

Collana



Mettere le *Ali*

Il presente volume illustra i risultati del progetto "Studio sulla domanda/offerta del turismo accessibile e sperimentazione pilota di quattro percorsi turistici rivolti a giovani con disabilità" finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Gioventù, nell'ambito dell'Accordo di Collaborazione siglato il 30/12/2008 con l'Istituto per gli Affari Sociali (IAS).

Il progetto, coordinato da Amedeo Spagnolo, Responsabile Scientifico, è stato realizzato da un'equipe di ricerca composta da: *Fausto Benedetti, Romina Papetti, Luisa Saba, Maria Sisa Cirafisi, Antonio Di Nallo, Fabiana Audino, Angela Mosca, Attilio Sorice.*

Consulenza metodologica e addestramento rilevatori: Anna Ancora.

Supporto tecnico informatico: Mauro Bartolini, Donovan M. Baldassarri, Marco Cioppa, Alessandro Turchetti, Stefano Argenio.

Hanno collaborato alla ricerca le seguenti Associazioni: Fondazione Salvatore Crucitti, SOS Handicap, GMT Rotte di solidarietà.

Il volume è a cura di *Emanuela Rampelli* (Dipartimento della Gioventù) - *Amedeo Spagnolo* e *Anna Ancora* (ISFOL).

Sono autori del volume:

Maria Laura Nespica e Luisa Saba, Introduzione, Par. 1.1.

Ileana Aprea, Par. 1.2.

Romina Papetti, Par. 1.3., 3.3., 3.5.

Giovanna Binetti e Sara Kelany, Par. 2.1.

Demetrio Crucitti e Federica Grillo, Par. 2.2.

Demetrio Crucitti e Cinza Camillacci, Par. 2.3.

Massimiliano Bonanni, Par. 2.4., 2.5.

Maria Laura Nespica, Par. 3.1., 3.4.

Luisa Saba, Par. 3.2., 3.4.

Anna Ancora e Romina Papetti, Cap. 4

Maria Laura Nespica e Luisa Saba, Conclusioni.

I grafici e le tabelle sono stati elaborati da: *Massimiliano Bonanni* e *Barbara Marino.*

Il *Glossario* è stato redatto da *Maria Sisa Cirafisi.*

Si ringraziano *Stefano Argenio* ed *Attilio Sorice* per la collaborazione e l'assistenza durante le fasi di pubblicazione del volume.



TURISTI SENZA OSTACOLI

INDAGINE SULL'EVOLUZIONE DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA DEL TURISMO ACCESSIBILE

INDICE

PREFAZIONE <i>di Giorgia Meloni</i>	7
INTRODUZIONE	9
1. Panoramica sul fenomeno	13
1.1 Accezioni e declinazioni di Turismo	13
1.2 Uno sguardo al contesto internazionale	20
1.3 Uno sguardo al contesto italiano	26
2. Giovani in viaggio: scelte, percorsi e desideri	33
2.1 Il profilo dei ragazzi intervistati	33
2.2 Le attività nel tempo libero	36
2.3 L'utilizzo delle tecnologie	42
2.4 Le caratteristiche dei viaggi	48
2.5 Le attese e i desideri del turista senza ostacoli	53
3. Turismo Accessibile: Buone pratiche ed eccellenze	57
3.1 Le buone pratiche nei territori indagati	57
3.1.1 CAMPANIA - "Il Paese di Alice"	58
3.1.2 LAZIO - La "Tornavento"	59
3.1.3 ABRUZZO - "Una regione per tutti"	59
3.1.4 TOSCANA - "Vietato non toccare"	59
3.2 Altre esperienze: contatto con la natura	61
3.2.1 Con il vento in poppa	61
3.2.2 Parchi accessibili	62
3.2.3 Sentieri per tutti	62
3.3 Altre esperienze: fruizione dei beni culturali	63
3.3.1 Un tesoro della storia a portata di tutti	63
3.3.2 Forme da toccare	63
3.4 Altre esperienze: comunicazione e sperimentazioni tecnologiche	63
3.4.1 Roma Mobile Guide	64
3.4.2 La videoguida di Bologna	64
3.4.3 Guida al Turismo Accessibile nel Salento	65
3.4.4 MapAbility	65
3.4.5 Walky Talkye e Intersection Explorer	65
3.5 Altre esperienze : Turismo Accessibile "estremo"	66
3.5.1 2 milioni di passi	66
3.5.2 In tandem fino alla fine del mondo	67
3.6 Viaggi accessibili	67
3.6.1 Una vacanza a Firenze	67
3.6.2 Soggiorno al mare in costa sarda	71

4. Il disegno della ricerca	75
4.1 L'articolazione del progetto	75
4.2 Il campione	77
4.3 Gli strumenti	79
CONCLUSIONI	83
GLOSSARIO	89
PRINCIPALI SOGGETTI CHE OFFRONO SERVIZI E PROMUOVONO TIPOLOGIE DI <i>TURISMO ACCESSIBILE</i>	105
BIBLIOGRAFIA	111
SITOGRAFIA	115
SCHEDE DELLE ASSOCIAZIONI	123
ALLEGATI	125
Questionario	
Griglia per l'intervista ai testimoni privilegiati	135

PREFAZIONE

Nell'era di Internet e delle sue straordinarie applicazioni quotidiane, può sembrare anacronistico parlare di ostacoli, barriere, confini e distanze. Farlo è quasi come presentarsi ad un raduno di auto sportive a bordo di un vecchio calesse sgangherato.

Eppure, proprio nel periodo storico in cui la rete mostra all'umanità, e alle giovani generazioni in particolare, un mondo sempre più di tutti, sempre più a portata di mano, a tanti ragazzi colpiti da disabilità è ancora precluso ciò che per tutti i loro coetanei è una normale routine: la possibilità di farsi una vacanza con gli amici, di visitare luoghi mai visti e solo immaginati, di conoscere e apprezzare dal vivo le straordinarie bellezze architettoniche e naturali della nostra meravigliosa Italia.

Nonostante non sia mai mancata una sensibilità da parte del legislatore nazionale così come degli altri attori coinvolti, dalle amministrazioni locali agli operatori del turismo, la diffusione della cultura del turismo accessibile fatica ancora ad affermarsi pienamente nei fatti. La strada da compiere è ancora lunga e, soprattutto, occorre percorrerla tutti insieme, senza lasciare che nessuno rimanga indietro.

Il senso della ricerca condotta è esattamente questo: portare l'attenzione su una richiesta legittima, quella di migliaia di ragazze e ragazzi in tutta Italia che vogliono avere le stesse opportunità di tutti gli altri, senza doversi sentire alla stregua di figli di un dio minore. Ma anche quello di raccontare una realtà di buone prassi che se messe in rete e incrementate dal reciproco scambio di esperienze positive possono far compiere un enorme passo avanti alla realtà del turismo accessibile italiano.

Con questo studio abbiamo innanzitutto voluto conoscere la realtà di questi nostri giovani con esigenze speciali, i loro vissuti, e le difficoltà che incontrano nel condurre un'esistenza il più possibile uguale a quella dei loro coetanei.

Abbiamo voluto parlare con giovani diversamente abili attraverso una ricerca che indagasse il turismo perché riteniamo che la possibilità di muoversi e viaggiare sia tra le basilari espressioni di libertà, una libertà che non può e non deve essere negata in alcun modo. Per questo sul fronte del turismo la politica ha la responsabilità sociale di attuare azioni di inclusione, di facilitare la comunicazione con gli altri, di offrire basi fondamentali per la crescita e lo sviluppo di ogni essere umano.

