più, esclusi quanti vivono in strutture residenziali).
- Gli anziani sono i più colpiti: quasi 1 milione e mezzo di ultra settantacinquenni (cioè più del 20% della popolazione in quella fascia di età) si trovano in condizione di disabilità.

Fonte: ISTAT (Conoscere il mondo della disabilità, 2019)

- **NB: MANCA UN SISTEMA INFORMATIVO SULLE DISABILITÀ!**

I numeri delle persone con disabilità

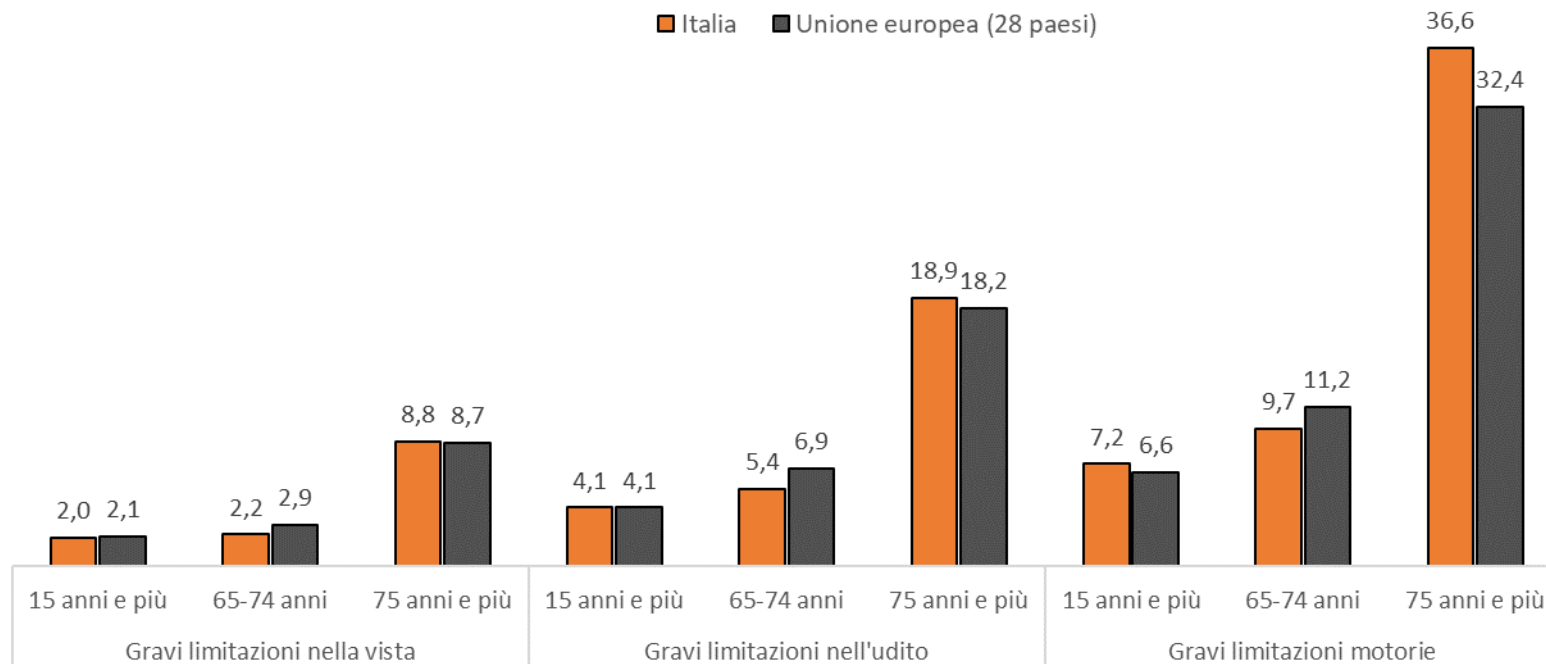
Percentuale di PcD per Stato Membro e grado di disabilità
(16 anni e +)



