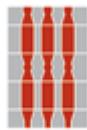




PROGETTO QUADRO "EASY UMBRIA"

Verso un Turismo Accessibile

Progetto sperimentale a valenza regionale da attivare nel STL della conca ternana



Regione Umbria

Assessorato al turismo e terziario innovativo
Direzione regionale Attività produttive.
Lavoro, formazione e istruzione Servizio Turismo
Commercio Sport



Assessorato al Welfare- Servizi sociali
Comitato interassessorile Agenda 22

Proponenti

Unione Nazionale Mutilati ed Invalidi del Lavoro (U.N.M.I.L.)
Associazione "Un volo per Anna Onlus"
Associazione TRACCE Terniaccessibile

PROGETTO QUADRO "EASY UMBRIA" Verso un Turismo Accessibile

Abstract di progetto

Progetto sperimentale a valenza regionale da attivare nel STL della conca ternana

> INTRODUZIONE

Chi siamo	4
Proposta progettuale e obiettivi	8

> CONCETTI FONDATIVI

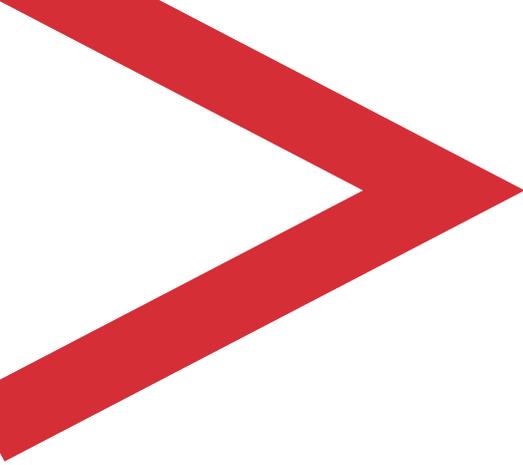
Accessibilità, fruibilità, comunicatività, accoglienza	13
Turismo accessibile	17

> IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il turismo accessibile nella Regione Umbria	23
Contesto operativo	24
Offerta e potenzialità del turismo accessibile nell'area ternana	25

> PIANO DI AZIONE PER IL TURISMO ACCESSIBILE NELL'AREA TERNANA

Obiettivi e azioni	30
Protocollo di accessibilità	33
> <i>Disciplinari per la certificazione</i>	33
> <i>Marchi</i>	34
> <i>Manuali operativi delle procedure di accreditamento e valutazione</i>	35
> <i>Piano di formazione, informazione, e comunicazione del Protocollo di accessibilità</i>	35
Analisi dell'offerta turistica del territorio ternano	40
Tour accessibili sperimentali	41
> <i>Selezione e individuazione di mete, itinerari e servizi accessibili</i>	41
> <i>Attività di formazione degli operatori</i>	42
> <i>Attività di promozione dei tour accessibili</i>	43



INTRODUZIONE

Chi siamo

Un Volo per Anna Onlus e Unione Mutilati ed Invalidi del Lavoro U.N.M.I.L. sono associazioni senza fini di lucro regolarmente costituite che si propongono l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale di cui all'art. 10 lett. a) del D.Lgs 460/97 in attuazione dei principi stabiliti nella Convenzione O.N.U. sui diritti delle persone con disabilità. Appartengono ad una rete di associazioni territoriali che opera nel Comune di Terni e sono rappresentative di un consistente numero di famiglie di persone con disabilità.

Tra le varie attività di utilità sociale, le stesse associazioni hanno sviluppato, in coerenza con i lavori del tavolo permanente "accessibilità e mobilità" del processo di Agenda 22 e organicamente alle politiche di programmazione espresse nel Piano per le politiche della disabilità del Comune di Terni, iniziative e progetti per la promozione del miglioramento dell'accessibilità.

A questo proposito sono anche firmatarie di un "Patto di collaborazione per il miglioramento dell'accessibilità urbana in attuazione del Piano Agenda 22" che recepisce le indicazioni del "Regolamento dei beni comuni" delle amministrazioni di Terni e Narni.

Tali patti stabiliscono la collaborazione tra associazioni e amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani e disciplinano le reciproche modalità di impegno per l'attuazione di azioni volte al miglioramento dell'accessibilità ambientale, per sviluppare, in aree strategiche, definite "siti pilota" del Piano di Accessibilità (PEBA), studi, ricerche, progetti di dettaglio per intercettare opportunità di finanziamento da impiegare nella realizzazione di opere per rendere le città più belle, accoglienti, fruibili e comunicative. Le associazioni promuovono inoltre progetti, iniziative e idee, ad alto impatto economico-sociale e solida sostenibilità finanziaria, che vengono poi messi a disposizione della Pubblica Amministrazione e di Investitori Sociali interessati alla loro realizzabilità e diffusione su scala locale, attivando risorse provenienti dai canali istituzionali, ma anche da innovativi strumenti finanziari.

*La "mission" è mobilitare risorse,
consenso
ed impegno,
al fine di :*

- ▣ favorire l'inclusione sociale delle persone con disabilità con progetti inerenti la persona "al centro della Comunità", l'organizzazione dei servizi, l'integrazione socio-sanitaria, i diritti sociali di cittadinanza e le pari opportunità;
- ▣ creare percorsi educativo-riabilitativi per il raggiungimento di una autonomia più completa possibile;
- ▣ promuovere l'accessibilità ambientale, la cura dei beni comuni e i processi di rigenerazione urbana in direzione dell'accessibilità, in simbiosi con Agenda 22 del Comune di Terni, per mezzo dell'innovativo strumento del "patto di collaborazione" per dare vita a processi di riqualificazione partecipati e inclusivi;
- ▣ promuovere una migliore qualità della vita da parte di tutti gli individui, con particolare attenzione per quelle ritenute più deboli, attraverso attività promozionali, elaborazione di strategie per una maggiore crescita culturale verso il problema della mobilità, accessibilità e fruibilità dell'ambiente, studio e applicazione di nuove tecnologie che possano condurre ad una progettazione e realizzazione della qualità nel settore architettonico, urbanistico ed oggettuale;
- ▣ promuovere l'economia sociale, le politiche di inclusione sociale e socio-lavorativa;
- ▣ individuare strumenti e programmare eventi per costruire e diffondere la cultura del progetto ospitale, dalla scala territoriale alla scala dell'oggetto, dall'ambito della comunicazione all'impiego delle tecnologie, nei confronti dei tanti attori coinvolti nella trasformazione del territorio, i cittadini, gli amministratori, le varie figure professionali ed imprenditoriali.

Un Volo per Anna Onlus e Unione Mutilati ed Invalidi del Lavoro U.N.M.I.L., in rappresentanza delle famiglie delle persone con disabilità, **partecipano, con propri referenti, a tavoli di lavoro e commissioni** istituite dai vari Enti territoriali, tra cui:

- Agenda 22 del Comune di Terni;
- Osservatorio Regionale sulla condizione delle Persone con disabilità della Regione dell'Umbria;
- Commissione Comunale per la Qualità Architettonica ed il Paesaggio del Comune di Terni per la valutazione degli aspetti legati all'accessibilità di piani e progetti ;
- Gruppi di lavoro del processo denominato "Terni Narni smart land" - Agenda Urbana del Comune di Terni (FESR -POR-PSR) e "Smart People" (FSE) del Comune di Terni;
- Direttivo I.N.U. Istituto Nazionale di Urbanistica sez. Umbria;
- Azienda Ospedaliera Civile Santa Maria di Terni (delega dalla D.G. aspetti legati a mobilità e accessibilità);
- Ospedale di Narni- USL Umbria 2;
- Consulta Comunale Permanente sul Turismo.

Svolgono poi **attività di formazione ed informazione** mediante la divulgazione del tema della "città accessibile a tutti" con convegni, iniziative ed eventi, campagne informative sui propri siti internet e con pagine sui social network, costantemente aggiornati, oltre che attraverso l'attività degli iscritti esercitata presso le proprie sedi ove sono attivi **sportelli di consulenza legale e tecnica**.

Le associazioni hanno inoltre all'attivo **rapporti stabili di collaborazione con Università ed Enti di ricerca** impegnati in campo nazionale ed internazionale sul tema dell'accessibilità, con la rete delle associazioni no-profit territoriali e le cooperative sociali che operano a sostegno delle persone con disabilità.

Hanno realizzato nella città di Terni numerosi **interventi di abbattimento di barriere architettoniche**, alcuni dei quali interamente finanziati con proprie risorse e riconsegnati, una volta rigenerati, alla collettività. Svolgono, finanziandole, **attività riabilitative** (musicoterapia, ippoterapia, attività con animali, laboratori di ludoterapia) in favore di bambini con disabilità attraverso progetti sviluppati in partenariato con istituti scolastici, centri di riabilitazione, cooperative sociali. Per sviluppare questa ampia gamma di attività le associazioni sono strutturate con propri mezzi per offrire qualificati servizi di assistenza e attività integrate di analisi e valutazione progettuale.

Nella logica di apertura che da sempre ha contraddistinto il proprio operato, le associazioni *Un Volo per Anna Onlus* e *Unione Mutilati ed Invalidi del Lavoro U.N.M.I.L.* hanno, inoltre, ampliato la gamma dei servizi offerti stabilendo **un accordo di scopo** che ha dato vita ad un'associazione di associazioni denominata **Terniaccessibile – TrAcce** (Un VoloperAnna ONLUS, APS U.N.M.I.L., APS "Naiadi", ASD "Umbria Lab", APS "Utilità Manifesta", AC "I Barbazza", ASD Prampolini, APS Open Training) per fornire servizi aggiuntivi nella logica della progettazione integrata (progettazione urbana, comunicazione, informazione e formazione) per lo sviluppo di un **Progetto multi-azione definito "TerniAccessibile"** che contribuirà al miglioramento dell'accessibilità con azioni combinate nei settori de:

- Rigenerazione urbana di beni comuni;
- Turismo accessibile sociale e solidale;
- Sport accessibile;
- Promozione, informazione e comunicazione dei processi di crescita ed innovazione;
- Processi di certificazione, valutazione dei prodotti e servizi erogati per l'innalzamento degli standard di qualità sociale;
- Eventi e manifestazioni accessibili a tutti, partecipati ed inclusivi.

Proposta progettuale e obiettivi

Con il presente progetto le Associazioni Un Volo per Anna Onlus e Unione Mutilati ed Invalidi del Lavoro U.N.M.I.L., a conferma del proprio concreto impegno in favore dei diritti delle persone con disabilità, vogliono porre all'attenzione delle istituzioni competenti e degli operatori del settore, **il progetto quadro per lo sviluppo del turismo accessibile "EASY-UMBRIA"**, come mezzo di promozione dello sviluppo locale del territorio, evidenziandone il valore allo stesso tempo etico, sociale, culturale ed economico.

La presente proposta descrive sinteticamente un progetto di ampio respiro, comprensivo di diversi livelli di azione e strumenti che, attuati con una strategia unitaria e organicamente tra loro, secondo un cronoprogramma di azioni articolato per fasi ed azioni coordinate, suddivise nel tempo in stralci funzionali, potrà effettivamente attivare percorsi di crescita culturale ed economica, con l'obiettivo di garantire "a tutti" il diritto di godere della bellezza di luoghi, paesaggi ed esperienze.

