



**Progetto EU.FOR.ME**

Formazione turistica per un'utenza ampliata

# **EU.FOR.ME FORMARE ALLA QUALITA' TRAINING TO QUALITY**

**SEMINAR'S PROCEEDINGS  
ATTI DEL SEMINARIO  
ASSISI 16 JUNE 2006**



## **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.

## Contenuti

<b>GIOVANNI SANSONE – DIRETTORE CONTACT CENTER SUPERABILE, MODERATORE .....</b>	<b>5</b>
<b>CLAUDIO RICCI - SINDACO DI ASSISI .....</b>	<b>5</b>
<b>MAURIZIO MAROTTA – PRESIDENTE CO.IN COOPERATIVE INTEGRATE ONLUS ROMA .....</b>	<b>8</b>
<b>LORIS LINO MARIA NADOTTI (PRESIDENTE CST) .....</b>	<b>10</b>
<b>MARIA PRODI – ASSESSORE AL LAVORO E ALLE POLITICHE DELLA FORMAZIONE DELLA REGIONE UMBRIA .....</b>	<b>12</b>
<b>LIBERO MARIO MARI – PRESIDENTE DEI CORSI DI LAUREA SUL TURISMO .....</b>	<b>14</b>
<b>GIAMPIERO GRIFFO - RAPPRESENTANTE DEL CONSIGLIO NAZIONALE SULLA DISABILITÀ PRESSO L'EUROPEAN DISABILITY FORUM.....</b>	<b>18</b>
<b>HARTMUT SMIKAC - CONSULENTE DEL COMITATO TEDESCO DI COORDINAMENTO "TOURISM FOR ALL" .....</b>	<b>28</b>
<b>PETER NEUMANN –NEUMANNCONSULT .....</b>	<b>34</b>
<b>FRANCESCA TULLI (COORDINATRICE YOUTH PANEL) .....</b>	<b>37</b>
<b>CHRIS REHLINGER – RAPPRESENTANTE DEL PANEL DEI GIOVANI .....</b>	<b>40</b>
<b>LAURA ILLUMINATI - RAPPRESENTANTE DEI PARTECIPANTI AL CORSO DI FORMAZIONE .....</b>	<b>42</b>
<b>TAVOLE ROTONDE A SESSIONI PARALLELE – ORE 14.30.....</b>	<b>44</b>
<b>PRIMA TAVOLA ROTONDA – L'ACCESSIBILITÀ DELL'OFFERTA TURISTICA: PROBLEMI E PROSPETTIVE .....</b>	<b>44</b>
<b>LUCIA BARACCO (COMUNE DI VENEZIA) .....</b>	<b>44</b>
<b>RAFFAELE GORETTI (FAIP- FEDERAZIONE ASSOCIAZIONI ITALIANE PARA - TETRAPLEGICI) .....</b>	<b>49</b>
<b>GIORGIO MENCARONI - PRESIDENTE FEDERALBERGHI UMBRIA.....</b>	<b>50</b>
<b>GIAMPIERO GRIFFO - RAPPRESENTANTE DEL CONSIGLIO NAZIONALE SULLA DISABILITÀ PRESSO L'EUROPEAN DISABILITY FORUM.....</b>	<b>52</b>
<b>DAVID DROPKIN – RESPONSABILE DEL CENTRE FOR ACCESSIBILE ENVIRONMENTS.....</b>	<b>56</b>
<b>FRANCO ABBOMERATO – PRESIDENTE DELL'ASSOCIAZIONE PAROLA E LUCE .....</b>	<b>60</b>

<b>SECONDA TAVOLA ROTONDA – IL MERCATO DEL TURISMO ACCESSIBILE: COMUNICAZIONE E QUALITÀ .....</b>	<b>61</b>
<b>MAURO FANTI – DIREZIONE CENTRALE RIABILITAZIONE E PROTESI INAIL .....</b>	<b>61</b>
<b>FABIENNE FELLER – INFOHANDICAP LUSSEMBURGO.....</b>	<b>68</b>
<b>FRANCESCO GRANESE - ASSOTRAVEL.....</b>	<b>69</b>
<b>SONIA SORCI - ASSOCIAZIONE LE MAT.....</b>	<b>71</b>
<b>ROBERTO VITALI - PRESIDENTE ASSOCIAZIONE SIPUÒ, LABORATORIO NAZIONALE TURISMO ACCESSIBILE .....</b>	<b>72</b>
<b>ANA PACHECO (IPF- SPAGNA) .....</b>	<b>75</b>
<b>CONCLUSIONI .....</b>	<b>78</b>
<b>COMUNICAZIONE RICEVUTA DAL MINISTRO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI , ON.LE FRANCESCO RUTELLI .....</b>	<b>80</b>

**16 Giugno 2006 - Sala Convegni Grand Hotel Assisi – ore 10.00**

## **Apertura dei lavori e benvenuto**

**Giovanni Sansone – Direttore Contact Center Superabile, moderatore**

Buongiorno a tutti. Prima di cominciare i lavori della giornata, voglio presentarmi a tutti i presenti. Mi presento come Direttore di "SuperAbile" ancor prima che come Presidente della "Tandem", in quanto "SuperAbile" in Italia è noto, ma vorrei farlo conoscere anche nel resto d'Europa. "SuperAbile" è un'occasione di incontro di scambio, ancor prima che di informazione. È un laboratorio di opportunità e di spazi di qualità e, quindi, ben si coniuga con quello che è stato il progetto "EU.FOR.ME", che è stato soprattutto un grosso percorso sulla qualità, sul diritto al turismo, sulla possibilità che le *diversità* si incontrino.

Pertanto, è significativa la mia presenza come moderatore, in quanto responsabile di "SuperAbile", perché in tal senso si è voluto sottolineare l'omogeneità di percorsi e di linguaggi tra una delle esperienze di eccellenza italiane e una esperienza europea di buona prassi: la sfida successiva è quella di trovare adeguate sinergie di incontro futuro per la disseminazione dei risultati del progetto "EU.FOR.ME".

Avremo modo di parlarne durante la giornata, adesso lascio la parola ai padroni di casa, a cominciare dal Sindaco di Assisi, il Dott. Claudio Ricci.

## **Claudio Ricci - Sindaco di Assisi**

Questa iniziativa oggi vede uno dei suoi momenti di sintesi, a conclusione della formazione di sedici persone che dovranno occuparsi in maniera operativa di questi temi. Vorrei ringraziare l'attività che svolgono il CST e l'Università di Perugia. Queste due realtà scientifiche, che da molti anni sono un punto di riferimento per il turismo, rappresentano sul territorio una risorsa di grande importanza.

L'amministrazione comunale nei prossimi mesi intende ulteriormente valorizzare l'attività universitaria sul turismo e in tema di management dei beni culturali, nonché gli spazi che sono ormai in via di completamento: mi riferisco a Palazzo Bernabei, i cui lavori di riqualificazione saranno completati nel mese di luglio, ma anche ulteriori spazi che saranno messi a disposizione nell'attuale sede che si trova a S. Maria degli Angeli, per poter implementare sempre più le attività didattiche e anche i corsi post-universitari, i master o i corsi di specializzazione, come quelli di cui parleremo stamattina.

In tema di accessibilità dei beni architettonici e culturali consentitemi di fare qualche considerazione operativa. L'amministrazione comunale il cui territorio è inserito nella lista del patrimonio mondiale dell'umanità, posto sotto la tutela

dell'UNESCO, è da alcuni anni impegnata in alcuni progetti di grande rilievo per migliorare l'accessibilità. Il primo che mi capita di citare dal 1999 è quello con il quale abbiamo inserito nella commissione edilizia, ora commissione di qualità, un membro esperto sull'accessibilità dei beni architettonico culturali, questo perché da qualche anno noi cerchiamo non solo di rispettare la normativa, che in materia di accessibilità è particolarmente rigida, ma cerchiamo di fare qualcosa in più, controllare i progetti e aggiungere qualche ulteriore dettaglio anche rispetto alle normative minime.

È un'esperienza che abbiamo avviato nel 1999 e certamente i frutti di questo lavoro si vedranno a medio termine; ma è un'esperienza che poi ci ha portato anche ad un'altro progetto importante che cito e che coinvolge il Comune di Assisi. La ARCUS s.p.a., che è una società al cento per cento del Ministero del Tesoro ci ha inserito in un progetto pilota italiano che vede coinvolte sei città nelle quali si stanno sperimentando sistemi per l'accessibilità dei beni culturali. È un progetto triennale di cui noi stiamo rendendo operativa la prima parte che prevede il miglioramento di una serie di accessi alle basiliche e in generale dei beni culturali della città, ma oltre a questo ci vede coinvolti anche nel miglioramento del sistema territorio, stiamo infatti selezionando alcuni itinerari all'interno della città murata, altri all'esterno, lungo i quali cercheremo non solo di eliminare le barriere architettoniche, ma anche di creare degli elementi per esempio per condurre i non vedenti attraverso delle piccole guide che verranno fissate lungo i marciapiedi, oppure sistemi tattili che permettono al non vedente di avere una visione tridimensionale della facciata delle basiliche o dei beni culturali. Oltre a questo il progetto prevede un'azione forte in termini di comunicazione, andremo ad implementare un sito internet già esistente: [www.assisiaccessibile.it](http://www.assisiaccessibile.it), che verrà completato con queste informazioni e inseriremo una ricognizione del livello di accessibilità non solo delle strutture ricettive e di ristorazione ma anche dei diversi elementi della città, quali ad esempio i terminal di trasporto e altri accessi. Sarà un sistema che darà informazioni non solo sull'accessibilità dei beni culturali e ricettivi – ristorativi, ma anche di tutti gli altri ambiti della città.

Una volta implementato, questo strumento sarà connesso ad un portale che sta nascendo, [www.italia.it](http://www.italia.it), la nuova piattaforma telematica che il già Ministro per la Innovazione Tecnologica aveva avviato e che il nuovo governo penserà a completare. Si tratta di una piattaforma telematica dedicata alle attività di promozione del turismo, sul modello di quanto fatto da Francia e Spagna, e sarà una porta di accesso privilegiata per tutti coloro che vorranno avere informazioni sui prodotti turistici e culturali del nostro paese. Tra l'altro questo strumento sarà collegato a 110000 operatori commerciali del mondo, quindi tutti i tour operator e le agenzie di incoming a livello internazionale, che potranno usufruirne per la pianificazione dei loro spostamenti in Italia. Questo strumento darà inoltre ad Assisi la possibilità insieme a quaranta siti UNESCO italiani di apparire nell'home page e per noi significa avere una promozione e commercializzazione del prodotto

di grande rilievo e per questo il sito [www.assisiaccessibile.it](http://www.assisiaccessibile.it), oltre ad essere implementato, dovrà essere connesso con questa piattaforma telematica.

In conclusione, rendere un territorio accessibile non serve solo ad accogliere un target di nuovi turisti, ma è anche la presentazione di un territorio come pronto ad accogliere tutti, sia le persone disabili che tutti coloro che devono scegliere un luogo nella città. Significa inoltre dare un'immagine di qualificazione di maggior livello e qualità sul mercato aiutando dunque ad avere un turismo di maggior qualità.

Un ringraziamento al presidente del CST e a tutte le autorità universitarie perché questa è un'attività di grande rilievo sia italiano che internazionale, poiché proprio da qui nasce il pensiero scientifico dell'Italia sul turismo e sulla valorizzazione del territorio.

### **Giovanni Sansone (moderatore)**

Passo ora la parola al Presidente di un consorzio di cooperative italiane, il *COIN*, la cui presenza è particolarmente significativa per la *Cooperativa Sociale Integrata TANDEM*, capofila del progetto "EU.FOR.ME", poiché la cooperativa TANDEM nasce proprio da un progetto europeo sul turismo accessibile promosso dal COIN. Dal COIN alla TANDEM: un percorso che ha inteso proporre al territorio e alla gente comune un'idea diversa di *fare turismo* aperta a tutti, un *laboratorio delle diversità*, in cui le esigenze e i bisogni speciali potessero essere messi in comune.

È emblematico che la promozione e la sperimentazione del turismo accessibile siano venute fuori da un Consorzio di cooperative sociali, in cui la cooperativa di *tipo B* è la protagonista: per chi non lo sa, specifico che la cosiddetta cooperativa di *tipo B* è una cooperativa in cui sono inserite al lavoro *insieme* persone *con e senza* disabilità, in reciprocità e in un progetto comune, in cui si inventa e si costruisce il lavoro e le nuove idee per il futuro..... come il turismo accessibile.

Il COIN è stato uno dei promotori del turismo accessibile in Italia con il progetto "*Turismo per tutti*" a cui partecipava anche uno degli attuali partner, il partner svedese "Tourism for all", con cui la TANDEM ha continuato a collaborare e con cui sono scaturiti nuovi percorsi e nuove idee..... e oggi siamo noi, TANDEM, a parlare di qualità come promotori.

Passo la parola al Presidente del COIN di Roma, Maurizio Marotta.

## **Maurizio Marotta – Presidente CO.IN Cooperative Integrate Onlus Roma**

Questa iniziativa segna un'ulteriore passo in avanti lungo la strada che ha portato la cooperazione sociale ad occuparsi delle tematiche legate al turismo accessibile. L'associazione CO.IN si è sempre occupata della creazione di nuove imprese per permettere l'occupazione di persone con disabilità, al fine di migliorarne la qualità della vita e le condizioni di autonomia. Per affermare questo binomio, l'associazione si è fatta carico di portare avanti diversi progetti per sostenere il turismo accessibile: da una parte la realizzazione di guide ed altre iniziative locali con il Comune di Roma e con la Regione Lazio, dall'altra la promozione e la partecipazione a diversi progetti europei nell'ambito dei programmi "Leonardo", "Horizon" ed "Equal".

Un'esperienza ricca che ci ha permesso di scambiare le migliori esperienze a livello locale, nazionale ed europeo.

L'associazione è stato il soggetto che ha messo in esecuzione il progetto "Italia per tutti", un programma attuato dal Dipartimento del Turismo presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri sul finire degli anni Novanta, che ha permesso una mappatura delle situazioni di accessibilità nelle principali strutture alberghiere e nei maggiori punti di interesse turistico in Italia.

La situazione fotografata, rispetto a venti anni fa, mostra dei miglioramenti come, ad esempio, la consapevolezza degli Amministratori su cosa significa "accessibilità": non soltanto un diritto alla fruibilità per le persone con disabilità, ma anche un'ulteriore possibilità di qualificazione e miglioramento turistico indirizzato ad accogliere tutti i bisogni che ogni persona porta con sé, al di là del proprio stato di salute soggettivo o condizione fisica.

Occorre attenzione da parte degli Amministratori pubblici e delle Scuole, perché il tema della fruibilità delle strutture riguarda anche la crescita qualitativa del nostro sistema di vita e affrontarla con questo taglio, a partire dalle condizioni di difficoltà, ci permette di capire come possiamo migliorare l'insieme del nostro sistema, sia esso un sistema di welfare urbanistico o architettonico o economico.

L'impresa sociale è la dimostrazione di una capacità. Nasce da una condizione per cui sono tagliate fuori dal "normale" mercato del lavoro alcune persone con disabilità o svantaggiate: da questa condizione di emarginazione, si è sviluppata la capacità di mettere in piedi delle imprese che sanno stare sul mercato.

Le imprese sociali sono notevolmente cresciute negli ultimi anni, rafforzando il loro peso a livello locale e nazionale: oggi ne esistono circa tremila. Un livello eccellente, se si tiene conto che l'esperienza dell'impresa sociale è partita solo dal 1991.

Ieri sera, eravamo a cena in un'una Cooperativa Sociale vicino ad Assisi: ecco un esempio eccellente, che richiama analoghe esperienze di turismo sociale in Italia, in cui cooperative hanno impiantato la propria attività di gestione turistica di alberghi e di sistemi di informazione, a partire dal territorio di riferimento dei

propri soci svantaggiati, che non trovavano opportunità di inserimento lavorativo ordinario.

Il turismo è un terreno su cui molte Cooperative Sociali operano e con cui hanno rafforzato la loro posizione sul mercato. Anche per questo, considero l'esperienza del progetto EUFORME molto importante: mi piace l'entusiasmo che traspare dalla TANDEM e da tutti i partner stranieri che hanno partecipato a questo progetto, la loro voglia di stare insieme e l'ostinazione a giungere ai prodotti realizzati.

Partire dalle Scuole e dalle Università, per attivare una futura classe dirigente adatta a misurarsi con queste tematiche, è il modo migliore per creare una società più aperta e libera per tutti.

### **Giovanni Sansone ( Moderatore)**

Il percorso sul turismo accessibile, ha trovato un suo consolidamento nell'incontro tra la TANDEM e il CST, che hanno fatto "scuola" senza farla diventare noiosa, merito anche della presenza del *panel* dei giovani e comunque, in generale, con un diverso approccio formativo a certi temi, un plauso che dobbiamo dare in particolare al CST.

Mi sembra importante, prima di iniziare gli approfondimenti sul lavoro progettuale svolto, dare la parola al presidente del CST Loris Lino Maria Nadotti

## **Loris Lino Maria Nadotti (Presidente CST)**

Il saluto che porto a questo convegno è il mio personale, come presidente del CST, e quello del Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Perugia che mi onora di rappresentare quale suo delegato. Siamo lieti che tra i partner di questo progetto, provenienti da diversi paesi, sia presente anche il CST di Assisi, perché questo fatto testimonia, una volta di più, quella che è la nostra attenzione per le tematiche oggetto dell'incontro odierno e per lo sviluppo delle attività formative che da queste, in prospettiva, può scaturire. Nel corso degli ultimi anni sia il CST, sia l'Università di Perugia hanno mostrato particolare sensibilità al tema della qualità al punto di impegnarsi a conseguire il primo ben due certificazioni internazionali e la seconda, più recentemente la propria.

A mio avviso, sul piano operativo, la qualità nella produzione di servizi nei settori pubblico e privato si concretizza nella capacità dell'ente produttore di percepire bisogni diversificati, cioè una specifica abilità nel non concentrare l'attenzione solo in particolari ambiti di attività, ma nel dimostrare una sensibilità generalizzata nell'individuazione dei bisogni espressi in particolari circostanze.

Con riferimento al tema del turismo accessibile viene spontaneo ricordare come l'Italia sia un paese che possiede un patrimonio artistico, ambientale e culturale tra i più importanti del mondo: la riflessione che più volte mi è capitato di fare concerne quale effetto moltiplicativo potrebbe suscitare in termini di valore aggiunto nei servizi legati al turismo una dose massiccia di investimenti destinati a migliorare la fruibilità e l'accessibilità dei beni che lo costituiscono. Il che non significa tendere alla individuazione di uno specifico segmento di domanda nei servizi del "turismo accessibile", ma mirare invece a migliorare la qualità dei servizi stessi per tutti.

Ritengo che tutto ciò sia importante perché se si iniziasse a progettare ed operare sistematicamente e rigorosamente in questo senso si innescherebbe un circolo virtuoso capace di indurre investimenti assolutamente rilevanti, creando le premesse affinché questi generino significative prospettive di entrate per gli operatori del settore.

Credo che idee simili a questa si stiano consolidando, stante il fatto che il governo da poco insediato ha posto tra le priorità relative alla propria azione in campo turistico il miglioramento della qualità e dell'offerta, che non può certamente prescindere da coerenti programmi formativi; questo perché se da un lato è vero che "qualità" significa percezione dei bisogni altrui, per realizzarla concretamente occorre che si formino persone capaci di esprimere correttamente tale sensibilità.

L'importanza di tutto ciò è resa ancor più evidente dal fatto che operando in questa direzione si incrementa la capacità competitiva del nostro sistema nel panorama internazionale e, inoltre, agendo su questa leva si spingono le imprese del comparto a individuare e sfruttare i propri fattori critici di successo a tutto vantaggio dell'intera offerta turistica nazionale.

Credo che in questa direzione si debba agire rapidamente e che vadano sviluppati gli standard di qualità che rappresentano una tematica da affrontare non solo in un'ottica nazionale, ma anche europea.

Per questo ringrazio tutti, in particolare il comune di Assisi che ci ospita, ed auguro a tutti buon lavoro nella convinzione che queste giornate portino un valore aggiunto alla conoscenza ed alla cooperazione di assoluta rilevanza.

### **Giovanni Sansone (Moderatore)**

Adesso entriamo nel pieno della presentazione del percorso della qualità. È stato molto interessante vedere questa convergenza dei primi interventi sul discorso "qualità", non nicchie o percorsi privilegiati, ma la strutturazione di un'offerta turistica in termini di "qualità". Quando si migliora l'accessibilità dei luoghi torna utile a tutti, anche a coloro che hanno esigenze particolari.

Questa è una grossa innovazione culturale, prima ancora che di marketing.

Abbiamo fatto passi da gigante rispetto a quello che pensavamo anni fa.

Anna Grazia Laura, coordinatrice del nostro progetto, ha chiesto la parola.

### **Anna Grazia Laura – Tandem (non in programma)**

Vorrei solo inquadrare brevemente quello che, nella descrizione del Progetto, verrà sviluppato nella seconda parte della mattina.

Soprattutto come e perché il progetto è stato pensato, perché l'abbiamo realizzato.

EU.FOR.ME è un progetto che punta a una formazione di qualità di cui abbiamo avvertito l'esigenza sia a livello italiano che internazionale, insieme alla necessità che certe tematiche sia inserite nei percorsi formativi, accademici o professionali, di quanti si stanno specializzando in ambito turistico.

Abbiamo ritenuto fondamentale cominciare a creare le basi affinché la consapevolezza della necessità di creare e immettere sul mercato un prodotto di qualità nei riguardi di tutti i clienti divenga prassi fin dal momento in cui si va a scuola, all'università o si affronta un percorso professionalizzante in ambito turistico.

Oggi rilasciamo alla Commissione Europea che ci ha finanziato dei prodotti concreti: quattro moduli completi di formazione, frutto del lavoro del partenariato di progetto, con la preziosa e continua collaborazione di un "panel" di giovani provenienti dai paesi europei partecipanti.

Abbiamo formato sedici giovani capaci di affrontare le problematiche del turismo per un'utenza ampliata in maniera esauriente ed approfondita.

Ci rivolgiamo quindi alle istituzioni, al mondo accademico e alle industrie, a tutti coloro che possono in maniera significativa trarre profitto dal nostro lavoro perchè ne tengano conto.

La nostra visione del progetto è come una favola a lieto fine, come l' inizio di una serie di favole che continuano nel tempo, tutte positive e tutte in crescita.

## **Giovanni Sansone (Moderatore)**

Introdurrei ora il discorso sulle strategie del turismo e della formazione, parliamo in particolare di "qualità" come strategia. Sull'argomento passo la parola a Maria Prodi, Assessore al Lavoro e alle Politiche della Formazione della Regione Umbria.

## **Maria Prodi – Assessore al Lavoro e alle Politiche della Formazione della Regione Umbria**

Più volte come assessore al turismo mi è capitato di pensare che la questione **accessibilità** in una regione come l'Umbria è veramente una sfida, data la sua conformazione. Abbiamo una regione arroccata in bellissimi ma scomodissimi centri storici che l'amministrazione degli enti locali ci ha per fortuna permesso di lasciare sostanzialmente intatti. Se consideriamo l'Umbria come banco di prova e riusciamo a declinare un turismo per tutti nella nostra regione penso che avremo fatto un lavoro decisamente utile.

Il turismo è una delle nostre potenzialità probabilmente ancora da sviluppare molto di più. E' chiaro che ci sono questioni politiche complessive che non è il caso di sollevare in questa sede.

