



Progetto EU.FOR.ME

Formazione turistica per un'utenza ampliata

Analisi delle esigenze nell'ambito del Turismo per Tutti



Tourism for All Concept

EVERYONE SHOULD BE ABLE TO TRAVEL TO THE COUNTRY, WITHIN THE COUNTRY AND TO WHATEVER PLACE, ATTRACTION OR EVENT THEY SHOULD WISH TO VISIT.

PREMESSA.....	4
IL TURISMO PER TUTTI: CONCETTO E GRUPPO TARGET	4
POTENZIALE ECONOMICO DEL SEGMENTO	6
STUDI E RICERCHE IN ITALIA	6
A) <i>Ricerca ITER</i>	6
B) <i>L'Attualità</i>	7
STUDI E RICERCHE IN GERMANIA	8
<i>Impatto Economico del Turismo Accessibile per Tutti – Il caso della Germania.</i>	8
<i>Uno sguardo ai risultati dello studio tedesco:</i>	10
STUDI E RICERCHE IN SPAGNA.....	11
IL FOCUS GROUP DEI GIOVANI	12
OBIETTIVO	12
ORGANIZZAZIONE DEGLI INCONTRI.....	12
I PARTECIPANTI	14
CONSIDERAZIONI GENERALI	15
RISULTATI SIGNIFICATIVI	16
ABITUDINI DI VIAGGIO	16
LA DEFINIZIONE PER FASI TEMPORALI - LA RAZIONALIZZAZIONE DEL VIAGGIO	17
<i>Prima del viaggio</i>	17
<i>Durante il viaggio</i>	18
<i>Dopo il viaggio</i>	21
LE CRITICITÀ EMERSE.....	22
<i>Prima del viaggio</i>	22
<i>Durante il viaggio</i>	23
<i>Dopo il viaggio</i>	25
IL SISTEMA DELL'OFFERTA TURISTICA ATTRAVERSO IL FOCUS DEGLI OPERATORI	26
LE <i>REALTÀ</i> DELL'OFFERTA	27
L'IMPORTANZA DELLA FORMAZIONE	29

Premessa

Prima di affrontare l'esame dei risultati dei Focus Groups e di delineare le linee di azione che tradurranno le esigenze espresse dal Panel di Giovani persone con disabilità in percorsi operativi per la definizione del fabbisogno formativo e del modello di Formazione dei Formatori, è opportuno introdurre brevemente i concetti relativi al Turismo per Tutti, alla sua evoluzione in termini concettuali ed effettivi, allo scenario quantitativo sulla consistenza del target di turisti con disabilità, sia a livello nazionale che europeo.

Il turismo per tutti: concetto e gruppo target

La domanda di prodotti turistici è in costante aumento, nonostante periodi di crisi dovuti a congiunture economiche o politiche che possono far segnare una momentanea contrazione dei trend di crescita. Questa domanda non è limitata ad alcune categorie di cittadini: al contrario coinvolge una larga parte della popolazione mondiale, anche con livelli modesti di reddito.

Coinvolge anche un segmento ampiamente sottovalutato in termini numerici ed economici costituito dalle persone con disabilità che vogliono, possono e devono poter accedere a proposte turistiche che tengano nel dovuto conto le loro esigenze di assenza di barriere (architettoniche, culturali, comportamentali).

Che cosa significa il concetto di 'Turismo per Tutti', come è nato e si è evoluto in Europa e nel resto del mondo, cosa significa in termini di potenzialità economiche e di ritorno sul comparto turistico.

Il concetto di Turismo per Tutti è nato in Gran Bretagna con la pubblicazione, nel 1989 di un rapporto intitolato 'Tourism for All' rivolto all'industria turistica ed agli operatori per sollecitarli, in un'ottica di qualità e di integrazione, a predisporre proposte ed offerte che tenessero in considerazione le esigenze di tutti i potenziali clienti, anche di quelli con esigenze specifiche collegate alla loro situazione personale.

La competitività di una destinazione turistica è direttamente correlata ai servizi ed ai prodotti che offre: il turista sceglierà quelle che meglio identificano le sue aspettative, i suoi sogni, le sue condizioni economiche.

Se il turista è una persona con disabilità, a queste esigenze si aggiunge anche quella che vengano garantite tutte le condizioni che permettono di vivere la vacanza con piena soddisfazione.

Una destinazione turistica è anche il risultato di una serie di componenti: trasporto, attrezzature, infrastrutture e risorse umane. Se una delle componenti

dovesse risultare carente, dal punto di vista dell'accessibilità, l'intera vacanza sarebbe compromessa.

Turismo per tutti, quindi, può e deve significare anche turismo di qualità; qualità deve significare prendere in considerazione tutte le aspettative ed i bisogni della clientela con esigenze specifiche ed offrire loro comfort, attrattività e sicurezza.

L'idea che sta alla base del Turismo per Tutti ha le sue radici nella filosofia del Design for All che si è sviluppata a livello Europeo. Il "Design for All" è un approccio che riguarda il (ri-)progettare l'ambiente costruito, i prodotti e i servizi così da permettere a tutte le persone di partecipare in maniera eguale alla vita della comunità (cf. EUCAN 2003, pag. 22).

La filosofia progettuale fornisce anche le fondamenta per il concetto di "Turismo per Tutti": 'Everyone – regardless of whether they have any disabilities – should be able to travel to the country, within the country and to whatever place, attraction or event they should wish to visit' (NORDISKA HANDIKAPPOLITISKA RÅDET 2002, p. 17).

Il gruppo di persone per il quale l'accessibilità è un prerequisito cruciale per partecipare alla vita di comunità include persone con limitazioni di tipo fisico (per esempio persone con mobilità o capacità manuale limitata, chi usa sedie a ruote), persone con disabilità sensoriali (per esempio persone non vedenti o ipovedenti, non udenti o ipoudenti) come chi ha disabilità di tipo mentale o cognitivo, o malattie croniche.

Il gruppo di persone per il quale è necessario un ambiente costruito accessibile include sopra tutto persone con limitazioni dell'attività¹, per esempio persone che possono incontrare difficoltà in termini di mobilità o attività sia nella vita di tutti i giorni, sia in viaggio. Fra queste persone ci sono chi soffre temporaneamente degli effetti di un incidente, genitori con un culle o passeggini, viaggiatori con valige pesanti, famiglie con figli piccoli o con persone anziane. Infine, la predisposizione dell'accessibilità nelle infrastrutture turistiche permette un accesso semplice, sicuro e intuitivo alle persone, innalzando in questo modo il livello di comfort, l'attrattività e la qualità dei servizi turistici (cf. ZEIMETZ/NEUMANN 2000).

¹ Nella Classificazione Internazionale di Funzionamento, Disabilità e Salute (ICF) dell'Organizzazione Mondiale per la Salute del 2001, il termine 'limitazione dell'attività' sostituisce il termine 'disabilità'. Di conseguenza il termine 'persona con disabilità' è sostituito col termine 'persona con limitazioni nell'attività', che è definita come segue: 'Quelle persone di tutte le età che non possono svolgere, indipendentemente e senza aiuto, attività umane basilari o compiti a causa della propria condizione di salute o a causa di una menomazione fisica/mentale/cognitiva di natura permanente o temporanea'. (cf. WHO 2001).

La prima ricerca organica sullo studio del fenomeno del turismo per persone con disabilità e sulle proiezioni di sviluppo economico prevedibili, a livello europeo, se determinate condizioni fossero state garantite, venne presentata a Londra nel corso del convegno 'Tourism 2000 Tourism for All in Europe' ad ottobre 1993.

Realizzata dalla Touche Ross, la ricerca 'Profiting from Opportunities – A new market for tourism' affermava che la popolazione europea dichiarata ufficialmente disabile corrisponde all'11% circa della popolazione globale, a questo dato deve essere aggiunto un 3-4% di cittadini che per diversi motivi sfuggono alla rete di rilevazione ufficiale.

Il 14% della popolazione corrisponde quindi a circa 50 milioni di persone disabili in Europa Occidentale.

Per una serie di ragioni diverse (il tipo di disabilità, la situazione socio-economica) non tutta la popolazione disabile è da considerarsi potenziale clientela turistica.

Touche Ross valuta nel 72% la percentuale di popolazione disabile con possibilità e propensione a viaggiare: ciò significa un mercato globale di circa 36 milioni di persone, di cui 5-6 milioni sono le persone con disabilità che, nel 1993, viaggiavano realmente e regolarmente.

Il mercato totale di persone disabili interessate a viaggiare ma che per diverse ragioni sono ancora escluse dai circuiti ufficiali del turismo risulta quindi essere di circa 30 milioni di individui.