Fonte: EU-SILC (2016)

I numeri delle persone con disabilità

Persone con 15 anni e più con gravi limitazioni nella vista, nell'udito e motorie per classe d'età e paese dell'Unione Europea (UE 28). Anno 2014



Fonte: ISTAT (Conoscere il mondo della disabilità, 2019)

I numeri delle persone con disabilità

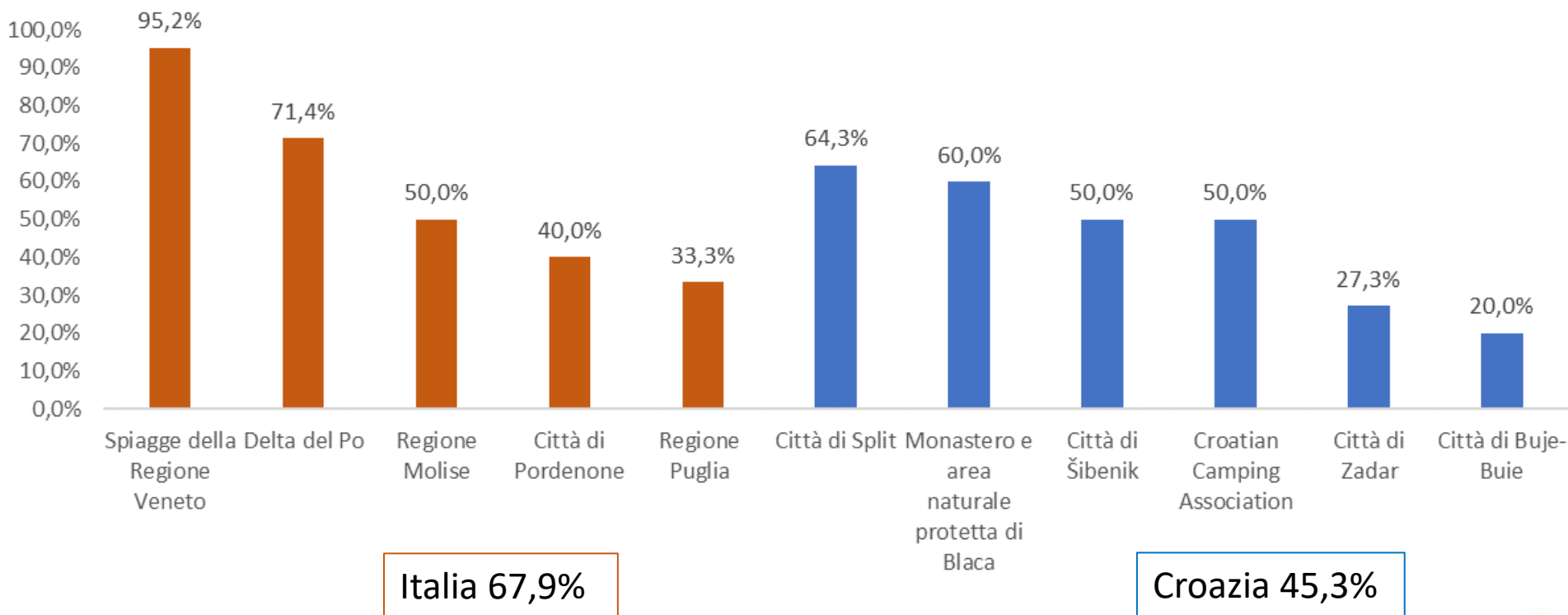
Difficoltà alimentari: allergie ed intolleranze

- L'allergia alimentare interessa circa **2-4%** della popolazione generale, con maggiore incidenza nell'età pediatrica (6-8% dei lattanti e 3-5% dei bambini fino agli 8 anni)
- In Italia ci sono circa **1.800.000 allergici alimentari**, di cui 305.000 allergici al latte e 600.000 allergici al glutine
- In relazione alle **intolleranze alimentari** (non sono malattie allergiche) in Italia ci sono circa 1.100.000 intolleranti al lattosio e 3.000.000 intolleranti al glutine.