Esiste il problema di ricostruire il sistema del turismo nel paese superando, e lo dico io che faccio l'assessore regionale, i rischi di frammentazione che nel corso degli anni passati abbiamo vissuto. C'è la necessità di rilanciare una politica di formazione e innovazione del livello delle risorse umane investite nel turismo. In qualche modo in buona parte il turismo in Italia è ancora legato alla trasmissione di attività familiari, attività medio – piccole, e ad una scarsa presenza di una strutturazione più importante quantitativamente. Sono situazioni in cui spesso vince un ottimo senso istitutivo dell'accoglienza e una vigorosa tradizione della capacità di intuire le esigenze e impostare una errata comunicazione e accoglienza del turista. C'è però tutto uno spessore che solo una formazione che nasce da una ricerca scientifica sul turismo e da una riflessione strutturata può fornire e questo salto dall'empiria e dalla tradizione familiare verso una costruzione più sostenuta da un background strutturale di conoscenze sul turismo è un elemento dirimente per parlare veramente di turismo di qualità. Noi abbiamo per esempio nella nostra regione uno scarso livello medio di preparazione dal punto di vista di un

background formativo di studi fatti dagli operatori del turismo. Allora c'è un problema di intensificare i percorsi formativi e di riuscire a coniugare tutto ciò con l'investimento che viene fatto in risorse, ma anche in tecnologie, sulla filiera del turismo cultura e ambiente, su cui si è esercitato un grosso sforzo d'innovazione della nostra regione, un'innovazione che coglie il nostro patrimonio storico per guardare avanti. Questa è una sfida che si può vincere solamente affiancando un notevole impegno in ordine alla cura delle risorse umane, per creare veramente una sinergia fra gli investitori nelle strutture e la capacità di renderli promotori di sviluppo dei territori.

Attraverso un "know-how" più intenso ma anche più diffuso, grazie al Fondo Sociale Europeo, noi abbiamo prodotto degli interventi integrati unendo in bandi multimisura risorse a fondo sociale e risorse FESR.

Queste sono formule che abbiamo già sperimentato che, seppure complicate, corrispondono a quest'idea di affiancare formazione e investimenti nello sviluppo, anche nelle infrastrutture turistiche. E' chiaro che noi non possiamo pensare soltanto alla formazione di alcune eccellenze, anche se sono importanti per lo sviluppo del settore turistico. C'è infatti anche il problema di una diffusione capillare di competenze su alcune linee specifiche come quella che oggi è in osservazione, cioè l'accessibilità: il turismo per tutti. Questo è un tema che deve anche diventare un oggetto di riflessione a livello formativo più specializzato, perché l'obiettivo non deve essere quello di creare delle piccole isole sperimentali di accessibilità rinchiusi in una zona di riserva, ma, invece, diffondere in modo sistematico alcuni elementari e indispensabili strumenti di accessibilità ovunque. Analogamente noi non possiamo pensare di formare solo piccoli gruppi di specialisti, anche fossero dei super specialisti sul tema, ma dobbiamo veramente fare uno sforzo di diffusione trasversale della consapevolezza di cosa significa turismo accessibile a tutti gli operatori del settore. Bisogna fare in modo che questo tipo di formazione comprenda uno sforzo di decentramento culturale, di capacità di interpretare i bisogni e le esigenze e una traduzione culturale delle dimensioni di vita che si vanno ad offrire nel momento in cui ci si occupa di accoglienza.

Un ultimo cenno: probabilmente un tipo di "background" di questo genere sarebbe anche importante per i decisori politici. Molto spesso manca nel momento in cui si vanno a fare le scelte e le scelte sull'accessibilità, una programmazione di azioni che non sono solo azioni mirate, quanto una successione di declinazioni verso l'accessibilità di tante scelte che si vanno a sommare e che poi costruiscono la vivibilità e l'accessibilità delle nostre città, dei contesti in cui ci incontriamo, ci muoviamo, realizziamo le nostre attività quotidiane. Il tema è tipicamente trasversale e deve attraversare le politiche della mobilità, dell'urbanizzazione, delle comunicazioni ecc. Su tutto questo, probabilmente, la politica, e non solo la politica, ha bisogno di suggerimenti forti e questi possono essere trovati se c'è un sempre più intenso intreccio fra chi si trova a dover rappresentare le istituzioni nel momento delle decisioni, e chi, attraverso il mondo dell'associazionismo,

attraverso la capacità di aggregare pezzi di società rispetto ad alcune tematiche, matura delle esperienze e delle riflessioni forti. Quindi, io ringrazio per questo dell'invito che mi è stato fatto; non credo di dovervi annoiare con un dettaglio più ampio rispetto alle politiche formative, alla loro declinazione nella prossima riprogrammazione: c'è tutta una serie di temi su cui ci stiamo esercitando rispetto alla nuova grande fase 2007-2013 che si aprirà.

Credo che sicuramente il turismo dovrà essere una delle grandi risorse, uno dei filoni su cui concentreremo quest'idea di sviluppo integrato: territorio, cultura e ambiente, e che quindi dovremo, e voglio assolutamente che si trovino di nuovo, altre occasioni per costruire questi percorsi "ad hoc" che riguardino il turismo di qualità che, mediante l'accessibilità, diventi turismo per tutti.

### **Giovanni Sansone (Moderatore)**

L'Assessore regionale al Lavoro e alla Formazione Professionale ha confortato ulteriormente il nostro percorso, introducendo i concetti di *partecipazione al territorio*, di *disseminazione*, di mentalità che cambia, di cultura, di attenzione, parole-chiave che abbiamo ripetuto più volte nel corso dei nostri incontri. La formazione viene ad inserirsi in tutto questo e se questo non c'è non ci può essere vera formazione o cambiamento, poiché è il percorso fatto da tante persone, attraverso la *partecipazione*, alla base della "qualità" e del recepimento da parte delle Istituzioni.

Il Presidente dei Corsi di laurea sul turismo, Libero Mario Mari, ci illustrerà come la formazione universitaria possa diventare qualcosa di più vivo e vicino ai *bisogni speciali*.

### **Libero Mario Mari – Presidente dei Corsi di Laurea sul Turismo**

Il tema che mi è stato affidato, in questo breve intervento, concerne la formazione universitaria in relazione alle tematiche del turismo accessibile, rilevando come queste siano o meno presenti nel sistema formativo universitario italiano.

Tracciare un quadro di insieme, una sintesi, non è un compito agevole (il mondo universitario, a seguito delle autonomie, è molto sfaccettato, variegato ed articolato anche da un punto di vista geografico). Tuttavia, senza timore di sbagliare, si potrebbe già affermare che siamo di fronte ad una carenza assoluta, ad una sostanziale assenza di interesse o, più tecnicamente, alla mancata inclusione nei piani di studio più pertinenti, come i corsi di laurea in Economia del Turismo, di una simile tematica.

Dunque, nonostante i molteplici percorsi formativi e i variegati corsi di laurea, che si sono sviluppati a seguito della riforma universitaria e delle autonomie concesse in tal senso agli Atenei italiani, il dato che emerge è come detto assai poco confortante: si ha una evidente

carezza del sistema formativo, a tutti i livelli (sia nella laurea di primo livello, che in quella specialistica o magistrale, fino ad arrivare ai master), riguardo ai temi del turismo accessibile. Ed è proprio in questo, mi sia passato il termine, "vuoto formativo", come abbiamo sentito nella presentazione, si inserisce il progetto, di cui oggi si celebra la conclusione, "Formazione turistica per una utenza ampliata", che appunto ha assunto la missione di tentare, da un parte, di colmare le lacune esistenti e, dall'altra, di sollecitare il dibattito e la discussione su tali importanti temi, al fine di rendere maggiormente consapevole il mondo del turismo e quello della formazione turistica.

Dicevo, l'offerta formativa su tematiche del turismo è assai vasta ed articolata, riguardando più classi di laurea con connotati tra loro diversi dalla sociologia all'economia. Il dato che adesso fornisco è forse impreciso per difetto. Esistono in Italia ben 85 corsi di laurea di primo livello e 18 corsi di lauree magistrali, nelle cui denominazioni vi è la parola "Turismo". Ebbene in nessuno di questi corsi, forse con qualche eccezione del tutto incidentale e marginale, vi sono corsi ufficiali ed esami di profitto orientati al turismo accessibile.

Questa è una situazione che non si deve unicamente alla miopia degli organismi universitari ma è figlia di una generale disinteresse a tutti i livelli.

Da una non più recentissima indagine (risale al 1999), condotta dall'Enea e da Iter, riguardante lo studio sulla domanda di turismo accessibile, risulta dalla premessa a questa indagine che la domanda di turismo accessibile, intesa come la componente turistica che esprime esigenze speciali di comodità ed agevolazioni nei confronti della pratica del viaggiare, è un campo sostanzialmente inesplorato all'interno delle cosiddette discipline turistiche. Assenti solo le informazioni e i dati sull'argomento all'interno delle principali fonti statistiche.

In altri termini non si conosce la domanda potenziale di turismo accessibile e, ancor più grave, non si conoscono le tipologie di esigenze che interessano tale "categoria turistica". Una disinformazione comune ai principali paesi europei, che non avevano ancora provveduto a censire in modo sistematico ed approfondito la propria quota di popolazione portatrice di esigenze speciali. Pertanto, alla luce del nuovo millennio il segmento del turismo accessibile è decisamente "sconosciuto", o tutto al più semplicemente ipotizzato.

Tanto per fornire qualche dato, e comprendere così le dimensioni del fenomeno, fra gli italiani che viaggiano (pari al 55% della popolazione) la domanda esplicita del turismo accessibile era costituita da circa 900.000 persone (pari al 3% dei turisti italiani), a ciò si aggiungano circa 2,1 milioni di italiani anziani che esprimono particolari esigenze (circa il 7% dei turisti italiani). La domanda potenziale di turismo accessibile, ossia di coloro che in determinate condizioni sarebbero disposti a viaggiare, era pari a circa 500 mila italiani.

Dicevo, questa è la situazione. Le iniziative come quella di oggi possono contribuire efficacemente ad un cambiamento anche nel prossimo e vicino futuro.

In effetti, quando prima ricordavo la riforma universitaria, e mi riferisco a quella del 1999, vi sono margini di manovra per attuare modifiche dei percorsi senza che ciò debba necessariamente provenire dal Ministero.

Quello che voglio dire è che lo strumento per un cambiamento esiste e lo abbiamo a disposizione. Si tratta allora di utilizzarlo. Ovviamente, una volta in cui si raggiunge la comune consapevolezza e convinzione che si tratti di temi che meritano di trovare una giusta rilevanza nell'ambito dei piani di studio universitari.

Ora non è semplicissimo cambiare. Vi sono, da una parte, le regole e le tempistiche da rispettare e, dall'altra, gli equilibri formativi, nel senso del peso specifico dei vari settori scientifico disciplinari nell'ambito dei singoli corsi, da tutelare per una efficace formazione dei discenti.

Ma è certo che questo non è il problema maggiore. In effetti, ciò di cui oggi si avverte una carenza, anche se non assoluta e non affatto generalizzata, sono le adeguate competenze formative dei docenti su tali temi. E evidentemente il corso sulla formazione turistica per una utenza ampliata svolge questa importante funzione, ovvero quella di definire un profilo professionale di formatore specializzato nelle tematiche del turismo accessibile che possa utilizzare queste competenze nell'ambito di attività didattiche dei corsi di formazione, qualificazione e riqualificazione sul turismo erogabili presso istituzioni pubbliche e private.

E vengo allora a quello che succede ed abbiamo nel nostro corso di laurea di primo livello sull'economia e la gestione dei servizi turistici. Noi abbiamo cercato di sfruttare al massimo la flessibilità concessa nei singoli percorsi formativi dalle norme giuridiche e ministeriali. Quello che vado a descrivere non è merito del sottoscritto, visto che sono Presidente da poco più di due anni, ma dei precedenti Presidenti, il Prof. Peroni e l'attuale Preside della Facoltà il Prof. Daddi, che hanno dato vita ad una forte, stretta e proficua collaborazione con il Centro Studi sul Turismo.

In effetti grazie alla collaborazione con il CST, una peculiarità del corso triennale in Economia e Gestione dei Servizi Turistici è la presenza nell'ambito dei piani di studio di laboratori didattici professionalizzanti, a cui vengono attribuiti specifici crediti formativi. Si tratta di laboratori inseriti nell'ambito dei singoli corsi ufficiali di profitto, con l'intento dichiarato di dirottare l'offerta formativa su aspetti professionalizzanti di grande attualità. La partecipazione di esponenti autorevoli del mondo della professione turistica, chiamati a svolgere seminari e giornate di studio con i discenti del corso di laurea, permette di coniugare efficacemente, e i dati che abbiamo a disposizione ci confortano in tal senso, la teoria delle lezioni con la pratica e le problematiche del lavoro.

Si tratta di una iniziativa della sede di Assisi, apprezzata in primo luogo dai nostri studenti che, oltre ad affrontare tematiche sicuramente concrete e reali, interagiscono con i soggetti che quotidianamente operano nel mondo del turismo a tutti i livelli, ma anche ripresa da altri corsi di studio di Atenei nazionali.

Si tenga presente che la strutturazione dei laboratori e il loro inserimento nell'ambito dei piani di studio sono certamente più semplici e rapidi da attuare. In effetti, non si tratta di una modifica degli ordinamenti e dei regolamenti didattici, ma di una diversa organizzazione all'interno del corso ufficiale, che mantiene inalterate le sue caratteristiche "giuridiche" e quindi non è soggetta ad alcuna approvazione ad esclusione di quella del corso di laurea.

Proprio questa maggiore elasticità, ci ha permesso di inserire nel piano degli studi della laurea triennale un **laboratorio sul turismo accessibile**, nell'ambito del corso ufficiale del terzo anno di marketing del turismo, a cui è stato attribuito un credito formativo, corrispondente a 20 ore di seminari ed incontri.

Forse siamo i primi in Italia ad avere introdotto, seppur limitata ad un laboratorio, una offerta formativa di tali contenuti e di questo ne siamo pienamente soddisfatti. Grazie infatti alla partecipazione del CST al progetto, all'iniziativa della prof.ssa Minuti, alla disponibilità e

sensibilità del docente del corso di marketing e all'interesse dell'intero Consiglio di intercorso, siamo riusciti a dare una prima risposta ed a compiere un piccolo, ma importante, passo verso l'introduzione di tali tematiche nell'ambito dei corsi universitari.

Il fatto, poi, che ciò sia avvenuto ad Assisi può avere una grande valenza e contribuire ad una più rapida diffusione dell'iniziativa. In effetti, il corso di laurea in Economia del Turismo, con una esperienza quasi ventennale, è forse il più conosciuto, e in qualche caso anche imitato, fra quelli oggi esistenti. In altre parole, la nostra iniziativa, che naturalmente va rafforzata ed ampliata come spazi nell'ambito dei piani di studio, potrebbe rappresentare un modello da "esportare" direttamente o indirettamente in altri corsi equivalenti dell'Università italiane, contribuendo efficacemente alla diffusione di simili tematiche.

L'occasione potrebbe essere più vicina di quanto si creda. In effetti, siamo alla vigilia di una modifica della riforma universitaria che ha introdotto l'ormai famoso percorso a Y. Per cui saremo chiamati a formulare nuovi piani di studio, riflettendo attentamente sui nuovi percorsi formativi nei quali potrebbero trovare giusto spazio le tematiche del turismo accessibile. Vedremo. Quello che è certo è che si tratta di un'occasione da sfruttare a breve sensibilizzando tutti coloro che, a vario titolo (in primo luogo i Presidenti di corso, i Consigli di intercorso e i Consigli di Facoltà), dovranno partecipare attivamente alla predisposizione dei nuovi piani formativi e credo che giornate di studio, come quella di oggi, potranno certo contribuire efficacemente ad alimentare sempre più l'interesse verso tali tematiche.

Grazie.

### **Giovanni Sansone (Moderatore)**

Abbiamo parlato di formazione e qualità. Tutto questo si è consolidato in diverse esperienze di tante persone, cooperative sociali, movimenti per la Vita Indipendente, Istituzioni locali, che hanno preso atto di questo cambiamento di cultura che farà ora anche l'Università di Perugia. In tutto ciò, c'è stata una persona, che appartiene a quello che è stato il percorso della *Vita Indipendente*, dall'affermazione del concetto di "qualità" dei servizi per tutti, fino ad arrivare al *mainstreaming*, una parola-chiave fondamentale, perché il cambiamento di mentalità non ha senso, se non si sposa con politiche attive sui territori locali, se non c'è una ricaduta a livello legislativo, un ritorno in generale sulla e nella vita di tutte le persone.

Do la parola al rappresentante dell' EDF Giampiero Griffò

## **Giampiero Griffo - Rappresentante del Consiglio nazionale sulla disabilità presso l'European Disability Forum**

Vi porgo il saluto del Consiglio nazionale sulla disabilità (CND), membro fondatore dell'European disability forum (EDF). L'EDF organizza ventisette consigli nazionali e circa ottanta associazioni europee di persone con disabilità ed è la voce unitaria delle persone con disabilità verso le istituzioni europee.

A Roma nello scorso maggio l'EDF ha tenuto la sua assemblea annuale con la presenza di trentasette consigli nazionali, che si riconoscono nelle iniziative nostre attività di tutela a livello europeo, anche se non sono i loro paesi ancora membri dell'Unione europea (UE). L'EDF infatti lavora per dare una standard di rappresentanza alla voce delle persone con disabilità in tutto il continente europeo. Il CND è formato da trentatré organizzazioni nazionali e regionali e lavora per trasferire le politiche europee ed internazionali sulla disabilità in Italia e nello stesso tempo per promuovere le esperienze italiane all'estero, in un quadro di tutela dei diritti umani, basato sulla non discriminazione, l'eguaglianza di opportunità e la piena partecipazione.

Il nostro lavoro di promozione e di tutela viene svolto a più livelli: promozione di iniziative, partecipazione a progetti europei, azioni di rafforzamento delle capacità della rete dei nostri associati. Nello stesso tempo cerchiamo di impegnare i governi a rispettare i principi internazionali che sottoscrivono, li stimoliamo ad essere attivi (una nostra rappresentanza – come advisors - è parte della delegazione ufficiale italiana alla discussione alle Nazioni Unite sulla convenzione sui diritti delle persone con disabilità). Operiamo inoltre per rafforzare i diritti delle persone e delle nostre associazioni socie, in modo da rafforzare la capacità di tutelare i diritti umani, e per diffondere l'informazione su cosa avviene nel mondo all'interno della nostra rete.

Prima di cominciare la mia presentazione informo il pubblico non vedente in sala che le diapositive della presentazione in powerpoint saranno prevalentemente descrittive di ciò che viene detto e non significative, per cui ne fornirà una descrizione quando sarà realmente necessario farlo.

In Europa le persone con disabilità sono cinquanta milioni nei venticinque paesi dell'UE; il tasso di disoccupazione per queste persone è attorno all'80%, molto superiore al tasso ordinario di disoccupazione che invece è molto più basso. All'interno della realtà europea ancora molte sono le discriminazioni, vi porto l'esempio delle scuole dove nel 2003, secondo dati dell'EURYDICE, elaborati attraverso un'agenzia europea, il 56 % degli studenti con disabilità della scuola obbligatoria frequenta classi o scuole speciali; più di 1/2 milione di persone con disabilità sono segregate all'interno di 2.500 mega istituti. Questi dati fanno capire che il modello di inclusione è ancora lontano dall'essere quello che noi auspichiamo: in Europa le persone con disabilità non hanno accesso a beni e servizi come gli altri cittadini. Dato che questo è l'elemento essenziale della

cittadinanza europea – avere libertà di movimento in tutti i paesi dell’UE – pur essendo cittadini europei non abbiamo gli stessi diritti.

La disabilità è causa ed un effetto di povertà. E’ causa per una ragione evidente: là dove c’è povertà economica o di condizioni sociali c’è una povertà di possibilità economiche, carenza di condizioni igienico-sanitarie, scarsità alimentari che spesso producono malattie che producono disabilità. Nello stesso tempo la condizione di povertà può derivare anche dall’impoverimento sociale che la società produce creando ostacoli, barriere, trattamenti disuguali, alle persone, creando costi supplementari all’accesso ai servizi. Tipico esempio è l’inaccessibilità a servizi come quello dei trasporti che impedisce alle persone con particolari caratteristiche di muoversi liberamente.

Le persone con disabilità spesso vivono ambedue le forme di povertà significa, Purtroppo le due povertà spesso non si sommano, ma si moltiplicano producendo come effetto la povertà di riconoscimento sociale. Non è un caso che le persone con disabilità non hanno nella società il riconoscimento pieno dei loro diritti. Quante volte ci sentiamo ripetere che chiedere di avere i servizi di trasporto accessibili a tutti i tipi di viaggiatori richiede più soldi, testimoniando così che non abbiamo la stessa dignità ed importanza degli altri cittadini. In realtà i soldi per i trasporti sono soldi destinati a tutti i viaggiatori, quindi anche a noi: allora non è questione di avere più risorse, ma di vincolare i fondi esistenti al rispetto di standard di accessibilità e fruibilità che includano tutti i tipi di viaggiatori.

A livello europeo sottolineiamo con forza che le persone con disabilità vivono una condizione di esclusione sociale; questa condizione è però letta attraverso la lente deformante di uno stigma sociale negativo che influenza tutti i campi della vita: economica, politico, sociale e così via e che attribuisce alla nostra condizione psico-fisica la causa di questa esclusione. In realtà la condizione delle persone con disabilità è quella di cittadini discriminati, che vivono condizioni di mancanza di pari opportunità, che incontrano tutti i giorni ostacoli e barriere che impediscono loro la piena partecipazione alla vita della società Siamo cittadini invisibili, e dimenticati in tutte le politiche ed i programmi che la società in cui viviamo definiscono. Questo accade a causa di un modello medico della disabilità che fino all’altro ieri ci ha pensato come persone malate, incapaci, inadeguate, a cui venivano somministrati soprattutto trattamenti di tipo medico e assistenziale e che venivano considerate non adatte ad essere inserite in un ambiente di vita ordinaria; questo ha prodotto l’idea – e la pratica ancora prevalente - che fossero solo i servizi sociali e sanitari ad occuparsi di noi.

Negli ultimi anni c’è stata una grande trasformazione a livello internazionale, arrivando al modello sociale della disabilità basato sui diritti umani, in cui le persone con disabilità sono considerate sono cittadini che hanno particolari caratteristiche e proprio perché la società li ha trattati in modo inadeguato, ha prodotto, ed ancora produce, condizioni di esclusione, che limitano la loro piena partecipazione.

La risposta che il modello sociale chiede non è quello di guarire le persone – spesso obiettivo irraggiungibile : immaginate di vivere una vita indirizzate verso un obiettivo non conseguibile ... - ; l'obiettivo invece è quello di attuare politiche che garantiscano l' inclusione sociale. In questa ottica tutta la società è competente, non solo chi si occupa di sanità e assistenza, ma anche, di lavoro di trasporti, di educazione, o, come nel nostro caso, di turismo.

Le persone con disabilità sono cittadini come gli altri e come gli altri devo essere trattati. A livello internazionale il cambiamento è avvenuto grazie ad una nuova classificazione scientifica delle persone con disabilità, l'ICF, prodotta dall' OMS nel 2001, che opera per riformare culturalmente gli approcci partendo da una condizione oggettiva, cioè dalle caratteristiche delle persone. Questa classificazione sottolinea che se ragioniamo in termini di funzioni e strutture del corpo, queste sono messe alla prova della loro funzionalità, quando cerchiamo di svolgere determinate attività. Nella visione tradizionale è la condizione psicofisica delle persone che produce, nello svolgimento di alcune azioni, dei limiti: pensate all'accesso su un pullman di una persona che si muove in sedia a rotelle. La nuova visione dell'OMS sottolinea invece che non è responsabilità della persona che si trova in sedia a rotelle l'impossibilità a salire su un autobus, bensì è responsabilità di fattori ambientali e sociali, di come la persona è stata trattata in quella società, e gli venga garantito di muoversi in maniera differente; la difficoltà finale di non salire sul pullman non deriva dalla sua condizione, bensì dalla società che ha prodotto limiti e barriere, dimenticandosi che vi sono viaggiatori si muovono in modo differente. L'approccio finale è che la società produce non una semplice barriera, ma limita la partecipazione alla società di un cittadino. Quello che è colpito, pertanto, è l'accesso alla democrazia, diritto costituzionale inviolabile.