Il progetto viene proposto dalle associazioni portatrici di interesse delle persone con disabilità, al Comune di Terni in quanto Comune "sensibile" per le politiche da tempo attuate in favore di azioni a tutela dei diritti di tutti con strumenti di innovazione sociale tra i quali:

- **Il Progetto Agenda 22** (metodo che il Comune di Terni e le associazioni territoriali hanno formalmente deciso di adottare per redigere un Piano relativo alle politiche sulla disabilità, in cui sono implementate le 22 Regole Standard delle Nazioni Unite, aggiornate dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità);
- l'approvazione, con D.G.C. 15 luglio 2015, n. 220, del **Piano per le politiche sulla disabilità**, che individua azioni e interventi per la promozione e la tutela dei diritti delle persone con disabilità, declinati negli ambiti accessibilità e mobilità, servizi alla persona e integrazione scolastica;
- **il Patto di collaborazione per il miglioramento dell'accessibilità urbana in attuazione del Piano Agenda 22** siglato tra Associazione Un Volo per Anna Onlus e Comune di Terni con Determina dirigenziale Direzioni Affari Istituzionali.

L'attuazione del progetto vedrà impegnati il Comune di Terni (sito pilota) e le associazioni portatrici di interesse delle persone con disabilità Un Volo per Anna Onlus e Unione Mutilati ed Invalidi del Lavoro U.N.M.I.L. e l'ATS TrAcce, in veste di consulenti, e si configurerà come progetto sperimentale, applicato al STL dell'area ternana, da estendere poi all'intero ambito regionale sotto la regia dell'Assessorato al Turismo della Regione dell'Umbria per mezzo della Direzione Regionale Attività produttive, Lavoro, formazione e istruzione Servizio Turismo Commercio Sport .

Turismo e accessibilità è un binomio che fatica a consolidarsi. Pregiudizi e disinformazione rendono difficile l'affermazione del concetto di Turismo Accessibile inteso come un turismo che deve garantire a tutti, ed in particolar modo alle persone con bisogni speciali, la fruizione di un'esperienza senza difficoltà.

Grazie al grande impegno dimostrato dalle Istituzioni locali e dalle Associazioni delle persone con disabilità si sta assistendo ad una progressiva presa di coscienza del problema e alla conseguente attenzione verso gli strumenti innovativi e le buone pratiche per sviluppare un'offerta incrementale di prodotto turistico. Numerose sono state le campagne di sensibilizzazione attuate nel Comune di Terni dalle associazioni disabili per far comprendere che la creazione di un'offerta turistica accessibile non apporta solo benefici economici, in quanto la domanda effettiva e potenziale di turismo accessibile è molto ampia, ma rappresenta prima di ogni altra cosa un dovere morale.

La ricerca continua

di nuovi modelli operativi per rispondere al meglio a questa diffusa domanda per offrire così un prodotto di qualità è sintomo della volontà di rendere il turismo veramente accessibile a tutti garantendo così la soddisfazione di un bisogno sociale riconosciuto primario.

E' solo

attraverso la conoscenza, lo studio e il confronto costruttivo tra professionisti e portatori di interessi, che si possono affrontare le sfide del tempo presente. Anche la promozione e lo sviluppo di un turismo davvero "per tutti" non può prescindere dall'osservazione dello stato dell'arte, dall'analisi della percezione degli utenti e degli operatori e soprattutto da una valutazione, attenta e puntuale, delle diverse visioni al fine di adottare le strategie più efficaci e pianificare le azioni più opportune per il medio lungo periodo.

L'approfondimento progettuale contribuirà allo sviluppo di una nuova visione di turista considerato nella sua complessità e varietà, anche in termini di esigenze, capace di informare e orientare, sempre più, lo sviluppo di prodotti turistici appetibili, appaganti e sicuri per tutti.

Il progetto, di cui tale relazione descrive un estratto, si articolerà con gli strumenti e le modalità descritte nei capitoli a seguire, che saranno oggetto di una proposta dettagliata articolata in una successiva fase esecutiva di approfondimento.

Le Associazioni proponenti, in base alla propria esperienza e conoscenza, ritengono che per il successo di tale iniziativa sia necessario garantire la rappresentatività e la presenza attiva del mondo delle associazioni portatrici di interesse rappresentative delle persone con disabilità in ciascuna attività, di volta in volta configurata nei ruoli più opportuni. Data infatti l'ampiezza degli strumenti e dei soggetti coinvolti nel Progetto Quadro, le Associazioni potranno in alcuni casi collocarsi quali referenti diretti nello svolgimento di azioni specifiche di loro competenza, per il resto delle attività assumere un ruolo di natura consultiva, quali soggetti competenti in materia di accessibilità e diritti della disabilità.

D'altra parte le Associazioni ritengono fondamentale lo sviluppo congiunto di strumenti tecnico-normativi e di sperimentazioni concrete, unica modalità con la quale potrà essere consentita la penetrazione e l'attecchimento di principi e pratiche del turismo accessibile.

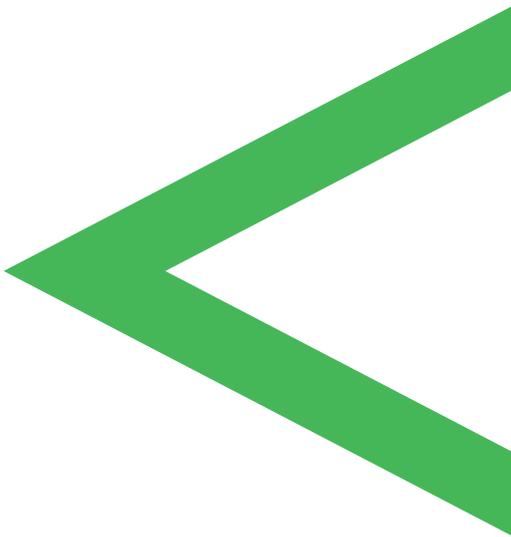
Il progetto **“Easy-Umbria”** racchiude un concetto molto più ampio: significa principalmente l’adozione di un approccio innovativo e strutturato nei confronti del turismo accessibile, una dichiarata volontà di affrontare il tema in modo maturo e professionale in un’ottica di medio-lungo periodo. La locuzione esprime soprattutto l’impegno di enti pubblici, operatori del turismo e realtà del sociale in un percorso condiviso per la creazione di un territorio che possa essere realmente più accogliente per **tutti i turisti**, nonché la trasformazione di questa peculiarità in un’eccellenza da promuovere e valorizzare. Il progetto diventerà progressivamente una sorta di brand che identificherà le realtà turistiche dell’STL area terrena che presentano un buon livello di fruibilità, sia in termini strutturali e di fruizione sia in materia di accoglienza, capaci di rispondere alle richieste dei viaggiatori con disabilità e con esigenze specifiche.

Easy-Umbria diventerà un “incubatore di idee” fondate sul principio della piena inclusione di tutti i cittadini e sul rispetto e la conseguente presa in considerazione delle loro esigenze, in tutti i contesti e gli ambiti della vita sociale. Tra gli elementi innovativi vanno sicuramente sottolineati:

- la capacità di affrontare il tema in modo trasversale, considerando sia l’aspetto dell’offerta sia quello della promozione;
- la volontà di creare una proposta turistica completa e soddisfacente sotto tutti i punti di visita, non solo o semplicemente una proposta accessibile ma un’offerta diversificata, legata alle peculiarità del territorio, strutturata rispetto agli elementi cardine dell’accessibilità;
- la capacità di adattare gli strumenti tradizionali della promozione turistica alle esigenze del turismo accessibile, interloquendo e coinvolgendo nel processo i tour operator, le agenzie di viaggio e la stampa specializzata;
- l’impegno nell’affrontare il tema dell’accessibilità non tanto come vincolo ma come stimolo alla ricerca di soluzioni e proposte migliori per tutti; la ricerca della piena fruibilità come strumento per sviluppare una nuova capacità nel considerare e soddisfare esigenze diverse che, partendo dalle richieste dei turisti con disabilità, possono generare un ambiente più comodo, sicuro e accogliente per tutti;
- l’adozione di un approccio collaborativo con gli operatori turistici abbandonando la visione “castigatoria/punitiva” a favore di un orientamento finalizzato a spronare e soprattutto “accompagnare” gli operatori del settore in un percorso di progressivo miglioramento del livello e della qualità della fruibilità della propria realtà;

- la capacità di lavorare a livello territoriale con il coinvolgimento diretto di tutte le Aziende Turistiche Locali che costituiscono gli organi preposti alla gestione locale delle questioni;
- l'impegno nel definire parametri e principi chiari e dettagliati per l'attribuzione del brand Easy-Umbria al fine di garantire l'uniformità e l'affidabilità del prodotto nonché l'utilizzo dei marchi, non come indicatore del livello di accessibilità, ma come riconoscimento di un sufficiente livello di fruibilità che viene descritta, in modo quanto più possibile tecnico e completo, per consentire al turista l'autovalutazione e la scelta della soluzione che meglio risponde alle proprie esigenze, interessi e disponibilità;
- l'impegno nella formazione e sensibilizzazione dei professionisti del turismo sulle tematiche dell'accessibilità e soprattutto dell'accoglienza per tutti al fine di diffondere tra gli operatori una reale e concreta cultura di innovazione.

CONCETTI FONDATIVI



Accessibilità, fruibilità, comunicatività, accoglienza

Nella comune concezione il tema dell'accessibilità è legato al superamento delle barriere architettoniche, vincolato a un obbligo normativo e soprattutto legato dallo stereotipo dell'individuo disabile visto unicamente come una persona su sedia a ruote.

Il concetto di persona con disabilità è, invece, molto più ampio e comprende chiunque, in maniera permanente o temporanea, si trovi ad avere delle difficoltà nei movimenti (cardiopatici, donne in gravidanza, persone con passeggino, individui convalescenti o con un'ingessatura agli arti, obesi, anziani, bambini, ecc.) o nelle percezioni sensoriali (ciechi e ipovedenti, sordi e ipoacusici), nonché, le persone con difficoltà cognitive o psicologiche.

Di recente, con la "Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute"11 (ICF), elaborata nel 2001 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, il concetto di disabilità è stato esteso dal modello medico a quello bio-psico-sociale, richiamando l'attenzione sulle possibilità di partecipazione delle persone, negate o favorite dalle condizioni ambientali (in particolare i termini menomazione, disabilità ed handicap presenti nelle precedenti classificazioni sono stati sostituiti con quelli di funzione, attività e partecipazione). L'attenzione viene così spostata dalla disabilità della persona all'ambiente, che può presentare delle barriere, creando così l'eventuale handicap, o, viceversa, dei facilitatori ambientali che annullano le limitazioni e favoriscono la piena partecipazione sociale. Tale concetto è stato ribadito anche nella "Convenzione dei Diritti delle persone con disabilità" delle Nazioni Unite (2006) in cui la disabilità viene definita come "il risultato dell'interazione tra persone con menomazioni e barriere comportamentali ed ambientali, che impediscono la loro piena ed effettiva partecipazione alla società sulla base di uguaglianza con gli altri". Non è quindi sufficiente soltanto garantire diritti alle persone, ma è anche necessario assicurare che le persone possano fattibilmente accedere e fruire di ciò che è garantito da tali diritti.

ale concetto, d'altra parte, costituisce la base su cui è fondata la Repubblica Italiana a partire dalla Costituzione che all'art. 3 cita:

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese”.

Anche il termine “barriera architettonica” viene spesso frainteso e interpretato nel senso limitativo e semplicistico dell'ostacolo fisico. Se questo era effettivamente il suo significato nei primi riferimenti normativi, con l'emanazione della legge 13/89 e del suo regolamento di attuazione D.M. 236/89, il significato del termine è stato notevolmente ampliato.

Il concetto di barriera architettonica è, quindi, molto più esteso e articolato di quanto può apparire a prima vista e comprende elementi della più svariata natura, che possono essere causa di limitazioni percettive, oltre che fisiche, o particolari conformazioni degli oggetti e dei luoghi che possono risultare fonte di disorientamento, di affaticamento, di disagio o di pericolo. Sono quindi barriere architettoniche non solo i gradini o i passaggi troppo angusti, ma anche i percorsi con pavimentazione sdruciolevole, irregolare o sconnessa, le scale prive di corrimano, le rampe con forte pendenza o troppo lunghe, i luoghi d'attesa privi di sistemi di seduta o di protezione dagli agenti atmosferici se all'aperto, i terminali degli impianti posizionati troppo in alto o troppo in basso, la mancanza di indicazioni che favoriscano l'orientamento o l'individuazione delle fonti di pericolo, ecc.