Fonti: Ministero della Salute («Allergie alimentari e sicurezza del consumatore. Documento di indirizzo e stato dell'arte», 2018) e l'azienda di ricerche di mercato Nielsen (2017)

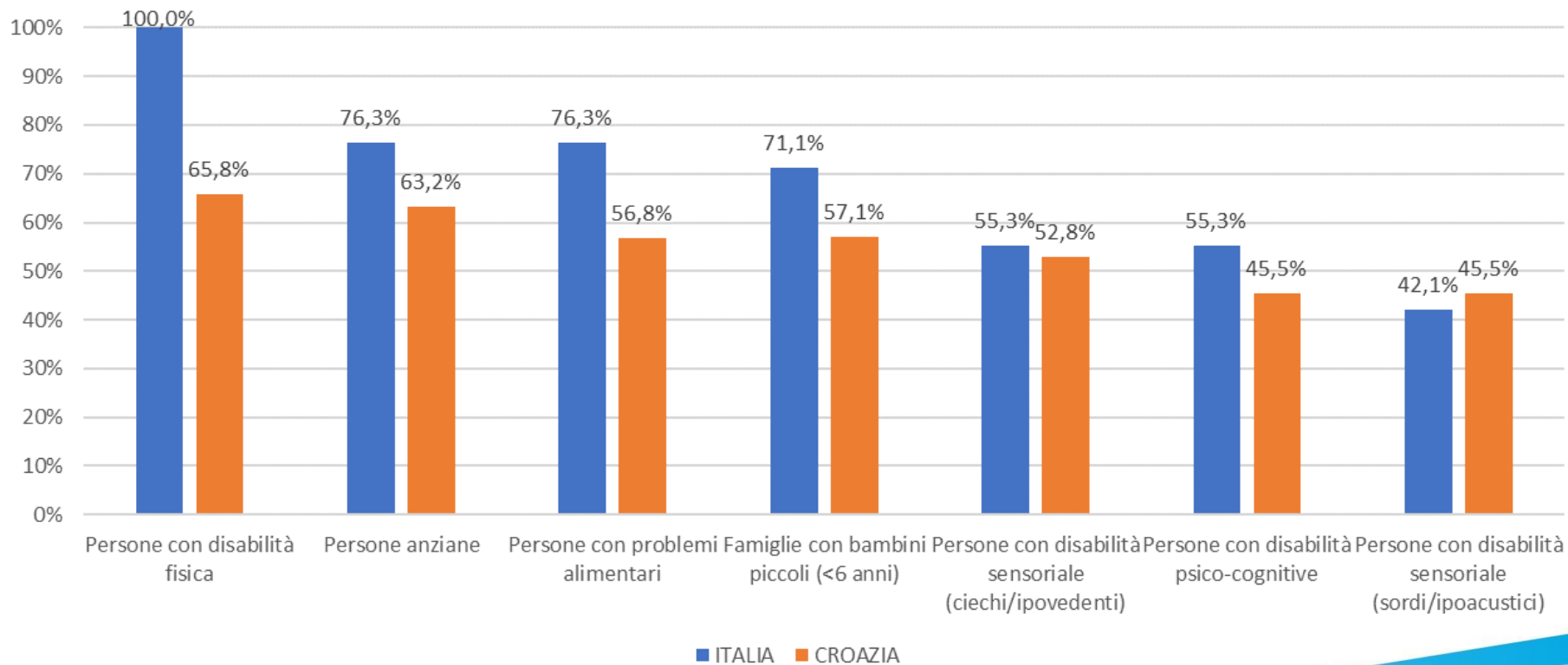
C. TURISMO ACCESSIBILE NELL'AREA DEL SITO PILOTA