Ancora una volta, è stato proprio il web a dimostrarsi il laboratorio più importante di sviluppo delle buone pratiche: è su Internet, infatti, che diventa più facile per i giovani disabili venire a conoscenza dei siti turistici che più di altri si prodigano per la loro accoglienza, ed è proprio attraverso la rete che questi stessi siti vengono premiati dagli utenti, mettendo così in moto un volano positivo di progressivo miglioramento e adeguamento dell'offerta a standard adeguati a tutti.

I risultati della nostra indagine ci incoraggiano a proseguire con attività mirate che, in modo diffuso e capillare, educino ad una cultura dell'accessibilità come risorsa per tutti.

Se le istituzioni, insieme a tutta la filiera del turismo, a partire dall'utente, sapranno cogliere questa come un'opportunità per un sensibile salto di qualità, le buone pratiche non rimarranno solo eccellenze isolate, ma realtà diffuse in tutta Italia, un'Italia finalmente patrimonio di tutti gli italiani, senza più barriere né distinzioni.

Giorgia Meloni

Ministro della Gioventù

INTRODUZIONE

Il turismo rappresenta un'attività di importanza primaria all'interno dell'economia dei Paesi europei e il tema di specifica trattazione del presente volume – il *Turismo Accessibile* – si inserisce all'interno di un articolato e complesso contesto, che include una ricca tipologia di “turismi”, che implicano strette connessioni al tema oggetto di trattazione: turismo sociale, turismo giovanile, turismo dedicato alle persone diversamente abili.

Nella categoria “turismo”, il turismo giovanile inteso come domanda qualificata, sia sotto il profilo economico sia sotto il profilo sociale, riveste un ruolo rilevante, in quanto è sempre più concepito come un diritto alla crescita personale e all'accesso ai beni comuni, piuttosto che come e soltanto soddisfacimento dell'esigenza di godere del tempo libero e della vacanza. D'altra parte, i valori della socializzazione, del rispetto dell'ambiente e dello scambio culturale rispondono a quei bisogni giovanili di “accessibilità” e di inclusione sociale che danno al turismo giovanile quel valore aggiunto in termini di maturazione e crescita responsabile.

Detto ciò, “accessibilità” e “fruibilità” sono i due poli concettuali e i riferimenti operativi a cui si è ispirata la presente ricerca sul *Turismo Accessibile*: l'aspetto dell'accessibilità, intesa come analisi delle opportunità per consentire al maggior numero di persone di fare viaggi, vacanze ed usufruire del tempo libero, senza distinzione di appartenenza sociale, di disponibilità economica e di capacità fisica; e quello della fruibilità, intesa come l'analisi dei bisogni, delle esigenze e dei comportamenti dei giovani, disabili e non, rispetto al turismo.

L'indagine promossa dal Dipartimento della Gioventù, Presidenza del Consiglio dei Ministri e realizzata dall'Ex-IAS (Istituto Affari Sociali) ora ISFOL (Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori), è diretta specificamente all'attività di studio sulla domanda/offerta di *Turismo Accessibile* e all'individuazione di percorsi agibili per giovani in condizioni speciali.

Nello specifico, la ricerca-azione è stata ispirata sostanzialmente da due obiettivi: da un lato, conoscere il turismo giovanile e le sue principali componenti, interrogando i diretti interessati per capire, dalla loro esperienza, quali siano le esigenze e le risposte che si aspettano dal mercato del tempo libero; dall'altro, acquisire elementi ed informazioni utili per promuovere quelle azioni e definire quelle strategie che rendono possibili a tutti l'accesso a quel tipo di beni comuni, paesaggistici, architettonici, naturalistici, culturali, nei quali il tempo libero, la vacanza e il viaggio giustamente si inscrivono.

Il valore aggiunto dell'indagine è costituito da quattro percorsi di eccellenza individuati nelle regioni interessate alla ricerca e ad alcune esperienze valutate rilevanti e utili per coloro che sono direttamente interessati al tema.

La ricerca si è avvalsa di una serie di strumenti e metodi diversificati – questionari semi-

strutturati, *focus group*, interviste guidate, laboratori sugli “sguardi incrociati”, finalizzati a riflettere con l’approccio orientante sugli esiti parziali e sulle progressive acquisizioni che la ricerca ha prodotto in corso d’opera.

Il progetto ha coinvolto giovani, di età compresa tra i 18 e i 35 anni, tutti in condizioni speciali, contattati dalle associazioni dislocate nelle Regioni Lazio, Campania, Abruzzo e Toscana. Il questionario utilizzato per l’indagine indaga alcune condizioni oggettive e contestuali degli intervistati, quali ad esempio la situazione familiare e la rete di relazione in cui sono inseriti e come questi elementi influiscano sulle scelte di tempo libero (amicizie, uso delle tecnologie, conoscenza delle opportunità, stili di consumo) e sulle modalità di praticare viaggi e vacanze.

L’individuazione di pratiche di *Turismo Accessibile* già realizzate e/o in corso di realizzazione, potranno costituire validi punti di riferimento sia per quanti, imprese ed associazioni, vogliono operare in questo campo, sia per i responsabili istituzionali che vorranno avviare politiche efficaci nei confronti dei giovani.

Tornando al *target*, l’indagine, come detto, si muove all’interno del turismo rivolto a giovani che si trovano in condizioni di disabilità che rendono loro problematico il vivere esperienze di tempo libero, viaggi e vacanze insieme ai loro coetanei. Eppure, come e più degli altri, questi giovani esprimono bisogni di identità sociale, di autorealizzazione, di protagonismo, di coinvolgimento e di dialogo, di accrescimento culturale, di una particolare qualità di vita che la pratica di esperienze turistiche accessibili può concretamente portare a soddisfare.

L’approccio utilizzato nell’indagine tiene costantemente legati il modello teorico di un turismo/tempo libero, analizzato prevalentemente nelle sue dimensioni psicosociali e nelle esperienze dirette degli intervistati, quali risultano dall’analisi del questionario, nonché nelle esperienze indirette ricavato dall’osservazione delle buone prassi.

Per quanto riguarda il modello teorico, si fa riferimento alla prospettiva della vita quotidiana come “esperienza turistica” (Urri, 1995) ed agli approcci che individuano basi culturali comuni al fenomeno turistico e a quello del tempo libero (Argyla, 1996; Ryan, 1995).

La visione di questi autori, che assumiamo a cornice della nostra ricerca, considera turismo e tempo libero due concetti interrelati con caratteristiche comuni, entrambi compresi nella rappresentazione sociale di esperienza turistica, che si realizza all’interno della vita quotidiana. In questa grande categoria rientrano le diverse forme del turismo *for all*, le esperienze del turismo compatibile con le risorse ambientali, la salvaguardia delle diversità, il rispetto delle culture locali, l’innalzamento della qualità di vita, l’accesso generalizzato ai beni culturali.

Secondo questo approccio, l’esperienza turistica non è necessariamente concepita come spostamento fisico verso destinazioni particolari, né come vacanza di lunga o media durata, poiché spesso, specialmente per i giovani, e ancor di più per quelli in condizioni speciali, le mete turistiche sono spesso le stesse città di residenza, più facilmente raggiungibili e meta di quel *urbi* turismo che ha come *customers* chi viene da altri luoghi, ma anche gli stessi residenti.

I luoghi turistici sono sempre stati la costruzione sociale degli attori coinvolti, nel caso dei giovani la città e le sue offerte culturali: monumenti, musei, auditorium, festival musicali, del cinema e della filosofia. Costituiscono un’attrattiva potenzialmente forte tanto per i residenti quanto per i non residenti.

L'esperienza turistica in città si realizza inoltre anche nella vita quotidiana per la presenza di notevoli possibilità di scambio culturale e sociale con gruppi di diversa etnia ed appartenenza, per le manifestazioni sportive praticabili nel tempo libero, come le maratone, le partite del cuore, gli spettacoli di strada, i concorsi di pittura, scultura, musica, teatro.

