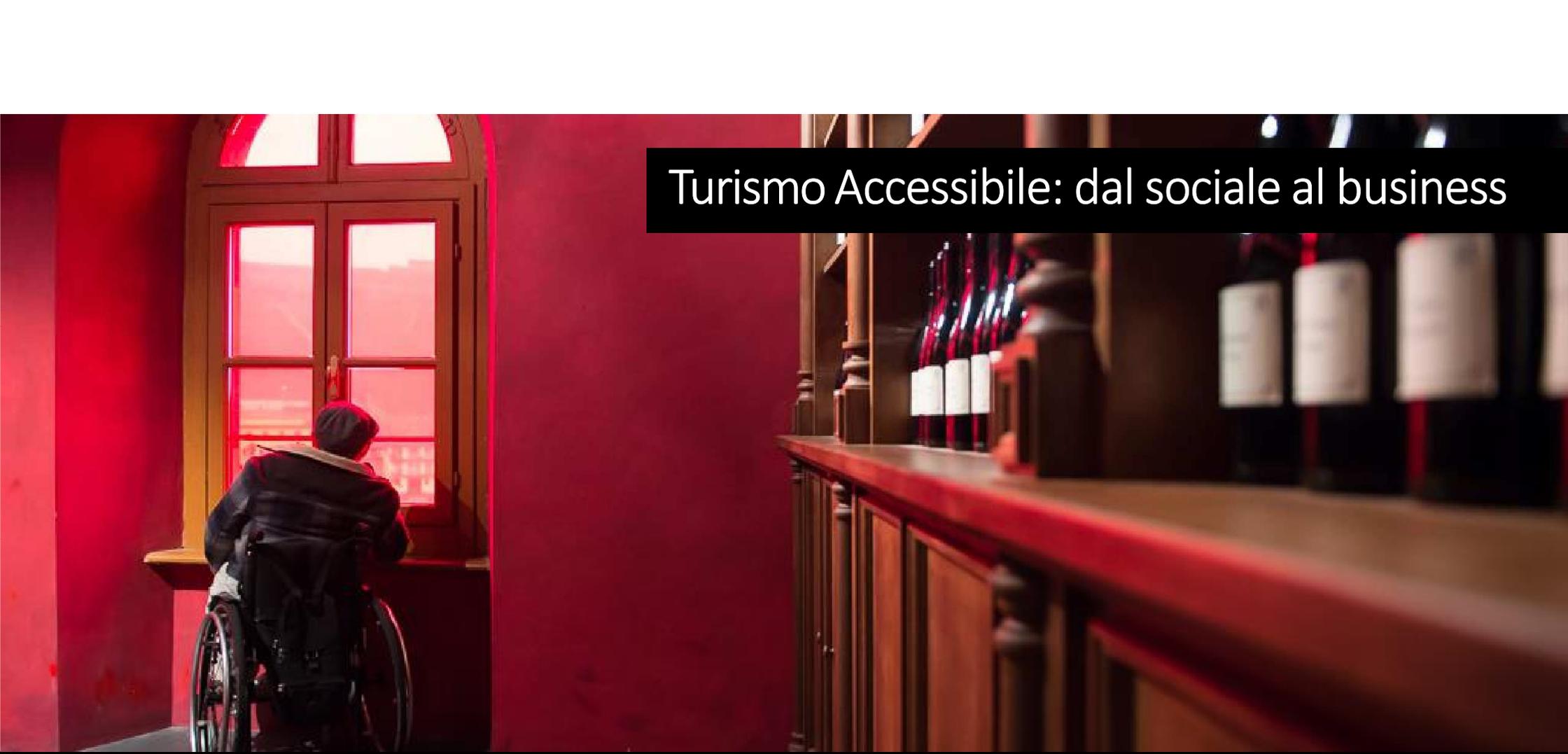




Turismo Accessibile: dal sociale al business

Intervento a cura di Giovanni Ferrero

travel
marketing
days

A photograph showing a person in a wheelchair from behind, looking out of a window. The room is dimly lit with a warm, reddish glow. In the foreground, a wooden bar counter is visible with several bottles on it. The overall atmosphere is quiet and contemplative.