Vi faccio un esempio: l' anno scorso come vi dicevo prima DPI, il CND e la FISH, hanno deciso di partecipare alla marcia della pace Perugia-Assisi, centrata sulla pace e la giustizia e sostenere la campagna delle Nazioni Unite per rimuovere le condizioni di povertà nel mondo, per ricordare che seicento milioni di persone povere nel mondo hanno una disabilità e rappresentano i più poveri tra i poveri. Purtroppo le strutture fisse e quelle provvisorie utilizzate (tendoni, palchi, luoghi di riunione) erano inaccessibili. Così una manifestazione pensata per offrire una forma di partecipazione a battaglie per la giustizia universale è risultata un evento che limitava l'accesso ad una parte dei suoi partecipanti.

Altra conseguenza dell'ICF è che la salute e la disabilità sono due cose distinte: una persona può essere, come me, in sedia a rotelle e godere di ottima salute, nel senso che la polio che mi ha colpito ad un anno, oggi non influenza il mio stato di salute. Io sono malato quando ho un raffreddore o un reumatismo e non perché uso una sedia a rotelle. Nello stesso tempo questa classificazione sottolinea che la disabilità è una condizione ordinaria della vita che appartiene a tutti gli esseri umani. Le persone con disabilità non sono più solo una piccola parte della società, bensì è tutta la società che nel corso della propria vita vivrà condizioni di disabilità.

Allora va riformulato l' approccio i problemi, pensando che bisogno ridisegnare la società tenendo conto di queste nuove esigenze..

La disabilità infatti può essere descritta come la necessità di compiere le attività della vita quotidiana in modo diverso. Se questo è vero è la società nel suo complesso che deve adottare un nuovo modello di sviluppo che rispetti i diritti umani delle persone con disabilità.

Negli ultimi anni l'approccio culturale alle persone con disabilità è radicalmente cambiato a livello internazionale. Cercherò di porre in evidenza solo alcuni elementi essenziali di questo cambiamento.

#### 1) Regole standard (1993)

Le Nazioni Unite, dopo l'anno internazionale 1981 dedicato alle persone con disabilità ed il decennio mondiale (1982-1993) hanno approvato un documento internazionale, le Regole standard per l'eguaglianza di opportunità per le persone con disabilità. Le Regole standard presentano le direttive di cambiamento sociale che dovrebbero permettere a tutti i cittadini, senza eccezione, di partecipare in maniera egualitaria alla vita della società. Il ruolo più importante delle Regole è di servire da strumento internazionale e da meccanismo di controllo per garantire il rispetto dei diritti umani e civili . La loro applicazione significa operare in modo coerente per un cambiamento sociale di regole e valori, perché la possibilità di reinserire a pieno titolo le persone con disabilità nella società è un cambiamento sociale.

Se leggiamo l'elemento fondamentale di queste regole "l'equalizzazione di opportunità" ,vediamo che pari opportunità significa rendere possibile "un processo attraverso il quale le differenti società e i diversi ambienti siano resi accessibili a tutti", come ad esempio i servizi o le attività di informazione. "I bisogni di tutti gli individui sono di uguale importanza e tutte le risorse vanno adeguate affinché tutti abbiano le stesse opportunità"; ciò significa che, per esempio, non è vero che non ci sono fondi nell'ambito del turismo per garantire l'accessibilità a tutti, ma che i fondi ordinari – che devono essere indirizzati a tutti i cittadini - devono includere le persone con disabilità. Non c'è bisogno di più fondi ma c'è bisogno di vincolare quelli esistenti ai bisogni delle persone con disabilità.

Questo nuovo approccio alle persone con disabilità ha prodotto un altro importante trasformazione culturale: il riconoscimento che la condizione delle persone con disabilità è quella di subire quotidianamente violazioni dei loro diritti umani. Ogni trattamento differenziato senza giustificazione è una violazione di diritti umani: le persone con disabilità subiscono tutti i giorni trattamenti differenziati senza giustificazione. Le Regole standard sono lo strumento internazionale riconosciuto dall'ONU per identificare le violazioni di diritti umani.

#### 2) Legislazioni anti-discriminatorie (1990-...)

Un secondo segnale di cambiamento sono state le Legislazioni antidiscriminatorie. Nate nel 1990 negli Stati Uniti d'America con l'American disability act, si sono poi trasferite in altri paesi anglosassoni, dove vige il sistema della common law, come

l'Australia, la Nuova Zelanda, il Regno Unito. Queste legislazioni vietano qualsiasi trattamento differenziato senza giustificazione di persone che sono colpite da stigma sociale (donne, anziani, immigrati, di differenti culti ed etnie, di differente colore della pelle o orientamento sessuale). Qualora una persona si sentisse discriminata può ricorrere davanti ad un tribunale e chiedere un risarcimento dei danni subiti (fisici ed immateriali) e costringere l'ente o la persona che discrimina a rimuovere la condizione che crea discriminazione, attraverso un accomodamento ragionevole. Queste legislazioni hanno introdotto un'autorità indipendente, che si occupa di informare, promuovere ed esprimere pareri (un Ombudsman o una Commissione nazionale come nel Regno Unito).

Le legislazioni anti-discriminatorie sono presenti anche in Italia. Sono due: una specifica sul lavoro (D. Legisl. 216/2003) e l'altra, invece, orizzontale, approvata proprio alla fine dell'ultima legislatura (L. 67/2006); esse riconoscono che una persona che ritiene di essere stata discriminata può far ricorso davanti ad un tribunale e chiedere il risarcimento dei danni subiti e la rimozione della causa della discriminazione perché non abbia a ripetersi.

Pensate ad un ristorante inaccessibile in USA, questa legislazione riconosce che il cliente in sedia a rotelle che non può accedervi ha subito un trattamento discriminatorio rispetto ad altri clienti e può citare in giudizio il proprietario chiedendo il risarcimento dei danni e la rimozione delle barriere.

### 3) Ripensare la presa in carico

La presa in carico di una persona con disabilità non è garantire interventi di sanità e d'assistenza, ma occuparsi di tutti gli elementi che concorrono alla sua cittadinanza nelle varie competenze sociali

L'Organizzazione mondiale della Sanità, nel 2003 ha organizzato ad Helsinki un seminario sul tema "Ripensare la presa in carico" (Rethinking Care). Nel documento finale del seminario si sottolineava che, se è cambiato il quadro di riferimento culturale legato alla disabilità, devono cambiare anche gli strumenti attraverso i quali gli stati intervengono a favore delle persone con disabilità. In questa direzione è necessario trasformare gli obiettivi della presa in carico: dalla segregazione all'inclusione sociale, dalla limitazione fisica e sociale al pieno godimento dei diritti, dalla povertà economica e sociale alla cittadinanza piena.

Gli interventi devono basarsi su un approccio olistico (garantendo l'accesso a beni, ambienti e servizi, legislazioni cogenti ed utilizzo appropriato delle risorse), su servizi diffusi sul territorio di vita delle persone ed orientati alla Vita Indipendente ed all'empowerment delle persone.

Se pensiamo al turismo, si vede che l'approccio più corretto è garantire l'accessibilità a tutti nel godimento di strutture, servizi, luoghi turistici e informazioni destinate ai turisti.

L'Unione europea ha iniziato il processo di trasformazione delle politiche sulla disabilità nel 1996: sulla base di una Comunicazione della Commissione europea<sup>1</sup>, il Consiglio dei ministri approvò la Risoluzione del 20 dicembre 1996 sulla parità di opportunità per i disabili (97/C 12/01), che, partendo dalle Regole standard, definiva una serie di azioni a sostegno dei diritti di questi cittadini europei. In seguito l'introduzione di un articolo sulla non discriminazione nel Trattato di Amsterdam (1997) ha incluso la tutela anche delle persone con disabilità<sup>2</sup>. Infine nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, approvata a Nizza nel dicembre del 2000, gli articoli 21 e 26 hanno riconosciuto il diritto di non discriminazione e l'esigenza di misure positive per l'autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità<sup>3</sup>.

L'anno 2003<sup>4</sup>, dedicato dall'Unione europea alle persone con disabilità, è stato un momento di trasformazione culturale e di nuovo slancio verso le politiche indirizzate alle persone con disabilità: 10.000 eventi organizzati in ogni parte d'Europa sono stati finalizzati a diffondere il modello sociale della disabilità, sostenuto dalla Dichiarazione di Madrid, manifesto culturale europeo sulle persone con disabilità. Alla fine di quell'anno la Commissione europea ha lanciato il Piano europeo di Azione sulla disabilità (2004-2010)<sup>5</sup>, che ogni biennio identifica alcune priorità su cui impegnare le politiche e le azioni degli stati membri, del parlamento europeo e della stessa Commissione Europea. Attraverso rapporti nazionali ed iniziative europee si punta a sviluppare una coerente politica europea sulla disabilità.

La strategia dell'Unione Europea per le persone con disabilità che si basa sui diritti umani, ha tre pilastri fondamentali: la non/discriminazione, la pari opportunità ed il coinvolgimento delle organizzazioni delle persone con disabilità nelle decisioni che le riguardano. Nell'Unione europea Tutte le politiche si basano sul modello sociale della disabilità. Nel tempo sono stati approvati varie direttive e risoluzioni

---

<sup>1</sup> Comunicazione della Commissione sulla parità di opportunità per i disabili. Una nuova strategia della Comunità europea nei confronti dei disabili del 30.7.1996, COM(96)406 def.

<sup>2</sup> L'articolo 13 del Trattato di Amsterdam così recita: "senza pregiudizio per le altre norme di questo Trattato e nei limiti dei poteri conferiti alla Commissione, il Consiglio, con decisione unanime sulla base di una proposta della Commissione e dopo aver consultato il Parlamento Europeo, prende decisioni appropriate per combattere le discriminazioni basate sul sesso, la razza o origini etniche, religioni o credenze, disabilità, età o orientamento sessuale".

<sup>3</sup> Questo è il testo dell'articolo: *Articolo 21. Non discriminazione* - "1. È vietata qualsiasi forma di discriminazione fondata, in particolare, sul sesso, la razza, il colore della pelle o l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, gli handicap, l'età o le tendenze sessuali.

2. Nell'ambito d'applicazione del trattato che istituisce la Comunità europea e del trattato sull'Unione europea è vietata qualsiasi discriminazione fondata sulla cittadinanza, fatte salve le disposizioni particolari contenute nei trattati stessi.

*Articolo 26. Inserimento dei disabili* - "L'Unione riconosce e rispetta il diritto dei disabili di beneficiare di misure intese a garantirne l'autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità.

<sup>4</sup> Decisione del Consiglio del 3 dicembre 2001 relativa l'anno europeo dei disabili 2003 (2001/903/CE).

<sup>5</sup> Comunicazione della Commissione sull'implementazione, risultati e ulteriore valutazione dell'Anno Europeo delle Persone con Disabilità 2003, COM (2005) 486 final del 13 Ottobre 2005 e la successiva Comunicazione del 28 novembre 2005 della Commissione sulla situazione delle persone con disabilità nell'Unione Europea allargata: Il Piano di Azione Europeo 2006-2007 [COM(2005) 604 final].

relativi alla tutela dei diritti delle persone con disabilità (Dir 78/2000 sulla non discriminazione in materia di impiego, dir 85/2001 sull'accessibilità agli autobus urbani, etc.). Infine il Piano di Azione Europeo sulla disabilità, avviato nel 2004, prevede ogni due anni un impegno particolare della Commissione europea a sollecitare su materie determinate l'impegno dei governi ad elaborare iniziative di tutela dei diritti delle persone con disabilità.

In Europa ormai si lavora sull'inclusione sociale e tutti gli strumenti legali e le azioni vanno in questa direzione; il modello sociale della disabilità è alla base degli interventi nel piano di azione europea che si occupano dell'accesso a beni e servizi.

Utile è riflettere sulla definizione di inclusione che è in discussione alle Nazioni Unite, nell'ambito dei lavori dell'Comitato ad hoc incaricato di redigere un Convenzione sui diritti delle persone con disabilità:

"L'inclusione sociale è un diritto basato sulla piena partecipazione delle persone con disabilità in tutti gli ambiti della vita, su base di eguaglianza in rapporto agli altri, senza discriminazioni, rispettando la dignità e valorizzando la diversità umana, attraverso interventi appropriati; superamento di ostacoli e pregiudizi; sostegni basati sul mainstreaming in maniera da vivere nelle comunità locali".

L'inclusione è qualcosa di diverso dell'integrazione: infatti è un cambiamento di regole, non fa entrare la persona in una comunità che ha già delle regole e l'ultimo che arriva le deve rispettare, adattandosi; al contrario l'inclusione presuppone il rispetto delle diversità e dei bisogni di ognuno, che ha il diritto di partecipare a pieno titolo alla stesura delle regole della società in cui vive, in parità di condizione rispetto agli altri cittadini.

È evidente in questo processo che il ruolo del cittadino con disabilità è essenziale. Infatti questo cambiamento sociale viene costruito attraverso nuovi linguaggi e nuove soluzioni che includano anche i cittadini prima esclusi. Escludere è semplice basta dire no, includere invece è un processo attraverso il quale si cambia la cultura, gli strumenti legali ed i comportamenti sociali, e si garantisce a tutti pari opportunità; un buon modello di riferimento è l'educazione inclusiva - in Italia siamo avanzatissimi in questo campo -, pensate all'universal design (non garantire l'accesso, ma disegnare beni e servizi per una società per tutti), pensate al collocamento mirato, che mette la persone giusto al posto giusto.

In Europa i turisti con disabilità dovrebbero essere 50 milioni. Una ricerca di qualche anno fa ha fatto emergere che tutti i turisti, in genere, viaggiano sempre in compagnia, a maggior ragione i turisti con disabilità; quindi si è calcolato che partendo da un gruppo bersaglio di circa 120 milioni di persone, se solo queste viaggiassero per turismo per tre giorni durante l'anno si avrebbero 360 milioni di notti spendibili in Europa. Quindi è un settore turistico con grandi potenzialità di sviluppo, spesso però trascurato. Basti pensare al volume di affari che i viaggi del Ventaglio hanno realizzato negli ultimi Anni solo rendendo accessibili strutture turistiche per tutti. Purtroppo però la persona con disabilità che viaggia in Europa è ancora soggetta a mille discriminazioni e condizioni di disuguaglianza rispetto

agli altri turisti. A che viene chiesto un certificato medico per prendere un aereo? Che deve fare l'equilibrista nelle toilette inaccessibili? Che si vede costretto ad usare i montacarichi perché spesso gli ascensori non sono a norma? Situazioni che farebbero indignare qualsiasi turista ci toccano tutti i giorni.

L'Unione europea nel corso degli anni è intervenuta a vari livelli sulle politiche del turismo per le persone con disabilità. Ha identificato che c'è un problema di miglioramento del livello di informazione ai clienti sul livello di servizi fruibili: per questo ha sostenuto sistemi di marchi di qualità dell'accessibilità turistica. Ha sottolineato che l'accessibilità al trasporto è un evidente elemento sostanziale per permettere la mobilità in Europa: non è un caso che oltre alla regolamentazione dei servizi di trasporto aereo per persone con mobilità ridotta, sta lavorando ad analoghe regolamentazioni per servizi di trasporto su treni e navi. Ha preso iniziative per migliorare il livello di accoglienza dei servizi turistici: ha pubblicato un manuale di accoglienza ripreso anche in Italia. Ha promosso l'attenzione alla formazione degli operatori turistici. Essenziale che tutti questi servizi vengano realizzati in una forma mainstreaming, non pensando a servizi speciali o dedicati, bensì includendo nei sistema turistico l'attenzione ai turisti con bisogni specifici. Non pensiamo solo all'accesso, ma anche alle esigenze di diete particolari, alle famiglie con bambini, a chi si accompagna ad un animale di compagnia. In altri termini, l'attenzione ai bisogni speciali in situazioni ordinarie significa un innalzamento del livello della qualità di servizi turistici.

In questo quadro ben si inserisce l'obiettivo del progetto Equal EUFORME. Negli ultimi anni in varie università italiane si vanno promuovendo modelli di inserimento della tematica della disabilità nei corsi universitari ordinari: nel campo della bioetica, dell'uso delle tecnologie, della cooperazione allo sviluppo, vasto è il numero di esperienze in questo senso. Significativo quest'anno è stato il corso su Diritti umani e disabilità presso l'Università di Padova, l'università leader in Italia in questo settore<sup>6</sup>. Quindi ben venga il modulo formativo sul turismo per tutti da inserire nei corsi universitari sul turismo, ben venga la formazione di esperti in questo settore.

Di recente una decisione importante è stata presa a livello europeo : per la prima volta tutti i fondi strutturali, una parte cospicua del bilancio comunitario, nella prossima programmazione 2007-2013 dovranno essere erogati solo a chi rispetti il criterio di accessibilità alle persone con disabilità e non discriminazione. Questo è un cambiamento sostanziale, che significa che non verranno erogati fondi – anche in ambito turistico, che ne beneficia a livello regionale -, senza che sia rispettato questo criterio. Nei prossimi mesi dovremo lavorare per ancorare questi principi ad una regolamentazione dei criteri sia a livello nazionale che regionale.

---

<sup>6</sup> Diritti umani e disabilità. Gli strumenti di tutela delle istituzioni nazionali ed internazionali, promosso dal centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti delle persone e dei popoli dell'Università di Padova, dalla Regione Veneto, dal Disabled Peoples International-DPI, dal Centro europeo d'Eccellenza Jean Monet dell'Università di Padova, dalla FISH, dal Consiglio nazionale sulla disabilità.

È chiaro ormai che la non discriminazione e le pari opportunità diventeranno sempre più principi vincolanti. Probabilmente infatti nel prossimo agosto le Nazioni unite licenzieranno il testo di una convenzione internazionale sui diritti delle persone con disabilità basata proprio sull'approccio diritti umani. Basta leggere gli articoli 9, 18, 19, 20, 21 e 30 del testo per capire come cambieranno in futuro gli strumenti di tutela giuridica<sup>7</sup>. Questa prospettiva rivoluzionerà in un prossimo futuro le azioni dei governi, anche quello italiano. Infatti le convenzioni sono l'equivalente di leggi livello mondiale, che implicano il rispetto per gli stati che la sottoscriveranno a livello di legislazioni nazionali.. Io che partecipo alla delegazione del governo italiano come advisor, vi posso dire che il governo italiano sarà tra quelli che la firmerà per primo. Questo comporterà che nel giro di qualche anno tutte le strutture turistiche che non rispettano il principio di parità di trattamento e non discriminazione si troveranno nella condizione di rischio di essere denunciate e costrette a risarcire il danno arrecato e rimuovere la causa della discriminazione a proprie spese.

Per noi è importante che la formazione degli operatori turistici includa il modello di approccio basato sui diritti umani. La visione delle persone con disabilità così è diversa, non è più un problema di garantire a qualcuno di entrare, ma pensare e guardare in modo diverso la disabilità, come condizione ordinaria di qualsiasi turista, nell'arco di una vita. Qualsiasi cittadino infatti potrà avere bisogni specifici da rispettare nel corso della propria "carriera" di turista.

Per ottenere questa attenzione, questa qualità dell'offerta turistica è necessario coinvolgere le stesse persone con disabilità. Vi mostro questa foto in cui vedete una persona con disabilità che partecipa a pieno titolo ad una manifestazione religiosa buddista. Negli ultimi anni è risultato sempre più chiaro: l'inclusione si fa solo con gli esclusi. Come esempio vi segnalo un risultato di un altro progetto Equal, Albegio via dei matti n° 0. Nato come progetto imprenditoriale che voleva realizzare una catena di alberghi con livello di accoglienza del turista di qualità elevata gestito da persone svantaggiate, ha prodotto l'associazione Le Mat, associazione di franchising sociale. Anche in questo caso uno strumento innovativo come il franchising sociale può essere realizzato solo con il coinvolgimento delle associazioni di promozione e tutela delle persone con disabilità: la FISH infatti ne è socio.

Il movimento delle persone con disabilità lavora per la costruzione di società inclusive, che garantiscono a tutti pari opportunità. Usiamo lo slogan europeo "niente su di noi senza di noi" perché ci sentiamo gli esperti sulle maniere attraverso le quali è più opportuno ricostruire i nostri diritti di cittadinanza. Permettere alle persone di avere il controllo dei propri destini è una delle dichiarazioni fondamentali dell'UNESCO. Costruire società inclusive significa valorizzare le diversità umane: in questa sala siamo tutti diversi, e nessuno lo sottolinea in maniera negativa. Purtroppo però nell'immaginario collettivo la

---

<sup>7</sup> Il testo italiano della Convenzione è reperibile sul sito [www.superando.it](http://www.superando.it)

diversità appartiene solo a determinate caratteristiche, considerate socialmente indesiderabili; la disabilità, il colore della pelle, il diverso orientamento sessuale, l'appartenenza a religioni diverse da quella cattolica.

Personalmente sono ottimista sul futuro. Negli ultimi anni il movimento di liberazione delle persone con disabilità ha prodotto un sostanziale cambiamento culturale. Vedete nella foto il Kuros greco, questa statua che rappresentava il bello che nell'antica Grecia: kalos kai agatos diceva il detto greco, il corpo bello, il corpo sano era anche il corpo virtuoso, il corpo che esprimeva il concetto del buono. La perfezione del corpo trasmetteva la perfezione dell'anima.

A Londra, nello scorso settembre, su uno dei quattro pilastri di Trafalgar Square, la più importante piazza della città, è stata posta una statua di Mark Queen. Queen è un scultore inglese che scolpisce persone focomeliche alle quali, per una serie di complicazioni genetiche, non sono cresciuti gli arti inferiori o superiori. Secondo questo scultore il bello non dipende da come è il corpo. Vedendo questa statua che vi mostro in foto si coglie che la bellezza e l'equilibrio non possono appartenere solo al Kuros, ma anche alle persone con disabilità. La bellezza non dipende dalle condizioni fisiche delle persone.

L'arte è sempre più avanti della società. Se questa statua esprime una nuova concezione della bellezza, significa che nel futuro diventerà questo il senso comune. Io mi auguro che come questa statua ha dato un segnale importante di cambiamento, anche nel campo del turismo nei prossimi anni si possa giungere ad un turismo per tutti, garantendo a tutte le persone, indipendentemente dalle loro caratteristiche, parità di trattamento e di fruibilità dei servizi.

Le società inclusive si possono descrivere attraverso due affermazioni: right to be different, "il diritto di essere differente", e quindi di vivere la propria vita senza che una caratteristica sia considerata negativa dalla società; e different to be right, "la differenza venga considerata come una cosa buona", un nuovo approccio culturale alla diversità degli esseri umani, considerata come una ricchezza. E questa esigenza di rispettare le persone per come sono e di farle vivere ed esprime liberamente nella società, rappresenta un patrimonio culturale non delle persone con disabilità, ma di tutto il genere umano. In altre parole, di tutti coloro che in questo momento sono in questa sala.

## **Giovanni Sansone (moderatore)**

Un ringraziamento a Giampiero Griffo per averci sottolineato così bene queste cose. Mi riallaccio a questo, introducendo il nostro primo relatore straniero: Hartmut Smikac, Consulente del comitato tedesco di coordinamento "Tourism for All", che ci parlerà dell'esperienza tedesca sulla formazione del turismo per tutti.

**Hartmut Smikac - Consulente del comitato tedesco di coordinamento  
"Tourism for All"**

Buongiorno!

Ladies and gentlemen,  
Dear colleagues and friends,

At first I would like to thank you very much for your invitation, and for the opportunity to take part in your meeting. Over that it is a great experience to me to have got a possibility to catch a glimpse of your beautiful country, of the "Green heart of Italy".

During recent months I have been reading a lot of your material and I have learnt much about your project. So it was very interesting for me to take part in your working session yesterday.

After these opening words I think I should introduce myself to you. My name is Hartmut Smikac. I voluntarily work as an advisor for the Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle - the National Coordination Board Tourism for All in Germany

**- The National Coordination Board Tourism for All**

The National Coordination Board Tourism for All was founded at 9<sup>th</sup> of September 1999 by eight Germany wide working associations of self-help of the disabled.

The National Coordination Board Tourism for All represents people with various kinds of disabilities: physically disabled, visually impaired, people with learning difficulties and further ones in all aspects of travelling and tourism.