Percentuale di stakeholders che dichiarano di aver fatto delle esperienze sul tema del turismo accessibile negli ultimi 5 anni (n=120)



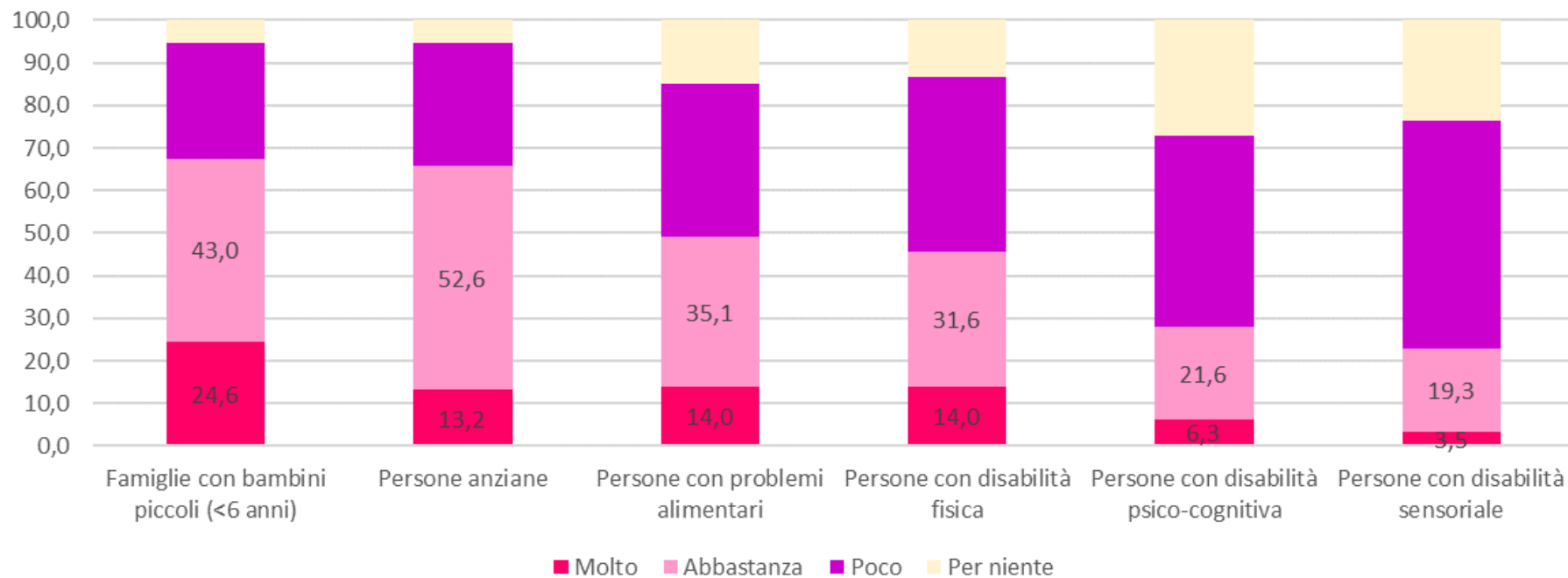
C. TURISMO ACCESSIBILE NELL'AREA DEL SITO PILOTA

Percentuale di stakeholders che dichiarano di aver fatto delle esperienze sul tema del turismo accessibile negli ultimi 5 anni– per categoria