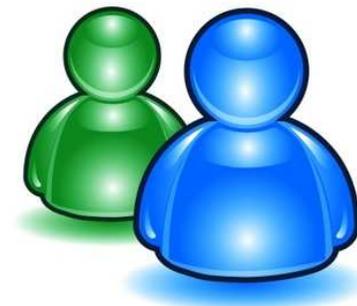
Turismo Accessibile: dal sociale al business

Giovanni Ferrero

- ❖ *Direttore Consulta per le Persone in Difficoltà ONLUS (coordinatore progetto TURISMABILE)*
- ❖ *Membro Commissione Ministeriale per la Promozione del Turismo Accessibile c/o MIBACT*
- ❖ *Segretario Generale Istituto Italiano Turismo per Tutti*

Finale Ligure 29 ottobre 2016

Chi Siamo



Polo integrato sulla **disabilità** che raggruppa 52 associazioni piemontesi impegnata dal 1988 nel perseguire l'obiettivo di raggiungere quell'inclusione capace di rendere uguali nella diversità. Dal 2007 elabora e realizza il **progetto Turismabile** per conto dell'Assessorato al Turismo della Regione Piemonte



Associazione Nazionale di professionisti dell'**accessibilità** e del **turismo** attiva nella promozione del "diritto al viaggio" delle persone con disabilità. Impegnata su più fronti nel miglioramento della fruibilità delle risorse turistiche italiane e nella diffusione dei principi di accoglienza for All è, dal 2009, il partner tecnico di CPD in tutti i progetti di turismo accessibile

«Non giudicare sbagliato ciò che non
conosci, prendi l'occasione per
comprendere»

PABLO PICASSO

Cos'è

il Turismo per Tutti

TURISMO SOCIALE, TURISMO ACCESSIBILE, TURISMO PER TUTTI



Turismo sociale

Pubblico omogeneo
costituito spesso da
categorie deboli

Formula organizzata e
spesso sovvenzionata

Forte contenuto
educativo, solidale e
sociale



Proposte per la persona con disabilità: pellegrinaggi e soggiorni estivi



Turismo accessibile

Concetto di libertà e possibilità di scelta

Sviluppo di operatori specializzati

Persona con disabilità vista come nuovo target di mercato



Turismo accessibile significa:
stesso prezzo, stessa località ... più turisti

Manifesto per la Promozione del Turismo Accessibile



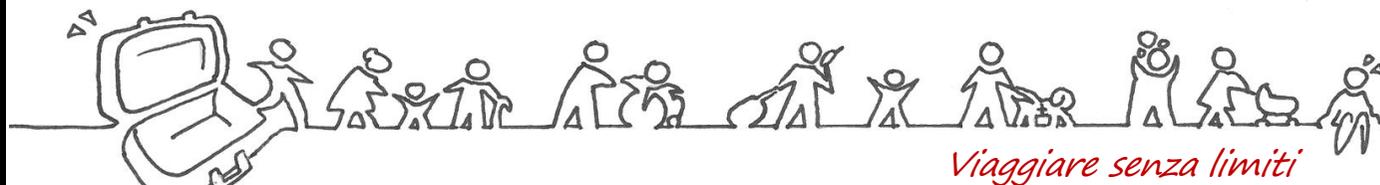
Turismo per TUTTI

Trasversalità del tema
alle politiche turistiche

Accessibilità e
accoglienza for All
come elementi
imprescindibili della
qualità dell'offerta
turistica



L'attenzione alle diverse esigenze dei viaggiatori diventa
l'elemento cruciale



Perché



investire nel Turismo per Tutti

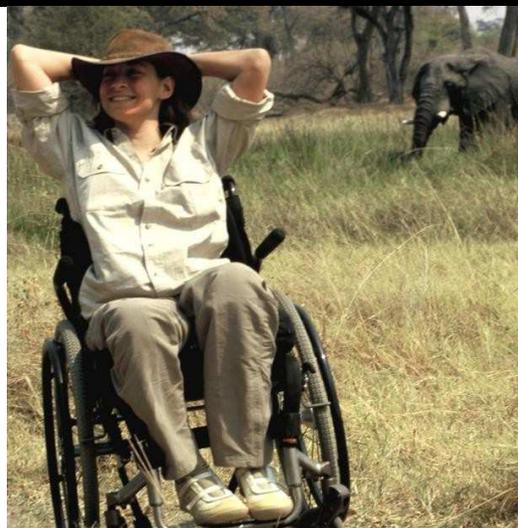
MOTIVI ETICI, DIRITTO, BUSINESS ... QUALITÀ

MOTIVI ETICI

Ribaltare la prospettiva: non solo il rispetto dei viaggiatori nei confronti delle destinazioni (scelte e atteggiamenti responsabili e rispettosi della località e della popolazione locale) ma anche il rispetto degli operatori nei confronti dei turisti indipendentemente dalle specifiche esigenze o abilità.