Our duty is to strive for equal participation of disabled people in tourism and to work for it together with all organisation that deal with this topic too, with scientific institutions, with the tourist industry as well as with political represents and private persons.

How you see I am a wheelchair user myself. In addition I am accustomed to look at the things from the perspective of the disabled. This means that my explanation certainly will be dominated by a user's point of view.

**- Tourism in Germany**

As you know, Germany is a beautiful country, too. It is a country with many historical und cultural sights. As well as a country with magnificent scenery and a lot of places that are really worth to see. As far as I can assess we also have well

trained staff in tourism in Germany. We've got engaged tourist managers as well as busy hoteliers and persons who run restaurants, cafés etc.

Nevertheless, it's difficult for a certain group of potential tourists, especially these ones who are disabled, to get all information they need to find an accessible hotel or restaurant at the place they want to see.

Tourism in Germany often reminds me at the German legend about the red fox and the stork. It's a short fairy tale and I think I can tell it here, too, to make clear what I mean by connecting tourism in Germany with this old fairy tale.

Some time or other the stork and the red fox met at the shore of a lake. Actually the fox would like to have a chat with the stork, but there was too little time. Of this reason the fox asked the stork to visit him and to have dinner with him next Sunday. The stork came just in time and the fox had cooked a delicious soup which he served on a soup plate. The soup smelled appetizing but the stork couldn't get much of it because it was difficult for him to have it from the plate. Now the stork invited the red fox to be his guest next week end and to have his dinner with him. The stork had cooked a delicious soup too. It also smelled mouth-watering, but this time the fox couldn't get much of it because the stork had served it in a jug.

This legend describes the central problem of tourism for all without any barriers in Germany – There are so many in tourism who want to do a good job and who think they would do so. On the other hand there is too little attentiveness regarding the need of the single guest and there is too little knowledge about their needs and possibilities

The only conclusion to draw from the present situation (also in Germany) is: What we need is an education and training in tourism that really takes the special need and possibility of every single guest into consideration.

### **- Training on accessible tourism, in Germany**

At the same time it would be wrong to maintain we wouldn't have any specialized education and training on accessible tourism. I know that there is such training in many other European countries and there is such training in Germany too.

Let me give you a few examples for it.

The German Seminar for Tourism in Berlin carries out a seminar about accessible tourism every year since 1994 with about 30 participants every year. In the meantime the topic "accessible tourism" is also taught in other seminars of this

training centre, like seminars about special tourist offers for elderly people, for instant.

From our point of view series of seminars "Gastfreundschaft für Alle" – hospitality for all – is very important for training on accessible tourism in Germany. Seminars were organized together with two associations of people who run hotels and restaurants and with Peter Neumann and his team, of course. It was a series of 30 seminars that took place in various regions of Germany and attracted more than 450 participants. At present this series is finished, or rather "interrupted". We have got all the conditions we need to continue these seminars or even to make them to an enduring institution: We have got a good concept, extensive material, including an interesting film describing the real situation and the needs of the disabled in tourism.

A good job is being done by those ones who are responsible for tourism in the Federal State of Brandenburg to develop accessible tourism, too. For more than eight years they work in various projects to train their staff and to develop accessible tourist offers all over the whole country.

From my point of view it is important and interesting at the same that they aim at changing conditions in selected places practically. In result of recently finished course nearly 80 tourist offers in Brandenburg were redesigned and converted into accessible offers. They also focus on broadening offers in their country for all kinds of disability step by step. For example: At present training courses they train disabled people to be able to give good advise to disabled visitors and they even train translators for sign language.

Even such enterprise like German Railways PLC is organizing seminars to sensitise especially their members of service staff regarding their disabled customers' need. And they carry out these seminars with members of associations of the disabled together. So the staff of this company can learn from the disabled themselves how to meet the need of the disabled and how to improve the service.

In general these seminars focus on:

- Giving information about legal position regarding equality and disability.
- Giving information about economic potentials of an accessible tourism.
- Giving information about disabilities and individuality of disability.
- Giving advice about how to approach to disabled guests and how to deal with them
- Giving information about the needs and the demands of the disabled
- Giving advice how to convert tourist offers to make them accessible for all.
- Giving the participants an idea about what it means to be disabled
- Giving advice about special ways to reach the potential guests about accessible offers and to market them

At this point I would like to make a comment about the aim to give the participants an idea about what it means to be disabled. We asked them, for instant, to sit in a wheelchair, to go to the nearest travel agency and to ask for a suitable offer for wheelchair users. Or we gave them special glasses that simulate to be visually impaired and then we asked them to make their way to a restaurant and to read one of those beautiful coloured menus. A self experience like that cannot be replaced with any lesson. And it's much more impressive, much more lasting.

Such training aims at following wanted goals:

- to get managers and members of staff who are well trained in knowledge and skills regarding all demands of an accessible tourism
- to get managers and members of staff who are able to take a wider target of guests into their consideration, to pay attention to their different ability, their disability as well as and their individual or altering ability
- to get managers and members of staff well knowing and considering all links of an accessible service chain
- to get managers and members of staff who are well motivated to work for the change towards an accessible tourism.

Usually it's not easy to manage such courses. Mainly it is rather labour intensive to fill some employers and managers with enthusiasm for sending their members of staff to take part in such course. Also some employees have very little interest in taking a closer look at issues of accessible tourism.

On the other hand we score a great success with these courses. All participants are very satisfied with the seminars. They assess to have learnt how important aspects of accessible tourism are. Participants always expressed their willingness to learn more about accessible tourism and they also declared their willingness to change the present situation to consider the need of the disabled in the future

As a summery we surely can say that we achieve good results. At the same we certainly have to admit that we won't reach an accessible tourism in whole Germany on this way.

In fact, we record an increasing interest in accessible tourism in Germany. We must say that the present level is much to low to gain a quickly change to noticeable more accessible offers in tourism Germany wide within a short period of time.

### - Some conclusions

In the face of that fact that we also have well motivated managers and members of staff who are willing to increase number of accessible offers I would like to add another word. A lot of people know much about disabilities and accessibility. But they do not take it for being very important. Accessibility often remains a triviality. Obviously there is a difference between those ones who are affected by any disability and those ones who are not affected - or rather feel not being affected by disability. I think we must overcome this distinction. Of this reason training on accessible tourism should direct at doing this step by step, too – and to outgrow it finally. Therefore we also need special methods in training as well as a sensitive presentation to impress the people to reach their heart to make them seeing accessibility in another light how they do at present and to make them moving and acting to remove all barriers away. I already told about it before.

Since we have to see that there is little interest in accessible tourism in general but much willingness to rebuilt present tourist offers and to make tourism accessible – after having taken part in one of our training seminars or further training courses, it certainly would be helpful to have training courses in professional training as well as in studies of tourism managers.

The key obviously is that we only have further training in Germany. Managers and members of staff must be brought up to accessible tourism before. Or they must be brought up to this topic by any bad experience, by the feeling not to have offered best condition for single guests, or even by disappointed guests. The solution surely could be to install education and training on accessible tourism in all levels of education and training in tourism and hotel industry as well as in catering trade.

In the view of the fact that you have developed a detailed programme to train the trainers who are specialized in the topics of accessible tourism I wish that your project could be continued by single projects in all European countries coordinated by a network based on your project.

Because I am from Germany I know a lot about advantages and disadvantages of “federal structures” where a discussion about education is to make in every single Federal State. This is also the reason why I am really far away from being a day dreamer who not knows that it is easier said than done to put this proposal into practice. Nevertheless, we have got your material and all your experience available. We have got training modules you have worked out carefully and finally checked in training courses. Altogether it is much too valuable to be put in store in a drawer for possible later use. Your material includes experience from various European countries. So it is a good basement to create a general education and

training in tourism for a wider target. Finally, this task cannot be let to take its course. Training on accessible tourism is needed.

From a German point of view I can't see any sensible reason to do this without using your knowledge and experience. How I already said: I know that continuation of your project is a wish hardly to realize. But a man without any wish wouldn't be alive at all. I am still alive and so I want not go without having expressed this wish here too.

I thank you very much for all the results of your project.

And I thank you very much for your attention!

### **Giovanni Sansone (moderatore)**

Abbiamo concluso questo primo corposo gruppo di relazioni, che andavano sotto il titolo "Le strategie del turismo e della formazione", con tanto materiale e spunti su cui riflettere.

A questo punto, vediamo come si viene a collocare questo progetto e questo percorso, quindi, diamo la parola ai protagonisti di questo progetto, per vedere come loro hanno vissuto tutto quello di cui hanno parlato i relatori precedenti e come sono arrivati al traguardo.

Iniziamo, quindi, la seconda sessione intitolata "Progetto EU.FOR.ME - Formazione turistica per un'utenza ampliata", dando subito la parola al rappresentante del partenariato Peter Neumann, che vi illustrerà l'esperienza del progetto.

## **Peter Neumann –NeumannConsult**

Buon giorno a tutti.

My name is Peter Neumann and I was asked to represent the voice of all partners today.

It's a great pleasure for me to be here in Assisi again. The weather is very accessible and I hope that my presentation will be accessible too. Now I'd like to talk about the experiences from the partner's point of view: The experiences of the EU.FOR.ME project.

This first slide shows the several partners. From Italy its Tandem, UTC, Comune di Assisi, Youth Action for Peace, CST, Provincia di Perugia and the transnational partners: IPF from Spain, Turism for Alla from Sweden, Infohandicap from Luxembourg and my own company NeumannConsult from Germany. NeumannConsult is working in the field of tourism, town and regional development and design for all. I'm the director of this company and I'm also working as lecturer at the University of Münster.

And we also have another partner which is the youth panel, a panel of young people with disabilities coming from five partner countries and 16 students from Assisi. I'm very happy that most of them are here with us today. Later there will be a possibility to talk to the members of the youth panel. I'm very happy that Francesca, Chris and Laura are joining me in this panel and that they will talk about their experiences within our project.

Now I'd like to talk about the objectives of our project. There were several objectives: the first was to identify the needs of tourists with disabilities and especially of young people with disabilities. That's why it was very important to cooperate with the youth panel members all over Europe. The next objective was to plan and carry out a training for trainers specialized in the topic of accessible tourism and, last but not least, to develop training modules on the topic of accessible tourism targeted and aimed to suit professional training and education in tourism on higher levels.

As EU.FOR.ME is a European wide transnational project, the idea was to let students benefit from experiences and knowledge gained in the different participating countries in the field of accessible tourism. This might be a possibility in order to produce training modules that also suit the tourism training in education in different countries and at transnational level.

So what are the activities of our project? First of all we made an analysis of training needs and planning of the trainer training activity for our project. Then we conducted the training for trainer course and tested the tourism for all training modules. The training activities in the classroom included 16 participants, our students with basic knowledge in tourism issues, and lasted about 200 hours from September until November 2005.

Within the EU.FOR.ME project the students were divided into four groups and the students should develop four training modules, so called project works. These project works can be supplied by public and private institutions, like institutions of higher education, professional schools for tourism, Universities, post Universities and/or professional training agencies. These modules can be inserted into curriculums, educational programmes and experimental laboratories.

Carrying out the project work, the students should profit from the long-distance tutoring of the project's European partners and of the panel of young people with disabilities. The same modules planned by the students were used during the experimental phase called for in the project. In the last training unit the group of students had to produce a training module lasting 20 hours. These modules should be tested by the training for trainers course participants at the end of the course duration. The topic on which the project works should be developed was approved and assigned.

The group of students tutored by the partners of Spain, Sweden, Luxembourg and Germany had to work on four different training modules. The first one was called "The accessible tourism destination", the second one "The accessible tourism product", the third one "Welcoming clients with special needs and customer care techniques" and the fourth one was about "Promotion and commercialization of the accessible tourism product".

Important skills for the project work were the ability to develop training modules on the four topics and to apply the knowledge acquired by attending the training units of which the course consists. The contents of the project works should be defined by common agreements of the training course participants, that means our students and the project partners, the tutors. Within the training methods the group was constantly backed up by the classroom tutors and by long distance tutoring of the project partners.

The objectives of the long distance tutoring were the assistance and advice from the tutor regarding contents and methods in general and especially in the field of accessibility and accessible tourism as well as sharing experiences regarding methods of teaching, training and long distance learning. The main tasks of the group were to produce a training module lasting 20 hours with the help of a curriculum, (interactive) methods, (accessible) power point presentation and

working material. To test the training module by the training for trainers course participants at the end of the course duration was another very important task of the group.

After the successful outcome of the project work, the experiences of long distance tutoring made by us tutors can be summarized in the following pros and cons.

Let me start with the pros of the project work: first of all I think the autonomy of the students and the necessity to work in groups, to coordinate and manage within the groups was very positive. To respect deadlines and meeting deadlines within the group was another good factor. Another positive aspect for the cooperation of students and tutors from different European countries was to share experiences as well as professional and practical knowledge regarding the main topic of the EU.FOR.ME project and to contribute to a better international understanding.

Another plus was the possibility to bring in a European prospective in order to create a common transnational product that can be used in different countries all over Europe and sharing experiences between the countries which have a positive impact on the development of European common understanding of accessible tourism.

Another plus was to share experiences between the different tutors and partners and possibilities for a future cooperation in training and education of accessible tourism, what Hartmut Smikac already explained. It is very important to go on with this project and I'm very happy to say that we just started a new exchange programme; we signed a contract between the University of Perugia/ Assisi and the University of Münster to cooperate in the future. Therefore we use the Erasmus exchange programme for students as well as for lecturers from both cities and both Universities.

The next slide is about the cons but I decided not to talk about negative things on this conference therefore I will skip this slide and will come directly to the conclusion of long distance tutoring. We all think that our long distance tutoring was very positive with high potential to be spread also at international level and of course we think that the face to face meetings were very interesting and very good. Our fourth and last meeting took place yesterday and it was very good to meet each other and to talk to each other. To get to know each other was very important for our cooperation and effective work plan. Furthermore we talked about serious matters such as deadlines, who contacts who, etc.

Now the project work has been brought to a very good end, with the help of the students. And it has high potential to be spread in different European countries. The contact and relationship with the students were very positive experiences that hopefully broad new perspectives on both sides and both directions. Regarding

methods and the techniques we used in long distance tutoring, we can say that the used method can be further developed for example combined with ICT methods or tools to be used in future transnational training projects in general and among the existing partnership, in particular for the EU.FOR.ME partnership.

Now, let me come to the end and to some conclusions for the whole project. We have some suggestions for the future development of this project. There is a need to update the contents of the training regularly regarding to positive changes or development in the tourism sector according to new examples of good or bad examples, practices, and according to common information given by the students themselves, working in practice now or in the future.

And we think there is a high need for the introduction of contents related to the topics of tourism for all into tourism training qualification and requalification courses and there is a need of recognition of a professional qualification to the figure of tourism for all trainer and there is a need for sound transferability strategy that can have very positive effect for all of us.

In the name of all partners I'd like to say thank you very much for your interest in our project and in my lecture. Grazie!

### **Giovanni Sansone (moderatore)**

Darei la parola a Francesca Tulli, che in questo progetto è la coordinatrice dello Youth Panel, cioè del panel dei giovani e ci parlerà della partecipazione dei giovani al progetto. Francesca è una delle fondatrici della Cooperativa TANDEM, nonché una delle massime esperte italiane di turismo accessibile; non per niente all'interno di "SuperAbile" è la responsabile dell'Area tematica "Turismo e tempo libero".

### **Francesca Tulli (coordinatrice Youth Panel)**

In questo mio breve intervento, vorrei approfondire il ruolo e la partecipazione del Panel dei Giovani al progetto EU.FOR.ME.

Innanzitutto, partirei dal definire cos'è il panel. Il panel è un gruppo, in questo caso di giovani con disabilità, coinvolti nell'iniziativa per esperienze e competenze acquisite nel campo del turismo accessibile. La nostra partecipazione ha consentito di mantenere un approccio diretto e costante alle problematiche espresse dai destinatari finali del progetto, ovvero i turisti che hanno esigenze specifiche.

Abbiamo iniziato la nostra attività nel 2004; al principio ci sono state difficoltà nel conoscerci e nel creare un team affiatato, ma alla fine ci siamo riusciti e questo ci ha permesso di raggiungere gli obiettivi previsti.

In tutte le azioni di EU.FOR.ME abbiamo dato voce alle nostre idee e alle nostre aspettative portandole all'attenzione dello steering group e creando occasioni, a livello nazionale, per confrontarci in materia di pari opportunità con altre persone con disabilità e quanti si occupano di queste tematiche.

Rilievo all'esperienza vissuta l'attribuisco anche al rapporto creatosi fra il Panel dei Giovani ed i ragazzi del Corso di Formatore. Gli studenti hanno mostrato grande coinvolgimento nelle tematiche del turismo accessibile e l'aver partecipato alle sessioni di lavoro del Panel a Malaga e ad Assisi, nonché l'aver avuto docenti con disabilità, ha permesso loro di approfondire direttamente con gli interessati i temi che coinvolgono il target dei clienti con esigenze specifiche. Il progetto si è quindi basato sul confronto di giovani con altri giovani.

Quali sono state le principali azioni del Panel?

Nella prima fase del progetto abbiamo avuto il compito di identificare le esigenze di turisti con disabilità e per farlo abbiamo scelto di organizzare dei focus groups nazionali, ovvero dei gruppi di discussione ai quali hanno partecipato persone con diverse tipologie di esigenze. C'è stato molto coinvolgimento nei partecipanti, a dimostrazione di quanto sia forte e presente, l'esigenza e il desiderio di muoversi, di viaggiare all'interno e fuori il proprio Paese di residenza.

I viaggi e gli spostamenti sono però spesso vissuti come vere e proprie avventure durante le quali si manifestano una serie di imprevisti da dover fronteggiare con una buona dose di adattamento.

Dagli interventi degli relatori sono emersi molti spunti di riflessione che abbiamo rilevato anche nei nostri focus groups, e che vorrei richiamare:

- i turisti con disabilità non si sentono considerati come gli altri clienti;
- l'autonomia e la libertà non sono sistematicamente riconosciute come un proprio diritto;
- le persone con disabilità devono, troppo spesso, cercare esse stesse le soluzioni per muoversi anziché trovarle già presenti sul mercato.

Da questo si evince quanto, a volte, le persone con disabilità debbano mostrarsi determinate per 'essere turisti' a tutti gli effetti.

Nelle fasi successive abbiamo puntato molto allo scambio di informazioni sulle realtà sociali, politiche ed economiche dei nostri diversi Paesi. Abbiamo scelto di farlo attraverso diversi strumenti: una newsletter europea trimestrale scaricabile dal sito del progetto, un forum interattivo presente anch'esso sul nostro sito

internet, la partecipazione a seminari, conferenze quali occasioni per poter parlare della nostra esperienza .

In questo lavoro abbiamo cercato di rivolgerci a tutti coloro che potevano essere interessati al turismo accessibile: persone con disabilità e loro familiari, associazioni che trattano questo tema, operatori del comparto turistico etc.

Il risultato evidente del percorso è il numero dei contatti stabilito a dimostrazione che l'effetto del passa parola ha influito positivamente sui risultati della disseminazione dei nostri risultati.

Prima di avviarmi alle conclusioni, vorrei condividere con Voi un'altra esperienza che riguarda anch'essa la formazione. Alcuni colleghi ed io abbiamo da poco portato a termine un progetto orientato alla promozione della cultura della diversità, attraverso un percorso formativo specifico svolto nelle scuole. Il nostro Contact Center SuperAbile, servizio di informazione e consulenza sulla disabilità promosso dall'INAIL a livello nazionale , è "entrato" in alcune scuole di Roma e ha parlato dei temi della mobilità, dell'integrazione sociale e nel turismo da parte di persone con esigenze specifiche. Il lavoro svolto evidenzia quanto la formazione, la conoscenza ad hoc su questi temi, condotta con la partecipazione attiva delle stesse persone con disabilità, generi effetti molto positivi e di grande partecipazione e coinvolgimento delle varie platee.

Nel progetto che si sta oggi formalmente concludendo ed in quello di cui vi ho appena accennato, dal nome "Un mondo per tutti – percorsi nella e sulla diversità", è indiscusso il ruolo della formazione quale strumento per dirigersi verso una cultura diversa, maggiormente adeguata ai nostri tempi ed al legittimo desiderio delle persone con disabilità di essere concretamente considerate al pari degli altri.

Credo che l'aver previsto all'interno di EU.FOR.ME la presenza e le azioni un gruppo di giovani con disabilità, abbia fornito valore aggiunto al progetto stesso e rappresentato un punto di forza per analoghe iniziative del settore. Concludo ringraziando sia i membri del Panel per l'impegno profuso in questi due anni, e con i quali continueremo a sviluppare altre idee ed a confrontarci in futuro, e tutti coloro che con diverse modalità ed in tempi diversi hanno sostenuto il nostro lavoro.

Grazie per l'attenzione

## **Giovanni Sansone (moderatore)**

Volevo sottolineare rispetto all'intervento di Francesca Tulli l'importanza del dibattito che c'è stato attraverso il Sito di progetto, che rimarrà aperto dopo la chiusura del progetto per altri due anni, in modo tale che possa essere un luogo virtuale, in cui proseguirà il confronto e la messa in comune del materiale.

Da parte mia, posso dire che amplieremo questa opportunità anche con il Portale [www.superabile.it](http://www.superabile.it), in particolare nell'Area tematica "Turismo e tempo libero", mettendo il materiale di questo progetto e predisponendo anche attività di forum e confronto costante. Ciò perché le idee hanno un senso, solo se possono continuare a circolare, al di là dei progetti e dopo le conclusioni dei progetti. Se noi ci crediamo, queste cose dureranno anche nel tempo: vogliamo crederci.... e quindi il Sito di progetto rimane attivo e "SuperAbile" viene messo a disposizione per confrontarsi in questo senso.

Ora avremo il rappresentante dello Youth Panel del Lussemburgo, che ci parlerà dell'esperienza dei giovani europei: Chris Rehlinger.

## **Chris Rehlinger – Rappresentante del Panel dei Giovani**

Hello everybody, it is nice to meet you all here. My name is Chris and I'm going to introduce the youth panel of Luxembourg.

My name is Chris Rehlinger, I'm 24 years old and I am working at the Kräizbiereg Foundation

I am responsible for the youth panel in Luxembourg since the beginning of the project in 2004.

We are 6 participants in our group: Andrea, Candido, Ken, Marc, Patricia and I. For health reason Patricia couldn't come with us. Veronica and Serge, our travel companions, participate to our meetings and activities since march this year.

How are we working? We meet each other once a month for meetings, once a month we meet each other to work only and once a month we go to the restaurant. Coordination in our meetings is made by Fabienne from Info-Handicap, one of the partner of the Euforme project.

What are we doing during these meetings? The Eu For Me follow up, we read the training modules and sent our comments on the training, we wrote articles for the newsletter. We are doing the follow up of other projects and activities concerning tourism and accessibility in Luxembourg. We are writing articles for publications of Info-Handicap. We talk together about accessibility problems in Luxembourg.

As far as our rivendications are concerned, we would like policies with sufficient means, with the sufficient money to build infrastructures accessible for all. We would like policies finding collective solutions. We also would like policies increasing public awarness on diversity. We want policies fighting every kind of

discriminations. We think changing the mentalities is the beginning: we face to much discriminations. We want open minds in an open and accessible world.

As far as the Euforme project is concerned, we really hope the training to be translated and given in Luxembourg. We hope accessible tourism will become soon a reference in the tourism sector and we would like european policies giving a priority to accessibility in tourism.

The Eu For Me project and our meetings brought us a lot of things: the opportunity to meet people of different cultures, the opportunity to meet each other and to get out of home, a better complicity between us and also a better knowledge of the different kinds of disabilities and a better knowledge of the tourist offer in Luxembourg and around the world. We also learned to become more expert in good and bad practices in the field of tourism and we had opportunities to defend our points of view in different meetings or conferences we participated.