Molto importante è anche il principio, richiamato più volte nella definizione normativa, che le barriere architettoniche sono un ostacolo per “chiunque”, quindi non solo per particolari categorie di persone con disabilità, **ma per tutti i potenziali fruitori di un bene.**

Da sottolineare, anche, il riferimento nella definizione normativa alle “attrezzature o componenti” per cui gli interventi per il superamento delle barriere architettoniche non devono limitarsi agli ostacoli architettonici, ma vanno presi in considerazione anche gli **arredi e qualsiasi altro componente o attrezzatura indispensabile per la fruibilità degli ambienti**.

Vanno qui specificati termini e significati sostanziali: il termine “**accessibilità**”, esplicitamente definito dalle leggi in vigore, rimanda al rispetto di precise disposizioni normative affinché spazi e attrezzature possano essere utilizzati in piena autonomia e sicurezza da persone con disabilità; il termine “**fruibilità**”, invece, fa riferimento alla effettiva possibilità di utilizzazione di un ambiente o un’attrezzatura da parte di persone con disabilità seppur non esplicitamente progettati per tale scopo.

Pertanto un ambiente, pur non essendo a norma di legge accessibile, può essere comunque fruibile se presenta caratteristiche dimensionali, tipologiche, di raggiungibilità o è oggetto di scelte gestionali che ne permettano l’utilizzo da parte di persone con disabilità. D’altra parte c’è da osservare che ambienti considerati accessibili possono di fatto risultare non fruibili un percorso di larghezza e pendenza adeguate non è fruibile se lungo di esso vengono posizionati ostacoli di vario tipo (piante, cestini portarifiuti, veicoli, ecc.) o se presenta parti sconnesse per la mancanza di interventi di manutenzione.

Molto spesso viene utilizzato anche il termine di “accessibilità condizionata” che, secondo la definizione normativa, indica la presenza negli edifici pubblici di “un sistema di chiamata per attivare un servizio di assistenza tale da consentire alle persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale la fruizione dei servizi espletati”. Tale concetto, introdotto dalla normativa solo come intervento transitorio nell’attesa del prescritto adeguamento, è stato esteso erroneamente, nell’accezione comune, a situazioni che richiedano, ai fini dell’accessibilità, la presenza di un accompagnatore o, comunque, di un aiuto aggiuntivo.

Il concetto di accessibilità, introdotto a livello normativo nell'ambito delle strutture edilizie e delle immediate pertinenze, è stato meglio precisato nel D.P.R. 503/96 relativamente agli spazi urbani.

Come si evince da queste brevi considerazioni, alcuni concetti come barriere architettoniche e accessibilità hanno, a norma di legge, un significato molto più complesso di quello che comunemente si intende; di conseguenza anche gli interventi ad essi connessi coprono un campo molto più ampio rispetto all'idea riduttiva di un semplice ausilio per "pochi sfortunati".

Rendere un contesto ambientale "accessibile" vuol dire, pertanto, renderlo sicuro, confortevole e qualitativamente migliore per tutti i potenziali utilizzatori. E' necessario configurare spazi "sentiti" come amichevoli, accoglienti ed inclusivi, che permettano a tutti di muoversi ed interagire con gli altri in modo semplice ed agevole.

In questo senso la **comunicatività** è un ulteriore requisito ambientale parte integrante del concetto di accessibilità, che indica "l'attitudine di un elemento spaziale ad essere percepibile da tutti e, in particolare, dalle persone con problemi sensoriali e cognitivi". Si può dire che la comunicatività sta all'accessibilità come le persone con problemi sensoriali o cognitivi stanno alle persone con problemi motori. La comunicatività non si limita a favorire nell'uomo l'elaborazione di mappe cognitive finalizzate al miglioramento del rendimento nel wayfinding, (il 'saper trovare la strada' è un processo dinamico, è la capacità di spostarsi nell'ambiente per arrivare alla meta prefissata mediante l'ottenimento di adeguate informazioni), ma ha lo scopo, più generale, di fornire a tutti gli utenti le informazioni necessarie per agire nella consapevolezza; è necessario che sia disponibile un segnale ambientale recepibile dai sensi residui che gli indichi inequivocabilmente cosa fare, occorre, in pratica, che l'ambiente gli fornisca un idoneo incremento informativo.

Ci si riferisce quindi alla comunicatività ambientale e all'orientamento, inteso non solo come la capacità soggettiva di conoscere la propria collocazione nell'ambiente, sia in senso assoluto sia rispetto al punto di partenza e a quello d'arrivo, ma anche come esperienza "intimamente legata al senso di benessere", in quanto coinvolgente aspetti cognitivo-percettivi nonché emotivi. Un processo, quindi, di raccolta ed elaborazione delle informazioni sensoriali provenienti dall'ambiente e dal proprio corpo, importante per chiunque.

La accessibilità, fruibilità e comunicatività sono elementi costitutivi della qualità **dell'accoglienza**, derivante dal senso di benessere che una esperienza può regalare grazie alle caratteristiche funzionali, estetiche, comunicative e organizzative degli spazi ma anche, e soprattutto, grazie alla capacità degli interlocutori di interfacciarsi adeguatamente con persone con bisogni speciali.

Per questo la presenza di **competenze, sensibilità e disponibilità** nei confronti di persone con disabilità e delle loro problematiche è componente sostanziale e irrinunciabile di una offerta di accoglienza in particolare nel settore turistico, capace di dare seguito e piena applicazione dei principi della Convenzione ONU sui diritti della disabilità.

Turismo accessibile

Accessibilità, come precedentemente illustrato, significa poter usufruire di un bene facilmente, cioè in assenza di barriere architettoniche, culturali e sensoriali. A questo proposito il **Comitato Italiano per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile** fornisce una definizione molto chiara:

“L’accessibilità, ossia l’assenza di barriere architettoniche, culturali e sensoriali, è la condizione indispensabile per consentire la fruizione del patrimonio turistico italiano. In chiave di fruibilità turistica questa accessibilità deve essere estesa al sistema complessivo dei trasporti, intermodalità, medio lungo raggio, su ruota, rotaia, aerei e ai sistemi di trasporto locale. Quando parliamo di una destinazione turistica, quindi, ci riferiamo al sistema turistico locale, ossia all’insieme dei servizi e dell’offerta: ristorazione, balneazione, cultura, enogastronomia, ecc.. ma anche alla accessibilità urbana e alla disponibilità di informazioni in diversi formati (ad es. tattile, braille, ecc...)”.

Quindi il **turismo accessibile è inteso come quell’insieme dei servizi, strutture e infrastrutture che permettono alle persone con particolari bisogni di concretizzare una vacanza o di godere di momenti di tempo libero senza ostacoli** (Presidenza del Consiglio dei Ministri, 2013).

Per “particolari bisogni” si intendono disabilità fisiche (con mobilità ridotta), disabilità sensoriali (persone non vedenti, ipovedenti, non udenti, ipovedenti, persone sordocieche), persone con disabilità mentali e psichiche e tutte quelle persone con altre disabilità o esigenze particolari come ad esempio persone con problemi di orientamento e comunicazione, persone con problemi di alimentazione, persone con epilessia, persone con diabete, persone con allergie, donne in gravidanza, ecc.

Rientrano all’interno di questo insieme le persone con:

- > Disabilità fisica;
- > Disabilità intellettiva;
- > Disabilità sensoriale (non vedenti, non udenti);
- > Esigenze dietetiche particolari;
- > Problematiche legate ad allergie;
- > Età avanzata (terza età).

Si tratta di persone che frequentemente desiderano viaggiare e conoscere nuove realtà, entrare in contatto con altre culture, praticare discipline sportive, apprezzare prodotti eno-gastronomici, rilassarsi in mezzo alla natura, etc. Per questo il turismo accessibile rappresenta una delle nuove frontiere di sviluppo dell'offerta turistica e che rappresenta ormai un elemento decisivo di competitività tra diverse offerte turistiche puntuali e/o territoriali.

Perché una offerta turistica accessibile possa essere adeguata alle particolari esigenze dei suoi fruitori, non solo infrastrutture, spazi, arredi e attrezzature devono rispondere a specifiche caratteristiche funzionali e tecniche, ma operatori e addetti del settore devono possedere adeguate competenze e sensibilità.

Infatti pregiudizi o semplice disinformazione sulle esigenze dei clienti con disabilità, limitano molto la capacità degli operatori di coinvolgerli in attività ricreative, e la mancanza di personale e guide turistiche formate che interagiscono correttamente con i turisti con disabilità sensoriali o difficoltà di apprendimento sono comunemente segnalati come gli ostacoli più scoraggianti per il turismo accessibile.

Sviluppare le competenze adeguate è pertanto essenziale per il turismo accessibile, come spesso emerge da indagini e valutazioni dell'offerta di turismo accessibile, sopra può essere facilmente risolto con la giusta formazione.

In sintesi, la piena **accessibilità di una destinazione turistica** si può considerare raggiunta in un ambito territoriale o in una iniziativa in cui:

- > **le strutture, le infrastrutture ed i servizi** sono finalizzati a favorire la vacanza di persone o gruppi di fruitori con disabilità;
- > sia garantita **l'autonomia di accesso alla destinazione**, intesa come la possibilità di raggiungere agevolmente la destinazione e fruire dei servizi messi a disposizione in loco;
- > sia garantita **l'accessibilità alle informazioni** offrendo agli ospiti la possibilità di reperire facilmente informazioni dettagliate, verificate e corrispondenti alle esigenze del cliente sia nella scelta del viaggio che nel corso del suo svolgimento; sia posta attenzione **all'accessibilità economica della destinazione** cercando di offrire al visitatore la possibilità di scegliere la struttura ricettiva ospitante tra varie tipologie di strutture e prezzi.

Il turismo è diventato, nell'arco dell'ultimo secolo, un bisogno sociale primario.

Rappresenta non solo un fattore economico di straordinaria importanza, ma anche uno strumento di conoscenza ed emancipazione personale. Oggi infatti, la vacanza e l'esperienza turistica in tutte le sue forme non rappresenta più un "lusso per pochi" ma un piacere, un'esigenza, una pratica comune e diffusa su vasta scala. In questo contesto il turismo non può più essere considerato, nell'arco della vita di una persona, un optional aggiuntivo o episodico ma rientra ormai, a pieno titolo, tra i bisogni fondamentali e irrinunciabili per qualunque cittadino. Anche per questi motivi risulta oggi sempre più indispensabile garantire l'accesso all'esperienza turistica a tutti gli individui, indipendentemente dalle condizioni personali, sociali, economiche e di qualsiasi altra natura che possano limitare o condizionare la fruizione di questa pratica, sempre più riconosciuta come un diritto inalienabile.