Responsabilità dell'operatore nel rispettare e soddisfare le diverse esigenze di TUTTI i viaggiatori



Accessibilità, accoglienza, inclusione –anche lavorativa- sono gli elementi cruciali di un turismo etico

DIRITTO

2006 - Convenzione
ONU sui diritti delle
Persone con Disabilità

2009 – L'Italia ratifica la
Convenzione ONU

Articolo 30. Partecipazione alla vita culturale e ricreativa,
agli svaghi e allo sport



5. (e) garantire che le persone con disabilità abbiano accesso ai servizi forniti da coloro che sono impegnati nell'organizzazione di attività ricreative, turistiche, di tempo libero e sportive



5. (c) garantire che le persone con disabilità abbiano accesso a luoghi che ospitano attività sportive, ricreative e turistiche

BUSINESS

Nel 2012, il mercato del Turismo Accessibile valeva 800 miliardi di euro (considerando anche l'indotto) e occupava oltre nove milioni di persone – tra cui migliaia di persone con disabilità

I numeri crescono ancora se si pensa che i turisti con disabilità, come tutti, viaggiano in compagnia di parenti e amici.

Si stima quindi una domanda potenziale di circa 290 milioni di persone per un indotto di 185 miliardi di Euro

Il turismo accessibile nel 2011 ha rappresentato il 20,3% del totale, nel 2013 il 26,5% e nel 2050 si prospetta che arrivi al 31,8%

Francesca Barracciu – Sottosegretario del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo della Repubblica italiana in occasione della «Unwto conference on Accessible tourism in Europe» organizzata dall'Omt (19/11/2014)

Nei paesi UE le stime attuali parlano di quasi 50 milioni di “viaggiatori” con disabilità, pari al 30% delle persone con disabilità



BUSINESS

**Viaggiatori con
disabilità nel nostro
territorio negli ultimi
10 anni sono
quintuplicati**



Passeggeri con disabilità:

AEROPORTO CASELLE:

2009 13.135 passeggeri

2014 20.535 passeggeri

AEROPORTO NAPOLI:

2008 5.441 passeggeri

2013 33.952 passeggeri

AEROPORTO TRIESTE:

2011 3.700 passeggeri

2014 4.800 passeggeri



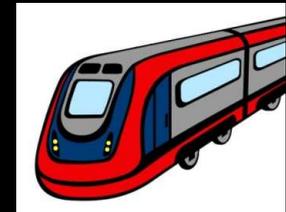
TRENITALIA

2010 150.000 passeggeri

2015 300.000 passeggeri

63% su treni nazionali internazionali

59% con carrello elevatore



QUALITA'

Cambio culturale dello sguardo sull'accessibilità: l'assenza di barriere architettoniche non è l'obiettivo del Turismo Accessibile ma lo è la risposta che si dà alle esigenze del turista con disabilità

destinazione
ospitale e
accogliente per tutti



Conoscere, rispondere, soddisfare ... fidelizzare

Non ci può essere buona accessibilità
senza una vera accoglienza

Kuehn & Day 1962, "Nell'analisi finale del mercato, la qualità di un prodotto dipende da quanto bene corrisponde ai modelli delle preferenze del consumatore."

Gilmore 1974, "La qualità è il grado con cui un prodotto specifico soddisfa i bisogni di uno specifico consumatore."

Crosby 1979, "Qualità significa conformità a requisiti."

Broh 1982, "La qualità è il grado di eccellenza ad un prezzo accettabile ed il controllo della variabilità ad un costo accettabile."

Oakland 1989, "L'essenza dell'approccio alla qualità totale è identificare e soddisfare i requisiti dei clienti, sia interni che esterni."

Newell & Dale 1991, "La qualità deve essere raggiunta in cinque aree fondamentali: persone, mezzi, metodi, materiali e ambiente per assicurare la soddisfazione dei bisogni del cliente."

La norma ISO 9000 del 2005 "Qualità: grado con cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfano i requisiti."

Definizione generale: la qualità è l'insieme delle caratteristiche e delle proprietà di un prodotto, di un processo o di un servizio, le quali conferiscono ad esso la capacità di soddisfare le esigenze implicite o espresse del cliente.