Su questo dato di enorme domanda inespressa sono stati impostati, in tutta Europa, molti programmi di sensibilizzazione, di sviluppo del turismo per tutti, di progetti finanziati dall'Unione Europea per favorire attività turistiche accessibili a tutti, ma soprattutto l'industria turistica ha ricevuto continue sollecitazioni a

considerare proprio questi aspetti per operare una sistematica diversificazione del proprio prodotto.

A fronte della timida, ma costante apertura del sistema turistico a realizzare prodotti 'accessibili', si è dato però per scontato un elemento tutt'altro che trascurabile nell'offerta di un prodotto di qualità: la capacità delle risorse umane che operano nel comparto turistico 'mainstream' a comprendere, utilizzare e gestire tutti gli elementi, tecnici e relazionali, che contraddistinguono un corretto rapporto tra il fornitore di servizi ed un cliente con disabilità.

Studi e ricerche in Italia

A) Ricerca ITER

Fonte: Indagine Iter-ENEA 1999

LA DOMANDA DI TURISMO ACCESSIBILE

La ricerca è stata realizzata nel 1999 dalla società ITER, per conto dell'ENEA (Ente per le Nuove tecnologie l'Energia e l'Ambiente) nell'ambito del progetto

STARe (Servizi Turistici per l'Accessibilità e la Residenza confortevole). L'obiettivo è stato raccogliere i dati di natura qualitativa, espressi da turisti con esigenze speciali, al fine di colmare la ricerca statistica, che sebbene riporti dati accurati, non esplicita il dato numerico rispetto a richieste specifiche degli utenti.

TIPOLOGIA	N°
Domanda esplicita di Turismo Accessibile:	
Persone con esigenze speciali	889.330
Individui anziani (con più di 64 anni)	2.140.785
Domanda potenziale di Turismo Accessibile:	
Individui che dichiarano di non viaggiare a causa di problemi di salute permanenti ma che sarebbero disposti a muoversi a particolari condizioni	488.599
TOTALE	3.518.714

TAB.1 Viaggiatori che dichiarano di avere esigenze speciali

N° Esigenze	V.a	%
1 esigenza	750.232	84.4
2 esigenze	91.659	10.3
3 esigenze	42.079	4.7
4 esigenze	5.360	0.6
TOTALE	889.330	100

B) L'Attualità

Alcuni studi più recenti sono stati realizzati nell'ambito di iniziative progettuali diverse, quali:

- Il progetto CARE , coordinato dalla Regione Emilia Romagna quale ente capofila, e finanziato nell'ambito del programma comunitario INTERREG III, in parti uguali dal Fondo sociale europeo e dal Fondo di rotazione attraverso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, prevede la realizzazione di una rete di "Città Accessibili delle Regioni Europee".
Il progetto si basa sulla condivisione a livello internazionale di strategie di sviluppo delle città, in cui l'accessibilità rappresenta una chiave della qualità.
- Il progetto "Italia paese per tutti: la qualità del servizio turistico dei clienti con bisogni speciali" che prevede dei cicli di formazione ai temi del turismo accessibile organizzati dall'EBIT Ente Bilaterale Industria Turistica in collaborazione con l'Associazione SiPuò.

Studi e ricerche in Germania

In Germania l'accessibilità (*Barrierefreiheit*) è un diritto civile e la sua costituzione si basa sugli standard e le disposizioni legali in vigore. L'atto Tedesco sull'eguaglianza delle persone con disabilità (*Behindertengleichstellungsgesetz/BGG*) del 1 Maggio 2002 stabilisce una struttura legale. Al livello dei *Länder* (stati federali) gli atti sulle pari opportunità sono in via di sviluppo o sono già stati adottati da quasi tutti gli stati federali, insieme alle rispettive direttive tecniche (cf.FREHE/NEUMANN 2003). Gli standard DIN correntemente applicabili, per esempio DIN 18024 e 18025, sono anch'essi rilevanti per l'implementazione dell'accessibilità. Ma se da una parte determinano gli standard tecnici, dall'altra non hanno una forza legale diretta.

La forza legale degli standard DIN per l'industria del turismo è definita dai rispettivi codici di costruzione o altre ordinanze dei *Länder*.

L'implementazione dell'accessibilità si ripercuote su tutta la società, includendo anche i servizi e le strutture dell'industria del turismo. Ciò comprende non soltanto i progetti di costruzione, ma anche i mezzi di trasporto, l'elettronica, i sistemi di informazione e di comunicazione tanto quanto i servizi e le strutture.²

Il principio di accessibilità è ancora applicato ad un solo gruppo target, quello delle persone con disabilità. Ciò è incomprensibile, specialmente dal momento in cui resoconti e studi in Germania e in tutta l'Europa³ ripetutamente trovano che implementare l'accessibilità è nell'interesse di tutti, non di un solo gruppo di persone con esigenze speciali. Per esempio è un fatto noto che un ambiente costruito accessibile sia un requisito cruciale per circa il 10% della popolazione, una necessità per approssimativamente il 30-40%, e confortevole per il 100%.

Impatto Economico del Turismo Accessibile per Tutti – Il caso della Germania

Nel Novembre 2002 il Ministero Federale dell'Economia e del Lavoro commissionò un project group, che comprendeva l'università di Münster e le società di consulenza NEUMANNCONSULT e Reppel+Lorenz, per condurre uno studio sugli impulsi economici di un Turismo Accessibile per Tutti in Germania.

Lo studio dimostra che le persone con attività limitate rappresenta un potenziale di utenza considerevole. Accettando una stima sull'intensità di viaggio del 54.3%,

² Confronta la definizione di "senza barriere" nella Sezione 4 del BGG: 'Palazzi e altre installazioni, mezzi di trasporto, strumenti tecnici, sistemi informatici, fonti di informazione visivi e acustici e mezzi di comunicazione come ogni altro ambiente progettato sono considerati senza barriere se vi si può accedere e possono essere usati da persone disabili in maniera normale, senza incontrare nessuna difficoltà e di norma, senza richiedere l'aiuto di qualcuno.

³ Confronta a livello Europeo per esempio INSTITUTO UNIVERSITARIO DE ESTUDIOS EUROPEOS/UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BARCELONA 2002, EUCAN 2003, EUROPEAN COMMISSION 2003 e COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES 2003.

3.64 milioni di persone con severe restrizioni nella mobilità e nelle attività viaggiano ogni anno. In media, ogni viaggiatore fa 1.3 viaggi per vacanza l'anno, portando il numero di viaggi per vacanza di questo gruppo di persone a 4.74 milioni.

Il 41.2% o 1.95 milioni di questi viaggi sono intrapresi all'interno della Germania. Con la durata media di 13.9 giorni, le persone con gravi disabilità spendono 27 milioni di Euro l'anno in vacanza in Germania. Questo porta a stimare attorno a 65000 occupazioni full-time indotte dal flusso dei turisti con disabilità. Perciò il mercato del turismo per viaggiatori con limitazioni nell'attività è già molto importante, e il suo peso è destinato ad aumentare. Entro il 2030, la proporzione di dipendenza delle persone anziane salirà dall'odierno 42 a 73. Collegandosi positivamente l'età alla disabilità (più del 50% delle persone con gravi disabilità hanno più di 65 anni), il livello di turisti con disabilità crescerà vertiginosamente.

Le attività turistiche di questo gruppo di persone cresceranno, dal momento che le prossime generazioni di anziani chiederanno di più per le loro vacanze e percepiranno la loro mobilità personale come molto più importante rispetto alle generazioni passate.

Questo potenziale può essere affrontato e trasformato in un significativo fattore economico per l'industria del turismo tedesca creando strutture e servizi turistici accessibili. L'industria del turismo è chiamata specialmente a conoscere e sfruttare queste opportunità. Evitando e/o abbattendo barriere, i fornitori di servizi turistici possono aprirsi sempre più a nuovi segmenti di mercato ed avere vantaggi economici e competitivi a livello domestico e internazionale.

Il turismo in Germania è ancora molto lontano dal dare la possibilità alle persone anziane e disabili di godere di una vacanza in maniera indipendente ed uguale a tutti gli altri. Comunque il Turismo Accessibile per Tutti ha guadagnato maggiore importanza nell'industria del turismo e nella politica rispetto al passato. In più, l'impatto economico del Turismo per Tutti è stato sempre più compreso. Come hanno notevolmente confermato i risultati dello studio, gli investimenti nel Turismo Accessibile per Tutti sono investimenti lungimiranti, con i benefici che saranno disponibili per tutta la società:

- In primo luogo, per i viaggiatori più anziani e disabili per i quali viaggiare diventa più semplice e più allettante
- Per tutti i "vacanzieri" come risultato di una maggior qualità e convenienza
- Per i fornitori di servizi turistici come risultato di un numero sempre maggiore di ospiti e una maggiore capacità di fruizione dei servizi
- Per le destinazioni turistiche, che migliorano la loro competitività e acquistano un valore aggiunto
- Non da ultima la Germania come destinazione turistica, grazie ai nuovi impulsi alla richiesta e alla più solida industria del turismo.