Tutto questo fa dire che il bisogno di turismo non può essere studiato separandolo dal tempo libero, in quanto si tratta di analizzare processi in cui i soggetti, in maniera più o meno consapevole, cercano di auto regolare i propri bisogni di rigenerazione psicofisica.

Il bisogno di turismo è certamente connotato dalla ricerca di esperienze non abituali con persone e/o ambienti particolari, dalla curiosità di sperimentare il nuovo e il non già visto e dal bisogno di inserire attività personali di cura, fisica e spirituale, all'interno della vacanza, come l'esperienza nei centri benessere, negli agri turismi, nei *tour* enogastronomici, nelle soggiorni nei conventi, nei pellegrinaggi.

La necessità di turismo si realizza anche all'interno della dimensione dell'identità sociale, che non è la stessa per un soggetto in tutto l'arco della vita e ancor meno lo è tra il pubblico che la ricerca prende in considerazione, cioè i giovani tra i 18 e i 35 anni. Si tratta, infatti, di un'identità sociale in progressivo cambiamento, che può essere indagata, secondo la dimensione simbolica del viaggio, che sia esso reale, culturale o virtuale ovvero che comporti uno spostamento fisico elevato o nullo.

Oltre a ciò, è bene ancora sottolineare che per la sua complessità e diversificazione oggi non si parla più di turismo, ma di turismi: turismo sociale, turismo giovanile, turismo solidale, turismo ambientale, turismo ecocompatibile, turismo urbano.

Ne consegue che la domanda turistica può essere studiata solo in una prospettiva sistemica di tipo psicosociale, cercando di approfondire, come nel caso della nostra ricerca, il significato che il turismo riveste nell'universo giovanile, anche considerando i portatori di disabilità, e individuando quelle esperienze che sembrano più significative in termini di cambiamento di stili di vita.

Il volume si sviluppa attraverso l'articolazione di quattro capitoli.

Il primo avvia al tema attraverso una dettagliata ricostruzione del fenomeno del turismo, della sua evoluzione, con attenzione anche ai principali quadri normativi di riferimento, e alla contestualizzazione del fenomeno a livello internazionale e nazionale.

Nel secondo capitolo vengono presentati i risultati della ricerca svolta, suddivisi per le tematiche indagate, in particolare le attività svolte nel tempo libero; l'utilizzo delle tecnologie e l'impatto di queste nel tempo libero e nell'organizzazione dei viaggi; infine si dà conto di quanto emerso dall'indagine in merito alle attese e ai desideri dei giovani per un "turismo senza ostacoli".

Il capitolo terzo è dedicato ad alcune esperienze e buone pratiche - già sperimentate o in fase di sperimentazione - e alla simulazione di viaggi e soggiorni con informazioni riguardo all'accessibilità dei mezzi di trasporto in Italia (treno e aereo) e di alcuni luoghi visitabili e fruibili anche da coloro che si trovano permanentemente, o solo in un particolare momento della vita, in condizioni di disabilità.

Nell'ultimo capitolo viene illustrato il complessivo percorso di indagine realizzato, attraverso l'illustrazione delle sue fasi, la descrizione dei metodi e degli strumenti adottati (allegati al volume) nonché delle procedure di selezione delle unità campionarie coinvolte nell'indagine.

A corredo finale del volume, è stato inoltre inserito un glossario dei termini significativi utilizzati nel contesto di trattazione e una sitografia utilizzabile sia dal singolo utente che da quanti operano nel settore.

Capitolo 1

PANORAMICA SUL FENOMENO

1.1 ACCEZIONI E DECLINAZIONI DI TURISMO

Nella panoramica più generale del fenomeno turismo, i giovani rappresentano la forza trainante del mercato turistico nel nostro Paese (il 20% secondo i dati Eurisko del 2007). Tuttavia mancano ricerche specifiche e studi di tendenza in grado di conoscere il reale contributo della componente giovanile alla crescita del settore, mancanza dovuta in parte alla sottovalutazione del fenomeno e in parte ai problemi, peraltro non solo italiani, di misurare dati e statistiche che vengono raccolti in maniera difficilmente comparabile.

E' indubbio perlomeno che, mentre il sistema delle imprese rappresenta la situazione dell'offerta turistica, la promozione, l'innovazione e l'apertura della pratica del turismo giovanile, la domanda di turismo è stata, e viene portata avanti, dal movimento associativo, impegnato soprattutto nel creare condizioni che rendano la pratica turistica accessibile a tutti e fruibile anche da parte delle persone che si trovano in condizioni speciali.

D'altra parte, il viaggio e la vacanza sono diventati in maniera esplicita forme di apprendimento e fonte di competenze: scrivere e raccontare i propri itinerari, fotografare le località o gli avvenimenti più interessanti incontrati in vacanza, usare il viaggio come modo per esprimere e/o apprendere tradizionali modalità espressive.

Il secondo binomio è quello turismo-natura. L'acquisizione della consapevolezza che i beni ambientali sono preziosi, come quelli culturali, e la diffusione di una cultura ambientale, che fa i conti con un turismo sostenibile, rappresenta lo spartiacque tra il vecchio turismo del "cemento" e dell'edificazione e un nuovo turismo dello sviluppo, legato alla conservazione e tutela dell'ambiente. I parchi, le aree protette, i boschi, le foreste, i fiumi e i laghi, di cui il nostro paese è straordinariamente ricco, sono diventati mete privilegiate di vacanze ed escursioni che vedono i giovani in prima fila.

Se la natura rappresenta per tutti uno spazio di rigenerazione e vacanza, essa lo è in maniera particolare per le persone in condizioni speciali, poiché offre itinerari e percorsi che si possono fare anche in presenza di certi handicap.

Allo stesso modo, se il tempo libero rappresenta per i giovani uno spazio di apprendimento e una dimensione privilegiata per conoscere le lingue e vivere nuove relazioni, per i giovani in condizioni di svantaggio psico-fisico, a questi bisogni si aggiungono quelli di accedere a momenti di integrazione, di esperienze capaci di avere un impatto positivo su condizioni che creano, per chi le vive, gravi problemi di isolamento acustico, di *deficit* visivo, di mobilità.

Inoltre, tempo libero, viaggi, vacanza, divertimento, sport, cultura, sono i mondi dove i giovani in maniera più forte manifestano il bisogno di essere simili ai loro pari.

Nel turismo e nel consumo di tempo libero la *peer emulation* acquista per i giovani una valenza particolare che, tra persone in condizioni di disabilità, agisce come ricerca congiunta di autonomia, rafforzamento della consapevolezza delle proprie possibilità, dei propri diritti, dei propri bisogni.

Il turismo giovanile presenta quindi, e nelle prospettive suesposte, elementi rilevanti di crescita in relazione a diversi aspetti: cresce di continuo la sua importanza rispetto al turismo internazionale, cresce il fatturato dei costi sostenuti dai giovani che viaggiano, ma crescono anche le implicazioni educative sociali e politiche, cambiano i modelli di vita, si pongono in maniera nuova le questioni legate al diritto per tutti a conoscere attraverso i viaggi e gli scambi, cresce la domanda di accessibilità e di sicurezza dei servizi turistici, perché il diritto alla vacanza possa essere garantito senza discriminazioni.

Tuttavia, per capire a fondo l'evoluzione delle tendenze e le esigenze dei giovani occorre vedere cosa succede nel mercato turistico, a seguito della diffusione delle nuove tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni (ITC).

Secondo un importante studio realizzato recentemente dalla Università La Sapienza di Roma¹, la tecnologia informatica ha profondamente mutato il mondo della cultura e del turismo, ma non si è ancora stabilizzata e continua ad essere soggetta a cambiamenti e adattamenti.