We also noticed interactions between Euforme project and other projects like, for example, the project "Rêve d'un jour / dream of a day": four students in the last year of the secondary school decided to organize a mini trip to the Amneville zoo in France. We give them advices and prepare the day off with them and it was a success: almost 20 disabled persons participated and enjoined the travel last week. We also had opportunity to write articles about different topics, we participated to different conferences, events and trainings.

And now what are we going to do after the Euforme project? We are going to participate to another project called "Euregio for all". This project is a partnership between several regions around Luxembourg and it is going to last two years. The aim of the project is to increase public awarness working with local authorities and organizations of disabled persons. We are going to participate to trainings and seminars in the field of tourism, education, labour, culture in the different regions of the project. We are also going to work on the elaboration of a seminar next year of education and labour organized by Info-Handicap in the Euregio for all project.

We also participate to punctual projects in the field of tourism and diversity like the "Rollitour". The Rollitour happens once a year in september, it is a wheeling rally around cities in Luxembourg. The aim of the Rollitour is to increase public awarness on diversity and most of all on accessibility. This year the Rollitour will take place from the 3<sup>rd</sup> to the 9<sup>th</sup> of september and it is open to everyone. You are very welcome to join us. It is an initiative of accessible tourism and an opportunity to enjoy us. If you need more information visit the [www.rollitour.org](http://www.rollitour.org).

So I'm arriving at the end of my introduction of the youth panel in Luxembourg. Thank you for your attention and we can all answer your questions. Thank you.

## Giovanni Sansone (moderatore)

La sperimentazione che c'è stata ad Assisi, l'abbiamo avuta anche a Roma nel nostro *Contact Center Integrato "SuperAbile"*, dove operatori di call-center (che danno informazioni sul turismo accessibile) e operatori di back-office (che sono quelli che fanno le banche dati con le informazioni) si sono prestati come "cavie" per questi formatori. Inizialmente, pensavamo di dover subire una formazione, quasi per fare un favore a giovani studenti, poi invece le valutazioni sono state positive, perché "i giovani studenti" sono stati in grado di trasmettere cose, che pensavamo già di avere nel nostro bagaglio culturale. In effetti, le possedevamo nel nostro inconscio professionale e culturale, ma, il fatto di averle nuovamente "ricevute" con freschezza e arricchite con le ultime novità, è servito moltissimo per la formazione dei nostri operatori, che – oserei dire - adesso rispondono al telefono sul turismo in modo ancora più appropriato. Pertanto, indirettamente, questo voleva essere un ringraziamento che, a nome di "SuperAbile", volevo fare a tutte quelle persone che sono venute a Roma e che hanno fatto formazione ai nostri operatori.

Do ora la parola a Laura Illuminati.

## Laura Illuminati - Rappresentante dei partecipanti al Corso di formazione

### - L'esperienza formativa

Buongiorno a tutti e ben trovati. Sono Laura Illuminati, uno dei 16 **formatori specializzati nelle tematiche del turismo accessibile** ed è a nome di tutti loro che vi parlo brevemente della nostra esperienza.

All'inizio di settembre 2005 abbiamo avuto la fortuna di superare l'attenta selezione che ha composto il gruppo di corsisti ed auditori che hanno frequentato il relativo corso per formatori specializzati in turismo accessibile, a Santa Maria degli Angeli, nella sede del Centro Studi Superiori del Turismo.

Seguendo le 5 ore di lezioni giornaliere che hanno scandito le 200 ore d'aula previste, è successo ad ognuno di noi di entrare in una realtà in qualche modo nuova. Attraverso le diverse tappe formative, i nostri valenti docenti ci hanno preparati in merito alle tecniche della formazione, alle caratteristiche del sistema turistico tradizionale, alle problematiche del mondo delle disabilità ed infine in merito alla formazione nel turismo per tutti.

Siamo giunti così al mese di dicembre 2005 come persone molto cresciute in consapevolezza e preparazione riguardo alla necessità di un impegnato ed attento lavoro nella realtà del Turismo Accessibile che in Italia ed in Europa vive ora le sue prime ed importanti fasi di sviluppo professionale.

Il nostro percorso è proseguito, a questo punto, con la successiva tappa della realizzazione dei famosi Project Work. Siamo infatti fieri di aver prodotto della letteratura innovativa in quanto a *“Tecniche d’accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care”*, *“La destinazione accessibile”*, *“Il prodotto turistico accessibile”*, *“Promozione e commercializzazione del prodotto turistico accessibile”*. Sono questi i titoli dei 4 moduli formativi frutto delle nostre conoscenze acquisite, delle nostre successive 80 e più ore di lavoro personale in ricerche ed approfondimenti e delle nostre rielaborazioni. Questi 4 moduli formativi sono così utilizzabili nell’ambito della formazione a studenti dei corsi specifici, operatori del settore turistico ed eventuali interessati sia in Italia che in Europa grazie alla loro disponibilità, anche in versione inglese, sul sito ufficiale del progetto Eu.For.Me. : [www.euforme.net](http://www.euforme.net).

Ma non è finita qui. A questo punto abbiamo infatti affrontato, in prima linea, la fase forse più impegnativa, interessante e nello stesso tempo emozionante di tutto questo nostro lungo percorso. Si tratta della fase di sperimentazione finale nella quale ognuno di noi ha effettuato delle ore di docenza sperimentale presso il Cst e presso degli operatori nel settore del turismo per tutti. Ognuno degli (ormai, quasi) Formatori specializzati in Turismo Accessibile ha di fatto gestito delle lezioni vere e proprie presentando all’aula una specifica parte dei moduli formativi di cui vi ho parlato poco fa.

Ognuno di noi ha vissuto questo lungo percorso di formazione in maniera diversa e personale ma per tutti è stata sicuramente un’esperienza di straordinario valore.

In data 12 settembre 2005 nessuno di noi immaginava infatti che si sarebbe ritrovato 8 mesi più tardi pienamente consapevole dell’importanza di assicurare la fruizione di un servizio turistico di qualità a chiunque lo desideri e di quanto questo coinvolga gli aspetti di civiltà e responsabilità che una qualunque società moderna deve possedere.

In quella data nessuno di noi aveva ben presente che avrebbe avuto davvero la possibilità di giocare un ruolo di protagonista e di grande responsabilità nello sviluppo di questo settore com’è il ruolo di Formatore specializzato nelle tematiche del Turismo Accessibile.

Ed è esattamente questo che ora siamo pronti a fare.

Grazie a tutti....

## **ROUNDED TABLES – PARALLEL SESSIONS TAVOLE ROTONDE A SESSIONI PARALLELE – ore 14.30**

### **Prima Tavola Rotonda – L’accessibilità dell’offerta turistica: problemi e prospettive**

Moderata Maria Stella Minuti

#### **Maria Stella Minuti – CST, moderatore**

Buon pomeriggio a tutti, il tema proposto per questa tavola rotonda riguarda l’accessibilità del prodotto turistico e della destinazione turistica, i problemi e le prospettive relativi allo sviluppo di un’offerta turistica accessibile. Sono state invitate ad intervenire alla discussione su questi temi persone che operano nell’ambito del settore turistico a diversi livelli e con diversi ruoli: Lucia Baracco del Comune di Venezia, che sta seguendo un progetto sull’accessibilità della città di Venezia; Giorgio Mencaroni di Federalberghi Umbria, come rappresentante degli operatori turistici; Catuscia Marini che svolge un duplice ruolo: è sindaco di Todi ma anche presidente dell’ANCI regionale; Raffaele Goretti, in quanto presidente della FAIP, e Giampiero Griffo di EDF. Abbiamo inoltre invitato a partecipare alla discussione due partner stranieri del progetto EU.FOR.ME, Peter Neumann e Lilian Muller, e un altro ospite: David Dropkin consulente del Centre for Accessible Environment del Regno Unito.

Comincerei quindi questa tavola rotonda con l’intervento di Lucia Baracco che da il via alla discussione presentando il progetto in corso di svolgimento a Venezia.

Ricordo che l’obiettivo di questa tavola rotonda è anche quello di individuare i possibili sviluppi futuri del progetto EU.FOR.ME di cui abbiamo parlato questa mattina, di individuare le possibilità di trasferire i risultati del progetto ad altre esperienze e, quindi, di ascoltare le esperienze realizzate da altri soggetti che operano nel settore turistico e insieme a loro individuare le possibilità di trasferibilità dei risultati.

#### **Lucia Baracco (Comune di Venezia)**

L’attività portata avanti dal Comune di Venezia per rendere la città storica accessibile a tutti viene sviluppata in piena collaborazione da più strutture comunali tra loro sinergicamente collegate:

- il *Servizio Informahandicap*, che cura la comunicazione sui servizi che a livello locale vengono erogati a favore delle persone con disabilità, siano esse residenti o turiste;
- il *Progetto Lettura Agevolata*, un progetto essenzialmente rivolto ai disabili della vista, ma che si occupa in questo caso di garantire l’accessibilità delle informazioni

al maggior numero di persone, offrendole in modalità e supporti diversi e di garantire una maggiore attenzione alle barriere architettoniche per i disabili sensoriali;

- l'*Ufficio EBA* (Eliminazione Barriere Architettoniche), che si occupa di monitorare l'accessibilità della città e di realizzare, in attuazione del PEBA, gli interventi atti ad eliminare gli ostacoli alla mobilità delle persone disabili e le fonti di pericolo per chiunque.

La collaborazione tra questi uffici avviene, come dicevo, in modo sinergico ed ha come riferimento politico il *Consigliere delegato* per i problemi della mobilità delle persone disabili, una figura di nuova istituzione, fortemente voluta dal sindaco Cacciari.

Venezia è città turistica per eccellenza. In quanto patrimonio culturale dell'umanità essa è meta di visitatori di tutto il mondo, ma nell'immaginario di molti, soprattutto delle persone con disabilità motoria, la città appare totalmente inaccessibile, quasi una barriera architettonica diffusa. Ed in effetti sarebbe così se guardassimo la città solo dal punto di vista della sua morfologia. Venezia è costituita da circa cento isole collegate tra loro da oltre quattrocentoventi ponti, e ciò ovviamente contribuisce a dare alla città un'immagine di grande inaccessibilità. Questa prima mappa rappresenta sinteticamente proprio questa "inaccessibilità": le aree in rosso sono quelle inaccessibili, le aree verdi sono invece accessibili, mentre le aree di colore giallo sono ad accessibilità ridotta; come si vede le uniche aree accessibili sono quelle raggiungibili con il treno o con l'automobile. Ne risulta insomma un'immensa macchia rossa con pochissime aree accessibili in zone marginali.

Ma premesso tutto ciò, la cosa interessante è che utilizzando il trasporto pubblico di navigazione, che è diffuso e accessibile, una grandissima parte delle aree "rosse" diventano automaticamente "verdi". Tra queste sono sicuramente comprese le aree di più alto valore artistico e monumentale, le aree più turistiche e popolari. Ed è questo che noi dobbiamo comunicare con forza! Ma vediamo un po' nel dettaglio come questo avviene.

Il trasporto pubblico a Venezia è gestito dall'azienda ACTV, che utilizza mezzi di navigazione e approdi (*imbarcaderi*) perfettamente accessibili alle persone con disabilità: i *vaporetti* consentono infatti di trasportare più persone su sedia a ruote, mentre i "*giracittà*", i motoscafi che percorrono i canali più stretti e periferici, consentono il trasporto di una sola carrozzina alla volta. E' degli ultimi mesi, e grazie al lavoro del consigliere delegato, l'impegno dell'azienda per la progressiva riconversione del parco mezzi per renderli tutti accessibili e più sicuri.

A partire da questa situazione, i tre uffici di cui ho parlato in precedenza, lavorano insieme su due piani diversi, ma complementari:

1) da un lato riteniamo importante lavorare sull'informazione, per far conoscere le attuali potenzialità della città in termini di accessibilità, secondo noi ancora troppo poco conosciute. A questo fine abbiamo prodotto non solo la mappa della *Venezia accessibile*, con tutte le informazioni utili alla mobilità delle persone disabili, ma abbiamo anche cominciato a produrre alcuni itinerari particolarmente interessanti dal punto di vista artistico e monumentale. Tre itinerari sono già stati pubblicati, anch'essi in due lingue (aree Marciana, Rialto e Dorsoduro), ma altri tre saranno pubblicati nei prossimi mesi (aree Frari, S. Stefano e SS. Giovanni e Paolo).

In questa pianta sono indicati i primi sei itinerari. In ognuno di essi sono evidenziate chiaramente le zone percorribili senza alcuna barriera, ma vengono fornite anche informazioni relative all'accessibilità ai manufatti più significativi che si trovano nell'area (musei, chiese, ecc.). Già oggi quindi si può dire che ci sono molte possibilità per vivere la città, ma occorre comunicarle in modo adeguato e ancora una volta "accessibile" a tutti. E' nostra intenzione continuare nella predisposizione di altri itinerari. Mi piace ricordare ad esempio una cosa di cui nemmeno i veneziani sono consapevoli, e cioè che l'isola di Burano, particolarmente bella e famosa per i suoi caratteristici edifici coloratissimi, è già oggi completamente accessibile per le persone con disabilità motoria. Come vedete risulta tutta verde, ad eccezione di queste due piccole aree gialle, raggiungibili comunque con ponti agevolati (il ponte delle Cappuccine "a gradino ribassato" e un ponte con servoscala). E' quindi molto importante fare informazione.

2) Dall'altro lato l'ufficio EBA lavora, avendo come riferimento operativo il PEBA (Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche), di recente approvato dal Consiglio Comunale, per far sì che le aree ancora inaccessibili (rosse), possano diventare progressivamente accessibili (verdi).

Ma Venezia è una città particolarmente delicata, dove è obiettivamente molto difficile intervenire, ma siamo convinti che occorra fare uno sforzo per coniugare le esigenze di salvaguardia della città e dei suoi monumenti con quelle del "diritto di cittadinanza". Le difficoltà oggettive ad operare non devono costituire alibi al "non fare", bensì diventare una stimolante sfida progettuale e occasione di confronto culturale.

Negli ultimi anni numerosi sono stati gli interventi sperimentali per eliminare le barriere architettoniche, in gran parte costituite dai ponti, ma non tutti hanno avuto "successo". Molti interventi sono stati, e lo sono tuttora, fonte di dibattito tra gli addetti ai lavori. Ad esempio:

- i **servoscala** sono molto discussi sia dal punto di vista estetico sia dal punto di vista del loro saltuario funzionamento;

- il cosiddetto "**caregon**", una sorta di ascensore orizzontale che attraversa un canale, è tuttora in discussione perché molto ingombrante ed impattante, e per l'eccessivo costo di gestione;
- l'**elevatore** realizzato in prossimità di un lungo ponte alla Giudecca, ha un enorme impatto visivo, che gli stessi veneziani non accettano molto volentieri ;
- altra soluzione sperimentata è stata quella delle **passerelle a raso**, ma è evidente che, non potendo bloccare il traffico acqueo, essa diventa scarsamente spendibile in una città d'acqua;
- più interessante è stata la sperimentazione dei cosiddetti ponti "**a gradino ribassato**", già realizzati a Cannaregio e a Burano. Ma questa modalità d'intervento è guardata con molta cautela dalla locale Soprintendenza ai Monumenti, perché si va a modificare la struttura storica del ponte;
- ed infine la **rampa**, una soluzione che però richiede molto spazio a disposizione per garantire una pendenza accettabile, e perciò è scarsamente realizzabile in una città così particolare come Venezia.

Alcune considerazioni conclusive sull'accessibilità della nostra città per le persone con disabilità motoria:

1) è evidente la complessità di intervento per eliminare le barriere architettoniche (credo sia significativo fare anche notare che, per i motivi sopra esposti, gli interventi di sperimentazione sono stati realizzati prevalentemente in aree periferiche della città).

2) fondamentale e strategico diventa in una città come Venezia il ruolo del trasporto pubblico.

A Venezia, come dicevo all'inizio, grande attenzione viene rivolta anche al problema dell'eliminazione delle barriere architettoniche per **i disabili visivi**. Abbiamo lavorato prima di tutto per capire quali siano le barriere per questo tipo di utenza (ciechi, ipovedenti e anziani).

Abbiamo individuato come problemi, ad esempio, le rivette non protette che fiancheggiano i ponti, le calli che "finiscono sull'acqua", i ponti poco leggibili. In tutti questi casi si tratta però di intervenire soprattutto con il buon senso e la sensibilità. Sicuramente si tratta di interventi poco impattanti e poco costosi, che esulano peraltro utili a tutti.

Ancora una volta siamo in una fase di sperimentazione, tuttavia alcune scelte di intervento sono già state accettate dalla Soprintendenza ai Monumenti:

- 1) il ripristino delle vecchie chiusure in ghisa, per evitare il pericolo di caduta in acqua;

- 2) posa di una fascia di "masegni" in trachite con codice tattile "a semisfere" (universalmente usato come segnale di pericolo), la dove non sia possibile intervenire con le chiusure fisse;
- 3) posa di un segnale tattile per l'intercettazione di ponti o di approdi dei mezzi di trasporto pubblico;
- 4) posa di un marcagrado sui ponti in legno, per garantire la leggibilità dei ponti per tutti (ipovedenti e anziani).

Si tratta comunque di interventi poco invasivi, realizzati solo se strettamente necessari e solo in caso di assenza di riferimenti e altre guide naturali.

Ricordo inoltre la nostra attività di comunicazione dell'accessibilità della città ai non vedenti, che comprende tra l'altro la produzione di mappe tattili, che rappresentano alle diverse scale la morfologia urbana, alcuni monumenti cittadini o le stesse metodologie d'intervento per eliminare le barriere architettoniche.

Ricordo infine alcune iniziative di sensibilizzazione dei cittadini e degli addetti ai lavori che il comune di Venezia ha sviluppato

- l'evento di *Venice Marathon*, che attraverso un concorso di progettazione delle rampe su 13 ponti è stato occasione di formazione di un gruppo di giovani progettisti, in collaborazione con l'Università di Architettura.

- l'iniziativa "Aperto per lavori";

- la rassegna stampa quotidiana *PressBarriere*, sul tema dell'eliminazione delle barriere architettoniche negli spazi e negli edifici pubblici.

### - Concludendo

L'informazione è parte integrante dell'accessibilità di ogni luogo.

Altrettanto fondamentale, per garantire l'accessibilità degli edifici (musei, strutture ricettive, edi universitarie, uffici e servizi, ecc.) è l'accessibilità urbana. Da qui la necessità per qualunque operatore di lavorare e di confrontarsi per la definizione delle priorità di intervento, con l'ente locale, il soggetto competente ad attuare il PEBA.

### **Maria Stella Minuti (Moderatore)**

Grazie Lucia, credo che questa presentazione sia stata molto interessante per tutti. Abbiamo visto come una città che, perlomeno nell'immaginario di tutti, appare come completamente inaccessibile possa comunque intraprendere iniziative per facilitare la fruizione dei suoi spazi. Abbiamo poi sentito dell'importanza dell'informazione: già attualmente, utilizzando, come diceva Lucia, i mezzi di trasporto pubblici, molte aree di Venezia sono accessibili e diventa dunque importante far conoscere ai visitatori le attuali potenzialità della città in termini di accessibilità. Quindi l'importanza dell'informazione e, dicevamo questa mattina, anche l'importanza della formazione degli operatori turistici. Inviterei ora

Raffaele Goretti, che questa mattina era presente insieme a Lucia alla presentazione del progetto, a fare qualche considerazione, qualche commento sul progetto realizzato e anche sulle possibilità di trasferibilità dei risultati del progetto stesso.

### **Raffaele Goretti (Faip- Federazione associazioni italiane para - tetraplegici)**

Sono qui come presidente della FAIP, (Federazione Associazioni Italiane Paratetraplegici) e come presidente della FISH Umbria una Federazione che raccoglie 22 Associazioni di persone disabili e loro famiglie. Quello affrontato oggi è un tema molto complesso perché, con la sua risoluzione, si dovrebbero produrre risultati positivi e permettere alle persone disabili di realizzare le loro attività di turismo. Sappiamo che siamo in una fase iniziale, di acculturamento in materia di diritti e di loro esigibilità, anche se esistono realtà nelle quali si evidenzia l'impegno da parte delle amministrazioni, siamo ancora lontani dalla piena responsabilità delle Istituzioni in genere su questi temi. Quindi la formazione di nuovi operatori turistici che a loro volta formeranno sui temi di accessibilità, è un grande investimento, ci si dovrà applicare affinché i turisti disabili possano fare del turismo di qualità, anche perché non è così banale aver a che fare con i bisogni di persone disabili.

Quindi partiamo da un modello importante legato al nostro paese, poiché abbiamo località che potrebbero essere accessibili con pochissimi sforzi. Quindi attraverso la crescita culturale si procede al mutamento delle dinamiche sociali superando il retaggio culturale della figura del disabile come ostacolo più che una risorsa.

Sintetizzando direi che in Italia esiste un retaggio sull'accessibilità rispetto a tutti i cittadini e non c'è un'applicazione piena della norma in materia di accessibilità.

In conclusione ci sono molte istituzioni e progetti a favore delle persone disabili e penso che sia opportuno recuperare tutte le esperienze e i soggetti.. Quindi sembra evidente cercare di creare una " cabina di regia" per unire e rendere più mirati gli interventi. La classe politica si deve fare promotore di questi interventi perché la vita delle persone cambia a seconda dell'impegno delle amministrazioni a migliorare la società.

### **Maria Stella Minuti (Moderatore)**

Grazie. Ora inviterei a parlare Catuscia Marini che, credo abbia avuto varie sollecitazioni dagli interventi precedenti. Essendo rappresentante dell'ANCI regionale e quindi interessandosi delle problematiche dei comuni, la presentazione del Comune di Venezia sicuramente le ha fornito degli spunti di riflessione sul tema dell'accessibilità dei comuni dell'Umbria, ma credo che sia stata anche chiamata in causa, in questo caso in veste di sindaco e quindi di amministratore pubblico, dall'intervento di Goretti che ha espresso la necessità che la classe

politica si faccia maggiormente promotrice delle esigenze delle persone con disabilità.

### **Maria Stella Minuti (Moderatore)**

Grazie sindaco. Ora inviterei a parlare l'ing. Giorgio Mencaroni di Federalberghi. Abbiamo ascoltato fino adesso i pareri delle amministrazioni pubbliche, sentiamo ora i pareri, le considerazioni relativamente a problemi e prospettive di questo turismo per tutti degli operatori del settore privato e, in questo caso, degli albergatori.

### **Giorgio Mencaroni - Presidente Federalberghi Umbria**

Questo per noi è un tema fortemente sentito, infatti non è la prima volta che mi incontro con rappresentanti di livello nazionale. Volevo fare i complimenti alla signora Baracco per il progetto che ha presentato sulla città di Venezia perchè è davvero notevole, speriamo che anche l'Umbria possa arrivare a questo.

Noi siamo partiti in maniera un po' diversa in quanto Venezia è partita dalla parte pubblica, abbattendo le barriere all'interno della città, non che le città umbre non l'abbiano fatto ma l'intervento è stato meno massiccio; l'Umbria è invece partita dalle strutture ricettive.

Volevo ricordare l'esistenza di una legge, la legge n.13\1989 e il regolamento attuativo n. 236\1989 che dirigono gli interventi nelle strutture alberghiere e ristorative e in cui sono stati introdotti anche i temi della visitabilità e dell'adattabilità. Gli alberghi rientrano nel novero della visitabilità, che significa che tutte le parti comuni devono essere accessibili, mentre solo una parte dell'albergo può essere accessibile alle persone con disabilità; il regolamento prevede inoltre che ogni quaranta camere devono essercene due predisposte per le persone con disabilità.

In generale il livello dell'Umbria è abbastanza buono, considerato anche che il nostro livello di ricettività è abbastanza recente e quindi le nuove costruzioni nascono già nel rispetto della legge n. 13\1989, negli altri casi si è proceduto a lavori di ristrutturazione, quindi sono pochissime le strutture ricettive non visitabili.