In Italia nell'ultimo ventennio il contesto sociale di riferimento è stato caratterizzato dal peso sempre maggiore assunto dalle tematiche dell'inclusione sociale di tutti i cittadini, compresi i "nuovi cittadini" immigrati, e del diritto alla vita indipendente delle persone con disabilità. In altre parole si è assistito, in modo più o meno evidente e incisivo, all'assunzione di un nuovo ruolo sociale da parte delle persone con disabilità, sempre più riconosciute come "cittadini attivi", desiderosi e capaci di confrontarsi, accedere e impegnarsi sui diversi fronti che caratterizzano la vita sociale (sport, cultura, politica, turismo, ecc) rivendicando il loro diritto a spazi e servizi inclusivi e fruibili senza discriminazioni. Questa evoluzione sociale si è unita alle nuove tendenze del mercato turistico caratterizzate dallo sviluppo del turismo sostenibile e responsabile, tesi alla pianificazione e gestione di un turismo capace di coniugarsi con la tutela dei diritti umani e con uno sviluppo più armonico del territorio. Queste due tendenze supportate dalla ratifica della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità hanno progressivamente portato il nostro sistema turistico ad una importante riflessione etica sulle possibilità di accesso all'esperienza turistica da parte dei "soggetti deboli" della società attuale. Questa progressiva maturazione culturale ha determinato il graduale sviluppo di iniziative e proposte di turismo accessibile e la contestuale presa di coscienza e consapevolezza da parte di istituzioni, operatori del turismo e pubblico dell'importanza di una nuova "cultura turistica" fondata su una maggior attenzione alle esigenze del turista, sulla personalizzazione dell'offerta rispetto a nuovi target e soprattutto sulla capacità di considerare il turista nella sua accezione più ampia e complessa che può comprendere, tra le molteplici varianti, anche persone con disabilità fisiche, sensoriali, intellettive, con esigenze di tipo alimentare o connesse all'età (bambini e anziani).

In altre parole lo sviluppo e il consolidamento di una nuova mentalità che sappia considerare l'accessibilità e la ricerca della piena fruibilità dell'offerta come una strada imprescindibile per il miglioramento del prodotto turistico in un'ottica di qualità ed eccellenza sempre più attenta alle esigenze dei clienti e, di conseguenza, sempre più inclusiva. Ad oggi, almeno nei contesti più maturi e consapevoli, la trattazione del turismo per tutti è fondata sulla condivisione di valori comuni, inscindibili e universali di dignità, di libertà, di parità di opportunità e democrazia capaci di porre il turista, nella sua accezione più ampia e complessa, al centro della filiera turistica e tenere nella giusta considerazione le sue esigenze sia nel processo di creazione dell'offerta sia nella conseguente promozione e divulgazione del prodotto.

Operare oggi, in modo professionale, consapevole ed efficace, nel comparto del turismo accessibile significa quindi considerare, come elementi imprescindibili e principi fondanti del proprio operato il fatto che:

l'esercizio del diritto al viaggio e alla vacanza, in condizioni di comfort e sicurezza, deve essere sostanziale per tutti, ragione per la quale l'accessibilità a servizi, spazi, proposte e opportunità non può più essere discrezionale;
la parità di opportunità per tutti ne costituisce la base concettuale e valoriale;
l'inclusione sociale rappresenta il mainstreaming dell'accessibilità;
accessibilità e inclusione nell'offerta turistica e nei servizi ad essa connessi sono le premesse per una società sempre più equa, consapevole e responsabile.

La sensibilizzazione e soprattutto l'"educazione/formazione" di istituzioni, operatori e pubblico ad una nuova visione del turismo, maggiormente attento a soddisfare le esigenze di tutti i pubblici e garantire a tutti la piena godibilità della vacanza, è un processo indubbiamente lungo ma necessario.

Esso si fonda su alcuni principi che devono essere rispettati e condivisi da chi opera nel settore tra cui il fatto di iniziare a considerare la diversità non come un "problema da gestire" bensì come una semplice espressione della complessità umana da considerare, conoscere e soddisfare in modo concreto e professionale. Questo principio è perseguibile solo se si è disposti come persona e come operatore ad accettare e confrontarsi con la complessità del tema capendo che nulla si può fare senza la conoscenza delle persone con disabilità e soprattutto senza la volontà di una piena comprensione delle specifiche esigenze e il suo inserimento al centro del processo turistico.

D'altro canto anche le tendenze statistiche, oltre che i fattori etici, indicano come un investimento nel turismo per tutti possa rappresentare una strada efficace e proficua per il futuro. In via estremamente sintetica basta ricordare che:

- > le persone con limitazioni sensoriali o motorie rappresentano il 16% della popolazione europea;
- > oltre 45 milioni di persone in Europa –una persona su 6– ha un problema di salute di lunga durata; fra i giovani tra i 16 e i 25 anni la percentuale si attesta sul 7,3%;
- > entro 10 anni il 60% della popolazione europea sarà anziana.

Anche solo da queste semplici cifre risulta chiara ed evidente l'urgenza di affermare, sempre più concretamente, l'accessibilità dell'offerta turistica e la piena fruibilità dei servizi come risposta alle sfide della complessità e la conseguente promozione del turismo per tutti in quanto creatore di società più responsabili e complete, fattore di crescita economica, di sviluppo locale ed elemento di intervento politico fondamentale a sostegno delle democrazie mature. In questo contesto l'accessibilità riguarda sia l'attenzione prestata a particolari soluzioni/accorgimenti progettuali e realizzativi per consentire la fruizione agevole, autonoma e sicura delle persone con esigenze specifiche di spazi e strutture, sia lo sforzo per rendere i contenuti e i servizi alla portata di qualsiasi utente. Le regole dell'accessibilità sono, infatti, di beneficio non solo per chi "manifesta delle limitazioni" o delle esigenze specifiche, bensì per tutti. Oggi, nel contesto turistico, risulta sempre più indispensabile ribaltare la prospettiva dalla quale nel nostro paese spesso si continua ad affrontare il tema del turismo accessibile: il centro della discussione va spostato dalle limitazioni fisiche e dalla necessità/diritto di un prodotto turistico "dedicato" ai visitatori con disabilità alle vere potenzialità che una maggior attenzione e considerazione delle diverse possibili esigenze nella creazione del prodotto e nella gestione del servizio possono generare nel miglioramento della qualità dell'offerta turistica per tutti.

Oggi

Oggi

Oggi

L'accessibilità, e di conseguenza anche l'accessibilità turistica, dovrebbe diventare un nuovo criterio progettuale universale, una cultura del vivere associato, un concetto destinato a integrarsi in tutti gli aspetti della vita quotidiana in modo spontaneo ed efficace, migliorando la vita di tutti, semplificando le interazioni, favorendo le prestazioni e le possibilità di comunicare, muoversi e interagire con gli altri e con l'ambiente.

Quello che deve essere chiaro, e chiaro a tutti coloro che operano, a vario titolo nel comparto turistico, è che l'accessibilità non è un sistema di doveri esercitato in modo discrezionale da chi gestisce poteri grandi o piccoli in una dimensione storico-politica ispirata a valori d'impianto solidaristico-assistenziale, ma è prima di tutto una questione di diritti che devono essere riconosciuti, considerati e soprattutto concretizzati con professionalità e senso di responsabilità. Non si può più pensare di sviluppare in modo serio e concreto il "turismo per tutti" senza un coinvolgimento diretto e completo degli operatori e dei professionisti del turismo così come non si può prescindere dal focalizzare l'attenzione sull'importanza della "qualità" delle soluzioni messe in atto –sia in termini tecnici, sia in termini estetici, sia in termini di usabilità e fruibilità da parte di tutti- e sulla stabilità dell'iniziativa nel lungo periodo.

Solo considerando e valorizzando sempre più questi elementi si potrà sviluppare e consolidare un approccio costruttivo alla tematica, capace di superare i limiti oggettivi degli interventi "spot", delle soluzioni troppo spesso occasionali, sporadiche, settoriali, sconosciute o risarcitorie, a favore di una capacità del tutto nuova ma probabilmente indispensabile, di affrontare le "nuove" richieste del mercato e della società odierna in grado di "saper andare oltre lo standard" e di saper concretizzare la diversificazione e soprattutto la personalizzazione del prodotto in funzione delle esigenze dei clienti che possono essere molteplici e differenziate, come naturale e inevitabile manifestazione della complessità umana che non dovrebbe mai essere sottovalutata o ignorata.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il turismo accessibile nella Regione Umbria

Il turismo accessibile, sebbene non ancora sufficientemente promosso, proposto e praticato, trova in Italia importanti e interessanti esperienze - pilota in alcune Regioni, tra cui spiccano quella veneta e lombarda, che hanno scelto di investire in modo strutturato e organico nello sviluppo di questo settore.

Tali amministrazioni regionali hanno, in modo lungimirante, dato spazio e priorità a questa tematica, facendo dell'accessibilità for all, e della sua qualità e innovatività, un punto di forza e un'offerta di eccellenza in ambito turistico. L'azione messa in campo è stata contemporaneamente di natura operativa, tramite la promozione e il convinto sostegno di progetti e azioni sperimentali sui territori volti ad accrescere consapevolezza, esperienza e interesse sul turismo accessibile, sia tramite l'azione legislativa, con cui la tematica è stata introdotta nei corpus normativi regionali relativi al turismo. La Regione Umbria, attenta al peso economico e alle opportunità di sviluppo che le attività turistiche offrono al territorio regionale e consapevole dello strategico valore socio - culturale ed economico del turismo accessibile, ha manifestato il proprio intento a promuoverlo in occasione della revisione del "Testo unico in materia di turismo" (LR 13/2013).

Il testo del 2013, aggiornato e condiviso, è rifluito nel disegno di legge "Legislazione turistica regionale", attualmente in fase di preadozione, che ha introdotto tra i principi e le finalità della legge "la promozione e l'accoglienza con particolare riguardo ai soggetti disabili" e aperto, tramite la fase partecipativa, a una interlocuzione con i territori e con i diversi soggetti direttamente o potenzialmente interessati allo sviluppo del turismo accessibile.

I presupposti costruiti dalla Regione Umbria sono dunque adeguati all'avvio di un solido percorso per lo sviluppo a livello regionale di un settore turistico delicato e complesso quale quello del turismo accessibile, che adeguatamente affrontato con il coinvolgimento degli opportuni stakeholder, in un'area ad alta vocazione turistica quale è l'Umbria può concretamente stimolare e supportare la crescita qualitativa dell'offerta regionale e della sua immagine complessiva.

Contesto operativo

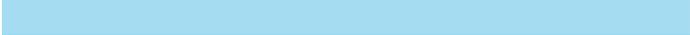
Il campo d'azione del concetto di turismo accessibile è molto esteso. E' necessario quindi specificare che nella medesima definizione rientrano target molto diversi tra loro: famiglie numerose, anziani, giovani e soggetti con disabilità, categoria quest'ultima molto ampia che comprende, come più volte affermato, persone con difficoltà motorie e sensoriali di vario tipo.

Non si può quindi parlare genericamente di sviluppo del turismo sociale ed accessibile, essendo necessario specificare il target destinatario delle azioni promozionali o commerciali. Questi target sono accomunati dalle grandi potenzialità di sviluppo di ciascuno di essi e dal fatto che spesso sono, a torto, considerate categorie di turisti a bassa redditività oppure turisti la cui accoglienza determina investimenti elevati.

E' vero il contrario; ciascuno di questi target, grazie alle dimensioni ed alle potenzialità di sviluppo, è in grado di garantire ritorni economici e di immagine complessiva, ben superiori ad altri segmenti di mercato. Gli operatori turistici che intendano investire nel turismo accessibile rendono più completa ed accogliente l'offerta turistica delle località, ne migliorano l'immagine e i contenuti etici ma soprattutto, creano reddito ed occupazione. Si tratta di un settore che non può limitarsi a coinvolgere gli attori no-profit che, organizzati nelle associazioni del turismo sociale, operano per la fruibilità dei servizi turistici alle categorie considerate "speciali", ma deve sempre più coinvolgere la gran parte degli operatori del turismo.

Il turismo accessibile

mette in primo piano la persona e le sue esigenze e mette in gioco il territorio e il "sistema" turistico, costituito non solo dalle strutture ricettive e di ristorazione ma anche da tutti i soggetti erogatori di servizi. Sono spesso errate le valutazioni sugli investimenti necessari per lo sviluppo del turismo del turismo accessibile; da varie indagini svolte direttamente su cittadini con bisogni speciali, al fine di individuare le condizioni ottimali ed i requisiti minimi per una loro vacanza, è emerso che il 61% di essi ha la "necessità di avere un accompagnatore", il 25% richiederebbe la "disponibilità di assistenza medica", (solo) il 7% richiederebbe di vedere "superate le barriere architettoniche" nelle strutture e servizi, il 4% richiederebbe la necessità di usufruire di viaggi organizzati, mentre il 3% di avere un vitto speciale.