I grandi utenti del nuovo *WEB* e dei *social networks* sono per la maggior parte giovani, fruitori diretti di cultura, come gli studenti, i lettori, i ricercatori, i visitatori di musei e di città, o i turisti che sono sempre più motivati al viaggio da una ragione di natura culturale, intesa in senso ampio.

Alcuni dati (in particolare quelli che possono essere ricavati dalla *survey* sull'uso dell'ICT, annualmente condotta dall'Eurostat) aiutano a comprendere l'impatto di queste tecnologie sui comportamenti e sui processi decisionali dei viaggiatori e dei fruitori di cultura europea.

Nel 2006, le vendite di viaggi *on-line* in Europa hanno rappresentato circa il 16,1% del mercato totale (con un valore stimato in 39,7 miliardi), con un aumento del 31% rispetto al 2005.

Le ICT applicate al turismo, e precisamente al turismo giovanile/culturale, possono avvantaggiare in modo specifico l'Italia che, pur essendo una delle più importanti destinazioni turistiche, non ha realizzato alcuna "multinazionale" della intermediazione turistica, come lo è ad esempio *Advisor* o *Wikipedia*.

L'Italia, d'altra parte, è un Paese che non controlla il processo distributivo dei prodotti che realizza e ora internet offre la possibilità di ridurre questa asimmetria di poteri, consentendo la vendita diretta di un prodotto sempre meno standardizzato, con vantaggi sia sul controllo del mercato che sulla quota di valore aggiunto dei prodotti.

Tuttavia soltanto l'attivazione di un processo di cooperazione tra i principali attori che operano nel processo di creazione del prodotto turistico-culturale (intersettoriale per definizione) permette di realizzare quella "pluralità" di prodotti che via internet possono raggiungere un mercato diversificato.

1 Prof. Pietro Valentini, *L'impatto della seconda rivoluzione informatica su cultura e turismo*, 2008

Lo sviluppo di internet è direttamente correlato ai livelli di reddito e di istruzione, ma anche allo sviluppo turistico dei paesi. Secondo le ultime statistiche sulla diffusione di internet², in Europa circa 348,1 milioni di persone (43,4% di tutta la popolazione), naviga in rete e l'organizzazione dei viaggi e l'acquisto dei servizi turistici rappresentano i più popolari usi del *WEB*. Nell'EU dei 27, la percentuale delle famiglie che accedono a internet da casa raggiunge in media il 54%, i più alti tassi di utilizzo si registrano in Scandinavia e Nord Europa. In Italia si raggiunge la media del 43%.

Oltre a ciò, una politica per lo sviluppo delle applicazioni dell'ICT nel campo turistico e culturale risponderebbe alle esigenze, sia dei cittadini, per accedere facilmente al godimento del patrimonio culturale, sia delle imprese turistiche che, dalla seconda metà degli anni Ottanta, hanno considerato il settore culturale, e prima di tutto la valorizzazione del patrimonio culturale, una zona privilegiata per la sperimentazione e l'introduzione di nuovi applicativi, specialmente quelli incentrati sul linguaggio naturale. Si ricordano, a tale proposito, le sperimentazioni del TAL (trattamento automatico della lingua) e le relative applicazioni come l'audiolibro letto dai sistemi di sintesi *text to speech* o i *call center* automatici, centralini dotati di un calcolatore in grado di conversare con gli utenti risolvendo i loro problemi in qualsiasi orario ed in modo efficiente.

Le ragioni di questa scelta sono molteplici, ma anche evidenti. La valorizzazione del patrimonio ha rappresentato un settore di grande interesse per la sperimentazione di nuove tecnologie dell'informazione, in quanto la domanda culturale è aumentata a ritmo sostenuto ed il pubblico più giovane va alla ricerca di nuove forme di apprendimento, più amichevoli e divertenti.

Inoltre, la tecnologia di interfaccia uomo/computer può avere un ruolo decisivo nella fornitura di soluzioni per i singoli e l'aspetto ha effetti indubbiamente positivi sullo sviluppo delle tecnologie e dei servizi.

Alle nuove tecnologie è legata anche la crescita delle compagnie aeree *low cost*, l'affermarsi di modalità di lavoro atipiche che cambiano qualità e quantità di tempo libero, di cui i giovani possono disporre, il proliferare di operatori turistici specializzati in viaggi indipendenti (*network* di ospitalità di vario genere) e in contatti *on-line*.

Nel corso del Forum Europeo 2005, emerse con forza il tema del diritto ad un *Turismo Accessibile* da parte di giovani con esigenze speciali: risultava che al 40% dei giovani erano precluse le vacanze per ragioni economiche, ma soprattutto per ragioni relative al mancato accesso alle tecnologie della informazione.

In effetti, attraverso tali tecnologie, per la prima volta, all'interno della filiera turistica, il consumatore non si trova più alla fine di un processo, ma può intervenire attivamente nelle varie fasi di produzione di un servizio, operare scelte analizzando la gerarchia delle risorse e identificando i propri bisogni. Per coloro che non possono accedere alle tecnologie dell'informazione queste opportunità non esistono: essi rimangono dipendenti da offerte rigide e preconfezionate e vivranno questa condizione come una discriminazione ben più forte di quelle rappresentate dalla marginalità economica.

² *Internet World Statistics*, 2007

Si sottolinea, inoltre, che il mancato accesso alle tecnologie ha un impatto negativo su tutte le scelte della vita della persona, non solo su quelle che riguardano le vacanze e il tempo libero, tanto che la convenzione ONU del 2007 mette il superamento di questa barriera al centro dei diritti delle persone in condizioni di disabilità.

Dal punto di vista quantitativo la lettura del contesto del turismo giovanile presenta le stesse criticità del turismo *tout court*.

Secondo Guido Vaccaro, esperto di analisi quantitativa del turismo e delegato italiano per le statistiche del turismo all'OCSE, all'OMT, all'Eurostat e al Consiglio dell'Unione Europea, nel turismo, ancor più che in altri settori economici, i numeri non possono essere usati senza discernimento, ma devono poggiare su conoscenze specifiche e contestuali. Chi vuole capire che cosa c'è dietro i più ricorrenti dati statistici sul fenomeno turistico deve contrastare l'approssimazione con la quale luoghi comuni, singole esperienze o informazioni parziali vengono spesso elevati a sistema di conoscenza per comprendere una realtà complessa come il turismo stesso.

Secondo i dati raccolti dall'Osservatorio sul turismo giovanile del CTG (Centro Turismo Giovanile), si calcola che, nel corso del 2007, circa 1 milione di ragazzi tra i 15 ed i 17 anni (il 57%) si è riservato una vacanza di quattro notti e il 20,7% ben due l'anno. Inoltre, i dati mettono in luce come, negli ultimi anni, si sia notevolmente abbassata l'età dei ragazzi che cominciano a viaggiare senza la famiglia (12-13 anni), sia con forme di turismo aggregativo (associazioni giovanili, turismo religioso, campi sportivi), sia con viaggi individuali (studio all'estero o piccoli gruppi di amici).

Come meta, la montagna bianca spesso è preferita da piccoli gruppi di ragazzi, anche non organizzati, sopra i 16 anni, accomunati dalla passione per gli sport invernali, come anche si sviluppa un turismo legato allo sport per la preparazione e realizzazione di maratone, tornei e gare, anche con finalità di raccolta fondi per beneficenza. Flussi turistici "sportivi" possono essere generati anche per assistere ad uno spettacolo sportivo. Infatti, negli ultimi anni, si sono moltiplicati in molte aree gli eventi a sfondo sportivo in grado di attrarre giovani e/o adulti, in località minori o fuori stagione.

Di grande tendenza sono anche i campi organizzati, dove la fascia d'utenza ha una età prevalente che va dai 12 ai 17 anni. I più frequentati sono i campi di calcio, ma negli ultimi tempi si è manifestato un crescente interesse per i campi di danza, sotto l'influenza di alcuni programmi televisivi, benché molte aziende agri turistiche si stanno attrezzando per accogliere anche famiglie con bambini e persone in condizioni di disabilità, offrendo servizi specifici (ippoterapia, diete personalizzate, ecc).