Fondamentalmente il problema più grosso è che non c'è grossa cultura e preparazione sia a livello di professionisti, e ne parlo a ragion veduta essendo anche ingegnere civile, sia a livello di ambiti in cui se ne parla, perché anche all'interno degli ordini professionali questi temi vengono trattati solo marginalmente. Il tema che oggi trattiamo è visto attraverso la lente del turismo e va considerato che le persone con disabilità in Italia oggi sono circa un milione, quindi noi abbiamo circa un milione di potenziali turisti che forse per ragioni

diverse non viaggiano. Ci sono dei temi su cui noi possiamo intervenire al di là della città stessa, ad esempio noi abbiamo alberghi visitabili ma magari il marciapiede o i mezzi pubblici per raggiungerlo non sono accessibili; temi che possiamo risolvere da soli sono quelli ad esempio delle disabilità alimentari, come la celiachia, ebbene nella

Provincia di Perugia molti ristoranti hanno applicato degli appositi menù e piatti per celiaci; questo progetto è stato affrontato insieme all'associazione dei celiaci, dalle strutture ristorative e alberghiere.

Secondo una ricerca dell'ENEA oltre il 61% dei disabili non viaggia perché richiede come requisito minimo per viaggiare la presenza di un accompagnatore, il 25% richiederebbe invece assistenza medica, il 7% necessiterebbe di vedere superate le barriere architettoniche. Mi sembra eccessivamente scarso il numero delle persone con disabilità che si pongono il problema delle barriere architettoniche poiché figura tutta una serie di problematiche di altro genere.

L'Umbria sta comunque lavorando a questi progetti, ricordando che nella stessa legge regionale da poco approvata, uno dei temi fondamentali è la qualità e quando si parla di qualità si intende un turismo per tutti, comprese tutte le persone con disabilità. Nel 2005 in un convegno sulla fruibilità degli spazi noi facemmo una proposta cioè prendere uno dei borghi più caratteristici e renderlo completamente accessibile e fruibile da tutti i punti di vista, da prendere poi come modello.

Uno degli elementi competitivi di una zona turistica è sicuramente quello di avere beni culturali e architettonici o ambientali, ma se accanto a questo non c'è la piena fruibilità noi andiamo a scontentare anche tutti quei soggetti che pur non avendo disabilità si muovono male nel nostro territorio. Quindi turismo per tutti significa soprattutto un turismo di qualità.

Dal sistema dell'offerta turistica che ho visto attraverso il focus degli operatori che avete elaborato con il progetto emerge uno specchio fedele della realtà, infatti vengono fuori esperienze divise tra esperienze indirizzate e occasionali. Alla fine emerge che da una parte, per le esperienze indirizzate c'è quasi una ghettizzazione perché sono strutture che ricevono quasi esclusivamente persone con diversa abilità, dall'altra emerge invece una scarsa preparazione e formazione da parte del personale di accoglienza e della struttura. Quale è quindi il giusto equilibrio?

Vorrei portare l'esempio delle case popolari che conducevano allo stesso risultato, poiché le persone con minore disponibilità venivano individuate in una precisa area. Il rischio è che i nostri alberghi in Italia, in media, non arrivano a trenta camere, quindi il limite di due camere ogni quaranta non si raggiunge mai e non si ha mai un mix completo per le persone con disabilità.

Il fatto è che noi dobbiamo crescere come mentalità fin dalla scuola primaria, per abituarci a non vedere la disabilità come diversità perché è una barriera psicologica molto più preoccupante di quella architettonica. Questi soggetti devono

essere considerati prima di tutti come clienti, proprio come tutti gli altri con i loro pregi e i loro difetti.

Ricordo che qualche anno fa nella mia struttura non avevo camere per disabili e veniva sempre a trovarmi una persona con disabilità motorie; avesse creato mai un problema proprio perché era perfettamente integrato nel novero dei clienti dell'albergo e dunque questo dimostra come dobbiamo lavorare a fondo anche sulle nostre barriere psicologiche.

### **Maria Stella Minuti (Moderatore)**

Grazie. Chiederei ora di intervenire a Giampiero Griffo a cui chiederei di fare qualche commento sugli interventi che lo hanno preceduto.

### **Giampiero Griffo - Rappresentante del Consiglio nazionale sulla disabilità presso l'European Disability Forum**

Vorrei partire da una prima considerazione : le persone con disabilità non sono incapaci di..., inadeguati nello svolgimento di attività, bensì ricevono continue violazioni dei loro diritti umani, ogni giorno. E' un quadro culturale rivoluzionato : si passa dall'idea di fare qualcosa per loro, di aiutarli, all'idea che come cittadini necessitano di interventi che trasformino (qualcuno sottolinea risarciscano) la loro condizione storica di persone escluse dalla società, verso la costruzione di società che li includa pienamente. Questo per sottolineare che l'inclusione è un tema riguarda tutte le città, perché ogni cittadino possa partecipare pienamente alla sua vita e godere dei suoi servizi e delle sue bellezze, tanto più se è anche meta turistica. L'inclusione però non è un fatto tecnico perché è un errore relegare l'idea di accessibilità solo ad un fatto tecnico, cioè ad un compito dell'architetto o dell'ingegnere. E' invece un fatto culturale, un processo, fatto appunto di cambiamenti, tra i quali vi sono regole e procedure da trasformare, che vanno cambiate in direzione della tutela dei diritti umani. Se la società non si attrezzerà correrà il rischio, tra qualche anno, da un lato di veder accrescere il numero delle persone escluse e dall'altro di avere un contenzioso infinito di diritti violati. Questo anche perché la popolazione con disabilità cresce; l'UE calcola che, secondo i trend di invecchiamento, nel 2040 l'Italia rischierebbe di avere dal 40 al 45% di ultra sessantacinquenni.

Questo processo è fatto di azioni, di leggi da rispettare e di politiche da costruire, riguardo alla quale vorrei spendere una parola sulla carenza di dati. La politica si fa in base ai dati. I dati disponibili però sulle persone con disabilità sono dati inutili a verificare la loro condizione. Attualmente esistono dati sul numero di pensioni, sui trattamenti riabilitativi, ma non esistono dati in ambito turistico per sapere qual è il livello di accessibilità di un territorio. Se vogliamo costruire realmente

politiche ci includano abbiamo bisogno di indicatori diversi che sappiano rilevare dati quantitativi e qualitativi su alberghi, ristoranti, servizi di trasporto accessibili e fruibili a tutti. Ad esempio io che viaggio spesso in treno, posso dire che la vostra regione ha una situazione disastrosa di accessibilità. E' vero che le regioni appenniniche sono penalizzate da essere su direttrici ferroviarie non considerate importanti, ma questo provoca che le stazioni sono quasi sempre impresidiate e quindi nel nostro caso inaccessibili e lo stesso i vagoni dei treni che viaggiano su queste tratte. Esistono dati statistici che li facciano emergere? Non li da Trenitalia, evidentemente non interessato a far emergere il malservizio, ma non li da nemmeno la vostra regione.

Ecco, a mio avviso abbiamo bisogno di questi nuovi dati per costruire una politica in direzione dell'inclusione.

Un altro elemento non è così evidente: si parla a livello europeo di 50.000.000 di cittadini con disabilità, il 10% della popolazione. In realtà pur rimanendo costante nel tempo (forse cresce) il numero cambiano al proprio interno le persone che hanno una disabilità. In quel 10%, nel corso dell'intera vita, vi passeremo tutti quanti, proprio perché la disabilità appartiene a tutto il genere umano. Quindi il turismo per tutti, e le società inclusive, non sono convenienze per pochi, ma necessità di cui beneficeranno tutti: non ha più senso progettare per un target specifico, perché quelle esigenze saranno di tutti, in differenti periodi della loro esistenza.

Un altro elemento da porre all'attenzione è quello delle risorse. Capisco che spesso gli interventi sono molto onerosi, ma in un paese come l'Italia, che secondo l'Unesco possiede il 60% di beni culturali patrimonio dell'umanità, effettivamente il problema esiste. Stamattina però vi ho spiegato che l'UE, invece di dare più soldi alle persone con disabilità, ha vincolato l'erogazione dei fondi strutturali al rispetto del criterio di accessibilità. Allora prima ancora che un discorso di risorse è un discorso culturale tener conto che una struttura che riceve un finanziamento europeo dall'anno prossimo dovrà rispettare criteri di accessibilità. Questo comporta fare formazione ai decisori politici e tecnici, per spiegare che non vanno chiesti più fondi, ma identificati gli strumenti di inclusione che faranno acquistare un pullman in meno, ma con uno standard di accessibilità valido per tutti i passeggeri. Trasmettere questo approccio diverso, che è un approccio di diritti umani, per noi significa anche modificare alcuni elementi importanti delle progettazioni. Vorrei rispondere all'obiezione fatta dal dottor. Mencaroni riguardo alle strutture dedicate e quelle speciali per le perso e con disabilità, e dei criteri di accessibilità degli alberghi previsti dalla legge per un numero di stanze limitato. Riporto un' esperienza fatta a Marsala : abbiamo incontrato l'EPT e gli abbiamo spiegato che una struttura accessibile non è fatta solo di maniglioni nei bagni. Certo, c'è un target che richiede quel tipo di dotazione tecnica. Vi siete mai chiesti perché nel maggior numero di alberghi d' Italia la porta della camera è sempre a norma, mentre quella del bagno non lo è quasi mai? Per quanto mi sia documentato non ho una risposta a questo fatto, forse è solo una norma

consuetudinaria. Però posso dirvi che se le camere d'albergo avessero la luce della porta del bagno come quella della porta d'ingresso, una gran parte delle persone con disabilità motoria avrebbe risolto una parte cospicua dei problemi di inaccessibilità alberghiera. Ebbene a Marsala, dopo una discussione di questo tipo, il responsabile dell'EPT ha detto che da quel momento avrebbe consigliato a tutti i nuovi alberghi di avere la porta del bagno uguale a quella della camera. Se così avverrà, in quel territorio, solo di recente aperto alla vocazione turistica, l'intera struttura alberghiera sarà accessibile. Vedete che l'accessibilità è fatta anche di elementi banalissimi di inclusione, anche se non voglio dire che questa sia l'unica risposta. Per esempio un paio d'anni fa abbiamo organizzato a Paestum un convegno internazionale con oltre 200 persone in sedia a rotelle. All'inizio pensavamo di dover coinvolgere molti alberghi, poi abbiamo scoperto che vi era una struttura che per una serie di caratteristiche costruttive di comfort aveva tutte le stanze più grandi, con le porte del bagno della stessa grandezza di quelle della camera.

L'inclusione sociale è dunque un processo che va costruita ed adeguatamente motivato. Purtroppo però la formazione curricolare non solo dell'operatore turistico, ma anche quella dell'architetto o dell'ingegnere non include questo livello di formazione. Non è un caso che nella nostra rete nazionale si sia organizzato l'anno scorso un convegno a Ferrara invitando tutte le realtà universitarie che si occupano di accessibilità e che quasi sempre fanno interventi di specializzazione. La domanda che abbiamo posto è stata semplice: perché la legislazione italiana sull'accessibilità che è così avanzata, nel merito non è così applicata come dovrebbe? La risposta era evidente: perché manca quell'approccio culturale alle società inclusive, l'approccio diritti umani, che costruisce il senso della progettazione inclusiva. Finché l'accessibilità sarà relegata nel campo di una specializzazione, la cultura architettonica non saprà utilizzarla nel linguaggio costruttivo ordinario. E' necessario quindi che dalla formazioni specialistica, destinata a pochi, questo tema venga collocato nella formazione curricolare per tutti gli studenti di architettura e di ingegneria.

L'ultimo tema che porto alla vostra attenzione è quello del mainstreaming. Stamattina ho citato un'esperienza molto positiva, quella realizzata dal progetto "Albergo via dei matti numero zero" che ha creato l'associazioni di franchising sociale LE MAT. Cos'è il franchising sociale? Franchising è uno strumento nato dal mercato per replicare modelli di offerta di merci e marchi in tutto il mondo, mettendo a disposizione tutto il know how necessario. Il franchising sociale permette il trasferimento di competenze e capacità di inclusione in ambito turistico sociale, in cui non solo gli alberghi vengono resi accessibili, ma vengono inserite nell'ambito dell'accoglienza proprio le persone con disabilità, che hanno nel proprio dna l'esperienza dell'attenzione all'altro e quindi la possono trasmettere ai turisti/clienti.

L'inclusione sociale però si fa con le persone escluse che sono i primi attori di questo cambiamento. Quindi non basta che l'associazione sappia che significa

l'accessibilità o che conosca l'ambiente turistico. E' necessario che tutti gli attori competenti possano dire operare insieme per un comune obiettivo. Nell'associazione LE MAT infatti vi sono operatori alberghieri e turistici, cooperatori sociali, tecnici del turismo, associazioni di persone con disabilità, che su un piano di parità lavorano insieme per sostenere il turismo per tutti. Dicevo prima alla signora Baracco che quando sono andato alla Biennale di Venezia l'anno scorso ho chiesto informazioni sull'accessibilità alla segreteria e mi è stato garantito che qualsiasi struttura era accessibile. Quando poi sono andato a visitarla, come un qualsiasi cittadino, ho scoperto che questa accessibilità non c'era tutti i luoghi. Era un'accessibilità di tipo speciale. Infatti il servizio informativo della biennale, quello per tutti, non aveva informazioni precise sulle modalità dell'accessibilità alla Biennale, bensì era l'Informahandicap del comune di Venezia, un servizio dedicato alle persone con disabilità, che possedeva le informazioni precise sull'accessibilità ai luoghi della Biennale. Come turista non ero tenuto a conoscerlo, tanto più che sul sito web della Biennale e sui depliant ordinari non vi era nessuna informazione a riguardo.

Oggi c'è una nuova domanda di mainstreaming a cui non viene data risposta. Le informazioni turistiche – anche per evidenti ragioni di economicità e buon senso – deve essere offerta dalle strutture turistiche ordinarie a questo preposte. L'utente anche con disabilità oggi inizia a chiedere informazioni non più nei luoghi speciali ma nei luoghi ordinari. Le azioni positive che ho ascoltato dalla dott.ssa Baracco sulle nuove politiche di accessibilità turistica di Venezia, devono essere poste sul sito ordinario, negli sportelli turistici, nei luoghi dove il turista, senza distinzioni rispetto alle sue caratteristiche, si rivolge per avere informazioni turistiche. Questo perché l'inclusione è anche immagine : se io devo rivolgermi ad un luogo speciale sarò sempre speciale, se invece sono a carico del servizio ordinario, quel servizio si renderà conto che anch'io ho gli stessi diritti. In questo senso voglio invece ricordare un'esperienza positiva vissuta in quello stesso viaggio a Venezia. Alla stazione di Venezia, per avere la chiave di accesso ai servoscala piazzati su alcuni ponti della città lagunare, ho fatto la fila all'ufficio turistico, insieme agli altri. E' questo dunque l'elemento che produce inclusione: l'idea che io abbia gli stessi diritti degli altri e vada negli stessi luoghi per ricevere anche servizi particolari, solo a pochi dedicati, ma inseriti nell'insieme delle offerte turistiche. Questo è il rispetto dei miei diritti umani.

## **Maria Stella Minuti (Moderatore)**

Visto il protrarsi dei tempi, limito al massimo i miei commenti invitando a parlare David Dropkin, il nostro ospite inglese, un'ulteriore voce che viene da fuori Italia, perché ci racconti le sue esperienze e per avere da lui qualche commento sugli interventi fatti finora.

## **David Dropkin – Responsabile del Centre for Accessibile Environments**

Buona sera a tutti. My name is David Dropkin. I'm the joint head of consultancy at the Centre for Accessible Environments. The Centre for Accessible Environments is an unusual organization in that it is a charitable organization in the UK that's whose remit is the promotion of inclusive design in the built environment. To that end our responsibilities centre around providing consultancy to large and small organizations based on the principles of inclusive design which have been very thoroughly covered by signor Griffo's presentations this morning and this afternoon and that I won't cover again now.

Not only do we provide consultancy services but we also have publish a series of publications promoting inclusive design and have also worked with leading organizations such as the Disability Rights Commission.

Our consultancy work is with varied, working with large organisations such as London Transport; we've produced the draft Access for All Planning Framework for Olympic, Paralympic games and post legacy development. But we also work with a lot of small organizations such as local Parish Churches and provide consultancy for clients with a lot of historical buildings as well. In addition we also train architects and surveyors to begin to think about the issues of inclusive design and access.

The 'tourism for all concept' is really interesting when you apply our legislation, the Disability Discrimination Act against this particular concept. And that is, that what we want is that environment should be accessible both to disabled people and all people in general; after all we are an ageing society and many of the adjustments that we make in term of disability are also need to be made in terms of providing access for all of us.

So the question is: how we achieve this? What I mean is, can we let things just happen or we can we actively do something. In England the law persuades us that we need to take action and as part of that, it's important to note that we have seen change in term of attitude.

Even within the legislation that we currently have, consultation with disabled people is no longer adequate, and now it's important not only to involve disabled people in the decisions that we make in terms of altering the physical environment but also in terms of the policies that we need to adjust.

We've spoken today in great lengths about the role of training in terms of shifting attitude, in terms of access and in terms of disability and so again for time's sake I'll skip over that, but one of the key issues is the issue of information. What you know ahead of time allows you, as user of a facility, whether it's a tourist facility or retail outlet or going to see the "Sindaco" at the Town Hall, the opportunity to make a choice about how you arrive, how you get there and have some knowledge about what that journey process entails.

In another words, that you understand what the state of the pavements are, whether or not there are steps, whether there are lifts provided, what the accessible facilities are. It's around making a choice, because not all wheel-chair users or disabled people have the same limitations in terms of whether or not they can access a site.

Certainly within the UK at the present time, the number of wheelchair users that are form a part of the population of disabled people in the UK is about 5% of the total number of people covered the Disability Discrimination Act, which is about 500.000 people. But of that 500.000 people, some 60% of wheelchair users, with some assistance have limited mobility. So to make the right decision about how you access a place can only be made by having that information ahead of time.

I'll talk about the actions that we need to take in a minute and finally the notion of pragmatic solutions. The word pragmatic in English comes from the Greek word which means 'skilled for business' and access is good for business.

The Disability Rights Commission estimates that there are approximately 10 million disabled people covered under the Act in Britain and they have the combined spending power of over approximately 75 million euros per annum – which is a significant sum of money in terms of incentive for businesses to make adjustments in their services.

There are many, many drivers in terms of changing both the built environment and people's attitudes. The most potent driver in the UK at the present time is the Disability Discrimination Act, which is about discrimination, policy and in part, about removing physical barriers. However, what it also allows for in terms of making reasonable adjustments is that there is a hierarchy, that isn't a hierarchy, that says: ideally we want to remove barriers. If we can't remove them that we go around them, if we can't go around them, then we find another way into the premises and failing that we provide the services by reasonable alternative means.

The interesting thing about the Part 3 of the Disability Discrimination Act is that it is very specifically about the services offered not about the building so that if you cannot physically access the building and a service is offered, the onus is on the

person providing the service to perhaps find another location in order to provide that service or an alternative means of providing that service

In this way, one gets around the notion that access must always be physical access to any particular structure. Effectively it Act establishes that policies, procedures and practices must sit alongside the removal of barriers so that we can access the services on offer – and not just the buildings where they originate from. This is not to say that we don't want to remove the barriers – it just recognises that it is not always practicable to do so.

The onus is put on the organization, though, in term of funding the adjustments that they make. It's not by government subsidy. It's not through taxation. The onus is on the individual service provider to make those adjustments because the argument is that in making those adjustments to provide more inclusive services that business would prosper in their own right.

I thought it was appropriate since we started with Venice that I finish with water as well. I'm going to take you very quickly through some photographs of the historic dockyard at Portsmouth which are a very complicated site because there are many buildings that are Grade One listed, which is in essence the same as having "belle arte" status in terms of control. The streets are actually scheduled in ancient monuments, which are protected in the same way monuments such as Stonehenge are protected as well. It's interesting because it is such a complicated site in term of access, both in terms of physical access and also in terms of the kinds of things provided within the venue.

The first port of call for many visitors these days is via the website, which gives information about what you would find in terms of the physicality of the site and also what you would find in terms of accessing particular venues within the site in terms of visual impairment, hear impairment, any kind of sensory impairment, learning disability and so forth.

What also makes the site particular difficult is that it is also a working naval base between the hours of 6.00 pm at night and 8.00 am in the morning, which means that the access to members of the public is restricted. That being said, there are 500.000 people a year that visit the site. On average they probably have, they have on average between four and five wheel-chair rental bookings per day and some 2% of their visitors are wheel-chair users as well.

One of the biggest problems is actually at the entry. Once you get beyond the ten metres of cobblestones at the entry, which can be achieved by number of means. They've been working with the English Heritage in terms of the cobblestones, so

that whenever the streets are repaired they look at how they can reset the cobblestones in terms of how they are set and so forth.

But what is also interesting about the site is that because it's a very, very large site. While it's important that we can make horizontal and vertical changes within the site easier for people to use it's also important that we provide ample resting places.

Most of time we think about buildings when we're talking about access, but access is not just about the access to buildings it's about access to all kinds of venues.

In this particular case this is a Warrior, a Victorian warship from the 1860s that is accessed via a ramp. Now this ramp varies with the tides so that it goes like this (approximately 8%) or like this (approximately 14%). So while it's not ideal we can provide some sort of access in this particular location, even if it is with assistance.

The other thing about the site is that it also provides not only physical access to some degree to all the venues, with Warrior there is the opportunity go below into the gun decks. For people who have visual impairments they run touch tours and for people who have hearing impairments they have induction loops and they also have interpretive services.

But most interestingly, perhaps one of the most important vessels in the English naval fleet is HMS Victory, which 250 years ago was involved in the battle of Trafalgar and is now still the Navy's flagship. Even this ship has access to its lower gun decks where there is a hands-on tour and also a virtual tour of the rest of the ship.

In summing up I want to say that access is not about just one intervention, it's about a continuing process that we're always refining. It's about doing things with enthusiasm and is about raising expectations.

Thank you very much for your attention.

### **Maria Stella Minuti (Moderatore)**

Mille grazie mister Dropkin. Ora rispetto a quanto indicato nel programma c'è un piccolo cambiamento: i due nostri partner Peter Neumann e Lilian Muller hanno deciso di intervenire unicamente nel caso in cui ci siano eventuali domande o

sollecitazioni da parte della platea. Io invece inviterei a parlare Franco Abbomerato che ci ha chiesto di poter fare un intervento sulla sua esperienza.

## **Franco Abbomerato – Presidente dell'Associazione Parola e Luce**

Mi chiamo Abbomerato Franco e sono il presidente dell'associazione "Parola e luce", parola dei sordi e luce dei ciechi. Questa associazione ha sede presso l'Istituto Serafico di Assisi, in cui nove mesi fa sono stato eletto suo presidente.

Io sono nato udente e sono diventato sordo per una malattia all'età di circa tre anni, poi sono stato inserito nell'Ist. Serafico di Assisi dal 1955 al 1970. Oggi sono presenti la maggior parte delle associazioni che hanno obiettivi importanti da raggiungere e si è parlato molto di formazione e qualità; concetti che io ritengo assai importanti e per questo mi congratulo con gli organizzatori.

Per quanto riguarda il turismo, di solito le persone con problemi di udito viaggiano da sole, ma anche per loro c'è l'esigenza di un turismo accessibile che consiste nell'abbattimento delle barriere comunicative. Un'idea sarebbe quella di comunicare tramite internet o webcam per effettuare prenotazioni anche negli alberghi. A livello europeo siamo molto più indietro; bisognerebbe inserire negli alberghi dei segnalatori visivi e tattili, come ad esempio dispositivi a vibrazione per le sveglie o per i campanelli delle camere.

Un altro progetto può essere quello di formare degli operatori, anche presso l'Ist. Serafico, che apprendano i metodi di comunicazione dei sordi e quindi la loro cultura e la loro lingua.

Nell'anno 2002 è stata organizzata un'attività di turismo per ragazzi sordi a Roccaraso, in Abruzzo, accompagnati da interpreti di lingua dei segni che traducevano ciò che diceva la guida turistica. Questo è un caso di superamento delle barriere comunicative.