Di conseguenza, ulteriori miglioramenti per l'accessibilità devono essere fatti per far continuare il trend positivo, trasformando la Germania passo dopo passo in una

destinazione per il Turismo Accessibile a Tutti. Misure pianificate dovrebbero in primo luogo tendere a creare una catena dei servizi turistici chiusa nelle destinazioni, in modo tale da consentire al maggior numero di ospiti di fruire una vacanza largamente indipendente. Soprattutto, ciò richiederà accettare e implementare quelle misure all'interno dell'industria del turismo, insieme a misure di accompagnamento dettate dal governo federale, dai *Länder* e dalle autorità locali. Il Turismo Accessibile per Tutti è un compito che compete tutti noi, e può essere risolto solo attraverso un'azione concertata.

Uno sguardo ai risultati dello studio tedesco:

⇒ L'importanza del Turismo per Tutti in Germania:

- Il volume d'affari odierno € 2,5 milioni
- Volume d'affari potenziale € 620 milioni
- Possibile impatto economico di € 4,25 milioni e 90000 posti di lavoro full time aggiuntivi
- Ulteriori effetti potrebbero risultare dal turismo "in giornata", dal potenziale dei clienti esteri e dai compagni di viaggio delle persone disabili

⇒ L'intensità dei viaggi può essere aumentata fornendo strutture accessibili:

- Il 37% dei tedeschi con limitazioni all'attività hanno deciso di non viaggiare a causa della mancanza di strutture accessibili
- Il 48% dei tedeschi con limitazioni all'attività viaggerebbero più frequentemente se fossero disponibili più servizi accessibili

⇒ Non c'è quasi nessuna struttura accessibile lungo l'intera catena dei servizi nelle destinazioni turistiche

⇒ Il marketing e l'informazione riguardo alle strutture accessibili è insufficiente

Studi e ricerche in Spagna

Uno studio recente sugli "Habitус y Actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad fisica" è stato completato da PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Fisicos) nel 2004.

Lo studio mostra i risultati di una accurata indagine telefonica condotta su un campione di 1010 persone in tutta la Spagna, selezionate da un totale universo di 7440 potenziali contatti.

Con un questionario strutturato, l'indagine ha esaminato:

- Il profilo del gruppo target di persone con ridotta mobilità
- Le loro motivazioni a viaggiare
- L'accesso e l'uso dei differenti servizi turistici
- I viaggi che le persone hanno intrapreso a confronto con quella che poteva essere la loro scelta ideale o quelle che erano le loro aspettative.

Lo studio completo, in Spagnolo, può essere scaricato dal sito web di EU.FOR.ME.

Il Focus Group dei giovani

I dati presentati hanno sicuramente il pregio di introdurre il tema del turismo “per tutti”, dunque anche per le persone con esigenze specifiche, e di considerare le potenzialità “imprenditoriali” dell’idea stessa.

E’ necessario mettere in evidenza il fatto che il comportamento ‘turistico’ e di conseguenza le esigenze delle persone disabili sono del tutto simili alle esigenze degli altri clienti; è necessario però che siano presenti le condizioni necessarie per venire incontro alle esigenze che questa fascia di clientela esprime.

E’ altresì necessario che le esigenze siano attentamente valutate e considerate nell’impostazione di ogni azione di formazione di esperti, nei vari campi di applicazione della professione turistica.

Obiettivo

Nell’ambito del progetto EU.FOR.ME, per lo sviluppo dell’azione di analisi delle esigenze dei turisti con esigenze specifiche, lo Youth Panel ha identificato nello strumento del ‘Focus Group’ la metodologia più adatta al raggiungimento degli obiettivi prefissati dal programma di progetto.

Obiettivo del Focus Group è stato quello di identificare se, come ed in quale misura i giovani con limitazioni alla proprio attività subiscono dei condizionamenti, delle restrizioni e/o dei problemi quando decidono di compiere un viaggio.

Nella successiva fase di progetto, tutte le necessità espresse, saranno utilizzate per la definizione dei fabbisogni formativi delle varie figure professionali che intervengono nella progettazione, confezionamento ed offerta del prodotto turistico, nei diversi aspetti legati alla filiera dei servizi turistici di qualità.

In effetti l’identificazione delle specifiche esigenze dei giovani turisti con disabilità consentirà di definire uno strumento di formazione che comprenda anche le tematiche relative a questo target di clientela e che permetterà quindi di rendere l’offerta turistica globalmente più attraente ed accessibile a tutte le categorie di consumatori.

Organizzazione degli incontri

Uno degli obiettivi di partecipazione al Focus Group era incentrato sul coinvolgimento di giovani persone con disabilità che, opportunamente guidate dai membri dello Youth Panel, potessero dare un contributo efficace di esperienze e di argomentazioni per la definizione delle esigenze.

Il coinvolgimento dei giovani viaggiatori con disabilità per la partecipazione agli incontri, è avvenuto di conseguenza attraverso diverse modalità.

Sono state interessate associazioni e scuole, ma si è anche proceduto a sollecitare le adesioni attraverso un contatto diretto con i potenziali interlocutori con efficaci risultati, ottenendo un maggior numero di adesioni, anche attraverso il passa parola, rispetto ai contatti più 'formali'.

Molte, inoltre sono state le persone, che anche se non si possono considerare 'giovani' in stretto senso anagrafico, ma che avendo saputo degli incontri, hanno dimostrato una forte attenzione nei confronti del tema da approfondire ed hanno contribuito con efficacia ai temi in discussione.

Nei loro confronti, sebbene non coinvolti in maniera diretta negli incontri, è stata comunque posta una certa attenzione, raccogliendo suggerimenti ed esperienze che potranno contribuire ad arricchire i contenuti di fasi progettuali future.

Sono stati quindi programmati una serie di incontri in tutti i paesi europei rappresentati nel Progetto (Germania, Italia, Lussemburgo, Spagna, Svezia), a entro il 20 gennaio 2005, secondo un calendario ed uno schema prestabilito.

Per omogeneizzare la gestione dei Focus Group e lo sviluppo dei singoli temi, è stata predisposta una griglia per la discussione (riportata in Appendice), con gli spunti guida per il dibattito, sintetizzando l'esperienza del viaggiare.

La Griglia propone gli argomenti distinti nelle fasi temporali del viaggio: prima durante e dopo e pone l'attenzione su cosa il viaggiatore si aspetta e sulle criticità che incontra nella realizzazione di un programma di viaggio.

La sua realizzazione è stata a cura del Panel dei giovani ed è stata seguita in tutti i Focus Groups organizzati dai partner di progetto.

Inoltre, in ogni gruppo era presente uno o più facilitatori, che avevano il compito di guidare e moderare la discussione e gli interventi; ogni incontro ha avuto una durata di circa sei/otto ore.

Durante gli incontri i giovani con disabilità hanno discusso apertamente di tutte le tematiche legate al turismo, collegandole sia alla loro esperienza diretta sia facendosi portavoce delle esperienze a loro note dei gruppi di persone che rappresentavano nel Focus Group, hanno evidenziato problemi, criticità ed esigenze legate alle varie fasi dell'organizzazione di un viaggio.

I Partecipanti

In ogni incontro organizzato dai partner di progetto direttamente coinvolti in questa attività si è puntato ad una partecipazione che fosse ampiamente rappresentativa di tutte le diverse tipologie di esigenze specifiche.

I partecipanti ai diversi *Focus Groups*, hanno espresso sia direttamente sia attraverso le persone che li accompagnavano, quando necessario, le loro specifiche esigenze necessarie a soddisfare i loro bisogni. Queste esigenze, sono riconducibili alle difficoltà derivanti dalle loro disabilità.

A livello globale, pertanto, la rappresentatività delle diverse esigenze risulta significativa e coerente per una categorizzazione che dovrà risultare la più ampia possibile nei riguardi di gruppi a volte molto diversificati in termini di richieste al prodotto turistico.

In particolare sono state rappresentate le seguenti categorie:

- disabilità motoria
persone su sedia a ruote o con difficoltà di deambulazione;
- disabilità sensoriale
persone non vedenti e non udenti;
- disabilità mentali e psichiche
persone con ritardi cognitivi, con Sindrome di Down;
- altri tipi di esigenze specifiche:
persone con problemi: di allergie,
di intolleranze alimentari,
di diabete,
di respirazione,
relativi alla dimensione fisica:
persone di eccessiva statura.