Offerta e potenzialità del turismo accessibile nell'area ternana

Sono quasi 10 milioni, il 16,4% delle famiglie, gli italiani che in vacanza riscontrano problemi di accessibilità, un esercito di turisti che, se potesse muoversi grazie a servizi adeguati, metterebbe in moto un giro d'affari diretto di 11,7 miliardi di euro (0,74% del PIL nazionale) e una spesa indiretta, incluso l'indotto, di 27,8 miliardi (1,75% del Pil).

È quanto emerge dall'undicesima edizione dell'Osservatorio Europcar che ogni anno, con l'Istituto di ricerca Doxa (circa mille le persone intervistate), fotografa gli stili di vacanza degli italiani. Per la prima volta nel nostro Paese, seguendo gli studi commissionati sul tema dalla UE, si sono prese in considerazione non solo le persone con disabilità motorie o sensoriali e i senior, ma anche categorie come i malati cronici, i turisti che viaggiano con i loro animali domestici, le famiglie numerose e con bambini piccoli. E così si scopre che oltre il 50% di richiesta di servizi e strutture accessibili arriva dalle famiglie numerose e con bambini piccoli (3,8 milioni di persone) o da chi va in vacanza senza lasciare a casa o affidare ad altri la cura del suo cane o del suo gatto (1,8 milioni).

I vacanzieri con problemi di accessibilità chiedono per prima cosa l'eliminazione delle barriere architettoniche, (63% degli intervistati): in particolare i portatori di disabilità fisiche o sensoriali (76%) e i senior (73%), ma anche i malati cronici (74%), le famiglie con bambini piccoli (59%) e anche chi viaggia con animali (67%). Chiedono poi il monitoraggio della reale esistenza e qualità dei servizi offerti (lo chiede il 77% dei malati cronici, il 74% delle famiglie con più bambini e il 68% delle persone con disabilità) e, a seguire, la formazione degli operatori.

Il 63% dei tour operator del Vecchio continente non offrono servizi accessibili. Rinunciando a un giro d'affari che nel 2025 potrebbe sfiorare i 90 miliardi di euro.

Le persone con disabilità viaggiano, prendono il treno e l'aereo, trascorrono le loro vacanze al mare o nelle città d'arte. Eppure il mercato turistico europeo non sembra essere pronto ad accogliere un business potenziale che, nel 2025, potrebbe sfiorare i 90 miliardi di euro. È quanto emerge da una ricerca pubblicata recentemente sull'**European network for accessible tourism (Enat)**, in cui si evidenzia come solo "una piccola percentuale" dell'offerta turistica del vecchio continente sia attenta alle esigenze delle persone con disabilità "Il 63% delle maggiori aziende che si occupano di viaggi e tempo libero non offrono servizi accessibili", si legge nella ricerca.

50

63

73

59

77

63

90

Una carenza che si traduce in una perdita economica importante per gli operatori turistici europei. L'autore della ricerca – infatti – stima che nel 2025 le persone con esigenze di mobilità specifiche saranno circa 160 milioni. E di queste ben il 70% avranno sia le risorse economiche, sia le capacità fisiche per viaggiare. Generando un fatturato potenziale di 88,6 miliardi di euro (questa la previsione per il 2025). Bisogna poi fare i conti con l'invecchiamento della popolazione: si stima che il 35% della popolazione europea nel 2015 avrà almeno 60 anni. Persone che possono trarre grande vantaggio – ed essere incentivate a viaggiare – da un'offerta turistica più attenta all'accessibilità. Per migliorare questa situazione – conclude la ricerca – occorre una maggiore consapevolezza da parte degli operatori turistici, ma anche una legislazione più attenta e volontà di investire nella progettazione universale. L'esempio di **Expo Facile** (www.expofacile.it) a Milano, del **Village 4 All** (www.villageforall.net) in Veneto e di **Trentino per tutti** (www.trentinopertutti.it) sono poi delle realtà virtuose e dei modelli da emulare.

L'opportunità di sviluppo offerta dal turismo accessibile è ulteriormente rafforzata se inquadrata nel positivo trend che vede, nella Regione Umbria, crescere progressivamente il mercato turistico. Nel periodo gennaio – ottobre 2015 si è registrato un aumento del +2.95% negli arrivi e +0.60% nelle presenze rispetto allo stesso periodo 2014, a sua volta migliore del 2013.

Complessivamente è stato positivo l'andamento dei flussi dei turisti stranieri (+3.45% arrivi e +2.14% presenze), mentre i flussi dei turisti italiani aumentano negli arrivi (+2.72%) e calano lievemente nelle presenze (-0.35%).

Nel complesso, si registrano variazioni positive negli esercizi alberghieri (+2.29% negli arrivi e +2.83% nelle presenze), che riguardano sia i turisti italiani sia i turisti stranieri. Negli esercizi extralberghieri aumentano gli arrivi (+4.34%) e diminuiscono le presenze (-1.76%); positivo l'andamento dei flussi dei turisti stranieri (+5.99% arrivi e +1.90% presenze), mentre quelli degli italiani sono positivi negli arrivi (+3.62%) e negativi nelle presenze (-4.55%).

Come riportato

nella tabella di seguito riportata (fonte Regione Umbria), nello specifico, il movimento turistico comprensoriale della provincia di Terni presenta tutti gli indicatori positivi rispetto al 2014; ancor più nel dettaglio l'area ternana, complessivamente in crescita, vede in calo solo gli arrivi degli stranieri (-4.63%).

Sui dati ternani la Cascata delle Marmore gioca naturalmente il ruolo principale, con un numero di circa 385.000 visitatori nel 2015, che ha consolidato il trend del 2014, già superiore del venti per cento rispetto al 2013.

E' evidente che l'allargamento delle condizioni di fruibilità del territorio al turismo accessibile non potrà che diversificare e rafforzare l'offerta, le potenzialità i positivi trend già in essere.

A seguito di una prima indagine preliminare volta a fotografare sul territorio la presenza di un'offerta di turismo accessibile sul territorio ternano sviluppata sul campo campagna di indagine documentale, sono state riscontrate criticità e problemi di accessibilità ambientale L'accessibilità dei luoghi, dell'ambiente e dei servizi, e la cultura che questa accessibilità promuove e sostiene, è la condizione primaria perché ogni diritto sia esigibile da tutti e quindi anche dalle persone con disabilità.

La citata Convenzione ONU ratificata con la Legge n. 18 del 3-03-2009 "ratifica ed esecuzione della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità", stabilisce, tra le linee di intervento individuate, precisamente nella 4^a, la promozione e l'attuazione dei principi di accessibilità e mobilità, intesi quale garanzia per consentire alle persone con disabilità di godere pienamente di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali (Cap. 6° - linea di intervento 4, del Dpr 4/10/2013). Questo principio ribadisce e rafforza alcuni principi fondamentali dell'ordinamento dello Stato Italiano, già sanciti dalla Costituzione, negli articoli seguenti:

Art. 2 *"la Repubblica riconosce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale".*

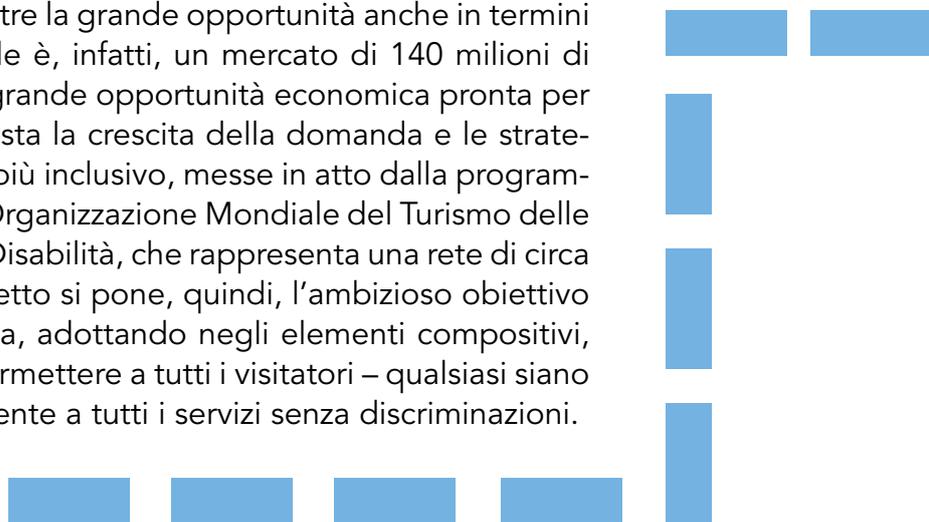
Art. 3 *"tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese".*

Art. 16 *"ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza. Nessuna restrizione può essere determinata da ragioni politiche".*

Ne è scaturita finora, una copiosa normativa la quale ha un limite comune: quello di riferirsi sempre a determinare l'accessibilità circoscritta ad una fruizione mirata a specifici edifici (pubblici, scuole, ospedali, etc.) e mai interpretata nel senso più ampio come quello stabilito dalla Costituzione e come oggi viene sancito con la convenzione ONU, ratificata con il Dpr del 4/10/2013, di **libertà di circolazione per tutti**.

Al fine di garantire la piena partecipazione ed inclusione sociale delle persone con disabilità nei diversi contesti di vita, è indispensabile perseguire il raggiungimento della piena accessibilità, in tutte le sue forme, nei diversi campi di applicazione: spazi urbani, strutture pubbliche, trasporti, informazione, comunicazione, ecc..

Per assicurare a chiunque l'accesso, libero e confortevole, a spazi e servizi, sarà dunque necessario realizzare una progettazione responsabile, ispirata ai principi dell' Universal Design. Va ricordata inoltre la grande opportunità anche in termini "imprenditoriali"; il Turismo Accessibile è, infatti, un mercato di 140 milioni di persone in Europa e rappresenta una grande opportunità economica pronta per essere colta dagli operatori turistici, vista la crescita della domanda e le strategie, in direzione di un turismo sempre più inclusivo, messe in atto dalla programmazione comunitaria in sinergia con l'Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite, il Forum Europeo della Disabilità, che rappresenta una rete di circa 80 milioni di disabili in Europa. Il progetto si pone, quindi, l'ambizioso obiettivo di migliorare la qualità dell'accoglienza, adottando negli elementi compositivi, un design inclusivo e piacevole, per permettere a tutti i visitatori – qualsiasi siano le loro esigenze – di accedere liberamente a tutti i servizi senza discriminazioni.