Quando

nasce e si sviluppa il Turismo Accessibile



Italia per tutti

1997

Primo progetto italiano sul Turismo Accessibile



Promosso dalla DG per il Turismo del Ministero delle attività produttive è realizzato da CO.IN ed ENEA

Il progetto si propone di rendere disponibili agli utenti e agli operatori del settore turistico una raccolta di informazioni sulla domanda e sull'offerta di turismo accessibile.

Creazione di una banca dati di 5.000 strutture rilevate

Creazione e applicazione della metodologia IG-VAE Informazione Garantita per la Valutazione dell'Accessibilità per le proprie Esigenze

CPSTA

2012

Nasce il Comitato per
la Promozione e il
Sostegno del Turismo
Accessibile



Il Comitato nasce con l'obiettivo di delineare e promuovere politiche, strategie e progetti in materia di Turismo Accessibile a livello nazionale

Realizzazione del **Manifesto** per la Promozione del Turismo Accessibile

Realizzazione del primo **Libro Bianco** sul Turismo per Tutti in Italia "Accessibile è meglio"

Realizzazione dello spot «Un paese ospitale» per la promozione del concept dell'Italia accessibile

Oggi Comitato per la Promozione del Turismo accessibile presso il Mibact

LIBRO BIANCO

sul Turismo
Accessibile

2013



**Dal 1999 al 2013 sono
state censite 360
esperienze italiane di
Turismo Accessibile**

90% di queste esperienze sono progetti che sono stati ideati, realizzati dal mondo del no-profit, per la maggior parte associazioni di persone con disabilità tramite contributi pubblici o per mezzo di Fondazioni private e bancarie



Turismabile

2007

Il progetto piemontese
dedicato al Turismo
Accessibile

Promosso dall'Assessorato al Turismo della Regione Piemonte
è realizzato dalla
CPD – Consulta per le Persone in Difficoltà Onlus.

Il progetto, evoluzione dell'esperienza dei IX Giochi Paralimpici invernali, si propone di migliorare l'accessibilità del Piemonte lavorando sull'offerta e sulla promozione.

Creazione di un database con oltre 850 risorse turistiche piemontesi presentate con apposite schede di descrizione sull'accessibilità.

Realizzazione di specifiche iniziative di promozione: workshop, educational, blog e press tour, convegni, ecc

Progetto su scala regionale
Approccio collaborativo con ATL e operatori della filiera turistica
Visione di ampio respiro: 9 anni di storia

Come

si realizza il Turismo per Tutti

DAL PRODOTTO DEDICATO ALLA CATENA DELL'ACCESSIBILITÀ



Prodotto dedicato

Molto spesso discriminante, di bassa qualità estetica, poco funzionale ed efficace, circoscritto numericamente ... spesso non utilizzato neanche dalle persone con disabilità



Una camera accessibile non è un buon motivo di vacanza per nessuno



Mappare per bollare

Molto spesso associazioni di persone con disabilità tramite contributi pubblici fanno la mappatura di strutture turistiche per poi dare un bollino che dichiara se un turista può entrare o no.



Le informazioni offerte tramite un «bollino» non comunicano le reali condizioni di accessibilità e fruibilità della struttura

Il turista con
 disabilità vuole
 conoscere nel
 dettaglio
 le caratteristiche
 delle strutture
 per scegliere in
 autonomia
 rispetto alle
 proprie esigenze
 ed aspettative

Best Western Plus Hotel Genova / Torino



Perché prenotare con noi?

BookingAble.com:

- presenta una conoscenza dettagliata delle strutture ricettive selezionando le informazioni collegate alla propria disabilità/necessità;
- offre formazione e assistenza alle strutture ricettive al fine di offrire un'accoglienza adeguata;
- fornisce informazioni utili sul territorio, assistenza turistica telefonica sull'accessibilità del territorio per i viaggiatori che prenotano attraverso il portale.

Hai bisogno di aiuto?

Chiama il nostro servizio clienti ad uno dei numeri sotto riportati per parlare con uno dei nostri operatori che ti potrà aiutare per il tuo viaggio:

+39 011 5180145
 800 590004

dai lunedì ai venerdì
 10.00 - 12.00 / 15.00 - 17.00
 E: info@bookingable.com

Camera 1

Piano	Plano terra
Caratteristiche numero esterno della camera	Braille
Tipologia camera	Matrimoniale
Presenza di porte	1
Luce netta utile della porta	75 cm
Amplezza spazio	Spazio sufficiente e ampio
Tipologia apertura porta	Chiave
Tipologia inserimento badge	Inserimento orizzontale: altezza 30 cm
Tipologia accensione luce	Badge
Tipologia apertura tende	Manuale
Tipologia apertura serramenti	Manuale
Altezza asse appendi gruccia	175 cm
Allarme di sicurezza	Visivo e sonoro

Descrizione
 Servizi
 Dove siamo
 Accessibilità

Camera 1
 Max: 
 Prezzo: € 65,00
 PRENOTA

Questa camera può avere sia un design classico che moderno. Ogni

Responsabilizzare, formare gli operatori turistici per capire come descrivere la propria struttura e il servizio turistico che offre.