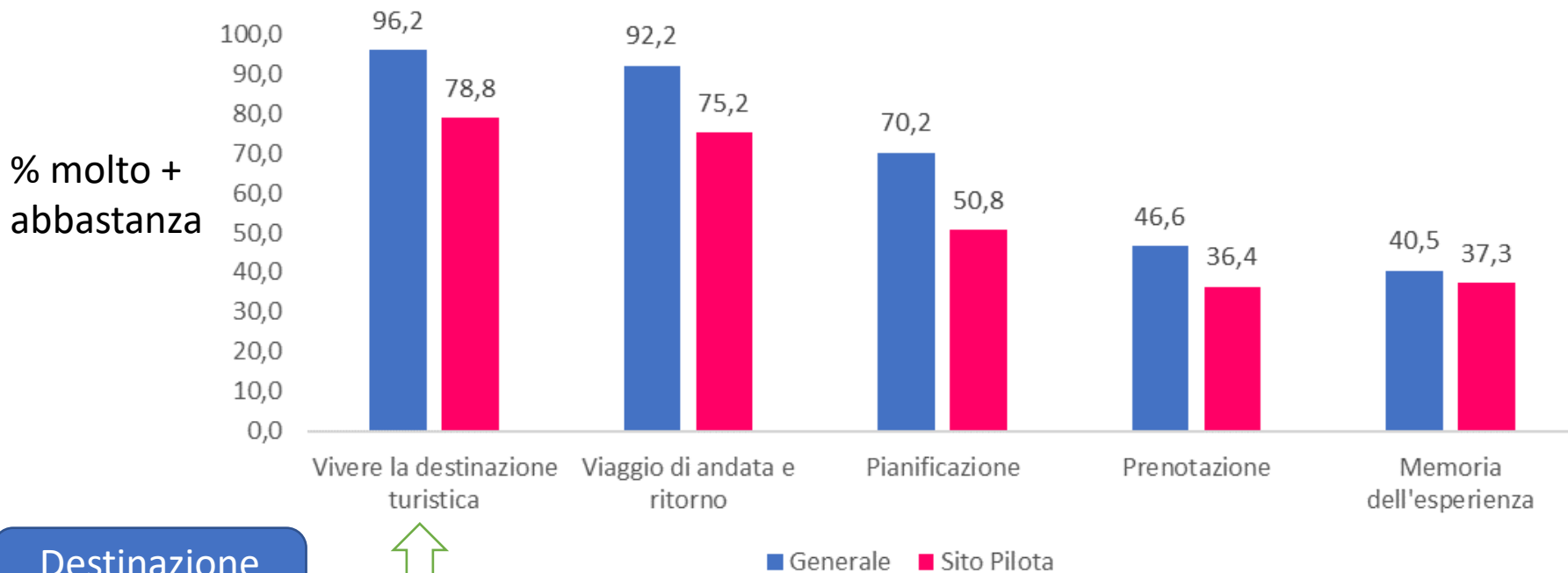
C. TURISMO ACCESSIBILE NELL'AREA DEL SITO PILOTA

Qual è il livello di preparazione rispetto alla gestione delle categorie di riferimento del "turismo accessibile" nell'area del sito pilota? (n= 114)



C. TURISMO ACCESSIBILE NELL'AREA DEL SITO PILOTA

In che misura le seguenti tappe del viaggio del turista possono rappresentare un problema per coloro che hanno bisogni particolari/necessità di turismo accessibile?