Regione Umbria

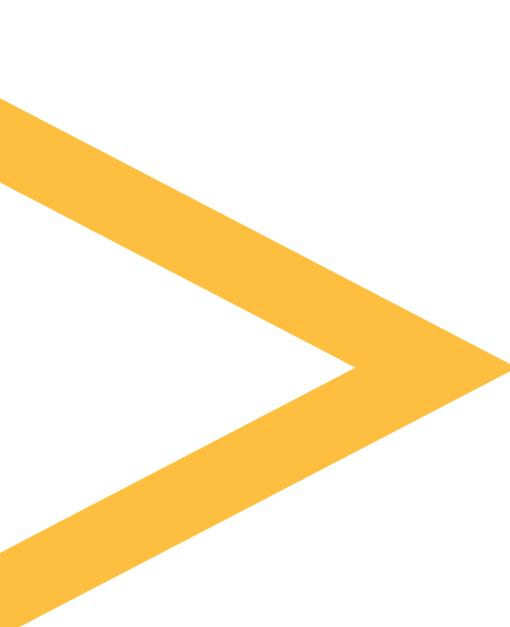
SERVIZIO TURISMO E PROMOZIONE INTEGRATA - STATISTICHE DEL TURISMO

MOVIMENTO TURISTICO COMPENSORIALE

VARIAZIONI PERCENTUALI 2015/2014

GENNAIO - OTTOBRE

COMPENSORI	ESERCIZI ALBERGHIERI						ESERCIZI EXTRALBERGHIERI						TOTALE GENERALE					
	Italiani		Stranieri		Totale		Italiani		Stranieri		Totale		Italiani		Stranieri		Totale	
	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze
ASSISIANO	5,00	6,83	-4,13	-3,68	0,97	2,31	-1,28	-4,43	10,04	9,77	2,09	0,78	2,66	1,97	-0,71	1,29	1,33	1,69
VALNERINA	6,51	5,16	-0,89	-5,23	5,64	3,85	12,15	14,86	-3,69	-6,40	9,09	7,19	7,84	7,69	-1,90	-5,91	6,51	4,94
TRASPINO	0,21	1,52	-6,63	-9,34	-2,03	-4,06	2,67	-0,97	-0,40	-5,01	1,22	-3,31	1,59	-0,32	-2,27	-5,93	-0,02	-3,49
ALTA VALLE TEVERE	-12,56	-6,59	6,63	14,07	-9,37	-2,57	-3,06	1,08	-0,19	-2,73	-2,02	-0,87	-9,23	-2,91	2,49	0,63	-6,33	-1,54
POLIGNATE	2,05	0,78	-2,81	6,83	1,14	2,07	27,08	9,51	21,06	14,37	25,91	11,17	9,74	4,12	4,71	10,91	8,78	5,93
EUGUBINO	2,00	3,51	-3,57	-3,36	1,11	2,06	4,61	-3,65	-0,56	-1,08	3,38	-2,74	3,10	-0,27	-1,93	-1,78	2,12	-0,71
PERUGINO	2,58	1,76	4,65	5,99	3,21	3,18	-7,94	-28,88	0,76	3,87	-5,76	-18,49	0,83	-8,91	4,14	5,29	1,82	-4,23
SPOLETINO	-2,45	0,68	-6,14	1,80	-3,34	1,00	3,53	-3,41	18,88	5,29	7,05	-0,05	-0,94	-0,81	-0,09	3,43	-0,74	0,58
TUDERTE	-0,03	4,65	26,28	33,76	13,46	19,57	0,84	-15,42	13,22	-1,61	3,32	-10,39	0,46	-9,08	23,21	14,61	9,00	0,86
PROVINCIA PERUGIA	2,30	2,86	0,65	1,65	1,79	2,46	3,54	-6,06	4,99	0,42	3,97	-3,28	2,70	-1,14	2,03	0,97	2,49	-0,33
APERENO	-12,64	-13,26	-16,18	-27,16	-14,21	-19,29	0,30	4,48	8,40	9,11	2,19	6,62	-7,38	-4,16	-11,13	-7,56	-8,79	-5,68
ORVIETANO	0,00	9,62	16,98	12,31	9,43	11,09	5,52	10,66	11,11	14,10	7,93	12,67	2,14	10,15	15,36	13,29	8,93	11,92
TERRAMO	5,86	3,85	-4,63	10,07	4,22	4,91	3,74	3,16	14,13	5,92	5,48	3,90	5,30	3,58	0,60	7,87	4,55	4,49
PROVINCIA TERNI	2,17	4,21	9,53	7,43	4,97	5,33	4,14	6,13	11,43	11,65	6,47	8,60	2,81	5,05	10,05	9,72	5,43	6,90
TOTALE REGIONE	2,28	3,04	2,32	2,43	2,29	2,83	3,62	-4,55	5,99	1,90	4,34	-1,76	2,72	-0,35	3,45	2,14	2,95	0,60



PIANO DI AZIONE PER IL TURISMO ACCESSIBILE NELL'AREA TERNANA

Obiettivi e azioni

Obiettivo strategico del progetto è quello di attrarre flussi di turisti con bisogni speciali e di accoglierli con una qualità ed un livello dei servizi in grado di accrescere il loro grado di soddisfazione e la loro fidelizzazione verso le strutture ricettive dell'Umbria, migliorando l'immagine complessiva del sistema turistico-ricettivo regionale, qualificandolo come "accessibile".

Promuovere il territorio ternano e le sue emergenze storiche, naturalistiche e paesaggistiche quale meta per un turismo accessibile significa riconoscerne il grande potenziale sia in termini strutturali che umano, aprendo nuove e concrete opportunità di sviluppo con attività economiche di eccellenza che portano ampie e positive ricadute anche in ambito sociale e culturale.

Obiettivi operativi sono del presente progetto sono:

accrescere la cultura dell'ospitalità di tutti gli operatori turistici della Regione Umbria verso le persone con esigenze specifiche e particolari, promuovendo atteggiamenti, propensioni, comportamenti, stili di gestione dell'impresa in grado di soddisfare tali esigenze; creare sinergie fra amministrazioni pubbliche e soggetti privati per rendere più accessibile l'offerta turistica;

diversificare le attività turistiche e prolungare la stagionalità ampliando l'offerta attrattiva per i turisti con disabilità;

sviluppare concrete possibilità di collaborazione fra il settore turistico e quello socio-sanitario, sviluppando azioni, attività ed iniziative a servizio della collettività;

conoscere la reale dimensione dell'offerta turistica da parte delle cooperative sociali nei confronti dei servizi turistici.

A tale scopo è necessario costruire adeguati strumenti che garantiscano, allo stesso tempo, i seguenti ulteriori **obiettivi**:

- > **il rispetto e l'applicazione dei principi della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità**, assicurato dalla presenza delle associazioni disabili (stakeholder) promotrici del progetto, garanti del rispetto delle istanze e delle esigenze delle persone con disabilità;
- > **la crescita di cultura, sensibilità e pratiche concernenti l'accoglienza** dei soggetti con disabilità e, più in generale, la qualità dei servizi turistici sia in ambito pubblico che privato;
- > **la creazione di un offerta strutturata** di turismo accessibile, tramite un efficace coinvolgimento/sensibilizzazione dei diversi operatori del settore sui territori (ricettività, ristorazione, info e accoglienza ecc.) e la disponibilità delle risorse necessario per l'adeguamento funzionale e la crescita delle competenze presso operatori e addetti del settore;
- > **la riconoscibilità e l'attrattività dell'offerta di turismo accessibile**, integrandola nelle politiche e nelle linee di azione messe in campo nel settore turistico dalla Regione Umbria, tramite il confronto con gli uffici regionali competenti;

Poiché il tema dell'accessibilità è relativamente nuovo e recente, soprattutto per il settore turistico, sarà necessario sviluppare azioni volte a diffondere informazioni, formare competenze negli operatori e sensibilizzare gli attori, pubblici e privati, più rilevanti per il turismo regionale. L'obiettivo di fondo è creare una cultura diffusa della accessibilità, non legata solo a particolari soggetti dotati di maggiore sensibilità su questo tema che ha creato, fino a questo momento, uno sviluppo dell'accessibilità "a macchia di leopardo", con best practices solo in alcuni enti locali o imprese private ed una sostanziale indifferenza nel sistema turistico complessivo.

Il progetto quadro Easy Umbria – verso un turismo accessibile si attuerà attraverso un piano di azione, integrato e coordinato con il "Masterplan triennale delle attività di promozione turistica e integrata" di cui all'art. 6 della DGR n. 649 del 13.06.2016 Regione Umbria (disegno di Legge : " legislazione turistica regionale") e prevedrà una serie di attività e interventi coordinati volti sviluppare dei prodotti strettamente collegati tra cui:

- > **Protocollo per il turismo accessibile**, che definisce il "percorso" con il quale certificare l'accessibilità ambientale di strutture, eventi, aree di territorio o itinerari. Saranno a tale scopo definiti **disciplinari** qualitativi e prestazionali cui collegare il rilascio di **marchi** e in cui definire le relative procedure di **valutazione, controllo e monitoraggio**;
- > **Analisi dell'offerta turistica del territorio ternano** in cui raccogliere e restituire quelle informazioni su servizi e strutture turistiche necessarie a valutare l'offerta turistica attuale e le sue potenzialità di sviluppare forme di turismo accessibile;
- > **Tour accessibili sperimentali**, sviluppati sulla base degli esiti delle indagini svolte nella stesura del protocollo di accessibilità, e che siano una diretta applicazione dei principi e degli standard di qualità contenuti nei disciplinari elaborati.

Protocollo di accessibilità

Il Protocollo di accessibilità che si propone di sviluppare definisce e regola l'intero processo volto a garantire uno standard di accessibilità delle strutture, degli eventi, delle destinazioni e di territori, e, più in generale a perseguire gli obiettivi del turismo accessibile. Il protocollo proposto sarà elaborato analizzando, mettendo a confronto e valutando alcune interessanti esperienze registrate in ambito nazionale e internazionale volte a garantire sistemi di accessibilità turistica, sia territoriale che delle manifestazioni.

Si tratta di un sistema complesso di attività, documentazioni e prodotti che devono assicurare il funzionamento di un processo esteso nel tempo, e che ha la funzione non solo di garantire il mantenimento di standard di qualità legati all'accessibilità esistenti, ma di promuoverli e di favorirne la progressiva e sempre più ampia diffusione. Nei paragrafi a seguire vengono descritte le attività e i prodotti necessari alla costituzione dello stesso protocollo.

Disciplinari per la certificazione

All'interno del Protocollo, i *Disciplinari per la certificazione* contengono tutti gli elementi e le caratteristiche tecnico - normative richieste per il riconoscimento dei marchi che saranno concessi a soggetti e strutture "virtuose".

Essi disciplineranno la struttura organizzativa del processo dei marchi, individueranno i ruoli e i compiti dell'Ente di certificazione e proprietario del marchio, nonché delle organizzazioni che applicano il processo. Il sistema di gestione dei protocolli, e quindi dei marchi, richiede una chiara organizzazione e la presenza di più figure il cui profilo e le cui incombenze saranno puntualmente descritte nei Disciplinari. Le principali figure e le relative competenze coinvolte nel processo ipotizzato sono di seguito delineate:

Ente certificatore, figura istituzionale che gestisce i marchi di sua proprietà e l'intero protocollo svolgendo attività quali la concessione e attestazione dei marchi, la loro promozione, la formazione/informazione sul turismo accessibile, la gestione consulenti, il monitoraggio ecc. L'Ente certificatore può diversamente incaricare soggetti accreditati da essa delegati per lo svolgimento di tali attività, mantenendo la proprietà del marchio;

Organismo collegiale (consiglio) di garanzia della qualità dell'applicazione dei disciplinari e del marchio, costituito prioritariamente da soggetti istituzionali, soggetti competenti in materia turistica, rappresentati del mondo della disabilità;

Esperto, inteso quale soggetto rappresentativo e competente in materia di accessibilità e nella tutela dei diritti della disabilità (associazioni, ecc.) attivo inoltre nelle procedure operative di censimento, certificazione e controllo della gestione dei marchi di turismo accessibile;

Valutatore, inteso quale soggetto indipendente dall'organizzazione che ha il compito di valutare se quest'ultima ha attuato il processo previsto per marchi secondo le disposizioni dettate dai disciplinari. Per questo si avvale dei Manuali Operativi appositamente redatti.

L'Ente certificatore può inoltre avvalersi di uno o più **consulenti** che si occupino del coordinamento delle attività di certificazione e di tutte le incombenze dell'Ente. Tra queste la formazione, per la quale potrà essere individuato un **soggetto accreditato** di riferimento.