La Catena dell' Accessibilità

Analizzare ogni «anello» della vacanza in termini di fruibilità (accesso e utilizzo) da parte di tutti i pubblici, compresi i turisti con disabilità ed esigenze specifiche

Accessibility chain – Tourism for All based on integrated services

Catena dell'accessibilità – Servizi integrati alla base del Turismo per Tutti

-  Information
Informazioni
-  Travel
Viaggio
-  Arrival and departure
Arrivo e partenza
-  Accommodation
Albergo
-  Food
Ristorante
-  Activities and sports
Attività e sport
-  Services on location
Servizi
-  Entertainment and shopping
Divertimenti e shopping
-  Excursion
Viade
-  Guestbook and fidelity
Raccontare e fidelizzazione



Per essere efficace deve essere un processo
trasversale e condiviso

Il processo

Formazione degli
operatori della filiera
turistica

Creazione di itinerari,
pacchetti, proposte
turistiche for all

Promozione strutturata e
mirata del prodotto for all





Superare la logica del «prodotto dedicato» e
a «norma»

Ma non adeguatamente pensato

Curva Nord – Primo anello Spazio riservato a spettatori con disabilità



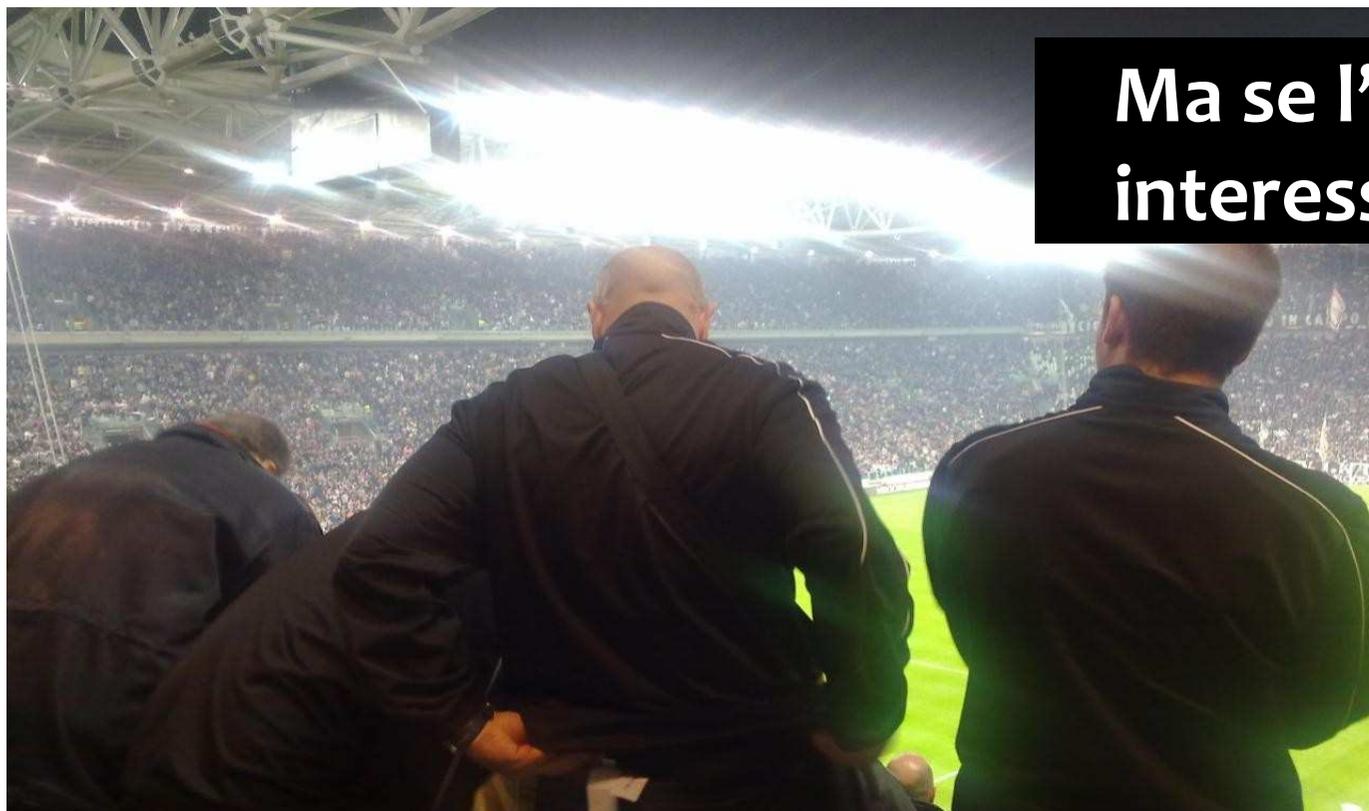
Superare la logica del semplice «rispetto normativo»