Le diverse disabilità rappresentate, hanno consentito di delineare un quadro delle esigenze delle persone disabili, che sebbene non abbia la pretesa di aver indagato tutti i molteplici aspetti che possono interessare il soddisfacimento di questi viaggiatori, raggiunge sicuramente gli obiettivi della fase di progetto attraverso l'individuazione di quegli aspetti fondamentali che devono essere alla base di un piano formativo indirizzato a questo tipo di utenti.

Considerazioni generali

L'argomento del Progetto, come elemento di discussione, ha coinvolto i partecipanti in maniera significativa, in quanto è risultato evidente che il desiderio della vacanza, come possibile o potenziale, è fortemente sentito da tutti.

E' emerso che il viaggio è un momento di riposo e di socializzazione con la famiglia, il gruppo, gli amici, ma anche un modo per conoscere e scoprire nuovi luoghi e città.

Ancora, il viaggio e la vacanza sono vissuti come una sorta di avventura. Questa consapevolezza nasce dall'esperienza maturata, che purtroppo, ha insegnato a molti che durante il suo svolgersi, si presenteranno situazioni tali che renderanno, con la loro soluzione o non soluzione, la vacanza una avventura, inattesa e dai risvolti inaspettati e mai facilmente prevedibili.

In ogni caso, e prescindendo dalle obiettive difficoltà incontrate, comunque tutti i partecipanti hanno raccontato le loro esperienze, affrontate soprattutto grazie ad uno straordinario spirito di adattamento.

La capacità di adattarsi è stato l'elemento principale su cui hanno ruotato tutti gli argomenti, a sottolineare diversi aspetti importanti tra cui:

- il turista disabile non è considerato un cliente come un altro;
- è lui che deve preoccuparsi di trovare le soluzioni per rendere il viaggio, piuttosto che il soggiorno possibili;
- non gli viene riconosciuto automaticamente il diritto al suo tempo libero
- a volte deve 'imporsi' perché gli sia *consentito* di 'fare il turista'

Risultati significativi

I risultati emersi durante gli incontri, hanno contribuito a definire in maniera sostanziale il quadro delle esigenze dei giovani viaggiatori, finalizzato alla definizione del piano formativo.

Il primo aspetto introdotto è quello riferibile alle abitudini dei viaggiatori, in quanto a scelta delle destinazioni, tempi e modalità con cui il viaggio viene intrapreso.

Gli altri aspetti emersi, invece, sono stati sistematizzati, suddividendoli secondo le consuete fasi temporali di svolgimento della vacanza.

Questa suddivisione temporale è stata riproposta, anche nella definizione delle criticità emerse.

Abitudini di viaggio

Le ragioni che spingono al viaggio sono generalmente legate al turismo e alla vacanza.

Da alcuni però sono effettuati abbastanza spesso anche viaggi di lavoro o di studio; altri effettuano viaggi per ricevere trattamenti di tipo terapeutico; altri ancora, per dedicarsi ad attività sportive.

Per quanto riguarda la scelta dei mezzi di trasporto utilizzati per gli spostamenti, non sono emerse preferenze particolari, ad eccezione di qualcuno che preferisce utilizzare la propria auto su percorrenze comparabili (treno o pullman di linea); aereo, treno sono utilizzati in modo indifferenziato, così come il bus o i mezzi pubblici in genere in ambito cittadino o comunque locale; i taxi, invece, vengono utilizzati piuttosto raramente.

Generalmente, viene effettuato almeno un viaggio all'anno all'estero, preferibilmente nei paesi della Comunità Europea, per soggiorni lunghi (almeno una o due settimane), soprattutto in località balneari del Sud Europa.

Le grandi città o capitali vicine alla propria residenza sono invece preferite per viaggi brevi o nei week-end.

Non sono state però trascurate destinazioni lontane, nonostante i maggiori problemi che un viaggio di molte ore può creare: alcuni hanno anche effettuato viaggi in altri continenti, in Australia, negli U.S.A., in Messico, in Egitto.

La maggior parte delle persone viaggia in gruppo, con la propria famiglia, gli amici, con la scuola, con le associazioni sportive e le organizzazioni di persone disabili.

La presenza di persone conosciute permette loro, in caso di necessità, di avere assistenza sotto forma di supporto nei movimenti e nello svolgimento di attività di svago o nelle cure sanitarie necessarie.

Qualcuno ha anche raccontato di viaggi effettuati da soli in completa autonomia, acquistando dei tour organizzati all'interno dei normali circuiti turistici.

Alcune persone preferiscono viaggiare durante il periodo di bassa stagione, per vedere meglio soddisfatte le proprie specifiche esigenze, avendo, da parte degli operatori turistici, maggiore attenzione e tempo dedicato.

La definizione per fasi temporali - la razionalizzazione del viaggio

I contenuti sono distinti per **fasi temporali** del viaggio:

Prima del viaggio

Durante il viaggio

Dopo il viaggio

Prima del viaggio

La fase include tutti quegli elementi preparatori ed organizzativi che precedono la realizzazione del viaggio.

La preparazione del viaggio avviene necessariamente attraverso il reperimento di informazioni; i dati emersi sono stati razionalizzati all'interno di due sottoinsiemi significativi, riconducibili alla possibile modalità di reperimento delle informazioni - diretta ed indiretta - di seguito specificata.

Informazione diretta, acquisita dal turista in maniera autonoma:

- L'utilizzo di *internet*, qualunque sia il tipo di disabilità, le destinazioni e la tipologia del viaggio, risulta il principale mezzo per reperire le informazioni. Questo consente al navigatore un approfondimento che avviene in modo diretto, in forma anonima, accedendo ad una molteplicità di informazioni e valutando, solo dove si ritiene necessario, la necessità di ulteriori approfondimenti, da effettuare contattando direttamente le strutture turistiche ritenute interessanti.

- La consultazione di guide specialistiche – quando esistono - con informazioni relative all'accessibilità di strutture turistiche e di servizi sulla località di destinazione.

- Le informazioni raccolte attraverso il *passaparola*, risultano essere altrettanto attendibili e tali da consentire una scelta serena, soprattutto perché provenienti da una testimonianza diretta. In questo caso però l'elemento determinante per effettuare la scelta, è rappresentato dalla similarità dell'esigenza espressa da chi testimonia l'esperienza, rispetto alla propria specifica esigenza.

In ogni caso, comunque avvenga l'acquisizione dell'informazione, la difficoltà reale è costituita da eventuali successive necessità di approfondimento e di ulteriori dettagli da reperire direttamente dagli operatori turistici.

Infatti, sono molte le persone che, in relazione alla loro disabilità e alle esigenze ad essa connesse, cercano, anche attraverso il contatto diretto con gli operatori, risposte a domande di maggior dettaglio, come, ad esempio: la luce netta di passaggio di una porta, le condizioni del fondo di calpestio, la composizione dei cibi, ecc. che in generale, i siti internet e le guide non sono in grado di soddisfare. Il personale direttamente interpellato, però, non è spesso in grado di rispondere a tali domande in modo adeguato ed esauriente per almeno due ordini di fattori:

- Non conosce o non è sufficientemente sensibilizzato al problema per 'capire' la domanda
- non sa trovare/interpretare le informazioni eventualmente disponibili.

Informazione indiretta, ottenuta attraverso operatori turistici o organizzazioni di persone disabili

- Le informazioni vengono reperite sempre attraverso contatti consolidati; il rapporto di fiducia, già instaurato con gli operatori, permette di vedere riconosciute le proprie specifiche esigenze.

- Le organizzazioni offrono pacchetti turistici per le persone con esigenze specifiche, garantendo un sicuro grado di assistenza e sicurezza, sia rispetto all'accessibilità delle strutture ospitanti e delle destinazioni offerte, sia sull'organizzazione delle giornate e delle attività da svolgere durante la vacanza.

Durante il viaggio

La fase include gli elementi che concorrono alla realizzazione della vacanza in loco, non solo riconducibili alla possibilità di spostarsi, mangiare e dormire, ma anche alla possibilità di fruire delle risorse e partecipare alle attività disponibili.

I dati emersi, sono stati suddivisi in relazione ai diversi elementi che compongono l'intero sistema-viaggio, durante il suo svolgimento: spostamenti, soggiorno, attività, e loro correlazioni.

L'elemento che caratterizza questa specifica fase del viaggio è, fondamentalmente, la incongruenza tra le informazioni raccolte durante l'organizzazione del viaggio, qualunque sia stata la modalità di reperimento delle informazioni stesse, rispetto alle situazioni reali poi riscontrate in loco. Infatti, le informazioni reperite in precedenza risultano quasi sempre non rispondenti alla situazione reale ed insufficienti a descriverne le caratteristiche.