Marchi

Il protocollo per il turismo accessibile definirà e gestirà uno o più marchi applicabili in diversi ambiti di attività connesse all'accoglienza turistica quali:

l'offerta culturale,
l'offerta sportiva,
l'offerta ricettiva, commerciale e di pubblico servizio
pubbliche amministrazioni
edifici, uffici e servizi pubblici o di pubblica utilità
sistema di trasporti
percorsi
luoghi e attività d'intrattenimento
aziende private

I marchi definiscono, tramite i disciplinari, i requisiti necessari per poter garantire che una organizzazione e/o una struttura ricettiva, commerciale, di pubblica utilità e servizio, privata, o di altra tipologia un elevato livello di accessibilità e fruibilità per persone con disabilità. L'ottenimento e l'utilizzo del marchio vincola naturalmente il soggetto certificato al mantenimento del servizio e ad ulteriori "buone pratiche" codificate nei disciplinari. Il marchio inoltre sarà naturalmente progettato in modo da rispondere alle necessarie caratteristiche di **accessibilità della comunicazione** (comunicatività ambientale).

Manuali operativi delle procedure di accreditamento e valutazione

I Manuali operativi sono sostanzialmente degli strumenti di gestione operativa del protocollo, redatti principalmente ad uso di consulenti e valutatori. Descrivono i ruoli e i compiti dei consulenti e dei valutatori stessi, e degli esperti accreditati, e forniscono soprattutto un concreto supporto tecnico, metodologico per la realizzazione del protocollo del turismo accessibile. Il Manuale Operativo definisce anche i requisiti formativi e professionali per svolgere l'attività di valutatore, le sue modalità di qualificazione e riconoscimento. I manuali dovranno per questo essere realizzati nel rispetto delle vigenti normative, facendo riferimento a buone pratiche esistenti, nonché alle esperienze maturate nel corso di casi di applicazione dei marchi sui territori. Per questo i Manuali saranno realizzati e/o perfezionati conseguentemente alla stesura dell'intero Protocollo ed a valle di una sua prima sperimentazione.

Piano di formazione, informazione e comunicazione del Protocollo di accessibilità

Lo sviluppo di una offerta di turismo accessibile si fonda, oltre che su un attento adeguamento funzionale di strutture e infrastrutture, anche su un cambiamento culturale e di atteggiamento verso il mondo della disabilità e su una più ampia evoluzione della concezione e della pratica dell'accoglienza, in cui il visitatore, persona con disabilità o meno, è una persona in cerca di esperienze e relazioni e non un semplice "cliente".

Lo sviluppo di tale sensibilità presso operatori privati, deve d'altra parte trovare comprensione e risposta presso la pubblica amministrazione, che dovrà nei propri ambiti di competenza, accompagnare adeguatamente questo importante percorso di crescita culturale, sociale ed economico. Ugualmente attenti alla tematica dovranno essere le associazioni di categoria e altri soggetti attivi e rappresentativi del mondo culturale e imprenditoriale legati al turismo.

Per questo, perché la realizzazione del Protocollo per il Turismo Accessibile abbia un effettivo impatto e giunga all'obiettivo di creare una offerta territoriale di qualità, dovrà essere accompagnato da articolate attività di formazione, informazione e comunicazione.

Sarà quindi necessario promuovere presso operatori e addetti il tema del turismo accessibile e l'opportunità offerta del Protocollo, diffondendone un'adeguata immagine, evidenziandone il valore etico- sociale e le opportunità. Sarà per questo definito un **Piano di Comunicazione del Turismo Accessibile e del Protocollo**.

D'altra parte, come già indicato nel Cap. 4.2.1, la **formazione** è attività obbligatoriamente prevista dai Disciplinari del Protocollo, in quanto necessaria alla creazione delle opportune competenze presso gli operatori interessati all'ottenimento del marchio. Per questo saranno programmate annualmente attività formative rivolte ad operatori economici, culturali e sociali interessati.

Saranno programmate attività di formazione e informazione volte specificamente a sensibilizzare tecnici e funzionari degli uffici pubblici e altri enti e soggetti del territorio interessati al tema o che funzionali al processo di rilascio e gestione dei marchi.

FORMAZIONE

Per il raggiungimento degli obiettivi della mission è necessario ed utile avviare un processo di formazione ed informazione finalizzato ad una crescita culturale degli operatori turistici affinché si raggiunga un sufficiente grado di sensibilizzazione, educazione e preparazione ad affrontare il tema dell'accessibilità e dell'accoglienza per tutti. La costante crescita del bisogno di Turismo Accessibile non può trovare impreparati coloro che sono chiamati ad offrirlo (attività turistico alberghiere, sportive, culturali, commerciali, ecc.), nel privato come nel pubblico, e pertanto sia sotto il profilo del confort ambientale sia quello dell'accoglienza è necessario che tutti siano consapevoli del significato di accessibilità e fruibilità dei beni materiali (strutture) ed immateriali (servizi) messi a disposizione. Tutti gli operatori devono raggiungere quella maturità intellettuale per le quali sono annullate distanze e barriere per tutti. La formazione rivolta agli operatori del turismo servirà a far conoscere le metodiche da adottare per affrontare i problemi delle persone con disabilità per prestare approssiarsi in maniera idonea e rendere un servizio maggiormente fruibile. Nel quadro degli interventi a favore del turismo accessibile, uno degli aspetti da promuovere e garantire è quello della formazione considerata come strumento che metta in grado gli operatori turistici di rispondere alle esigenze di tutti coloro che si rivolgono al sistema ospitale, in una logica di completa soddisfazione del cliente.

Riprendendo quanto stabilito dal "Manifesto per la promozione del Turismo Accessibile" (in attuazione dell'art. 30 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità ratificata con Legge n. 18 del 24/2/09), è necessario incentivare la formazione delle competenze e delle professionalità che coinvolga tutta la filiera delle figure professionali turistiche e tecniche: manager, impiegati, aziende, imprese pubbliche e private.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Nella realizzazione di percorsi finalizzati al Turismo Accessibile, gli interventi legati all'informazione e alla comunicazione rivestono un'importanza trasversale strategica. Lo sviluppo di percorsi di accessibilità delle strutture ricettive e la disponibilità delle destinazioni all'accoglienza degli ospiti con le diverse disabilità, sia italiani che stranieri, non può essere lasciata solo alla volontà individuale. Preso atto che l'accessibilità per tutti è obiettivo estremamente difficile da conseguire, coinvolgendo non solo le strutture ricettive ma l'intera rete dei servizi territoriali, gli interventi di informazione e comunicazione hanno come primo traguardo la sensibilizzazione dei gestori delle strutture ricettive che organizzano le destinazioni turistiche, verso una maggiore attenzione ai bisogni, anche "speciali" del turista, creando atteggiamenti e comportamenti improntati alla logica del "turismo per tutti". Sarà importante, quindi, organizzare una serie di interventi di informazione e comunicazione da destinare sia agli operatori del settore che ai turisti in generale, fornendo ai primi la consapevolezza dei vantaggi economici di una comunicazione accessibile e, ai secondi, la possibilità di scegliere liberamente la propria destinazione turistica, senza dover sempre ripiegare sulle stesse mete che danno garanzie sugli effettivi servizi offerti.

Le proposte da realizzare in tale ambito possono essere così articolate:

- > **una campagna di comunicazione** che coinvolga le diverse tipologie di operatori: gli operatori del settore turistico, ma anche i residenti, i gestori di attività economiche e gli operatori pubblici delle destinazioni turistiche per far percepire ai turistici le peculiarità della zona, le specificità nell'accoglienza e le originalità;
- > **accordi con i mezzi di comunicazione locale**: televisioni e stampa locale; una specifica **promo-commercializzazione dell'offerta turistica accessibile** che si intende sviluppare da diffondere in specifiche occasioni (eventi e manifestazioni),
- > **incontri di sensibilizzazione al turismo** per tutti i protagonisti della filiera: residenti, operatori dei servizi turistici, associazioni di categorie, operatori pubblici, associazioni locali della disabilità, ecc.;
- > **studi e monitoraggi** finalizzati alla mappatura dell'offerta e verifica delle dimensioni e del livello qualitativo dei servizi offerti, realizzando un sistema di monitoraggio anche attraverso la raccolta di buone prassi;
- > **uso delle nuove tecnologie "smart"** (in modalità wifi e digitale) per informare i turisti sulle varie opportunità di fruizione accessibile (alberghi, siti, parcheggi, ecc.)
- > **materiale informativo** da diffondere presso gli operatori pubblici e privati.



Un aspetto di estrema importanza per sviluppare un turismo per tutti è quello della **qualità dell'informazione**. Spesso le strutture accessibili vengono sotto utilizzate perché le persone con disabilità non sono a conoscenza della loro esistenza. Inoltre ciò che limita molto la domanda di turismo accessibile è il doversi affidare a fonti informative che spesso non sono attendibili nella misura in cui un turismo così delicato, come quello delle persone con disabilità, avrebbe diritto di attendersi.

L'accessibilità alle informazioni, la possibilità di reperirle e la loro attendibilità rappresentano i caratteri fondamentali della qualità dell'informazione

Una maggiore qualità e affidabilità delle informazioni permetterebbe ai turisti con disabilità una migliore e più diversificata spendibilità del proprio tempo libero offrendo loro la possibilità di scegliere liberamente la destinazione turistica senza dover necessariamente rivolgersi sempre a strutture già sondate e dunque ritenute "sicure".

Per un prodotto turistico per persone disabili di alta qualità è necessario avere:

- > informazioni sull'accessibilità delle strutture alberghiere, delle aree verdi e naturalistiche, dei luoghi di interesse artistico e culturale.
- > Informazioni sulla fruibilità dei mezzi di trasporto che non significa solo informazioni sull'accessibilità dei mezzi stessi, ma più in generale di tutto il sistema: fermate, biglietterie, sale d'attesa, orari, itinerari, ecc.
- > Informazioni sui percorsi urbani: per muoversi in una città che non si conosce è necessario disporre almeno delle informazioni essenziali: i parcheggi, i percorsi preferenziali, le toilette accessibili.
- > Informazioni sulle strutture ricettive, sugli enti di accoglienza turistica, sulle strutture sanitarie, e tutti i dati necessari per programmare in modo più soddisfacente la permanenza nel luogo di visita o di vacanza.

Le fonti classiche di informazioni turistiche, Enti del turismo, APT, Pro Loco, pur considerando nelle loro pubblicazioni il simbolo dell'accessibilità, si rifanno a delle informazioni generiche e non idonee alle esigenze. Le fonti migliori saranno quelle corredate da organizzazioni specializzate legate alle associazioni delle persone con disabilità del territorio di pertinenza.

La strategia di comunicazione sarà correlata al target di riferimento e all'obiettivo. Nel ciclo di vita del prodotto, il turismo accessibile si può collocare in una fase d'introduzione o di sviluppo e quindi l'obiettivo sarà principalmente quello di informare e fare leva sulla pubblicità e sugli effetti di imitazione sociale.

La strategia di comunicazione da adottare presupporrà contatti continui con i portatori d'interesse attraverso strumenti periodici d'informazione e con gli influenti (tutti coloro che già effettuano vacanze accessibili, esponenti della stampa, cooperative ed associazioni di disabili, associazioni di volontariato, associazioni di promozione turistica, comunità locali) attraverso strumenti mirati di relazioni pubbliche, uniti ad una comunicazione di prodotto veicolata tramite mezzi diretti al target con periodiche campagne informative in appoggio alle attività promozionali. Il mix di comunicazione comprenderà tutto l'insieme delle attività di comunicazione e quindi:

Relazioni pubbliche
Promozione
Pubblicità
Direct Marketing

Ognuna di queste attività utilizzerà poi i propri strumenti di comunicazione specifici

Analisi dell'offerta turistica del territorio ternano

Lo sviluppo del Protocollo del Turismo Accessibile sarà accompagnato dall'elaborazione di indagini territoriali sull'offerta turistica presente nel territorio ternano. Un organico quadro conoscitivo dello stato dell'arte, oltre ad avere un evidente

valore informativo, è necessario ad organizzare adeguatamente le attività di sperimentazione applicativa del progetto previste nelle fasi successive. Per lo sviluppo delle analisi territoriali saranno reperiti presso gli uffici istituzionali competenti i dati relativi alle strutture ricettive e ristorative, agli itinerari turistici, ai siti e attrattori turistici, agli eventi più rilevanti, avendo come riferimento territoriale i Sistemi Turistici Locali individuati dalla Regione Umbria.