Vorrei far presente che noi abbiamo grandi problemi di turismo che potrebbero essere superati proprio con gli interpreti, ma questa è solo una delle tante proposte che si potrebbero fare.

Oggi sono rimasto molto sorpreso dall'organizzazione di questo convegno perché è stato tradotto simultaneamente in inglese e in lingua dei segni; questo è molto bello e fa capire come le barriere siano superabili e si possa quindi sperare in un futuro migliore.

## **Seconda Tavola Rotonda – Il mercato del turismo accessibile: comunicazione e qualità**

Modera: Annagrazia Laura - TANDEM

### **Annagrazia Laura (moderatore)**

L'obiettivo di questa tavola a sessioni parallele è quello di verificare come e fino a che punto è possibile trasferire in una realtà non più virtuale, come quella di un progetto, bensì in una realtà vissuta di formazione in ambito accademico e professionale, in un ambito di formazione continua per migliorare le conoscenze di chi affronta questi temi per la prima volta o di chi essendo già in una situazione lavorativa, vuole migliorare la qualità del proprio operato e dei propri prodotti. I temi che affronteremo oggi sono legati alla qualità in termini di commercializzazione e accoglienza; come un prodotto, che persegue l'obiettivo di rivolgersi ad un cliente con esigenze specifiche, può essere immesso sul mercato ed in che misura tecniche di customer care sono applicabili per questo specifico target.

### **Mauro Fanti – Direzione Centrale riabilitazione e protesi INAIL**

Nel 2001 l'INAIL ha attivato un servizio, cui è stato dato il nome di SuperAbile, di informazione e di consulenza per il mondo della disabilità, articolato in un call center ed in un portale dedicato.

Si è trattato di un progetto del tutto innovativo per l'Istituto, strettamente connesso con i compiti istituzionali, originato dalla consapevolezza che le barriere della comunicazione e dell'informazione sono ostacoli difficili da superare almeno quanto quelli derivanti dalle barriere architettoniche.

Obiettivo primario del servizio è stato, infatti, offrire ai suoi utenti (le persone disabili in generale, e tra questi gli infortunati sul lavoro) nuovi strumenti di informazione idonei a superare l'emarginazione sociale e l'isolamento.

Nell'organizzazione e nella realizzazione del servizio, l'INAIL, pur mantenendo il coordinamento del progetto ha puntato sulla collaborazione con Enti ed Organismi di settore, sulla cooperazione sociale e favorito le competenze ed esperienze professionali provenienti da quel mondo.

## (SLIDE 1)

### Il nuovo Contact Center Integrato SuperAbile

Approfitto dell'occasione per segnalare che dal 1° Gennaio 2006, è iniziato un nuovo percorso per **SuperAbile**, che possiamo definire una "crescita nella continuità", con l'unificazione del *Call Center* (Numero Verde 800.810.810) e del Portale [www.superabile.it](http://www.superabile.it)

in un "*Contact Center Integrato*", a significare la scelta di integrare in modo sempre più efficace i vari servizi messi a disposizione degli utenti.

Nell'esperienza di questi 5 anni SuperAbile si è affermato come punto di riferimento e centro di *ascolto, orientamento, informazione e consulenza* diretto alle persone con disabilità, ai loro familiari, alle professionalità interne dell'INAIL, agli operatori di settore e, più in generale, ad ogni cittadino bisognoso di informazioni relative alla disabilità.

## (SLIDE 2)

La nuova proposta progettuale: portare sempre più SuperAbile tra la gente comune, sul territorio, attraverso la promozione di incontri pubblici a carattere culturale e sportivo.

In tal senso, usando lo strumento dell'ascolto e del confronto, il *Contact Center* SuperAbile può diventare uno strumento sempre più flessibile, costruendo sul territorio reali percorsi ed innovativi strumenti di integrazione sociale e di dialogo sulle diversità.

È attraverso tali azioni che SuperAbile può diventare anche un patrimonio comune messo a disposizione del territorio ed i territori possono trovare opportunità di espressione e spazi per capitalizzare le proprie specifiche informazioni e conoscenze all'interno del Sistema Integrato SuperAbile.

A tale scopo, nel 2006 inizierà la sperimentazione delle **sezioni regionali del portale** che daranno spazio ai "buoni esempi locali" e voce ad utenti ed associazioni del territorio.

## (SLIDE 3)

Del resto **i dati gestionali** dal 2001 al 2005 ci incoraggiano ad andare avanti.

### *call center (dal 05/03/2001)*

Oltre 150.000 richieste di informazioni e segnalazione di bisogni – di cui 4.500 sul turismo ed il tempo libero – che hanno determinato la creazione di una banca dati informativa con più di 13.000 schede analitiche

**(SLIDE 4)**  
**portale (dal 05/03/2002)**

media annuale di circa 400.000 visitatori unici  
concentrazioni - nelle diverse sezioni tematiche - collegate a specifiche esigenze, ad esempio: in settembre, la scuola; a maggio, il fisco; a giugno e luglio, il turismo estivo.

Il sistema SuperAbile è articolato in una serie di Aree Tematiche, ovvero sezioni incentrate su temi di particolare interesse per il mondo della disabilità (barriere architettoniche, ausili, lavoro, normativa, sport e TURISMO).  
Sin dall'inizio una delle aree maggiormente consultate è stata proprio quella dedicata al turismo accessibile delle persone con bisogni speciali.

**(SLIDE 5)**  
**SuperAbile e il Turismo Accessibile**

Il Turismo Accessibile, in un certo senso, è stata l'*Area Tematica*, in cui si è sperimentata maggiormente la nuova idea di **SuperAbile**: non soltanto informazione tecnica, ma anche confronto e dibattito, esperienze di vita e scambio nella reciprocità, attraverso la creazione di reti nazionali ed internazionali e una costante azione di *mainstreaming*.

Non a caso, circa due anni fa, il primo *Pacchetto Tematico* elaborato dagli esperti per il *Portale* fu quello dedicato al Turismo Accessibile. Il piccolo *Vademecum* elaborato da **SuperAbile** (per la fruizione on-line) era costituito da proposte e consigli certamente buoni per il superamento delle barriere architettoniche e culturali, che spesso impediscono l'esercizio del **diritto alla vacanza** a molte persone in Italia e in Europa, ma il *Pacchetto Tematico* veniva offerto anche (e soprattutto) per cominciare insieme un percorso di rinnovamento del turismo, in abbinamento ai principi del **Turismo Responsabile, Sostenibile, Equo e Solidale** e le 80 pagine dello stesso sono tra le più visitate.

Il ritorno è dato anche dalla costante richiesta di informazioni e consulenze da parte di operatori turistici (in arrivo al Numero Verde e alla e-mail del Portale) circa l'adeguamento di strutture ricettive alla normativa vigente.

**SuperAbile** è già per il Turismo Accessibile quel **Laboratorio di sperimentazione, confronto, dibattito e costruzione di reti territoriali**, che si auspica diventi per tutte le *Aree Tematiche* dedicate alla Disabilità, alla Vita Indipendente e all'Integrazione socio-culturale di tutte le *diversità* in genere.

## (SLIDE 6)

Attualmente, **SuperAbile** può, a tutti gli effetti, essere considerato anche un *Centro-Servizi per la mobilità ed il turismo delle persone con disabilità*, in quanto tra i propri obiettivi e nella prassi porta avanti:

- a) il sostegno e la promozione del turismo in favore di persone con bisogni speciali ovvero con ridotte capacità motorie, psichiche e sensoriali*
- b) la promozione di misure per l'accoglienza, l'ospitalità e l'informazione del turista con ridotta capacità motoria, psichica e sensoriale, nonché di tutti le persone che, in ragione del proprio status, presentino particolari esigenze*
- c) la sensibilizzazione dei cittadini ed, in particolare, degli operatori del settore turistico riguardo alle esigenze del turista portatore di esigenze speciali*

## (SLIDE 7)

L'esperienza di cinque anni di **SuperAbile**, ci portano ad affermare che, così operando, si è contribuito a ridurre le situazioni di disagio e a migliorare la qualità dell'offerta turistica, con particolare riguardo alle esigenze dei turisti a ridotta capacità motoria, psichica e sensoriale e di altri turisti con bisogni speciali. Ciò è avvenuto attraverso diverse iniziative, tra cui ricordiamo:

- 1. innanzitutto, la disponibilità di un Numero Verde (800.810.810), supportato da esperti del settore e in rete con analoghi di servizi per l'informazione, l'accoglienza e l'ospitalità del turista con particolari esigenze*
- 2. l'individuazione e la promozione di itinerari turistici accessibili*
- 3. l'ascolto telefonico del turista in difficoltà*
- 4. la redazione per ciascuna Regione di un elenco di referenti per singole aree territoriali e per settori di utenza*
- 5. la elaborazione di codici di comportamento rivolti agli operatori del settore turistico relativi all'accoglienza delle varie tipologie di persone con disabilità*
- 6. il censimento e la valutazione di guide all'accessibilità, di organizzazioni specializzate in proposte turistiche accessibili, di sportelli informativi a carattere nazionale e locale, di strutture ricettive in grado di offrire il servizio di assistenza alla persona, di Siti Internet per le vacanze*

## (SLIDE 8)

Il Turismo Accessibile e l'importanza dell'informazione

**Il turismo si è oggi trasformato in un *diritto per tutti* e non più semplicemente in una opportunità per pochi. Da ciò deriva la necessità di proporre pacchetti turistici adeguati ad una utenza con**

**bisogni speciali, in cui la verifica dell'accessibilità dei luoghi e dei percorsi e l'analisi delle barriere architettoniche e culturali esistenti sia uno dei pilastri.**

È necessario mettere in evidenza il fatto che il comportamento "turistico" e, di conseguenza, le esigenze delle persone con disabilità sono del tutto simili alle esigenze degli altri clienti.

La difficoltà a trovare risposta alle proprie richieste specifiche limita non solo la possibilità di accedere a gran parte delle proposte turistiche, ma scoraggia anche l'espressione di queste richieste.

### **(SLIDE 9)**

I problemi che si pongono sono sostanzialmente di tre tipi:

- **accessibilità**
- **informazione**
- **costi**

### **(SLIDE 10)**

Per quanto riguarda l'**accessibilità**, si deve tener presente che non è un problema che riguarda solo le persone che utilizzano la sedia a ruote ma, in generale, riguarda le persone con ridotta mobilità, le persone con limitazioni di tipo sensoriale, le persone con altri bisogni speciali e, in definitiva, un'ampia fascia di popolazione rappresentata da anziani, disabili temporanei, donne in stato di gravidanza, famiglie che usano carrozzine o passeggini, etc.

La possibilità di accedere e di utilizzare le strutture è, quindi, il presupposto fondamentale per poter permettere al potenziale turista *con bisogni speciali* di prendere in considerazione una offerta turistica.

### **(SLIDE 11)**

Il secondo aspetto fondamentale nel favorire un turismo per tutti è quello dell'**informazione**.

La stessa mancanza di informazioni **è una barriera**.

Per una persona con disabilità, ma anche per i gruppi privati e pubblici che si occupano di disabilità, la parte più difficile e delicata dell'organizzazione di una vacanza sta infatti nella ricerca di una struttura accessibile. All'interno delle agenzie di viaggio, non solo difficilmente si trovano proposte "complete" di vacanze accessibili, ma neanche semplici elenchi di alberghi e strutture fruibili.

In questi ultimi anni, si fanno comunque più numerosi gli annuari o i cataloghi di catene alberghiere, che riportano il simbolo di accessibilità, spesso però l'affidabilità di queste informazioni è carente o parziale, in quanto rappresenta solo una generale "disponibilità" all'accoglienza di clienti con disabilità, senza garantire

dati certi ed efficaci, per permettere a ciascuna persona di valutare autonomamente il livello di rispondenza della struttura alle proprie esigenze. La **non affidabilità** delle informazioni riguarda sia i criteri adottati sia le modalità di raccolta delle informazioni.

### (SLIDE 12)

Ecco allora l'importanza di strutturare una informazione semplice e attendibile, che non necessariamente deve coprire tutto lo scibile umano, ma, attraverso l'ascolto paziente e *alla pari* dell'utente, possa funzionare in *affiancamento* nella decodifica della normativa, nella corretta procedura burocratica di accesso ai servizi pubblici e privati e nella valutazione dell'offerta qualitativa proveniente dall'esterno.

Il **Contact Center SuperAbile** intende approfondire maggiormente anche la propria vocazione di *Centro-Servizi*, inteso non solo e semplicemente come ufficio erogatore di informazioni utili, quanto piuttosto come punto di riferimento della rete territoriale (socio-sanitaria, del turismo, della cultura, dello sport e del tempo libero) e di *"smistamento"* della domanda rispetto alle opportunità offerte dalle realtà pubbliche e private.

Si è notato, nel corso degli anni, che una larga percentuale delle richieste, che giungono al *Call-Center* ha carattere *"ripetitivo e moltiplicatore"*: proviene, infatti, da persone e/o Associazioni, che si sono già rivolte al *Servizio* nel corso degli anni precedenti ed hanno apprezzato il servizio ricevuto e l'attendibilità delle informazioni fornite o che hanno avuto notizia di **SuperAbile** da parenti o amici. L'attività di **SuperAbile** è considerata quindi, dagli utenti, un elemento di continuità che ci si aspetta sia garantito anche nel futuro. Tali risultati ci confermano la qualità del lavoro svolto. Infatti, chi si rivolge a **SuperAbile** annette la massima importanza alla *garanzia*, che ogni informazione fornita sia rispondente ai parametri di accessibilità e alla certezza, quindi, che ciò che è stato indicato si riveli assolutamente certo ed affidabile.

**SuperAbile**, nell'*Area Tematica "Turismo e Tempo Libero"*, è rivolto ad informare il potenziale turista con handicap fisico, psichico e/o sensoriale sull'accessibilità dei luoghi, delle strutture e dei trasporti, sull'esistenza dei servizi di accompagnamento e di supporto, sulla mobilità in generale per il più ampio godimento del proprio tempo libero.

Fornisce quindi un *servizio* di elevata utilità sociale, in quanto la realtà delle nostre città presenta spesso un aspetto ostile, lontano da una piena integrazione sociale ed economica, con edifici inaccessibili e barriere strutturali oltre che culturali, che limitano sensibilmente la possibilità di un libero ed autonomo turismo delle persone disabili.

### (SLIDE 13)

**SuperAbile** si avvale delle informazioni sull'accessibilità presenti nella Banca Dati realizzata nel corso degli anni, ma, nel contempo, porta avanti un monitoraggio costante sui luoghi interessati da eventi culturali, sportivi, religiosi e di rilevanza sociale; in tal senso, si opera anche con azioni di sensibilizzazione nei confronti degli operatori turistici, al fine di superare barriere architettoniche esistenti e consentire una adeguata accoglienza dell'ospite con bisogni speciali. Qui si riallaccia il discorso alla base del nuovo percorso progettuale del **Contact Center SuperAbile**: quello dell'**animazione territoriale** e del **consolidamento di reti**. È attraverso tali azioni che **SuperAbile** diventa un patrimonio comune messo a disposizione del territorio e i territori trovano opportunità di espressione e spazi per capitalizzare le proprie specifiche informazioni e conoscenze all'interno del **Sistema Integrato SuperAbile**.

### (SLIDE 14)

Nell'ambito della Banca Dati SuperAbile, sono disponibili tramite *Numero Verde* e/o tramite navigazione sul *Portale* [www.superabile.it](http://www.superabile.it), le seguenti informazioni sul tema dell'accessibilità:

- 1 riferimenti normativi per l'accessibilità
- 2 criteri di progettazione per l'accessibilità
- 3 buone prassi

### (SLIDE 15)

#### **Riferimenti normativi sull'accessibilità**

Sono disponibili i principali provvedimenti di legge, nazionali e regionali, nonché i riferimenti europei ed internazionali presentati in maniera sinottica, con riflessioni specifiche dei nostri Esperti in materia di Turismo Accessibile, Barriere Architettoniche e Normativa

### (SLIDE 16)

#### **Criteri di progettazione per l'accessibilità**

Pur non entrando in merito alla progettazione tecnica, **SuperAbile** fornisce linee-guida e/o criteri di progettazione, che tengono conto delle caratteristiche di accessibilità, visitabilità e usabilità dei percorsi e delle varie unità ambientali, sia le caratteristiche dei servizi ricettivi.

Dal parcheggio e dall'ingresso ai vari servizi, si forniscono criteri di gestione e progettazione, che tengono conto delle esigenze di chi ha problemi motori, psichici o sensoriali per il superamento di possibili barriere fisiche, sensoriali e della comunicazione.

## (SLIDE 17)

### Le buone prassi

È molto importante la raccolta e la presentazione di esempi positivi da riprodurre del tutto o in parte. Si tratta di individuare alcune soluzioni tecniche, che possono essere riprodotte a costi bassi o comunque contenuti. Con la messa on-line del nuovo Portale SuperAbile sarà allestita una specifica Area "Buone Prassi", trasversale a tutte le Aree Tematiche, in cui sarà possibile visionare le buone pratiche con foto e commenti ad hoc.

È in tale sezione che verranno promossi anche i risultati del progetto "EUFORME", così come tutte quelle azioni indirizzate alla formazione al turismo accessibile.

Non appena sarà on-line il nuovo Portale SuperAbile saranno pubblicate e diffuse le dispense del percorso formativo di EUFORME, che è stato proposto anche agli operatori di call-center e di back-office del Contact Center Integrato SuperAbile, insieme alle riflessioni e alle schede di valutazione dei nostri operatori.

### **Annagrazia Laura (Moderatore)**

Grazie al dottor Fanti che ci ha dato una speranza per il mantenimento futuro dei risultati di EU. FOR. ME.

Mettere a disposizione i risultati sul portale SUPERABILE significa anche diffondere la cultura della comunicazione, della qualità, ma anche e soprattutto influire nell'ambito della qualità dell'informazione, nel come le informazioni devono essere raccolte, analizzate e restituite, che sono stati argomenti fondamentali e su cui si è molto insistito nella erogazione del corso ai formatori.

Passerei ora la parola a Fabienne Feller, di Infohandicap – Lussemburgo, che, ritengo, possa darci conferma di quanto EU. FOR. ME. può essere utilizzato in Lussemburgo, essendo stato partner del progetto.

### **Fabienne Feller – Infohandicap Lussemburgo**

... As far as the EU FOR ME project is particularly concerned, the first thing we are going to do is translating the contents of the training modules into French and German in order to be able to use them properly. We are going to readapt the training contents to the luxemburgish context as far as accessibility is concerned. We foreseen to increase the awarness of luxembourgish local districts on theses topics by the means of another project (Euregio For All project) and other initiatives. To increase the local districts awareness, the information and sensibilisation meetings will be realised and given with the cooperation of the Youth Panel of Luxembourg. The aim is to try to increase everybody awareness on

the accessibility problems met especially by young people, by the means of testimonies of concerned people.

## Francesco Granese - Assotravel

Vorrei nel corso del mio intervento toccare un tema apparentemente distante dal punto centrale del nostro incontro e parlarvi quindi del concetto di qualità e della correlata comunicazione della qualità al cliente senza dimenticare i termini formativi perché anche la formazione è comunicazione della qualità.

Assotravel è l'associazione delle agenzie di viaggio e turismo di Confindustria, l'associazione delle principali imprese italiane. Tra i vari compiti cui assolve l'Associazione rientra quello di "fare ricerca". Non in termini di bioetica o di ricerca scientifica ovviamente ma cerchiamo di esplorare strade ulteriori e analizziamo una serie di aspetti per proporre un modello di agenzia di viaggio adeguato alla domanda dei consumatori di qui il concetto di qualità.

Oggi è stato toccato più volte il concetto di qualità: totale, continua, ecc.

Secondo noi il tema è basato sul concetto di sollecitudine, intendo con questo termine non semplice corrispondere alla richiesta del cliente, ma la capacità di interpretarne le esigenze.

Sia che il cliente abbia bisogni speciali che non. Quindi per sollecitudine intendiamo "tensione positiva" alla ricerca del cliente e delle sue esigenze.

Riguardo al turismo per disabili, non c'è bisogno di fermarsi alla concreta limitazione fisica, perché anche le persone anziane hanno problemi a muoversi per città turistiche come Roma, dove noi affrontiamo costantemente questi temi. Quando ci si occupa di clienti con bisogni speciali si colloca l'asticella della qualità più in alto. Predisporre mentalmente e formarsi per gestire clienti con bisogni più elevati significa gestire al meglio altezze più basse di quest'asticella e quindi i bisogni di clienti che non presentano bisogni particolari (almeno apparentemente). Se sono in grado di saltare 2 metri salterò meglio 1.50 metri perché mi alleno costantemente per saltare 2 metri.

All'interno dell'impresa la gestione delle esigenze dei clienti con bisogni speciali crea quella che abbiamo definito una tensione positiva, un circuito positivo che investe su di sé tutti gli aspetti aziendali e che arriva a motivare anche maggiormente il personale.

Oggi nelle agenzie di viaggio più tradizionali un punto essenziale è la personalizzazione del rapporto con il cliente, interpretarne le esigenze, prevenirle ovvero fargli conoscere che quell'agenzia ha questo tipo di tensione positiva nei suoi confronti.

Con molta probabilità il personale ha seguito corsi di formazione per porsi il problema di quale possa essere una ulteriore esigenza della persona che si è rivolta all'agenzia.

Inoltre il tema della gestione dei bisogni speciali è anche collegato al tema della responsabilità sociale; ma non nascondiamoci dietro barbe finte, è un marketing e dunque dietro c'è un mercato anche consistente. Ma affrontare questi temi dal punto di vista "mercantile" è positivo nel senso che molto spesso i valori sono da tutti riconosciuti: l'ambiente, i disabili, Assotravel tra l'altro, siamo molto impegnati nella lotta alla pedofilia turistica.

Tutti a parole sono pronti a condividere questi aspetti e ad impegnarsi, poi, però, nella pratica non si trovano gli strumenti, gli spunti e le opportunità perché restiamo al piano del "volontariato" anche all'interno delle imprese.

In effetti invece le occasioni e le opportunità risono. Considera questi valori in chiave marketing significa utilizzare uno strumento per avviare, concretamente, un processo in cui vengono esaminati rischi ed opportunità costruendo un prodotto valido per il mercato sul quale (prodotto) viaggiano determinati valori.

Noi teniamo conto di questo quadro ed affrontiamo un'asticella più alta in ragione della gestione delle esigenze dei disabili, ma anche di fatti e problemi negativi per il nostro settore come l'inquinamento, la pedofilia, la correttezza nei confronti dei consumatori.

Questo tipo di tensione positiva si riflette anche sulle destinazioni, i comuni dove vengono applicate politiche di attenzione dei clienti con bisogni speciali, sono normalmente più attenti a tutte le esigenze dei clienti ed è mediamente più facile rinvenire un vigile urbano che conosca le lingue, dei servizi o delle insegne turistiche predisposte per tutti.

Nel caso della destinazione turistica è più difficile, rispetto al dirigismo presente in azienda, indurre questo effetto di "allargamento" della sollecitudine perché gli interlocutori sono tanti: albergatori, pubblica amministrazione, ristoranti, altro ancora.

Le agenzie di viaggio affidano il proprio cliente verso destinazioni turistiche che gli garantiscano una soddisfazione anche da questo punto di vista, cliente con bisogni speciali o meno che siano.

La nostra esperienza nel campo della formazione sui bisogni di clienti speciali è stata realizzata in questi anni con l'Ente Bilaterale Federturismo che è un organismo paritario fra sindacato e imprese all'interno di cui ho curato direttamente il tema della formazione del personale.

Il tempo stringe e mi riprometto di intervenire successivamente anche per allargare l'importanza del tema della comunicazione. Infatti parlare di questi temi come il turismo delle persone con bisogni speciali significa diffondere cultura di confronto con tali persone, conoscenza. Nel campo sociale questo avviene attraverso le campagne affidate dai ministeri, ma nel campo aziendale dipende dagli imprenditori che decidono di attivarsi su un mercato di nicchia che può fornire da stimolo ad un migliore clima aziendale e, come ho detto, ad una maggiore qualità complessiva per tutti i clienti indifferentemente dai loro bisogni

specifici poiché la forma mentis del personale che compone l'impresa è quella informata alla sollecitudine come dicevo in precedenza.