□ **Gli spostamenti**

La scelta del mezzo o dei mezzi necessari ad effettuare gli spostamenti, dal luogo di residenza fino alla località di destinazione, è collegata alla disponibilità di vettori di spostamento ed infrastrutture in grado di rispondere alle specifiche esigenze del viaggiatore. Tale disponibilità è direttamente proporzionale alla importanza e alla dimensione della località di destinazione; infatti, generalmente, solo le principali città sono raggiunte da treni accessibili, così come soltanto gli aeroporti più grandi dispongono di personale, mezzi ed attrezzature rispondenti a diverse esigenze.

In ogni caso però, le complesse procedure per l'imbarco e lo sbarco e l'uso di attrezzature dedicate, costringono le persone con esigenze specifiche, non solo a tempi organizzativi più lunghi, ma anche ad essere oggetto di situazioni mortificanti.

Molte sono le persone, con esigenze specifiche, che hanno necessità di usare abitualmente *ausili o attrezzature sanitarie* particolari, che quindi portano con loro anche durante i viaggi, come ad esempio: sedia a ruote, sedia comoda, cuscini antidecubito, test per la glicemia, kit per l'insulina, medicazioni per allergie, cane-guida, cibi con componenti e preparazioni specifiche.

Durante i viaggi, spesso accade che non venga posta la dovuta cura nel maneggiare ed immagazzinare tali ausili ed attrezzature.

Inoltre, gli stessi mezzi di trasporto spesso non garantiscono spazi adeguati, come le toilette che non hanno condizioni igieniche o di utilizzo accettabili, ad esempio a bordo degli aerei o sui treni, o a non essere disponibili in quanto spessissimo utilizzate come ripostiglio nelle aree di servizio, oltre a non essere divise per sesso.

Infine, nel caso in cui, per arrivare a destinazione sia necessario utilizzare più mezzi di trasporto, o se ci si deve spostare da un luogo all'altro, all'interno della località di destinazione, può verificarsi una non disponibilità di vettori di spostamento locali attrezzati.

Generalmente, le persone che possono muoversi autonomamente con la propria vettura, in quanto la loro disabilità permette di farlo, ed effettuano un tragitto abituale, tendono ad avere un comportamento ripetitivo ed obbligato, ad esempio nella scelta dei luoghi di sosta, soprattutto in base alla già sperimentata disponibilità di servizi adeguati alle loro esigenze.

Un'esigenza specifica è quella manifestata dalle persone non udenti, che sebbene capaci di realizzare un alto grado di autonomia rispetto agli spostamenti, tuttavia esprimono la necessità di avere la garanzia di una maggiore sicurezza in caso di situazioni di pericolo: un esempio molto penalizzante è l'essere di fatto impossibilitati ad utilizzare le colonnine SOS in autostrada.

□ **Il soggiorno**

I diversi elementi componenti le strutture turistiche, come il parcheggio, l'ingresso, i percorsi ed i vari spazi funzionali all'interno dei quali vengono svolte le attività che si desidera sperimentare, presentano, nella maggior parte dei casi, condizioni diverse da quelle previste, sulla base delle informazioni raccolte prima della partenza.

Inoltre, nell'ambito delle attività di ristorazione, il personale risulta generalmente poco preparato o addirittura non in grado di fornire informazioni specifiche sui componenti dei cibi, né sulle modalità di preparazione; è quasi sempre difficile, soprattutto all'interno di una struttura ricettiva, avere pasti in orari personalizzati.

Un altro aspetto non trascurabile è quello relativo alla sicurezza.

Si rileva, infatti che all'interno di spazi e luoghi chiusi, spesso le informazioni sulla sicurezza e sui comportamenti da adottare in caso di pericolo, sono fornite secondo linguaggi e modalità non intelligibili da tutti, soprattutto da chi ha disabilità di tipo sensoriale o difficoltà di apprendimento.

Molti, ancora, risultano i locali in cui non è concesso l'ingresso ai cani-guida nonostante questi siano fondamentali per consentire la mobilità e l'orientamento da parte di persone con difficoltà alla vista.

Un altro aspetto che emerge è relativo alla difficoltà di reperire informazioni sulla possibilità, in loco, sia di affittare ausili specifici (sedia comoda), sia di disporre di personale in grado di offrire assistenza specializzata e più in generale sulle strutture sanitarie (sulle loro specificità e distanze dalla località di villeggiatura).

□ **Le attività**

Durante la vacanza le persone svolgono attività di diverso tipo ed anche in questo caso possono emergere problemi sia di carattere relazionale che strutturale.

La mancanza di una formazione specifica da parte del personale addetto alle attività ricreative che vengono organizzate, soprattutto all'interno dei villaggi turistici, costringe le persone con esigenze specifiche o a rinunciare a quelle attività o ad "erudire" il personale su come il coinvolgimento può avvenire senza inutili remore e pregiudizi.

Durante lo svolgimento delle visite culturali spesso si è costretti a tempi programmati troppo lunghi; gli accompagnatori non conoscono linguaggi alternativi a quello verbale; non sono disponibili sistemi DTS, audioguide e display

ottici con le informazioni, né modelli in scala degli oggetti o delle opere d'arte o degli spazi da visitare, da toccare con le mani, né descrizioni in linguaggio Braille.

Altri problemi relativi alla dotazione di attrezzature specifiche sono quelli che si evidenziano negli stabilimenti balneari dove non sempre sono disponibili le particolari sedie a ruote che facilitano l'entrata in mare alle persone con disabilità motoria.

Lungo i percorsi culturali all'interno di città o di strutture museali o lungo i sentieri nel verde, non sono generalmente predisposte sedute, per permettere la sosta ed evitare un eccessivo affaticamento a chi ha problemi di deambulazione, ad anziani, a persone in sovrappeso.

Dopo il viaggio

La fase include, sia gli elementi immateriali che concorrono a definire il risultato e quindi il soddisfacimento o insoddisfacimento delle aspettative, rispetto al reale svolgimento della vacanza, sia gli elementi materiali, come le eventuali azioni da compiere in relazione al servizio offerto, se non rispondente alle aspettative e alle proprie specifiche esigenze.

In questa fase, la vacanza effettuata viene valutata dal viaggiatore, sulla base della rispondenza alle aspettative e del soddisfacimento delle proprie esigenze.

Generalmente, la valutazione dell'esperienza di vacanza è basata su criteri relativi ad una serie di elementi di riferimento, riconducibili a:

- qualità dell'accoglienza;
- attendibilità delle informazioni;
- possibilità, in loco, di reperire ulteriori informazioni necessarie;
- accessibilità dei luoghi, degli spazi e delle attrezzature.

Nel caso in cui, durante il viaggio, si siano verificati problemi e difficoltà, le azioni da compiere sono effettuate direttamente in loco, sollevando subito obiezioni al servizio offerto, se non adeguato; contattando gli uffici dei responsabili locali sia dell'operatore turistico sia degli enti istituzionali di promozione turistica che generalmente salvaguardano la qualità dell'offerta nei riguardi della clientela. Oppure, al rientro a casa, contattando le agenzie di viaggio che hanno organizzato la vacanza e circostanziando l'accaduto, sottolineando la necessità del miglioramento del servizio e dell'accoglienza e richiedendo, in casi di gravi violazioni contrattuali e di compromissione sostanziale della qualità della vacanza, risarcimenti adeguati.

Le Criticità emerse

I *risultati*, suddivisi secondo le fasi temporali significative di svolgimento della vacanza (prima, durante, dopo il viaggio), sono stati sintetizzati, evidenziando gli aspetti relativi alle *problematiche/criticità*, emerse.

In particolare, è stata posta grande attenzione ai temi correlati all'informazione sia in relazione alle modalità di reperimento che alla qualità della stessa.

Prima del viaggio

Gli aspetti di seguito sintetizzati propongono prima, gli aspetti relativi alle modalità di reperimento delle informazioni in maniera diretta ed indiretta, poi gli aspetti relativi alla qualità.

Informazione diretta

(realizzata dal turista in maniera autonoma)

- ✓ Difficoltà nella consultazione di website ONLINE, per la complessità riscontrata nella navigazione, nonché per la limitata disponibilità di siti certificati con W3C, consultabili quindi, anche da persone con disabilità di tipo sensoriale.
- ✓ Mancanza di attrezzature per una diffusione ampliata delle informazioni (utilizzo di telefoni con sistema DTS, FAX, trasduttore vocale).
- ✓ Difficoltà di reperimento di guide specialistiche, di cui a volte non è neanche nota l'esistenza.
- ✓ Difficoltà di valutare l'affidabilità di informazioni pubblicate, ma di cui non si hanno informazioni sulla capacità ed esperienza di chi le ha raccolte.
- ✓ Difficoltà dovuta alla mancanza di disponibilità, da parte degli operatori, ad offrire informazioni dettagliate.

Informazione indiretta

(realizzata attraverso operatori turistici o organizzazioni di persone disabili)

- ✓ Le informazioni non reperite attraverso contatti consolidati vedono gli operatori, che non sono in grado di comprendere le specifiche esigenze espresse dal potenziale viaggiatore, incapaci nel reperire e fornire risposte adeguate.