In base a tali dati e informazioni saranno elaborate mappature tematiche che restituiranno con immediatezza la localizzazione e la tipologia di servizi e strutture turistiche consentendo di sviluppare valutazioni di natura qualitativa e quantitativa sull'offerta turistica, le sue potenzialità e opportunità nell'ottica di sviluppare forme di turismo accessibile.

Sulla base del quadro emerso da tale indagine, in accordo con gli uffici competenti, saranno individuate aree, strutture e servizi cui proporre in una successiva fase l'applicazione sperimentale del Protocollo del Turismo Accessibile, nonché le aree in cui sviluppare i progetti sperimentali dei Tour Accessibili di cui al seguente capitolo. I dati e le informazioni raccolte e sistematizzate nelle mappe tematiche potranno rifluire nei sistemi informativi e nelle banche dati georeferite degli uffici competenti in materia di turismo presso la Regione Umbria costituendo un patrimonio conoscitivo di base originale e ampliabile nel tempo.

Tour accessibili sperimentali

Selezione e individuazione di mete, itinerari e servizi accessibili

I tour accessibili sono strumenti complementari e non disgiungibili dal Protocollo per il turismo accessibile, configurandosi come esperienza pilota di applicazione e verifica che ne accompagna la messa a punto e ne promuove concretamente i principi in un'offerta commerciale.

I tour saranno costruiti a valle delle attività di analisi svolte ai fini della stesura del protocollo, andando a selezionare le mete e gli operatori aventi le caratteristiche e competenze sufficientemente mature per partecipare ai "progetti- pilota".

Saranno quindi sviluppati itinerari di visita sul territorio ternano in cui proporre e realizzare esperienze, servizi e rivolti a persone con specifici bisogni derivanti da condizioni personali e di salute (anziani, disabilità motorie, sensoriali, intellettive).

Le aree interessate dai tour accessibili saranno selezionate valutando, rispetto alle risultanze delle mappe tematiche prodotte (cfr par.4.3), quelle di maggiore interesse e rappresentatività dell'offerta storico - artistica, naturalistica, paesaggistica ed enogastronomica del territorio ternano. Saranno individuate e verificate proposte che interessino tanto **siti di eccellenza** (ad esempio Carsulae, la Cascata delle Marmore, ecc.), quanto elementi tipici della **qualità diffusa del territorio** (ad esempio il paesaggio rurale, i paesaggi dell'acqua, i centri storici ecc.), quanto **itinerari di natura urbana** (ad. es. itinerari architettonici, visita S. Valentino ecc.) ponendo particolare attenzione allo sviluppo esperienze legate al **mondo della sensorialità** in tutti i suoi aspetti, fondamentale per dare pieno accesso all'esperienza dei luoghi a persone con limitazioni motorie o sensoriali.

Le mete e gli itinerari saranno co-progettati, con gli operatori economici e i soggetti locali direttamente interessati dai tour con anche il coinvolgimento di Enti e Uffici competenti in materia turistica a livello regionale e comunale, assicurandone la fattibilità, nonché la coerenza con le linee programmatiche e progettuali vigenti nel settore turistico. Il progetto sarà rispondente alle indicazioni stabilite da alcuni documenti programmatici in tema di accessibilità di aree di interesse culturale e parchi quali le "Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale " stabilite dalla Commissione per l'analisi delle problematiche relative alla disabilità nello specifico settore dei beni e delle attività culturali del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e le "Linee Guida" del progetto "parchi per tutti" per l'accessibilità e la fruizione dei parchi nazionali da parte di una utenza ampliata promosso dal Ministero dell'ambiente e della Tutela del Territorio- direzione per la conservazione della Natura e ACLI anni Verdi.

Attività di formazione degli operatori

La progettazione dei tour accessibili e la loro qualità è strettamente connessa alla piena partecipazione e comprensione della tematica dell'accessibilità in tutte le sue accezioni da parte di soggetti e operatori coinvolti.

Per questo, a valle della selezione dei luoghi e delle strutture interessate dai tour, saranno organizzati dei **workshop di lavoro** con gli operatori coinvolti per la definizione operativa del progetto dei tour e degli incontri formativi mirati alla realizzazione del progetto, volti a fornire strumenti e informazioni che ne accrescano competenze e conoscenze tramite un diretto confronto con i portatori di interesse del mondo della disabilità.

Tali attività di formazione rappresentano inoltre una esperienza pilota per lo sviluppo delle attività di formazione previste in capo dell'Ente certificatore all'interno del protocollo per il turismo accessibile.

Si prevede un percorso formativo articolato per tappe:

PRIMA TAPPA FORMATIVA - ***“La formazione mirata al target”***

Contenuti: fornire ai partecipanti gli strumenti concreti per lo svolgimento professionale delle attività connesse alle problematiche inerenti ai turisti con esigenze specifiche.

Target: operatori alberghieri e operatori delle associazioni di volontariato che prestano la loro opera nel distretto turistico di riferimento.

SECONDA TAPPA FORMATIVA - ***“Il turismo per tutti”***

Contenuti: è finalizzata a far acquisire ai partecipanti le conoscenze riguardanti i temi dell'accessibilità del prodotto turistico necessarie per lo svolgimento professionale dell'attività specializzata nelle tematiche del turismo per tutti.

Target: operatori alberghieri e operatori delle amministrazioni comunali

TERZA TAPPA FORMATIVA - ***“La realizzazione dei Project Works”***

Contenuti: attività pratica sulle competenze acquisite in aula e sviluppo di moduli di Project Works sulle tematiche dell'accessibilità del prodotto turistico, dell'accoglienza al cliente con disabilità e della predisposizione di prodotti adeguati al target identificato.

Target: operatori alberghieri e operatori delle amministrazioni comunali

Attività di promozione dei tour accessibili

I tour accessibili sperimentali saranno promossi attraverso opportuni canali individuati con gli uffici competenti in materia di promozione turistica presso la Regione dell'Umbria e il Comune di Terni.

I tour potranno sia essere proposti in canali commerciali individuati con il supporto degli stakeholder coinvolti nel progetto, sia collegati e proposti congiuntamente a eventi di richiamo previsti sul territorio (ad. es. Festa S. Valentino, ecc.).

Una straordinaria occasione di promozione dei tour potrà essere rappresentata dal previsto svolgimento degli Special Olympics a Terni nel 2017 per le specialità tennis, golf, canottaggio, tennistavolo e ginnastica ritmica, evento nazionale dedicato alla disabilità di altissimo livello e visibilità, nonchè ottimo banco di prova per il lancio e lo sviluppo del turismo accessibile sul territorio ternano.

Lo stesso evento potrà costituire l'occasione per creare una **community territoriale** per il turismo accessibile con finalità socio culturale e economica e un modello innovativo da esportare oltre ad organizzare in parallelo eventi di lancio del prodotto.

I tour accessibili sperimentali saranno analizzati, studiati e testati nel territorio ternano, col fine di verificarne la fattibilità e definire un format esportabile in ambito regionale, condiviso con gli uffici istituzionali competenti in materia.

I tour saranno ospitati in una **piattaforma web** dedicata e implementata da tecnologia app mobile, accessibile nei differenti dispositivi digitali e potrà essere anche integrata con i canali ufficiali delle varie amministrazioni.

L'importanza del portale web è quella di raccogliere in un unico spazio on line accessibile, l'offerta complessiva di **percorsi turistici costruiti secondo i criteri di accessibilità a 360 gradi** a favore delle persone con disabilità.

I percorsi progettati prevedono delle dotazioni minime per la fruizione di luoghi di interesse e attività esperienziali (cultura, sport, enogastronomia), quali:

- segnaletica di orientamento e informazione
- mobilità accessibile (di arrivo/partenza e di collegamento tra i siti)
- dotazione di parcheggi
- supporto logistico per spostamenti e trasferimento bagagli
- servizi igienici e di prima necessità/soccorso
- servizio di realtà aumentata (video, app, storytelling) a integrazione della conoscenza e fruizione dei luoghi, ove non sia possibile per difficoltà oggettive l'esperienza diretta
- rete delle strutture ricettive accessibili

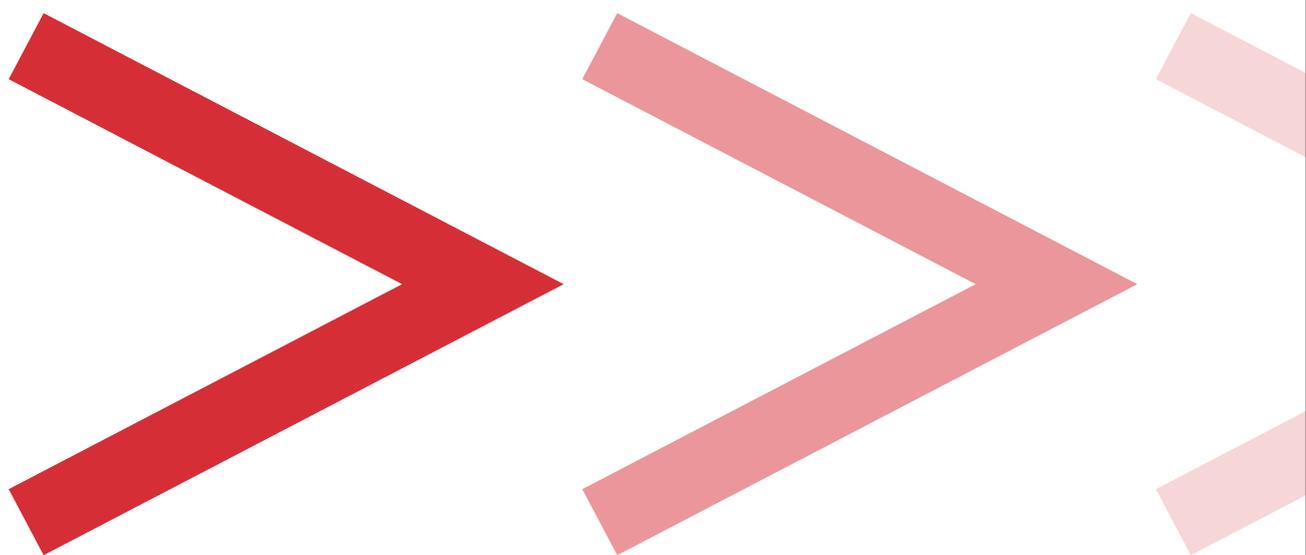
ESEMPIO PERCORSO 1 - **Valnerina:**

Esperienza di sport acquatico presso il centro di rafting dolce di Scheggino con sistemi di ingresso in acqua; visita al Museo del tartufo; visita all'abazia di S. Pietro in Valle con degustazione di prodotti enogastronomici locali presso ristorante all'interno della cinta muraria; visita alla Cascata delle Marmore.

ESEMPIO PERCORSO 2 - **Narni:**

Percorso naturalistico ciclopedonale Gole del Nera; visita della città medievale e dei sotterranei (integrata con realtà aumentata); visita con degustazione guidata presso la cantina vitivinicola in direzione S.Gemini; visita del borgo antico di S.Gemini.

Per la promozione dei percorsi saranno organizzati tour per **blogger con disabilità** o comunque sensibili al tema e disposti ad immedesimarsi nel viaggiatore con disabilità, per analizzare e recensire i percorsi proposti.



 **Easy Umbria**
Verso un Turismo Accessibile