Una forma di turismo, fino a qualche tempo fa riservata prevalentemente a persone anziane - la crociera - è oggi praticata da famiglie giovani con figli, grazie a formule proposte dalle agenzie che offrono la vacanza gratuita per bambini di tutte le età, oltre a prevedere servizi di intrattenimento e di animazione a loro esclusivamente dedicati.

Anche i parchi tematici (didattici, acquatici, botanici) sono una grande passione dei turisti giovani, che li scelgono come destinazione di micro vacanze, che durano al massimo tre notti.

Accanto ad essi, risulta in crescita la pratica giovanile *dell'urbi* turismo, ovvero dell'uso turi-

stico della città d'arte, che spesso è anche la città di residenza del giovane.

Negli ultimi anni, inoltre, si sono sviluppati *network* di ospitalità in rete, un turismo fatto di scambio di case e di servizi tra persone che vivono anche in paesi lontanissimi e che, grazie ad internet ed ai voli *low cost*, hanno la possibilità di entrare in contatto facilmente, realizzando flussi turistici molto importanti ma difficilmente quantificabili.

I ragazzi con più di 18 anni di età prediligono i viaggi individuali. Nel 2006, secondo il *World Tourism Organization* (UNWTO), ci sono stati 168 milioni di giovani viaggiatori (corrispondente al 20% sul totale della movimentazione mondiale) e di questi 94 milioni hanno viaggiato in Europa.

In Italia nel 2007, i giovani dai 15 ai 24 anni hanno fatto in media quasi 2 periodi di vacanza nell'arco di un anno. Si tratta in totale di circa 3 milioni e mezzo di ragazzi, pari al 59% di tutta la popolazione di questa età.

I giovani, maggiorenni in particolare, mostrano in generale una propensione a viaggiare più alta rispetto agli *over 35* e ad effettuare viaggi con una durata maggiore, sebbene spesso in forma itinerante.

Sempre i giovani, inoltre, con le loro scelte definiscono nuove destinazioni e nuovi *trend* di mercato, fanno viaggi più lunghi, numerosi brevi soggiorni e concentrano le loro spese all'interno delle comunità locali, investono in tempo libero i propri risparmi, durante i viaggi tendono a lavorare per poter prolungare la durata della loro vacanza, tendono a visitare luoghi che altre tipologie di turisti spesso evitano per ragioni di accessibilità o per questioni di sicurezza.

Tra le destinazioni maggiormente scelte dai giovani italiani, al primo posto si trova l'Italia (72%), in particolare la Toscana (10%) e la Sicilia (10%), a seguire la Puglia (8,5%), la Calabria (8,1%) e l'Emilia Romagna (7,5).

Tra coloro che scelgono l'estero, le mete principali sono la Spagna (16,8%), seguita dalla Germania (13,1%), dalla Croazia (12,2%) e dalla Francia (9,4%). Secondo le statistiche del CTS (Centro Turistico Studentesco), riferite al 2009, risulta che i giovani prediligono i paesi del Nord Europa, Irlanda in particolare, e quei paesi dei Balcani e dell'Europa dell'Est, che dopo la caduta del muro, sono facilmente raggiungibili.

Il periodo preferito per i viaggi è comunque sempre il periodo estivo.

Il turismo giovanile sociale e associato assume in Italia una dimensione complessiva di circa 1,4 milioni di vacanze svolte nel 2008 (il 4,2% del totale delle vacanze). I dati disponibili dell'Osservatorio, rispetto a questa tipologia, si riferiscono ai ragazzi in età compresa tra i 15 e i 24 anni, che costituiscono il 10,2% della popolazione (pari a circa 6 milioni di persone).

E considerando questa fascia di età, coloro che hanno fatto almeno una vacanza (nel 2008, una quota pari al 52%), in 231 mila hanno prenotato una vacanza tramite il circuito del turismo associato, e cioè il 6,5% sul totale dei vacanzieri.

Tre sono i canali principali del turismo associato: il 40,4% ha viaggiato nel 2008 tramite la propria scuola; il 15,8% con organizzazioni religiose; il 14,3% con un'associazione culturale.

Il turismo sociale e associato si caratterizza per una offerta di strutture ricettive di tipo extra-alberghiero. Tali strutture sono infatti in grado di soddisfare meglio l'esigenza base dei giovani: quella dello "stare insieme".

Tra queste, troviamo al primo posto l'ostello della gioventù³, scelto anche per i costi contenuti. Gli ostelli attirano i giovani non solo per questioni di prezzo, ma perché sono luoghi dove è possibile incontrare un pubblico cosmopolita e conoscere culture diverse. Inoltre, oggi, gli ostelli sono diventate strutture moderne e attrezzate che offrono servizi molto apprezzati dai giovani come l'accesso a internet tramite *wireless* in tutte le stanze.

Infine, il turismo scolastico rappresenta una fetta importante di mercato tra le tipologie di turismo giovanile. Secondo un recente studio effettuato dal *Touring Club*, la domanda potenziale di viaggi scolastici da parte degli istituti superiori riguarda 130 mila classi per un totale di 2,7 milioni di studenti; due classi su tre infatti scelgono di organizzare una gita, con un'adesione media per ogni classe del 70% degli studenti, per un totale di circa 1 milione e 300mila allievi. Oltre l'84% dei viaggi d'istruzione viene organizzato attraverso un'agenzia viaggi e il restante 16% degli istituti scolastici lo fa in autonomia. Nel 79% dei casi la destinazione viene proposta dai docenti, nel 20% dei casi dagli studenti e solo per l'1% dalle agenzie.

Dopo il 2000, e a seguito dell'evento Giubileo, anche la domanda giovanile verso il turismo di fede è cresciuta e cresce ogni anno, come documenta l'Agenzia AUREA, legata alla Borsa del Turismo Religioso. I giovani scelgono di fare le vacanze nei monasteri, conventi, romitori, case di accoglienza, per poter poi conoscere il grande patrimonio artistico e naturalistico che contraddistingue il nostro Paese.

Se si pensa ad un approfondimento di carattere più qualitativo, il contesto del turismo giovanile è un fenomeno ancora largamente inesplorato. Possono costituire ipotesi di lavoro rilevanti rispetto al fenomeno i seguenti quesiti:

- Come viaggiano oggi i nuovi giovani Italiani che hanno tra i 18 e i 35 anni?
- Cosa sognano, pensano?
- Cosa cercano nei loro spostamenti?

Sebbene si sappia poco sotto questo punto di vista, si possono individuare possibili risposte.

Innanzitutto, a differenza dei loro genitori, questa generazione non ha partecipato a quei grandi movimenti collettivi che si sono espressi sotto forma di viaggio: l'America latina, sulle tracce dei grandi rivoluzionari; gli *Hippie Trail*, attraverso l'India, il Pakistan, il Nepal, l'Iran e la Turchia e le grandi religioni, che segnavano i riti di passaggio fra gli anni 60 e 70.

Oggi i riferimenti condivisi sono decaduti; ogni viaggio ha una sua individualità. Semmai sorgono nuove tendenze legate ai valori del benessere fisico e culturale, della collettività solidale, della motivazione e della rivendicazione personale e le nuove forme di turismo sposano i criteri della sostenibilità ambientale, dell'accessibilità, dell'etica dello sviluppo turistico, del sostegno economico.