- ✓ Le organizzazioni offrono pacchetti turistici per le persone con esigenze specifiche, garantendo un sicuro grado di assistenza e sicurezza, sia rispetto all'accessibilità delle strutture ospitanti e delle destinazioni offerte, sia sull'organizzazione delle attività e delle giornate che compongono la vacanza; spesso, però, vincolano la persona a tempi prestabiliti, ad effettuare la vacanza in periodi di bassa stagione e a rimanere in contesti relazionali protetti .

Inoltre, nonostante un elevato livello di consapevolezza e comprensione delle esigenze, spesso ciò è circoscritto alle persone che presentano la **stessa** tipologia di disabilità e quindi l'offerta non è adeguata a tutti i possibili utilizzatori.

Qualità delle informazioni

- ✓ Mancanza di informazioni di dettaglio sui singoli elementi che compongono la vacanza e sulla correlazione tra loro, rispetto all'intero sistema-vacanza.
- ✓ Mancanza di informazioni sulla reperibilità in loco, sia di ausili specifici, che di personale in grado di offrire assistenza specializzata e più in generale sulle strutture sanitarie (sulle loro specificità e distanze dalla località di destinazione).
- ✓ Mancanza di informazioni sugli sportelli informativi locali disponibili e sulla qualità delle informazioni che questi sono in grado di offrire.

Durante il viaggio

- **Gli spostamenti**
- ✓ Mancanza di sistemi di comunicazione in caso di emergenza, adatti a persone con disabilità di tipo sensoriale (paline SOS in autostrada solo con comunicazione audio; non disponibilità di numeri di soccorso raggiungibili anche attraverso l'invio di sms).
- ✓ Poca cura nel maneggiare ed immagazzinare gli ausili trasportati, soprattutto durante i viaggi in aereo.
Difficoltà di accesso ai controlli aeroportuali di kit sanitari specifici, provvisti di siringa ad uso terapeutico.
Tempi più lunghi per l'accesso a treni ed aerei.
- ✓ Mancanza di servizi igienici realmente accessibili ed in condizioni igieniche accettabili.

- ✓ Mancanza di segnaletica e di informazioni sufficienti all'orientamento e al raggiungimento di luoghi e destinazioni di interesse.
- ***Il soggiorno***
- ✓ Scelta obbligata di destinazioni orientata, a causa delle condizioni di accessibilità non verso i propri gusti ma verso mete già conosciute e 'sicure'
- ✓ Aggravio dei costi, dovuto alla disponibilità di offerte quasi sempre in strutture ricettive appartenenti a categorie elevate.
- ✓ Incongruenza delle informazioni rispetto alla condizione reale, riferita a tutti gli elementi componenti il sistema vacanza.
- ✓ Mancanza di segnaletica e di informazioni sufficienti all'orientamento e al raggiungimento di luoghi e destinazioni di interesse.
- ✓ Pregiudizio relazionale, dovuto alla non conoscenza delle reali condizioni del cliente/visitatore.
- ✓ Presenza di barriere architettoniche.
- ✓ Impossibilità di accesso a strutture da parte dei cani-guida.
- ✓ Mancanza di informazioni sui componenti e le modalità di preparazione dei cibi. Impossibilità di avere i pasti in orari personalizzati.
- ✓ Mancanza di servizi igienici realmente accessibili ed in condizioni igieniche accettabili.
- ✓ Mancanza di informazioni sulle caratteristiche antiallergiche di arredi e attrezzature interne alle camere.
Indisponibilità a fornire materiali specifici antiallergici e ad effettuare una più accurata pulizia.
- ✓ Mancanza di dispositivi ed indicazioni sul comportamento da tenere in caso di emergenza, comprensibili da persone con disabilità di tipo sensoriale, con difficoltà di apprendimento.

□ ***Le attività***

- ✓ Incapacità al coinvolgimento, di persone disabili, da parte degli operatori delle attività ricreative.
- ✓ Mancanza di personale, nei musei e nelle sale espositive, in grado di dare descrizioni orali delle opere e degli oggetti in esposizione e di guide

turistiche esperte in sistemi di comunicazione adeguati a visitatori con disabilità sensoriali e con difficoltà di apprendimento.

- ✓ Mancanza di sistemi e mezzi integrati, per le persone con disabilità di tipo sensoriale, sia per la comunicazione del visitatore verso l'ambiente esterno (telefoni con sistema DTS), che per la comunicazione dell'ambiente verso il visitatore con esigenze specifiche (scritte in caratteri Braille e in macrocaratteri, modelli in scala degli spazi di visita; audioguide, display ottici; possibilità di toccare le opere e gli oggetti in esposizione).
- ✓ Impossibilità di accesso a strutture da parte dei cani-guida.
- ✓ Delusione delle aspettative.

Dopo il viaggio

- ✓ Delusione delle aspettative.
- ✓ Pubblicità negativa nei confronti del sistema turistico, del paese e della struttura ospitanti, nonché degli operatori turistici.
- ✓ Attivazione di azioni di rivalsa verso il sistema turistico, il paese e la struttura ospitanti, nonché verso gli operatori turistici.

In conclusione, i dati rilevati, permettono di definire due diverse tipologie di esigenze, proprie del turista con bisogni specifici:

- le une, di carattere generale, relative al suo *status* di cliente, che ha diritto, in ogni caso, di ottenere un servizio di qualità;
- le altre, più specifiche, relative cioè alla sfera individuale e personale, perciò direttamente correlate a richieste individuali di comfort e sicurezza.

Ogni turista ha, infatti, le sue attitudini ed aspettative che condizionano e definiscono il suo comportamento in ogni momento della permanenza nella località e nella struttura ricettiva.

Il sistema dell'offerta turistica attraverso il Focus degli operatori

Il focus Group destinato agli operatori ha aperto un dialogo diretto con il mondo dell'offerta, allo scopo di completare le linee di azione necessarie a definire i percorsi formativi che fluiranno nel modello di formazione dei formatori.

L'obiettivo è stato raggiunto attraverso l'interpretazione delle richieste che gli stessi hanno avanzato al fine di arricchire le conoscenze per coloro che offrono o che vorranno offrire prodotti per turisti con esigenze specifiche così da integrare le competenze professionali, i profili professionali, le specifiche attività di formazione.

I protagonisti dei focus organizzati dal partenariato del progetto, rappresentano una campionatura dell'offerta turistica; operatori, imprenditori, rappresentanti di categorie ed associazioni, appartenenti ai diversi ambiti della catena turistica.

Le modalità con cui i contatti sono stati attivati dai partner sono state diverse; alcuni hanno realizzato degli incontri di gruppo, altri hanno proceduto a colloqui singoli, altri ancora hanno raccolto interviste telefoniche.

La diversità con cui sono avvenuti i contatti e l'eterogeneità di coloro che sono stati coinvolti, sia per appartenenza a settori diversi della catena turistica che per esperienze intraprese, non ha influito sul significato dei risultati ottenuti, anzi la diversità dei contributi, se non rispetto al metodo, ma rispetto alle diverse figure coinvolte, lo ha accresciuto notevolmente.

Attraverso le esperienze raccolte, il quadro delle esigenze formative del personale turistico già interpretate con il Focus dei giovani, assume un doppio valore in quanto rappresenta non solo quello che è chiesto dalla domanda, ma anche dove questo si colloca rispetto al il livello reale dell'offerta.

Il doppio riscontro ci ha consentito di comprendere come e perché le criticità emerse dal focus dei giovani, trovano o meglio non trovano ancora, una risposta esauriente da parte degli operatori del settore in tutti gli ambiti della catena turistica.

Partendo dalla griglia dei temi di discussione stilata per i focus, che propone indirizzi di argomento su:

- le motivazioni di coloro che offrono prodotti per tutti e di coloro che ancora non lo fanno;
- le modalità di erogazione di prodotti specifici;
- le questioni inerenti i temi dell'accessibilità delle strutture;
- le difficoltà nel conciliare la gestione di strutture a destinazione specifica con altri mercati di domanda;
- la mancanza di una idonea conoscenza del settore;

gli aspetti emersi sono stati razionalizzati e ricondotti alle due principali realtà dell'offerta che si sono evidenziate.

Le *realtà* dell'offerta

Le esperienze dei rappresentanti dell'offerta, qualunque sia la loro collocazione nella catena turistica, definiscono due distinte realtà, per ciascuna delle quali sono stati riportati gli aspetti più significativi relativi alla collocazione nel mercato, agli aspetti economici, alle rispettive motivazioni.