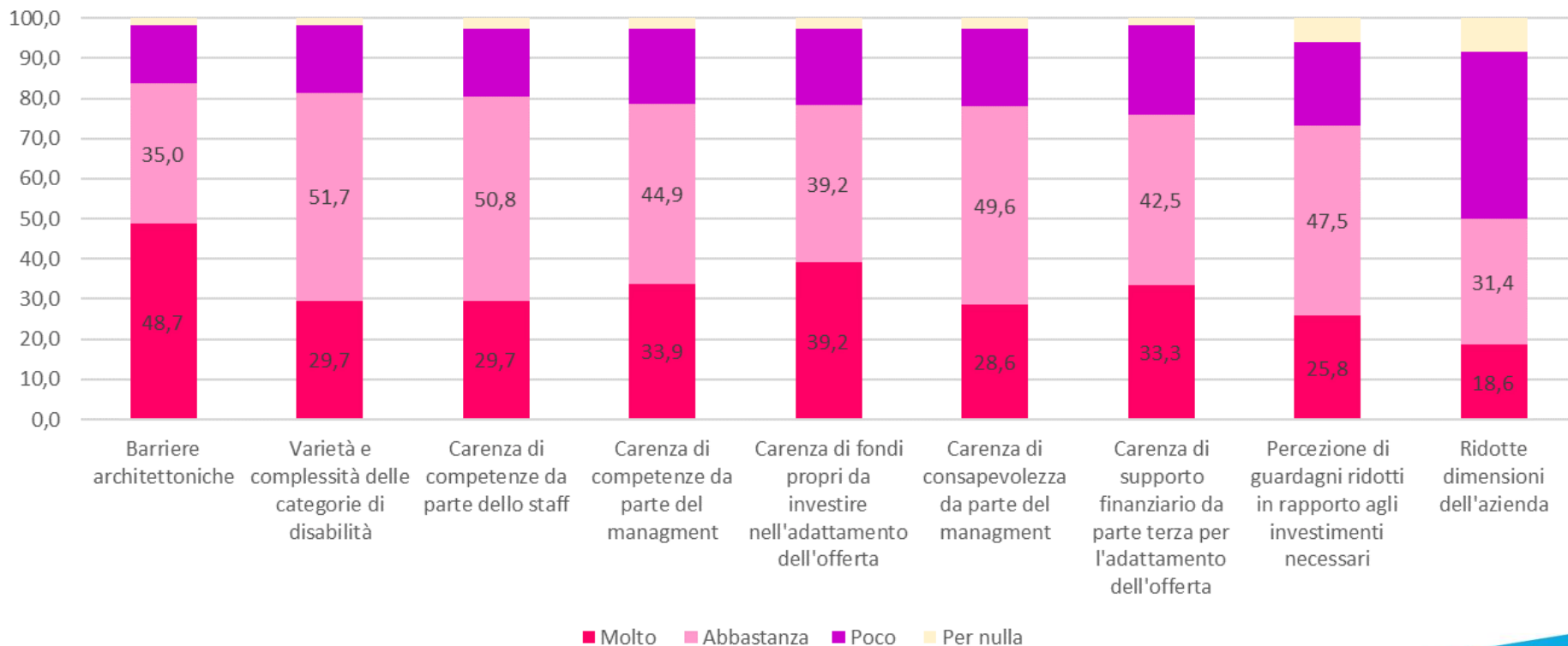


Destinazione
Accessibile!



C. TURISMO ACCESSIBILE NELL'AREA DEL SITO PILOTA

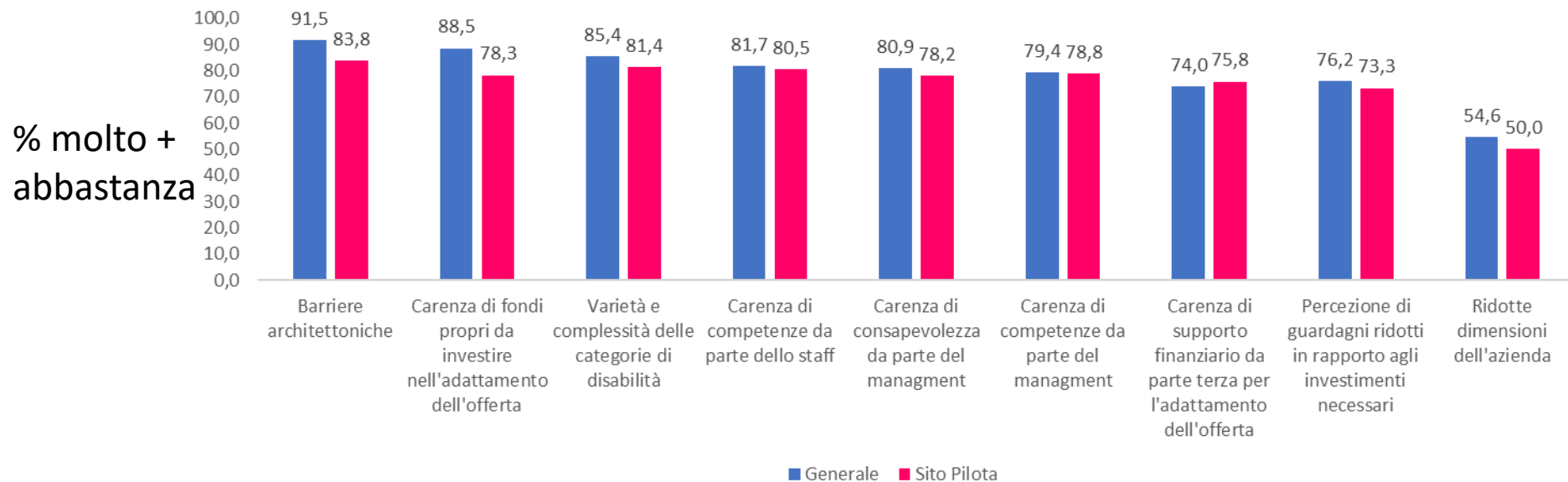
In che misura i seguenti elementi possono rappresentare un ostacolo al tentativo di adozione di soluzioni turistiche "accessibili" da parte delle organizzazioni nel sito pilota?
(n= 114)