Tra i nuovi operatori turistici compaiono cooperative e gruppi di commercio solidale, associazioni eco-naturaliste, naturaliste, di benessere e pratiche ad esso collegate, associazioni di *trkking*, eno frugaliste, di scambi di ospitalità)

Gli agriturismi diventano dei *resort*, degli eco musei, dove si soggiorna per stare a contatto

3 Per "Ostello IN" - Progetto del Dipartimento della Gioventù, si vedano le conclusioni.

con la natura, ma anche per partecipare in maniera non predatoria allo sviluppo delle economie locali e alla valorizzazione delle culture regionali. In questa prospettiva, si inseriscono i percorsi eno gastronomici, i mercati e la vendita di prodotti alimentari, e non solo, che fanno parte di una eco cultura che valorizza le comunità locali e le loro produzioni.

Quella che cambia di più è certamente la preparazione del viaggio, che non avviene attraverso la tradizionale agenzia o guida, ma tramite internet e il passaparola. Anche l'*Inter Rail* per ferrovia, esperienza comune ai giovani degli anni 90, è sostituita in questi anni dai voli *low cost* e dai *last minute*.

Il CENSIS, nel rapporto del 2006, informa che cresce tra i giovani l'abitudine ad effettuare il turismo "gratuito e corto", che non supera i 7 giorni di permanenza e a fare spostamenti a medio raggio, di una/due giornate, per andare ad un concerto, visitare una città d'arte, partecipare ad un festival o solo per passare del tempo altrove. Lo spostarsi, prima ancora che le ragioni per le quali lo si fa, diventa la ragione essenziale del divertimento giovanile (Di Maggio, 2007).

La diffusione del viaggio "fai da te" è un altro fenomeno che interessa in larga misura il comportamento turistico giovanile. Le prenotazioni *on-line*, l'utilizzo dei voli *low cost* o l'organizzazione dei soggiorni tramite le reti di ospitalità, trasformano la figura del giovane turista in quella di un viaggiatore autonomo che non ha paura degli imprevisti.

La ricerca di soluzioni rapide, *last minute*, è favorita dall'adozione di codici e di strumenti informatici, dall'adesione a *social network* che portano a fare dell'incertezza una risorsa piuttosto che un vincolo.

Infine, l'estero è un'esperienza che molti giovani universitari hanno realizzato attraverso l'Erasmus, esperienza di studio concepita affinché i giovani possano stabilire contatti e crearsi occasioni di conoscenza e scambi.

Molti giovani viaggiano nell'ambito di progetti di cooperazione internazionale, che permette di superare la contraddizione di un turista "ricco" in un paese povero donando l'opportunità di rendersi utili ed entrare nella realtà del mondo globalizzato dalla porta della solidarietà. Ne è un esempio il Programma Europeo "Gioventù in Azione".

Se questa è la dimensione del turismo giovanile, per quanto riguarda il *Turismo Accessibile*, il mercato è stato indagato nel 2005 in Gran Bretagna con una ricerca svolta dall'Università del Surrey⁴, in cui viene presa in considerazione un'ampia varietà di clienti *target*: da persone che necessitano di accessibilità maggiore solo per un periodo limitato, ad altri che hanno esigenze per tutta la vita. A seconda della tipologia di disabilità, ci sono bisogni specifici che si traducono in una domanda eterogenea, che implica l'esistenza di diversi sottomercati. In tale contesto, si cita il Programma OSSATE che identifica condizioni permanenti di disabilità e condizioni temporanee, individuando 7 gruppi di persone per le quali andrebbero pensate politiche differenziate di accessibilità. I gruppi comprendono:

1. persone con mobilità ridotta;
2. persone non vedenti e ipovedenti;

⁴ OSSATE, "Accessibility Market and Stakeholder Analysis", for Accessible Tourism in Europe, D. Buhalis, V. Eichhorn, E. Michopoulou e G. Miller.

3. persone non udenti e ipoudenti;
4. persone con disabilità legate alla parola;
5. persone con disabilità mentali/intellettuali;
6. persone con disabilità nascoste;
7. persone anziane.

I risultati della ricerca indicano come la domanda di accessibilità sia più alta in paesi come la Finlandia, seguita dalla Gran Bretagna e dalla Francia, dove esiste già da tempo una sensibilità e un'attenzione verso il mercato accessibile, mercato le cui potenzialità in Europa sono state valutate in 127,5 milioni di persone. Di questi il 70% hanno la capacità fisica ed economica di viaggiare.

Le entrate potenziali del *Turismo Accessibile* vengono stimate dalla ricerca tra 83 e 166 miliardi di euro, tenendo conto che una persona in condizioni di disabilità viaggia spesso accompagnata da parenti o amici (effetto moltiplicatore).

In Italia, il mercato potenziale sul *Turismo Accessibile* è stato quantificato dall'indagine ENEA in 3,5 milioni di persone. Si tratta di una indagine datata 1999; da allora il fenomeno turismo è in profonda trasformazione e, come già detto precedentemente, ad oggi, non vi sono dati disponibili sul tema.

1.2 UNO SGUARDO AL CONTESTO INTERNAZIONALE

La molteplicità dei concetti che sottendono la classificazione di *Turismo Accessibile*: turismo *tout court*, turismo sociale, turismo giovanile, turismo dedicato a persone con disabilità, non consente di fare un quadro esaustivo della legislazione internazionale su tale tematica che, spesso, ha attraversato le politiche sociali, culturali, internazionali ed europee. Infatti, il principio ispiratore del *Turismo Accessibile* si integra in molteplici settori di intervento.

Pertanto, l'obiettivo di delineare un quadro internazionale nel quale si muove tale campo del più complesso ambito del turismo è stato raggiunto attraverso un *excursus* storico delle definizioni di turismo che hanno permesso di attivare politiche idonee allo sviluppo del settore, per poi passare ad esaminare il concetto internazionale di disabilità.

La Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo all'art.13 afferma che: "Ogni individuo ha il diritto alla libertà di movimento e di residenza entro i confini di ogni Stato. Ogni individuo ha il diritto di lasciare qualsiasi paese, compreso il proprio e di ritornarvi". All'art.24, inoltre, stabilisce che: "ogni individuo ha il diritto allo svago, ad una ragionevole limitazione delle ore di lavoro ed ai congedi periodici remunerati".

Dalla congiunzione di questi due diritti, alla mobilità ed al riposo, nasce il diritto alla vacanza. Con l'avvento della civiltà industriale, il turismo, legato al bisogno di dare forme di recupero alla forza lavoro occupata nelle fabbriche e negli uffici, diventa un indicatore di *status* professionale, come diritto del lavoratore dipendente al godimento di "ferie" da dedicare al riposo, alla vacanza, al viaggio, al tempo libero. Sindacati e Associazioni di categoria promuovono una serie di servizi per favorire l'esercizio del diritto alle ferie dei lavoratori e delle loro famiglie, servizi che progressivamente vengono estesi ai lavoratori in quiescenza ed alle fasce meno favorite della popolazione.

Nel 1963 l'Organizzazione delle Nazioni Unite definisce il turismo come: “*le attività delle persone che viaggiano e alloggiano in luoghi diversi dall'ambiente abituale, per non più di un anno consecutivo e per motivi di vacanze, affari e altro*”.

Da questo momento, i documenti internazionali definiscono la figura del “turista”, in base a due aspetti: motivazione e durata, non tralasciando l'aspetto antropologico del fenomeno. Negli anni settanta nasce il *Bureau International du Tourisme Sociale* (BITS), che adotta per il turismo sociale la Dichiarazione di Montreal ispirata a “*Una visione umanistica e sociale del turismo*”.

Il turismo diventa a pieno titolo un fenomeno sempre più sganciato dalla condizione lavorativa collettiva, inscritto piuttosto nel quadro dei diritti all'accesso alla crescita individuale, alla mobilità libera, all'istruzione e al godimento dei beni culturali e naturali, all'opportunità di stabilire nuovi contatti e nuove relazioni, di conoscere realtà diverse dalla propria, di scegliere stili di vita ed equilibri più consoni alle esigenze della vita moderna.