Le esperienze sono definite *indirizzate ed occasionali*

Le esperienze *indirizzate*

- Gli operatori che offrono prodotti destinati a questo target specifico, sono principalmente collocati nell'ambito dell'associazionismo
- L'aspetto economico non risulta tra i motivi che hanno spinto a intraprendere una attività in questo settore, ma le reali motivazioni sono da ricercare essenzialmente nella volontà intrapresa per conto della specifica associazione, che a sua volta richiede servizi che non trova nei circuiti di mercato tradizionali.
- Gli introiti economici risultano discreti, sebbene essenzialmente derivanti da clienti aderenti alle associazioni dei disabili.
- Il personale già inserito nell'organizzazione e le strutture risultano avere tutte le caratteristiche per offrire un servizio che risponde in maniera adeguata alle specifiche esigenze espresse, sia rispetto all'accessibilità delle strutture ospitanti e delle destinazioni offerte, sia sull'organizzazione delle attività e delle giornate che compongono la vacanza.
- Evidenziano una certa difficoltà nel reperire, nelle località di destinazione degli spostamenti, personale specializzato che sappia rispondere in maniera adeguata alle esigenze espresse.
- Evidenziano difficoltà nei contatti per definire pacchetti turistici che rispondano al loro specifico target di utenti. Questo comporta la necessità che sia sempre attivata una verifica preliminare in loco.
- Le caratteristiche insite nella tipologia dell'offerta creano di fatto un contesto fortemente protetto.
- Emerge la difficoltà di collocare il loro prodotto nel circuito del mercato tradizionale dell'offerta turistica. Questa difficoltà è dovuta al fatto che un'esperienza così fortemente indirizzata sia nelle strutture che nei servizi offerti non risulta gradita a target di utenti "normodotati"

Le esperienze *occasional*

- Queste esperienze sono commisurate al grado di accessibilità offerto dalle strutture ed alla casualità che si sia venuti in contatto con esperienze in questo settore. In entrambi i casi il tutto è difficilmente programmabile e spesso improvvisato su richieste specifiche.
- L'unico aspetto riferibile al marketing è banalmente l'icona apposta sui depliant per segnalare l'accessibilità della struttura.
- Le motivazioni addotte dagli operatori, che non hanno ancora servizi indirizzati a questo target, sono imputate a problemi di natura principalmente economica. Molti di loro considerano che offrire questi servizi comporti un forte aggravio nei costi di gestione dell'offerta e nella realizzazione di interventi relativi all'accessibilità delle strutture che li erogano.
- Emerge una certa consapevolezza rispetto alle problematiche inerenti la mobilità ed il necessario approfondimento delle informazioni da reperite per l'offerta dei pacchetti turistici indirizzati a questo target, sia rispetto alla reale accessibilità delle strutture che delle destinazioni.
- Viene percepita come una potenziale criticità l' idonea preparazione del personale all'accoglienza ed alla gestione di questo target di clientela.
- E' emerso come problema fondamentale l'accessibilità del "Sistema territoriale" in cui è collocata la struttura turistica. E' stata rilevata l'impossibilità nelle città di offrire un soggiorno realmente accessibile a tutti. Le città sono disseminate di barriere che ne rendono problematica la completa fruizione da parte di persone con disabilità.
- E' stata individuata, nella collaborazione con le associazioni dei disabili, la possibilità di realizzare una certa apertura verso i temi specifici che li riguardano, portando a testimonianza alcune esperienze già realizzate.
- Un'ampia volontà di apertura verso questa tipologia turistica viene dalle associazioni di categoria del settore turistico, che guardando con realismo alla domanda che proviene dal target specifico, avvertono un forte potenziale di crescita e di conseguente sviluppo economico.
- L'accessibilità delle strutture è l'elemento alla base di quasi tutte le argomentazioni espresse dagli operatori. Questa considerazione è riferita non solo al forte impegno economico che molti hanno dovuto sostenere per la messa a norma, richiesta per l'abbattimento delle barriere architettoniche,

ma anche alle soluzioni progettuali che sono state adottate. Queste hanno reso, nello specifico, le camere per persone con disabilità delle strutture ricettive così "ospedaliere" da non essere vendibili ad altri clienti, producendo quindi un doppio danno: l'impossibilità di ammortizzare le spese sostenute e la riduzione dell'offerta reale della struttura.

Da quanto esposto risulta chiaro che la risposta al target di clienti con bisogni specifici non può venire né dall'offerta *indirizzata* né da quella *occasionale*.

In entrambi i casi molteplici sono le criticità; nel primo caso l'offerta è così indirizzata da essere interpretata come ghezzante; nel secondo risulta priva di una adeguata preparazione.

Le motivazioni e le reticenze raccolte sono da ricondurre soprattutto alla quasi totale non conoscenza:

- dei destinatari
- delle reali modalità di erogazione dei servizi
- dei requisiti tecnici per la fruizione agevole delle strutture.

L'integrazione auspicabile può essere realizzata solo guardando al settore come ad nuovo mercato da conquistare, dando alle persone disabili il diritto di essere semplicemente dei **clienti**.

Per realizzare questo è necessario intervenire sulla formazione qualificata, così da interpretare il senso reale del processo che è quello legato alla qualità del servizio. La formazione che si realizzerà nel progetto 'produrrà' figure professionali che gradatamente riusciranno a riempire questo gap concettuale e conoscitivo.

Sarà però necessario anche intervenire "**in maniera virtuale**" su quegli aspetti che hanno per interpreti figure coinvolte in maniera occasionale o non direttamente legate al settore turistico, dai progettisti agli amministratori pubblici, affinché, nel primo caso propongano soluzioni più integrabili e 'commercializzabili', nel secondo creino le condizioni necessarie affinché le città progressivamente diventino accessibili.

La qualità complessiva che si realizza offrendo servizi per tutti è il valore esponenziale di molti elementi, ma la realizzazione dell'integrazione potrà rappresentare il modo per raggiungere un altro obiettivo molto importante: abbattere le barriere della diversità.

L'importanza della formazione

Alla luce di quanto emerso la formazione del personale turistico, risulta di fondamentale importanza.

Infatti, la standardizzazione dell'offerta può essere considerata solo rispetto agli aspetti generali del servizio; viceversa, ogni interazione con i clienti richiede elevate capacità relazionali e di risoluzione di problemi, per far fronte alle più diverse richieste.

Il momento dell'accoglienza avviene ogniqualvolta il cliente interagisce con il personale del territorio o di una struttura.

Gli elementi che ne definiscono la qualità possono essere distinti in **materiali/strutturali** (aspetto tecnico), comunque riconducibili agli standard normativi da rispettare e alle qualità prestazionali che l'ambiente deve garantire; ed **immateriali** (aspetto relazionale), cioè tutti quegli elementi intangibili che influenzano il giudizio e la valutazione da parte del cliente.

Il successo o il fallimento di una vacanza dipendono in maniera diretta dal fatto che tutte le sue componenti– organizzazione, decisione, acquisto, effettuazione e ricordo – siano strettamente correlate a precisi requisiti di competenza, di efficienza e di professionalità di tutto il personale turistico con cui si interagisce.

La capacità di accogliere un ospite, farlo sentire a proprio agio, saperlo ascoltare e sapergli fornire tutte le informazioni di cui ha bisogno, sono condizioni minime, che si trasformano in una immediata impressione e valutazione.

Nel caso di una prima impressione negativa sarà difficile riuscire a recuperare la situazione e trasformare questo cliente scontento in un cliente soddisfatto. Viceversa, nel caso di una buona impressione, il cliente avrà un atteggiamento positivamente predisposto a quanto gli si propone e gli viene offerto.

Necessariamente, il punto di partenza è costituito dalla conoscenza dei bisogni e dall'identificazione delle esigenze specifiche del singolo turista.

Ciò permette di operare in varie direzioni:

in termini di accessibilità, per intervenire su tutti gli aspetti del proprio servizio e/o della struttura turistica interessata, che possono risultare carenti per garantire l'accesso ed il comfort a clienti con esigenze specifiche;

in termini di qualità del servizio per programmare idonei interventi di formazione e miglioramento delle capacità professionali delle risorse.

Le informazioni che l'operatore turistico deve essere in grado di fornire, non riguardano solo la struttura ma anche le offerte turistiche e le risorse del territorio, nonché le attività che vengono effettuate.

Pertanto, queste devono essere precise e regolarmente aggiornate.

Per quanto riguarda le informazioni sull'accessibilità degli spazi fisici, gli addetti dovranno essere in grado di riconoscere, in relazione al metodo adottato per la rilevazione, l'attendibilità della stessa informazione, generalmente effettuata attraverso metodi di validazione, già sperimentati, che offrono quindi ampio margine di certezza rispetto alle informazioni fornite.