A favore di una concreta e reale fruibilità per tutti

Visuale dalle postazioni riservate



**Superare la logica del semplice «rispetto normativo»
A favore di una concreta e reale fruibilità per tutti**



**Ma se l'azione diventa
interessante**

Superare la logica del semplice «rispetto normativo»

A favore di una concreta e reale fruibilità per tutti



Superare l'idea che il turista con disabilità sia un «peso» o un «problema da risolvere»

Invece che un cliente e un ospite a tutti gli effetti



Esigenze differenti stessa voglia di viaggiare

Modi diversi di muoversi, comunicare e orientarsi non modificano le aspettative dei viaggiatori con disabilità



TUTTI i turisti sono, prima di tutto, **PERSONE**
e **OSPITI** del nostro territorio
Le persone con disabilità che fanno turismo sono **TURISTI**



I turisti con disabilità sono TURISTI

Le persone non si aspettano.

Si aspettano i treni, i propri turni, si aspetta un appuntamento, un secondo.

Alle persone bisogna andare incontro



Fasi di intervento

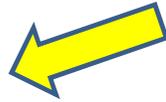
È necessario considerare la persona con disabilità non un «problema» ma un'opportunità commerciale.

Non è più sufficiente investire solo sull'abbattimento delle barriere architettoniche ma bisogna dedicarsi alla formazione degli operatori turistici per offrire un servizio accogliente per tutti.



CAMBIAMENTO DI MENTALITÀ:
ENTI PUBBLICI, IMPRENDITORI DEL TURISMO, CITTADINI

ANALIZZARE GLI ITINERARI/PACCHETTI TURISTICI DEL TERRITORIO TRAMITE LA CATENA DELL'ACCESSIBILITA'.
OGNI ITINERARIO E' FORMATO DA STRUTTURE, MUSEI, HOTEL, SERVIZI, PERSONE.



INFORMARE/FORMARE GLI OPERATORI TURISTICI DEL TERRITORIO SUL TURISMO ACCESSIBILE



RESPONSABILIZZARE GLI OPERATORI TURISTICI PER DICHIARARE LE CARATTERISTICHE DELLA PROPRIA STRUTTURA/SERVIZIO (SCHEDA DI AUTORILEVAZIONE)



FORMARE TOUR OPERATOR INCOMING, AZIENDE TURISTICHE LOCALI, CONSORZI TURISTICI A LEGGERE IL TERRITORIO CON OCCHI DIVERSI

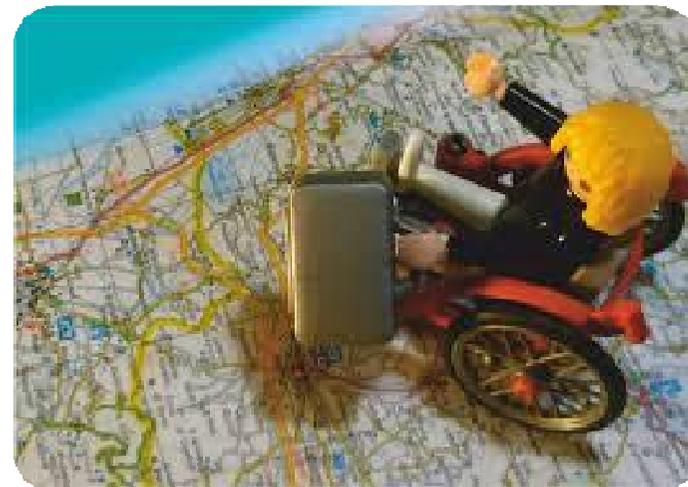
PROMUOVERE IL TERRITORIO COME DESTINAZIONE FOR ALL



Parole chiave: personalizzazione e flessibilità

Disponibilità ad adattare il prodotto rispetto a esigenze e aspettative

Come



Fanno le persone con disabilità a
organizzare una vacanza, un
soggiorno.