Nel 1975, si riunisce, per la prima volta a Madrid, l'Organizzazione Mondiale del Turismo, istituzione intergovernativa che funge da forum mondiale per le politiche turistiche e le questioni ad esse correlate. I suoi membri comprendono 138 paesi e territori e più di 350 membri affiliati appartenenti ai settori pubblico e privato. L'O.M.T. ha il compito di incentivare e sviluppare il turismo quale strumento importante per la promozione della pace e della comprensione internazionale, dello sviluppo economico e del commercio internazionale.

L'organizzazione raccoglie del turismo le principali dimensioni economico-spaziali che servono per misurare i flussi, la bilancia economica, nonché per descrivere le statistiche annuali di livello nazionale e internazionale, seppur opinabili per la diversità dei criteri con cui vengono rilevate.

Per questa ragione, nei documenti più importanti la definizione OMT viene integrata con la Dichiarazione di Manila, adottata nel 1980, che considera il turismo moderno il frutto di politiche sociali che hanno portato all'ottenimento delle ferie retribuite per i lavoratori ed al riconoscimento del diritto per tutti ad un tempo libero per la crescita formativa e culturale.

Successivamente, la Dichiarazione di Montreal del 1996 perviene ad una visione umanistica e sociale del turismo, poggiandosi su un concetto di tempo inteso come dimensione psicologica, da valutare in termini di qualità, con un approccio antropologico, che mette al centro il valore sociale del tempo.

Nel documento di Montreal il turismo viene ridefinito secondo quattro fattori:

1. creatore di società;
2. creatore di crescita economica;
3. creatore di sviluppo locale e di equilibrati assetti territoriali;
4. *partner* nei programmi di sviluppo mondiale.

Questa definizione aiuta a capire la natura antropologica della attività turistica, che consiste nella scoperta di paesi lontani, nella valenza culturale insita nell'incontro tra popolazioni di culture diverse, nel ruolo primario che riveste oggi il turismo nella crescita economica di molte realtà, nell'impatto ambientale che lo sviluppo del turismo di massa sta procurando all'assetto di tanti territori⁵.

5 Norberto Tonini, *Etica e turismo, La sfida possibile*, Ediz. S Paolo, Milano, 2010

Infine, ricordiamo l'approccio del WTO, *World Tourism Organization*, che, pur rimanendo all'interno di parametri spazio-temporali, definisce il turismo a partire dal ruolo della persona nel processo turistico, distinguendo tra:

- il **visitatore**: la persona che si trasferisce in un luogo fuori da quelli solitamente frequentati (ambiente abituale), per un periodo di durata inferiore ad un anno e per un motivo (principale) diverso dall'esercizio di attività remunerata nel luogo visitato;
- l'**escursionista**: la persona che non trascorre neppure una notte nel luogo visitato;
- il **turista**: la persona che trascorre almeno una notte nel luogo visitato.

Nel quadro del turismo sociale si inquadra il filone del turismo giovanile, fenomeno comparso nei paesi occidentali, negli anni settanta, come affermazione dei giovani a sottrarsi al controllo della famiglia, scoprire paesi lontani, ricorrere a modalità di viaggio non convenzionali come l'autostop o la moto.

La ricerca della pace, il contatto diretto con la natura, la scoperta dell'ambiente e della popolazione locale, gli scambi culturali, erano gli ideali che animavano i giovani di quegli anni. Già nel 2006, la Commissione Europea ha riconosciuto il ruolo cruciale che il turismo svolge per l'economia dell'UE e ha adottato una politica del turismo rinnovata, con l'obiettivo principale di contribuire a "migliorare la concorrenzialità dell'industria europea del turismo e creare più posti di lavoro e di qualità migliore grazie alla crescita sostenibile del turismo in Europa e a livello mondiale". Successivamente è stata predisposta un'Agenda per il turismo, nella quale, oltre ad affrontare politiche occupazionali in tale settore dedicati ai giovani, si sottolinea per la prima volta come il futuro del turismo europeo si basi sulla qualità dell'esperienza dei turisti, secondo indicatori quali l'attenzione all'ambiente e l'innovazione e la sostenibilità sociale dei prodotti offerti.

La Conferenza Europea sul Turismo Sociale, tenutasi a Bruxelles nel 2007, è stata dedicata in larga parte ad analizzare il ruolo del turismo giovanile e del suo sviluppo negli ultimi anni, anche alla luce dell'Agenda sul turismo e del ruolo della UE nell'ambito del turismo sostenibile. Il compito affidato al turismo nei confronti dei giovani consiste nel dare loro la possibilità di raggiungere un livello culturale più elevato, di superare le barriere politiche ed ideologiche che separano persone che vivono in ambienti diversi, di prendere coscienza dei problemi dell'epoca in cui si vive. In questa ottica, il turismo si propone come un "diritto che deve essere garantito a tutti, un potente elemento di socializzazione e di inclusione che, come tale, va aperto in particolare alle categorie più svantaggiate per ragioni economiche, sociali, psicofisiche." (Parere del Comitato Economico e Sociale Europeo, 2006).

Infine, per lo sviluppo del turismo, è fondamentale il Trattato di Lisbona del 2009, con il quale questo è diventato finalmente materia di diretta competenza comunitaria. Da qui parte la nuova politica europea che mira a sostenere il settore turistico promuovendone la competitività ed il suo sviluppo sostenibile, basato sulla qualità e sulla promozione dell'Europa come meta turistica di eccellenza.

Per delineare un quadro internazionale sul *Turismo Accessibile*, è necessario ripercorrere le tappe normative e le linee definitorie del concetto di disabilità.

Quanto sia importante utilizzare linguaggi appropriati nella comunicazione è universalmente accettato da tutti. Ciò vale in particolar modo se si fa riferimento ai discorsi e testi ufficiali che devono utilizzare e descrivere in maniera chiara dei concetti, commentare dei pareri, scrivere le

norme. In questi casi, infatti, la parola scritta deve rimandare fedelmente a quel concetto, quel pensiero, quel commento e, nel caso della norma, al valore intrinseco della stessa.

Ci riferiamo, per questo bisogno di chiarezza semantica, ai lavori del CND (Consiglio Nazionale sulla Disabilità)⁶, organismo che rappresenta le esigenze delle persone con disabilità e dei loro familiari all'interno delle azioni e delle politiche europee e ai documenti dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) per quanto riguarda il sistema di classificazione delle disabilità, ICIDH (*International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps*). Il CND ha sempre rilevato una certa rigidità dei termini tradotti e inseriti nei documenti istituzionali europei, che quasi mai tengono conto dell'evoluzione del linguaggio ed usano ancora termini quali: portatore di handicap, handicappato, qualche volta disabile.

L'occasione più recente in cui il CND è intervenuto per precisazioni semantiche sul termine disabilità si è presentata dopo la pubblicazione di una Sentenza della Corte di Giustizia delle Comunità Europee, relativa al ricorso di una cittadina spagnola e riguardante l'applicazione, nel suo paese, della Direttiva Europea 78/2000 sulla non discriminazione all'interno dei luoghi di lavoro.

I termini utilizzati in quella Sentenza *Concepto de discapacidad*, tradotte in inglese con *Concept of disability*, in italiano sono diventate *Nozione di handicap*, termine che andava sostituito con quello di *persona con disabilità*, dizione proposta dall'OMS già nel 1980 e introdotta nel 2001 nell'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute).

Ecco quindi la necessità - in ambito di disabilità - di descrivere un concetto tenendo conto innanzitutto delle evoluzioni culturali del termine e quindi del concetto stesso.