La corretta e dettagliata informazione sulle caratteristiche della struttura, consente la possibilità, da parte del turista, di effettuare una **scelta**, che è sempre soggettiva e discrezionale, ma che deve essere anche consapevole per evitare tutte quelle situazioni di disagio, disillusione e risentimento che si andrebbero a ripercuotere, in ultima analisi, direttamente sul fornitore di servizi, sulla sua immagine di operatore turistico affidabile e sul suo risultato economico.



In sintesi alcuni aspetti del piano formativo

Dagli approfondimenti svolti sono emersi gli aspetti fondamentali che la formazione dovrà contenere.

Gli aspetti sono di seguito elencati e distinti in tecnici e relazionali, in relazione alla loro principale peculiarità.

CONTENUTI

AMBITI

<i>Caratteristiche di accessibilità dei sistemi di informazione</i>	aspetto tecnico
<i>Gli aspetti tecnici relativi alle barriere architettoniche, che possono qualificare/dequalificare l'offerta turistica</i>	aspetto tecnico
<i>Strumenti e metodi per la valutazione dell'accessibilità</i>	aspetto tecnico
<i>Gli elementi dell'offerta che integri la filiera dei servizi con le diverse esigenze esprimibili</i>	aspetto tecnico
<i>Le informazioni integrate, riferibili alle diverse esigenze espresse</i>	aspetto tecnico e relazionale
<i>Comprendere, verificare, fornire le informazioni</i>	aspetto tecnico e relazionale
<i>Conoscenza delle esigenze specifiche esprimibili da utenti disabili</i>	aspetto relazionale
<i>Customer care e accoglienza</i>	aspetto relazionale

Suggerimenti per la formazione

In questo capitolo, come nel successivo 'suggerimenti per la sensibilizzazione', vengono elencati alcuni elementi di riflessione che potranno essere utilmente inseriti nell'**Analisi dei fabbisogni formativi** ed altri che attengono più direttamente all'ambito della sensibilizzazione degli operatori e delle potenziali figure professionali che la formazione a questi temi potrà creare, in quanto potrebbero non essere nelle loro immediate possibilità, le azioni di intervento e modifica della situazione attuale.

In ogni caso essi rappresentano quanto i partecipanti disabili a tutti gli incontri dei Focus Groups hanno evidenziato come loro esigenze prioritarie ed essenziali per poter serenamente ed in totale comfort e sicurezza, affrontare la pianificazione e la realizzazione di un viaggio, di una vacanza.

La formazione del personale delle agenzie di viaggio, degli uffici informazioni, delle biglietterie, delle strutture ricettive ed extraricettive, dei musei, e di tutti quei luoghi in cui si ha un rapporto diretto con i clienti, dovrebbe avvenire inserendo nel training, sia testimonianze di persone disabili sia attraverso simulazioni delle diverse disabilità, tenendo in costante considerazione, alla base della formazione, il quadro delle diverse esigenze, per migliorare sia l'accoglienza che l'interrelazione con il cliente in tutte le fasi di preparazione e realizzazione della vacanza.

Maggiori informazioni dovrebbero essere fornite alle agenzie di viaggio circa le specifiche esigenze delle persone disabili.

Maggiori informazioni dovrebbero essere fornite dalle agenzie di viaggio circa le modalità per soddisfare, durante i viaggi, le specifiche esigenze delle persone disabili.

Le informazioni disponibili sull'accessibilità, dovrebbero essere costantemente aggiornate.

Le informazioni disponibili sull'accessibilità dovrebbero essere integrate, sia correlando tra loro mezzi di trasporto, strutture ricettive, extraricettive, spazi dedicati alla cultura e allo svago (in modo tale da permettere una correlazione totale tra tutte le componenti del viaggio); sia inserendole all'interno dei normali circuiti turistici, come surplus informativo.

Le informazioni sull'accessibilità devono quindi essere riferite, sia alla singola struttura, sia all'insieme delle parti che compongono l'intera vacanza.

Soprattutto per persone con alcuni tipi di disabilità, è necessario conoscere, non solo il livello di accessibilità della struttura di destinazione, ma anche quello dei mezzi di trasporto, sia per raggiungere la località di vacanza, che per fruire in loco dell'offerta turistica esistente, unitamente a quello degli spazi per il tempo libero.

Considerando, ad esempio, l'albergo come una singola struttura, le informazioni sulla sua accessibilità, sono relative alle caratteristiche di:

parcheggio,
percorso esterno per raggiungere l'ingresso,
ingresso,
percorsi interni per raggiungere gli ambienti di interesse,
spazi comuni,
camera,
servizio igienico.

Considerando, invece, l'intera vacanza, le informazioni sull'accessibilità, che realizzano un sistema integrato e tali da garantire il soddisfacimento di tutte le esigenze, sono relative alle caratteristiche di:
vettori di trasporto,
luogo di destinazione (o singola struttura),
altre strutture correlate.

Ognuno degli elementi all'interno del sistema-vacanza deve essere indagato nelle sue singole parti componenti, così come specificato sopra.

Le informazioni sull'accessibilità, dovrebbero essere disponibili su una maggiore e diversificata tipologia di supporti.

Gli operatori turistici dovrebbero avere una reale conoscenza del livello di accessibilità della struttura che utilizzano per i loro prodotti, in tutte le sue parti componenti.

Gli operatori turistici dovrebbero essere in contatto con strutture, come ad esempio le sanitarie, dove poter noleggiare, acquistare, aggiustare, se necessario, gli ausili durante la vacanza; nonché con associazioni/strutture che possano fornire assistenza in loco.

Potrebbe essere utile nonché friendly, avere come operatore turistico, al quale esprimere esigenze e necessità, una persona disabile.

In particolare, nel momento in cui si instaura una relazione diretta tra il personale turistico ed il viaggiatore con bisogni specifici, è necessario tenere conto di alcuni suggerimenti di base, che regolano un buon rapporto interpersonale e che dovranno essere inseriti nei processi formativi del personale stesso.

- Rivolgersi direttamente alla persona disabile, evitando di by-passarla rivolgendosi invece agli eventuali accompagnatori.
- Assumere un atteggiamento naturale di cortesia e disponibilità, superando l'eventuale imbarazzo iniziale.



- Evitare un'eccessiva solerzia nell'offrire aiuto, ma chiedere con discrezione al cliente. Quando l'aiuto è richiesto seguire le indicazioni che vengono date dal cliente stesso, senza prendere iniziative, che potrebbero non essere gradite.
- Evitare di creare situazioni di disagio nel porgere aiuto e nella relazione.



Suggerimenti per la sensibilizzazione

Unitamente a quanto detto sopra, la qualità dell'accoglienza è riferita, non solo al rapporto diretto tra viaggiatore ed operatore turistico, ma anche al rapporto tra il viaggiatore e l'ambiente e le strutture costruite che lo ospitano.

È necessario quindi operare un'azione di sensibilizzazione degli imprenditori turistici, affinché anche le strutture siano in grado di offrire un alto grado di accessibilità, attraverso:

- parcheggi riservati collocati nei pressi degli ingressi;
- percorsi possibilmente brevi, lineari, ben tenuti, attrezzati con aree di sosta;
- segnaletica informativa chiara, leggibile, anche in linguaggi diversificati;
- servizi igienici facilmente individuabili;
- ambienti piacevoli, privi di ostacoli, riconoscibili, non disorientanti.

Infatti, tutte le caratteristiche e gli aspetti della vacanza in grado di soddisfare i bisogni ed i desideri di ciascun cliente, garantiscono il raggiungimento di livelli di redditività ed economicità di lungo periodo.

E' infine necessario considerare che la pianificazione dello sviluppo di un sistema integrato per l'accoglienza di turisti con esigenze specifiche deve potersi basare, per raggiungere gli obiettivi di promozione turistica dell'area di riferimento, sulla condivisione degli obiettivi medesimi, delle strategie di attuazione e sull'integrazione degli interventi.

La componente pubblica e quella privata dovranno, di conseguenza, porre in essere iniziative che siano tra di esse complementari, pur nella suddivisione delle diverse competenze istituzionali e dei diversi obiettivi di ritorno economico che queste due aree esprimono.

La considerazione di fondo su cui si basa la costruzione di un efficiente sistema di rete locale è la necessità che:

- le conoscenze di base sul tema del turismo per tutti,
- il livello di consapevolezza sulla realtà sociale ed economica del segmento rappresentato dai turisti con esigenze specifiche
- la disponibilità all'accoglienza
- il concetto di pari opportunità e di autonomia di ciascun individuo

siano convincimenti condivisi da tutte le componenti.

La progettazione e l'offerta di un prodotto turistico **per tutti** dovrà infatti poter contare su di un livello di qualità e di comfort adeguato alle esigenze espresse dal target di riferimento, al livello economico del prodotto turistico e ad un coerente rapporto 'prezzo-servizio offerto'.