COMPIONO UNA RICERCA SU PIÙ FONTI:

navigano in **Internet** per valutare prezzo e tipologia della struttura, **chiamano l'albergo** per avere maggiori informazioni circa l'accessibilità della struttura

contattano un'associazione di tutela delle persone con disabilità sul posto per avere conferme o ipotesi alternative alla struttura e solo alla fine **PRENOTANO**.

Spesso si affidano anche a **blog turistici creati da persone con disabilità** per conoscere strutture o luoghi accessibili da visitare...

Si tratta comunque di **un'avventura, spesso lunga, faticosa** e incerta e mai concorrenziale con le offerte «last minute» cui le persone con disabilità non riescono ad avere accesso.



**Viaggiare
Disabili**



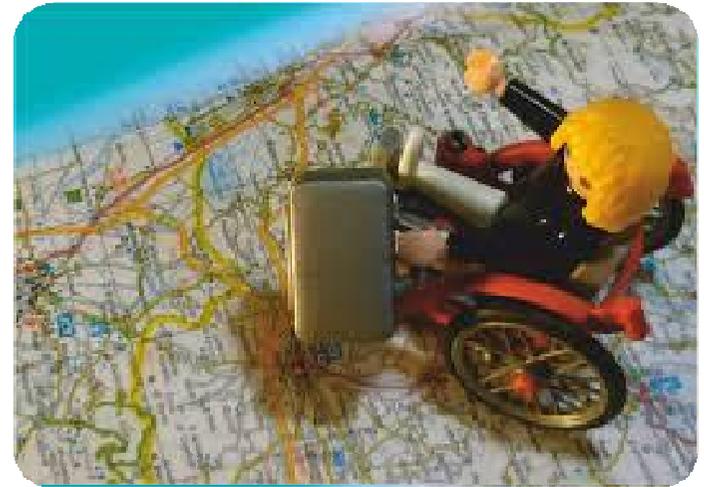
https://www

blog

Cosa

manca sul mercato del Turismo

Accessibile

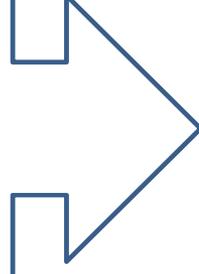


**UN COORDINAMENTO
A LIVELLO NAZIONALE** DELLE
INFORMAZIONI GIA' DISPONIBILI
SULL'ACCESSIBILITÀ.
IL SISTEMA DI COMUNICAZIONE E'
ANCORA INEFFICACE E POCO
AFFIDABILE PER QUANTO CONCERNE
IL PRODOTTO TURISTICO FOR ALL

POCHE **REALTÀ IMPRENDITORIALI**
HANNO FATTO TESORO DEL LAVORO
SVOLTO DALLE ASSOCIAZIONI
TRASFORMANDO IL TURISMO FOR
ALL IN UN **PRODOTTO TURISTICO**

MANCA UN **PRODOTTO GARANTITO** DA OPERATORI PROFESSIONALI DEL
SETTORE TURISTICO NELL'AMBITO DEL TURISMO ACCESSIBILE

Progetti realizzati in prevalenza da associazioni legate
al mondo della disabilità



Booking Able

CHE COS'E'



Servizio Clienti
+39 011 3198145
800 590004

Cerca

MY ACCOUNT

ENGLISH

HOME CHI SIAMO DESTINAZIONI OFFERTE HOTEL VIAGGI E TOUR SERVIZI PRESS CONDIZIONI COLLABORA CON NOI I NOSTRI PARTNER

Il primo portale di prenotazione dedicato ai turisti con disabilità

Informazioni dettagliate, aggiornate e affidabili su accessibilità e fruibilità di strutture turistiche

01 Dove

Destinazione

02 Tipo disabilità

- Cecità/ ipovisione
- Sordità/ ipoacusia
- Difficoltà motoria
- Esigenze alimentari specifiche

03 Tipo struttura

- Hotel
- B&B
- Casa vacanza
- Agriturismo

04 Quando

Data Check-in

Data Check-out

05 Cosa

Camere

Adulti

Bambini

CERCA

Caratteristiche della piattaforma:

CLIENTE



- Le strutture sono selezionabili per **DESTINAZIONE, TIPOLOGIA DI DISABILITÀ, TIPO DI STRUTTURA e DATA**
- Scelta la struttura si possono visualizzare solo i **servizi** interessanti per il tipo di disabilità selezionata
- Non vengono offerti giudizi sull'accessibilità ma presentate **le informazioni utili** per valutare se la struttura presenta servizi e spazi accessibili alle proprie necessità
- Le schede di rilevazione dell'accessibilità sono studiate da **tecnici del settore**
- La qualità dell'accoglienza è verificata tramite **MISTERY CLIENT con disabilità** selezionati tra possibili utenti del servizio
- Per ogni destinazione sono presenti a) **servizi turistici da abbinare** alla prenotazione della struttura: guide turistiche specializzate, trasferimenti, noleggio auto, ristoranti, visite in cantina, ecc.; b) **tour operator** di riferimento per il territorio
- Il **cliente** può procedere immediatamente con la prenotazione e provvedere al pagamento anticipato, se richiesto, oppure in loco secondo la modalità specificata sul portale dalla Struttura.
- La **prenotazione è garantita** con carta di credito attraverso un sistema di protezione dei dati che vengono inviati ad un back office

Caratteristiche della piattaforma: HOTEL



- Nell'area privata di gestione del sito la Struttura accede al proprio **back office** (tramite nome utente e password personali) in cui potrà inserire, modificare o cancellare in qualsiasi momento:
 - le informazioni generali dell'hotel
 - le informazioni della scheda di accessibilità
 - tipologie e disponibilità delle camere
 - tariffe delle camere
 - offerte speciali
 - metodi di pagamento (in loco o anticipato)
 - termini e penali di cancellazione.
- La pubblicazione on-line dei dati avverrà solo in seguito **all'approvazione da parte dello staff** di Bookingable.com.
- Il portale è predisposto per l'interfaccia con i **channel manager** delle strutture ricettive che si servono di questo sistema per l'inserimento delle disponibilità sui vari portali.
- **Formazione gratuita** di tutto il personale dell'hotel

Caratteristiche della piattaforma: SERVIZI E PACCHETTI TURISTICI

SERVIZI:

- **Servizi turistici da abbinare** alla prenotazione dell'hotel: guide turistiche specializzate, trasferimenti, visite in cantina, ecc.
- Ulteriori servizi come fornitura di **ausili**, ecc.
- L'utente finale potrà creare e prenotare il proprio pacchetto turistico in autonomia **con l'assistenza di BookingAble.com**
- Il prestatore di servizi avrà un **back office** su cui potrà caricare informazioni e proposte di prezzo relative al suo servizio. La richiesta arriverà al fornitore attraverso il portale che confermerà al turista la disponibilità del servizio richiesto entro 48 ore.

Caratteristiche della piattaforma: AGENZIE DI VIAGGIO



➤ Alle agenzie di viaggi italiane e straniere verrà fornito un codice agenzia che garantirà loro una commissione su hotel o servizi acquistati on line attraverso [Bookingable.com](https://www.bookingable.com)

Anche i clienti delle agenzie partner potranno ricevere assistenza da parte del nostro call center in merito all'accessibilità



«Gattinoni Mondo di Vacanze s.r.l. è un network integrato di professionisti che conta oltre 700 agenzie di viaggio italiane»

CHE COSA OFFRE AL TURISTA



CREDENZIALI RISERVATE DI ACCESSO AL PORTALE PER LA PRENOTAZIONE ONLINE E PER MODIFICHE E/O CANCELLAZIONI DI:



HOTEL



RISTORANTI



TRANSFER



AUSILI



PACCHETTI

BOOKINGABLE ACCOMPAGNA IL TURISTA NON SOLO NELLA FASE DELLA PRENOTAZIONE MA ANCHE DURANTE IL SOGGIORNO



**CALL CENTER
CHAT**

Per il turista con disabilità la camera è il primo passo per andare in vacanza. Senza la conoscenza dell'accessibilità del territorio il turista con disabilità rimane un cliente dell' hotel non un turista del territorio

«D'una città non godi le 7 o 77
meraviglie, ma la risposta che da ad
una tua domanda»

ITALO CALVINO



RIBALTIAMO LE PROSPETTIVE ...

GRAZIE

Seguici su



CpdConsulta
Turismabile



@CpdConsulta
@Turismabile

CONTATTACI

turismabile@cpdconsulta.it
Tel. 011.319.81.45

www.turismabile.it
www.cpdconsulta.it
www.isitt.it