■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla

C. TURISMO ACCESSIBILE NELL'AREA DEL SITO PILOTA

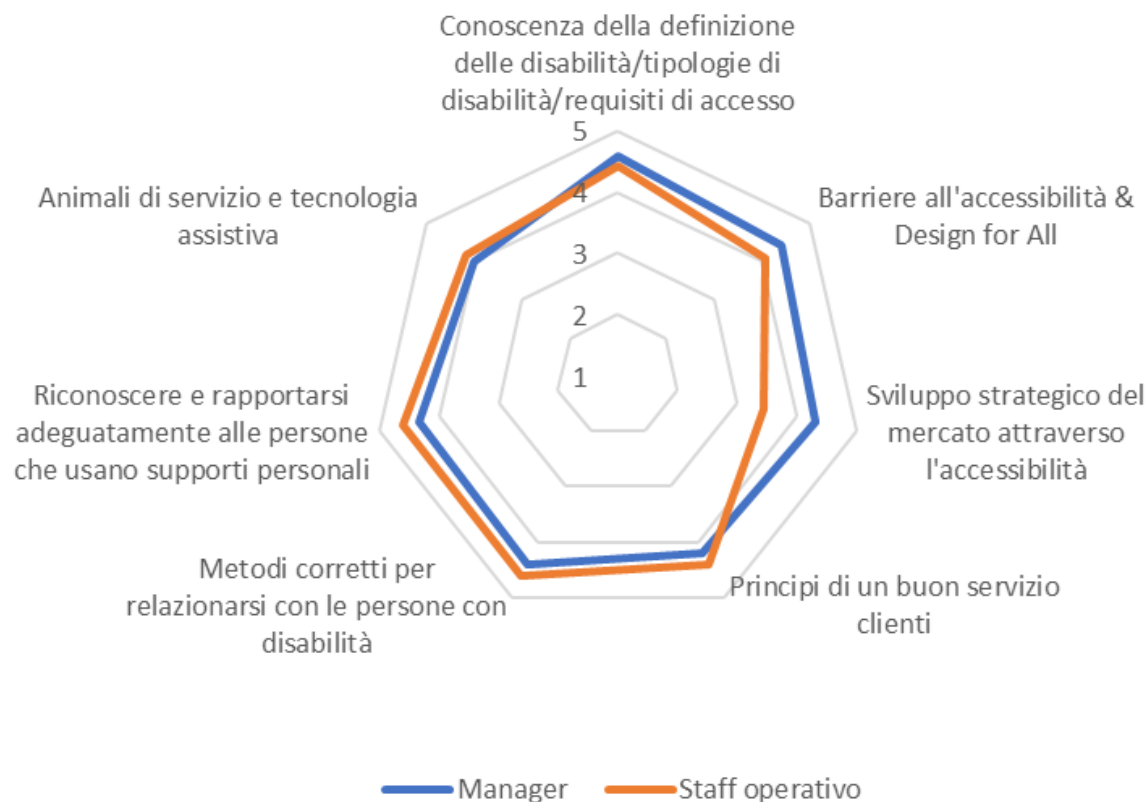
In che misura i seguenti elementi possono rappresentare un ostacolo al tentativo di adozione di soluzioni turistiche "accessibili" da parte delle organizzazioni?