## **Sonia Sorci - Associazione Le Mat**

L'impegno dell'Associazione Le Mat.

L'associazione Le Mat nasce nel 2004 ereditando il grande capitale umano e di competenze acquisito durante l'esperienza del progetto Equal Albergo in Via dei matti numero 0.

Durante questa esperienza è stato elaborato un insieme di competenze che adesso Le Mat può mettere a disposizione di chi vuole diventare un albergatore sociale, di chi vuole distinguersi perché capace di "accogliere" le persone con bisogni speciali.

Costituiscono l'associazione esperti albergatori, esperti in turismo, architetti, imprenditori sociali, arredatori e cosa più importante viaggiatori con bisogni speciali che possono meglio di chiunque altro aiutare a progettare tutta la filiera di turismo nella maniera più appropriata alle proprie esigenze, ai propri desideri. Questo in estrema sintesi il concetto di accessibilità per Le Mat, non si tratta di una questione meramente oggettiva di misure, porte e bagni, ma di un concetto universale di buona accoglienza che non riguarda solo le strutture ricettive ma tutti gli elementi costitutivi di una vacanza dalla scelta della meta, al trasporto, ai servizi aggiuntivi.

Ovviamente l'impegno centrale di Le Mat è maggiormente focalizzato sulle strutture intendendo anche in questo caso non solo gli alberghi di mattoni ma soprattutto il sistema accoglienza: struttura, persone che accolgono, processi produttivi.

Le Mat vuole essere:

- una rete di albergatori sociali
- un marchio di qualità sociale
- un'agenzia di promozione di buone pratiche di accoglienza
- un riferimento da cercare per chiunque vuole viaggiare bene
- un partner per lo sviluppo locale.

Il contributo che Le Mat può dare allo sviluppo e alla corretta comunicazione del prodotto Turismo per Tutti consiste nel mettere a sistema la rete di contatti in Italia e i partenariati all'estero con chi si occupa di turismo, di cooperazione, di credito e formazione.

Le Mat ambisce a creare una rete di offerta di città ospitali e accessibili a partire dagli alberghi, dalle locande, dagli ostelli fino a coinvolgere tutti i soggetti che hanno interesse a promuovere un sistema turistico di qualità, compresi gli enti pubblici.

Questo in concreto diventa possibile attraverso l'azione dei singoli poli della rete di Le Mat, dei singoli soci sparsi nel territorio italiano da Marsala a Trieste. Le imprese che già aderiscono al sistema di qualità Le Mat sono impegnate in un'animazione e sensibilizzazione dei propri territori. Il concetto che si vuole comunicare è quello di un turismo di qualità per tutti. A nostro parere una città, una struttura ricettiva, un museo sono accessibili solo se il visitatore è in grado di reperire adeguate informazioni per valutare autonomamente se e in che misura possano rispondere alle proprie esigenze per essere scelti quale destinazione di vacanze; questo è un concetto universale di qualità che dovrebbe interessare tutti gli operatori del mercato turistico, perché un sistema turistico integrato fruibile da una persona con disabilità è un sistema migliore per tutti.

## **Roberto Vitali - Presidente Associazione SiPuò, Laboratorio Nazionale Turismo Accessibile**

Chi siamo

L'Associazione SiPuò, Laboratorio Nazionale Turismo Accessibile, è nata nell'anno 2000 per volontà di un gruppo di professionisti e imprenditori privati che già da lungo tempo avevano avviato fra di loro proficue collaborazioni in molteplici iniziative riguardanti il turismo e la disabilità. Innanzitutto è degno di attenzione il nome, che sposta i termini del problema, dal punto di vista culturale, ma anche, più semplicemente, della comunicazione, dalla "non abilità" alle effettive "possibilità".

In altri termini, l'affermazione "SiPuò" rappresenta una sfida in una duplice direzione: da un lato il messaggio si rivolge agli operatori professionali che a vario titolo sono impegnati nella filiera del turismo per tutti: amministratori pubblici, aziende di promozione, tour operators, agenzie di viaggio, gestori di attività ricettive e di esercizi pubblici, servizi di informazione al pubblico, associazioni di volontariato, imprese sociali; dall'altro quel "SiPuò" con l'accento ben calcato sulla "ò" va dritto al cuore e alla mente delle persone disabili e delle loro famiglie, spingendo con forza in direzione di una ben precisa quanto innovativa presa di coscienza delle effettive potenzialità, dei diritti in atto in quanto clienti e consumatori di servizi di turismo "normali", di cittadini che sono inseriti in un circuito di relazioni (la scuola, il lavoro, gli amici, il divertimento, la cultura) che devono prevedere anche la positiva presenza di un pubblico che ha esigenze

particolari (forse e non sempre) ma che sicuramente ha desideri, bisogni e istanze del tutto normali.

Protocollo d'intesa con la FISH – Federazione Italiana Superamento Handicap

Dal luglio 2002 "SiPuò" è stata scelta, quale referente tecnico sul tema del turismo accessibile, dalla Federazione Italiana Superamento Handicap, organizzazione che rappresenta una quarantina fra le principali associazioni delle persone disabili in Italia (con sede a Roma e articolazione territoriale in molte regioni).

In particolare, l'incarico riguarda l'elaborazione della "carta dei diritti del turista", in corso di realizzazione presso il Ministero delle Attività Produttive e l'avvio dei rapporti con la Direzione Generale del Turismo sul tema del turismo accessibile.

Ideazione e realizzazione del Progetto C.A.R.E. Città Accessibili delle Regioni Europee,

ammesso a finanziamento nell'ambito del Programma Cades Interreg IIIB, per un valore totale di 2.008.360.

Tale progetto di respiro internazionale vuole promuovere da un punto di vista turistico reti tematizzate di Città, in cui l'accessibilità rappresenti una chiave della qualità.

Le tematizzazioni riguardano: reti di musei, reti di beni culturali, reti ristoranti, e altre possibili individuate dai partner.

All'interno delle reti troveranno spazio soggetti pubblici e/o privati, provenienti da vari settori che compongono i sistemi ospitali delle città partner: alberghi e ricettività in genere, musei, uffici di informazione, enti locali, ristoranti, ecc.

I partner del progetto sono 16, oltre alla regione Emilia Romagna capofila del progetto, con tutte le sue città, si citano la regione Lombardia con Milano, Venezia, la Regione Umbria con Perugia e Spoleto, la Germania, l'Austria, la Grecia e la Romania.

Quali strategie mettere in campo per il Turismo Accessibile

Uno dei principali problemi è rappresentato dalla reperibilità delle informazioni e dalla sua affidabilità. Abbiamo poi, spesso, una ridondanza di informazioni (sono troppe e spesso si fatica a individuare quelle veramente necessarie). Non esiste una riconoscibilità, manca un marchio unico che aiuti a identificare le informazioni sulla accessibilità. E' necessario sviluppare strategie di comunicazione che "raccontino" l'accessibilità, non solo a parole ma anche per immagini.

La rivoluzione copernicana

Smettiamola quindi con i loghi, più o meno stilizzati, che spesso riprendono il simbolo internazionale della carrozzina e cominciamo a ribaltare i concetti soliti. Continuiamo a dire che Turismo Accessibile è per tutti e poi ci ritroviamo sempre attorno alla solita carrozzina! Mettiamoci in una posizione nuova. Cambiamo punto di vista e facciamo una rivoluzione copernicana!!

Passiamo dalla disabilità al bisogno e smettiamola di classificare l'accessibilità ma misuriamo le performance delle strutture turistiche!!

Lo sviluppo del progetto CARE ci ha aiutato in questo senso e se noi riusciamo a cambiare il nostro punto di vista, sono sicuro migliorerà anche l'immagine esterna, e la relativa comunicazione, sul settore del Turismo Accessibile. Solo così consentiremo alle persone di essere i veri protagonisti della vacanza.

#### La formazione

È inoltre necessaria la trasmissione di competenze a tappeto su tutti i profili professionali. Devono essere formati tutti i formatori, per poter trasmettere a tutte le professioni turistiche le competenze necessarie. Solo in questo modo avremo una diffusione di conoscenze che consentirà a questo turismo di uscire dalla nicchia e di esprimere fino in fondo il proprio valore economico.

#### Servizi: ausili, organizzazione e tempi

È vero che alcune persone hanno bisogno di ausili particolari, quali ad esempio il sollevatore per entrare in piscina, ma è anche vero che spesso hanno bisogno dei tempi necessari a farlo. Il mondo del turismo è spesso fatto sul filo del minuto e la lentezza diventa un handicap. Non sempre le persone non sanno fare determinate cose, semplicemente non riescono a farlo nei tempi previsti. Per quanto riguarda poi l'organizzazione dei servizi è indispensabile confrontarsi sempre con le persone direttamente interessate. Solo se abbiamo presente che non esiste il "bisogno" standard riusciremo a dare la risposta migliore e se coinvolgiamo il cliente in questo processo, saremo sicuri al 100% che ciò che stiamo preparando è perfetto per lui!

#### Manutenzione

Molto spesso ci troviamo a confrontarci con servizi che sono attivi solo sulla carta, semplicemente perché nessuno realizza un minimo di manutenzione! Un esempio per tutti: Il bagno per disabili! Non è sufficiente avere un bagno largo se poi all'interno il wc non ha la tavoletta igienica, non ha la carta igienica, non ha "l'igiene"!!! Molto spesso questi servizi esistono ma non sono fruibili dalle persone disabili! Deve essere fatta la necessaria manutenzione per poterne garantire l'efficacia nel momento del bisogno.

Cosa produrrà tutto questo?

Tutto quanto detto sopra può produrre solo qualità. Qualità dell'offerta, del prodotto o della proposta.

A una buona informazione se aggiungiamo buoni servizi e buona comunicazione avremo semplicemente un "ottimo prodotto turistico per tutti". Questo credo sia il nostro obiettivo!!

## Ana Pacheco (IPF- Spagna)

Vorrei fare un riassunto dell' intervento previsto dato che i tempi sono limitati, e vorrei cercare la vostra partecipazione. Cioè, lasciare delle domande aperte su cui poter discutere tutti insieme alla fine del mio intervento.

Per quanto riguarda IPF, che rappresento e che si trova a Malaga (in Andalusia), direi che lavoriamo principalmente su due livelli: nazionale ed internazionale. A livello nazionale organizziamo molti corsi di formazione continua e sarebbe aneddoticamente dire che (sia per i corsi che facciamo per i lavoratori del settore alberghiero come i corsi che si fanno per la formazione continua per i lavoratori di altri settori) è difficile trovare degli studenti interessati a dedicare alla formazione un paio di ore dopo il loro lavoro e trovare dei partecipanti per questi corsi, oltretutto completamente gratuiti per gli studenti.

Dico tutto ciò perché alla fine, come vedremo, tutto sarà collegato al nostro discorso: come arrivare al target group?

Siamo molto interessati al tema della disabilità, infatti partecipiamo anche ad altri progetti europei, ad esempio uno in cui si cerca il perfetto disability councillor. La disabilità è anche un problema del paese che ciascuno rappresenta. Come ha detto molto bene la dottoressa F. Feller, in Lussemburgo stanno avendo molto successo queste iniziative, forse perché è più semplice disseminare e controllare perché è un paese più piccolo. Cosa succede in Spagna? Ci sono delle comunità autonome, e questo implica molte differenze dentro il territorio spagnolo nell' affrontare questa realtà. Per questo, anche se è diversa la situazione che ogni paese dovrà affrontare, il nostro punto di partenza sarà sempre quello di avvicinare la domanda e l'offerta dei moduli che sono stati creati nel progetto EU.FOR.ME.

Per la discussione vogliamo rispondere alla necessità di avvicinare questi moduli agli studenti. Come si può arrivare ad offrire questo prodotto? Il dott. Granese ha parlato del marketing, della possibilità di vendere questo prodotto e così arriviamo a ciò di cui dobbiamo parlare, come fare per avvicinare il prodotto a coloro cui è diretto? Chi è interessato a farlo? Lo dobbiamo lasciare alla volontà di scelta di chi è interessato ad acquistarlo? Non lo so, possiamo parlare di questo, c'è da discutere sulla comunicazione, sulla qualità avrei voluto fare un'esposizione più lunga. C'è da decidere anche sul futuro del progetto EU.FOR.ME e altri progetti che ne deriveranno; forse potremmo iniziare da ciò che abbiamo sviluppato ed ampliarlo. Per esempio non possiamo colpevolizzare la ragazza che troviamo in agenzia di viaggi se non ci sa informare correttamente sulle opzioni turistiche "per tutti", bisogna partire da livelli superiori che dopo diffondano tutta la conoscenza. Anzi, l'ideale sarebbe arrivare a cambiare le normative, praticamente impossibile, ma forse attraverso un'iniziativa comunitaria si potrebbe dare il primo passo. Cioè, riteniamo molto importante cominciare dagli operatori non direttamente in contatto con il cliente finale ma dall'interno dalle catene alberghiere, tour operator, ecc... Dovrebbero essere loro a fare la formazione continua del

lavoratore finale, di quello che è in contatto con il cliente. Questo è ciò che si deve discutere.

Quando si va a studiare turismo, non può essere facoltativo studiare questa materia. Sicuramente dovrebbe essere obbligatoria; si dovrebbe partire dalla legislazione facendo in modo che tutta l'Europa consideri questa materia, forse è utopia, ma ci sarebbe da stabilire anche come meta una possibile normativa comune.

Si è detto ieri che per i prossimi sette anni La Commissione Europea dovrebbe continuare a finanziare i progetti "Leonardo" pilota. Così, all'interno di questa iniziativa o qualcuna simile e forse includendo deo silent partner, si può arrivare a diffondere questi risultati, questa necessità a più città e paesi.

Grazie e spero che potremo discutere adesso insieme sulle domande aperte con queste parole.

### **Annagrazia Laura (Moderatore)**

Abbiamo cercato, anche su sollecitazione di tutti i partner e del signor Smikac, di identificare alcune possibilità di ampliamento e prosecuzione del progetto, anche ipotizzando la trasformazione di ciò che abbiamo fatto in sistemi formativi che siano "user friendly", per quelle categorie cui Ana faceva riferimento, coloro che essendo già impiegati hanno difficoltà a trovare un buon numero di ore da dedicare alla formazione e all'ulteriore professionalizzazione.

Quello che anche Ana ci ha appena detto è che però in questo ambito, questo programma della Commissione Europea sta rivedendo i principi cui si ispira e che, non prima dell'anno prossimo, avremo chiari i nuovi obiettivi e le linee di bilancio su cui proseguire.

Quindi il partenariato si è impegnato a livello internazionale a mantenere attiva la rete e ad incontrarsi in attesa che delle linee guida europee più definite ci consentano di pensare ad una prosecuzione. Quello che è importante è la possibilità che il progetto dia i suoi frutti anche a livello nazionale dei singoli paesi partecipanti; in Italia abbiamo sentito una serie di opportunità aperte su cui potremmo avviare un dialogo e anche in Lussemburgo, in Spagna e in Germania ci sono tutte le premesse per far sì che un tipo di formazione di questo genere, che viene incontro alle esigenze oggi evidenziate, possa essere preso in carico con prospettive di lunga durata.

## **Risposta di Annagrazia Laura a una domanda del pubblico:**

Se lei vede il titolo del progetto noterà che abbiamo escluso fin dall'inizio di concentrarci su una tipologia di disabilità. In effetti la formazione dal punto di vista tecnico ha avuto la necessità di ripartire la tipologia dei bisogni e quindi far comprendere quali esigenze ogni persona può esprimere, ma ciò è stato soltanto un fatto tecnico.

Turisti con esigenze specifiche potremmo essere tutti, considerato il bacino di turismo italiano, tutti hanno esigenze specifiche: di tipo alimentare, medico, di allergie. Sento spesso nominare le mamme con il passeggino e mi fa piacere, ma prima o poi quel bimbo nel passeggino crescerà: il fatto è che ci saranno sempre "mamme con il passeggino"; quindi non è la mamma che ci interessa ma l'esigenza che esprime.

Allora strutture accessibili in quanto tali per me non significano nulla perché la domanda che mi porrei subito dopo è "per chi?"; quindi dal punto di vista dell'informazione, per esempio, nonostante condivida il punto di vista di Roberto Vitali, cioè che informare sul peso di una maniglia è eccessivo, è importante che ogni struttura venga fotografata per come si presenta e tutto ciò venga messo a disposizione del turista. Ognuno, ad esempio la mamma col passeggino, la persona con celiachia, e così via deciderà se quella struttura fa al caso suo.

Ci sono state una serie di notizie e informazioni che hanno dovuto necessariamente passare attraverso un processo di sintesi per essere "distribuite"; ora abbiamo anche la possibilità di banche dati on-line dove è molto più semplice applicare quello che sto dicendo.

Se però devo fare una brochure turistica dovrò almeno scrivere un pezzettino di testo; se non voglio arrivare a scrivere dei testi, dovrò fare delle ulteriori astrazioni che però non rispondono esattamente a tutte le possibili esigenze.

Se io metto, ad esempio, il simbolo della sedia a ruote, sono quasi certa di rispondere a pochissima gente. In questa ottica, quindi, la struttura accessibile ideale come tale non esiste; è ovvio però che ci sono alcune esigenze tecniche da mettere in campo; due o tre anni fa, per farvi un esempio, sono stata in una riunione in un bellissimo albergo siciliano; di fronte all'ingresso c'erano sette gradini e a fianco due belle rampe, usate un po' come ornamento e un po' dagli addetti al trasporto del bagaglio dei clienti. Sul pullman da cui siamo scesi eravamo circa una decina di persone: nessuno ha usato le scale ma tutti indistintamente hanno usato la rampa. E' quindi un discorso di comfort e di rendere il servizio comodo e favorevole per chi deve usarlo.

Prima si parlava di sollecitudine verso il cliente, se poi la risposta alla sua domanda deve essere di natura tecnica, allora occorrerà considerare tutta una serie di elementi che risponderanno a varie esigenze; l'optimum secondo me non esiste e vorrei essere supportata, in questa mia affermazione, dalle altre persone presenti a questo tavolo.

Ciò che bisognerebbe fare all'inizio è tener conto delle esigenze cui si vuole rispondere, in base al tipo di cliente che vogliamo accogliere; se la risposta è "tutti", bisognerà fare uno sforzo notevole, anche dal punto di vista progettuale-architettonico, per far sì che proprio tutti siano a loro agio.

## CONCLUSIONI

### **Maria Stella Minuti - CST**

Invitiamo Annagrazia Laura, che nel frattempo ci ha raggiunto, a farci un breve resoconto dei lavori che si sono svolti nell'altra sala e poi, naturalmente, daremo spazio anche ad eventuali domande.

### **Annagrazia Laura - Tandem**

In questa tavola rotonda ho sentito molto parlare di qualità e formazione e anche nella sala accanto si è parlato degli stessi temi; questo significa che la formazione è un'argomento importante ogni volta che si parla di turismo per un'utenza ampliata.

Questo ci consente di dire che un progetto che ha affrontato il problema della formazione è un progetto che aveva bisogno di essere realizzato e che può anche trovare collegamenti con iniziative già presenti in Italia e all'estero.

Abbiamo anche appreso che ci sono già delle idee per sviluppare ed utilizzare i prodotti del progetto anche a livello internazionale: questo ci conforta nella prospettiva di garantire al progetto quella dimensione europea che ci eravamo proposti di raggiungere.

Credo che la qualità sia un tema fondamentale e anche se spesso si abusa di questa parola, credo sia possibile affermare che se un servizio ha un livello qualitativo competitivo e riconosciuto, ha anche possibilità di successo quasi assicurate.

Si è anche affermato il concetto della centralità del cliente per la tipologia di servizi turistici affrontati in questo Seminario. E' in effetti il Cliente ad avere in mano la leva del successo per tutti coloro che vorranno e sapranno proporre servizi turistici adeguati.

Tutti i servizi turistici devono predisporre all'accoglienza coerente e consapevole verso tutti e devono competere da questo punto di vista, perché questa è l'unica strategia che consentirà al settore di continuare a svilupparsi in un'ottica di qualità e di main – streaming, per superare i concetti di "progetto per turisti disabili" e diventare a pieno titolo un progetto di formazione alla qualità.

Passerei ora la parola di nuovo a Maria Stella Minuti per avere anche da lei una sintesi dei principali risultati emersi da questa tavola rotonda.

## Maria Stella Minuti - CST

Gli elementi più rilevanti emersi dalla discussione sono stati sicuramente quelli relativi all'importanza della qualità e della formazione: aspetti che sono stati sottolineati in tutti gli interventi così come è stata sottolineata l'importanza di una corretta informazione. La relazione di Lucia Baracco del comune di Venezia ha appunto sottolineato questo aspetto ribadendo l'importanza di disporre di informazioni sull'accessibilità della città, di sapere che anche nella situazione attuale è possibile accedere a gran parte della città utilizzando i mezzi pubblici. Quindi l'importanza di una corretta informazione che consenta alle persone con disabilità di muoversi sul territorio.

E' stata, come dicevo, affermata anche l'importanza della formazione, formazione in vari ambiti. Tutti coloro che sono intervenuti a questa tavola rotonda hanno espresso questa esigenza di formazione: formazione per gli operatori pubblici a queste tematiche, formazione per gli operatori del settore turistico, come emerso dall'intervento di Mencaroni di Federalberghi, formazione per i tecnici, architetti e progettisti delle strutture ricettive, quindi una formazione ad ampio raggio che riguarda il turismo ma anche altri aspetti.

Infine un ultimo elemento emerso che mi sembra estremamente rilevante è l'importanza di una collaborazione tra tutti i diversi enti e soggetti che operano nel mondo del turismo e quindi la necessità che ci sia concordanza di indirizzi e collaborazione tra l'operatore pubblico, che deve operarsi per rendere sempre più accessibili le città, e l'operatore privato che deve rendere accessibili le proprie strutture. E la necessità, inoltre, di concordare le iniziative e gli interventi in questo ambito del turismo per tutti: si fanno molti progetti su questi aspetti che spesso però non colloquiano fra di loro con il rischio che si ripetano iniziative analoghe in ambiti diversi quando invece sarebbe molto più opportuno e proficuo mettere in comune le conoscenze per non ripetere esperienze già fatte da altri, ma farne invece tesoro. Sarebbe dunque necessaria una maggiore collaborazione da parte di chi opera in questo settore in modo da creare una vera e propria rete di scambio delle esperienze fatte.

Questi, in sintesi, mi sembrano gli elementi fondamentali che sono emersi da questa tavola.

## Annagrazia Laura – Tandem

Vorrei, prima di chiudere, leggervi una

### **Comunicazione ricevuta dal Ministro dei Beni e delle Attività Culturali, On.le Francesco Rutelli**

rivolta al Sindaco di Assisi:

*“ Egregio sindaco,  
non potendo essere presente al convegno a causa di impegni concomitanti che mi trattengono in sede intendo rivolgere il mio saluto a lei e per il suo cortese tramite, a tutti gli intervenuti.  
Vorrei ringraziare anche tutti coloro che hanno concorso alla realizzazione di questo significativo appuntamento. Desidero sottolineare l'importanza di politiche istituzionali che nell'ottica delle pari opportunità sappiano rispondere alle esigenze di tutti i cittadini senza preclusioni.  
Il progetto EU.FOR.ME, seguendo le linee di un'accessibilità che è al contempo presupposto e obiettivo del lavoro svolto fino ad oggi, ha reso possibile un percorso formativo l'inclusione di giovani con disabilità, sia come protagonisti in prima linea, che come destinatari finali dell'offerta estendendo ad ampio raggio i benefici dell'azione intrapresa.  
Mi auguro pertanto che tali iniziative contribuiscano a sensibilizzare il reparto turistico chiamandolo a rispondere ad un'esigenza di un'utenza differenziata ma non differente.”*

*Suo Francesco Rutelli*

Credo che possiamo considerare conclusi i lavori di questa giornata.  
Ringrazio tutti i presenti per la partecipazione e per i contributi dati al progetto.