Si evidenziano molti ostacoli: è necessario un approccio integrato ed organico

D . NECESSITA' FORMATIVE DEGLI OPERATORI LOCALI DEL TURISMO

Livello di importanza attribuita alle aree formative per manager e staff operativo
(1=per nulla importante; 5=molto importante)



E . VALUTAZIONE DELL'ATTUALE LIVELLO DI FORMAZIONE DEGLI OPERATORI LOCALI DEL TURISMO IN TEMA DI "TURISMO ACCESSIBILE"

Manager - Livello di importanza e preparazione



— Livello di preparazione — Livello di importanza

Staff - Livello di importanza e preparazione



— Livello di preparazione — Livello di importanza

Non solo formazione ...

Questionario on line di
auto-valutazione del
grado di accessibilità
della propria struttura
e/o dei propri servizi

AUDIT PER INFORMAZIONI DI BASE SULL'ACCESSIBILITA' TURISTICA

Poter offrire i propri servizi a tutti gli Ospiti indipendentemente dalle loro condizioni fisiche e/o sensoriali garantendo sempre la massima autonomia, comfort e benessere: questo è l'obiettivo!

Saper soddisfare le esigenze più complesse non è solo una questione di rispetto delle norme o di responsabilità sociale ma bensì di qualità. Saper rispondere alle esigenze del cliente più complesso significa offrire servizi di una qualità superiore che saranno percepiti come coccole da tutti gli altri clienti.

Per questo si sono individuati una serie di parametri che possono aiutare a comprendere i primi elementi di accessibilità per compiere una autovalutazione della propria struttura e dei propri servizi rispetto alle necessità di questo mercato.

Il miglioramento continuo della propria offerta turistica, adeguandola sempre alle nuove richieste del mercato e alle richieste di nuovi target, è un obiettivo la cui ricerca deve essere costante e sempre rivolta a offrire nuovi servizi al cui centro devono sempre esserci gli Ospiti con le loro esigenze, anche le più complesse. Se complessivamente il vostro sito (ricettivo, culturale, naturale) non risponde ai criteri di accessibilità, non spaventatevi: questa vuole essere una valutazione iniziale per comprendere i propri gap e come agire per poter migliorare!

INDICAZIONI PER LA COMPILAZIONE

Alcune sezioni (es. parcheggio, entrata, spazi comuni, servizi igienici) sono compilabili generalmente dai titolari di diverse attività, altre sezioni (es. bagno in camera) invece sono più specifiche. Saltare (lasciando in bianco) le sezioni eventualmente non di pertinenza (esempio non si dispone di un parcheggio), così come le domande, se non pertinenti, all'interno di una sezione non devono essere compilate.

*Campo obbligatorio

Programma Interreg Italia-Croazia Progetto Tourism4All



Audit sull'accessibilità turistica

- Parcheggio
- Entrata/Accesso
- Spazi ed aree comuni
- Ascensore
- Servizi igienici comuni
- Camera
- Bagno in camera
- Sala Colazione/Ristorante
- Chiese/Monumenti/Altri siti di interesse
- Stabilimento Balneare
- Ausili e dotazioni specifiche
- Accoglienza e gestione della clientela con disabilità intellettive
- Esperienza/Interesse in materia di accessibilità