Nel nostro caso la differenza tra la nozione di handicap e quella di disabilità sta tutta nell'evoluzione vissuta da tali parole prima nei documenti ufficiali (dalle Regole Standard fissate dalle Nazioni Unite nel 1993, fino ad arrivare alla più recente Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità, passando per altri importanti testi) e poi nei linguaggi.

In sintesi, l'uso della parola "handicap" riporta ad una persona discriminata a causa di una menomazione che le impedisce di partecipare; mentre l'utilizzo del termine "disabilità" riconduce la discriminazione ad ostacoli esterni, non dovuti alla persona, ma che le impediscono tuttavia di partecipare, indipendentemente dalla menomazione di cui è portatrice.

6 Il CND, nato il 17 novembre del 1995, è accreditato presso l'*Ad Hoc Committe* delle Nazioni Unite per la scrittura della nuova Convenzione sui Diritti delle Persone con Disabilità. Nel 1997, ha partecipato, come rappresentante italiano, alla fondazione dell'associazione indipendente Forum Europeo sulla Disabilità (EDF), federazione europea che organizza 25 Consigli Nazionali sulla Disabilità dei paesi membri l'Unione Europea e circa 80 associazioni europee di tutela e di rappresentanza di persone disabili e loro familiari ed è l'organismo consultivo di rappresentanza riconosciuto presso l'Unione Europea ed il Consiglio d'Europa. Il CND, formato attualmente da 36 soci. E' composto esclusivamente da: organizzazioni/associazioni a carattere nazionale; federazioni, leghe, coordinamenti, consulte. A carattere nazionale o regionale, di persone con disabilità e delle loro famiglie; organizzazioni/associazioni che, senza fine di lucro, operano, continuativamente, in qualsiasi forma, in favore delle persone con disabilità; inoltre valuta la complessiva politica europea e italiana sulla disabilità, traccia le linee di comportamento del movimento italiano della disabilità presso tutte le istanze dell'Unione Europea e internazionali e partecipa ai lavori dell'EDF.

D'altra parte, l'uso dei termini è di estrema importanza affinché quella parte della società che deve legiferare per le persone che hanno esigenze speciali possa servirsi di termini adeguati a creare norme coerenti e rispettose dei cambiamenti concettuali e non associabili alla disabilità.

Relativamente al concetto di "disabilità", nel maggio 2001, l'OMS ha pubblicato la *Classificazione internazionale del funzionamento, della salute e della disabilità*, oggi riconosciuto da 191 Paesi come un nuovo strumento per descrivere e misurare la salute e la disabilità delle popolazioni.

La Classificazione ICF rappresenta una rivoluzione nella definizione e nella percezione di tale problema. I nuovi principi sottolineano l'importanza dell'esistenza di un metodo integrato, che prenda in considerazione l'influenza dei fattori ambientali, classificandoli in modo preciso.

Tale nuovo approccio consente di riuscire a mettere in relazione lo stato di salute e l'ambiente arrivando, in tal modo, a definire la disabilità come se fosse una condizione di salute in un ambiente avverso ed accettare la norma in vita dell'ICF significa considerare la disabilità un problema che non riguarda i singoli cittadini che ne sono colpiti e le loro famiglie, ma che interessa tutta la comunità e le istituzioni per prime⁷.

Le riflessioni di cui sopra permettono di intuire quanto possa essere importante il fatto che le definizioni dell'OMS ed il nuovo ICF siano uno sviluppo della nuova assunzione concettuale, che non contraddice l'impostazione fornita in passato e tuttavia consente di evidenziare gli aspetti legati alla valorizzazione del singolo.

Analizzando le parole-chiave della classificazione internazionale, si riesce ad evidenziare che il termine *disabilità*, utilizzato nella versione del 1980, è stato sostituito da *attività*, e che *handicap* è stato sostituito dalla parola *partecipazione*, per indicare che il nuovo concetto di disabilità mette al centro l'interazione uomo/ambiente.

Su tale base concettuale, gli altri termini adoperati sono: condizione di salute, menomazione, limitazione dell'attività, restrizione della partecipazione, fattori contestuali, fattori ambientali, fattori personali, che riportano alla costruzione di uno schema che vede al centro l'attività di una persona, caratterizzata dal modo in cui le sue condizioni interagiscono con l'ambiente esterno⁸.

Ciò nonostante, la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, promulgata nel 2007, che si richiama esplicitamente a diversi principi della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani - quali non discriminazione, eguaglianza, pari opportunità, rispetto dell'identità individuale - manca di una definizione chiara del concetto di disabilità, preferendo parlare, piuttosto, di persone disabili. A livello internazionale, quindi, non esiste ancora un'univoca e coerente definizione del concetto di "disabilità", nonostante l'adozione dell'ICF.

Tornando alla Convenzione, l'articolo 1 parla esplicitamente di persone disabili, definendole come "*coloro che presentano una duratura e sostanziale alterazione fisica, psichica, intellettuale o sensoriale la cui interazione con varie barriere può costituire un impedimento alla loro piena ed effettiva partecipazione nella società, sulla base dell'uguaglianza con gli altri*". Inoltre, l'articolo definisce anche lo scopo stesso della Convenzione, che è quello di promuovere

7 Definizioni OMS in ASPHI O.N.L.U.S. - 5- 18-2005.

8 rif.: Andrea Canevaro, Le parole che fanno la differenza- Disabilità oggi in ASPHI onlus - 5- 18-2005.

re tutti i diritti delle persone disabili, al fine di assicurare uno stato di uguaglianza. Anche l'articolo 3 è fondamentale, perché indica i principi stessi entro i quali la Convenzione si muove, elencandoli esplicitamente:

1. il rispetto della persona nelle sue scelte di autodeterminazione;
2. la non discriminazione;
3. l'integrazione sociale;
4. l'accettazione delle condizioni di diversità della persona disabile;
5. rispetto delle pari opportunità e dell'uguaglianza tra uomini e donne;
6. l'accessibilità;
7. il rispetto dello sviluppo dei bambini disabili.

In particolare sul *Turismo Accessibile*, l'Unione Europea dedica da tempo particolare attenzione al settore, individuato come mezzo che favorisce l'inclusione delle persone in condizione di disabilità e promuove la fruizione del bene turismo considerato uno strumento di crescita culturale e di benessere da cui nessuno deve essere escluso.

Per la prima volta in Inghilterra nel 1976 l'*English Tourist Board* elaborò un documento, *Holiday the Social Need*, che elencava le difficoltà che incontravano le persone con disabilità a fare turismo e tra queste la prima risultava essere la difficoltà a reperire informazioni attendibili. Sorse allora il primo servizio europeo di informazione e consulenza turistica rivolto alle persone con disabilità, *Holiday Care Service*, che realizzò la prima guida mirata *Providing for disabled visitors*, in cui venivano date indicazioni agli operatori turistici su come predisporre e adeguare le strutture ricettive per ospitare persone con esigenze speciali. Quindi le Nazioni Unite nel 1981 proclamarono l'Anno Internazionale del disabile e nel 1988 nacque l'Associazione *Tourism for all (Turismo per tutti)* che da quel momento diventa l'espressione con cui in ogni Paese si individuano le organizzazioni e coloro i quali operano nel settore del *Turismo Accessibile*.

Nel 1990, nell'ambito dell'*Anno europeo per il turismo*, venne organizzata a Londra la conferenza *Tourism for all in Europe*, alla quale parteciparono tutti i paesi europei ed anche gli USA. La conferenza aveva un carattere propositivo, elaborò strategie che furono riprese a Londra, nel 1993, nell'ambito della seconda conferenza *Tourism for all in Europe-Conference Tourism 2000*, rivolta soprattutto all'industria turistica, con l'intento di divulgare i dati sul potenziale turistico ed economico rappresentato dalla domanda di turismo delle persone con disabilità. Nel corso della conferenza fu presentata la ricerca *Profiting for opportunities, a new market for tourism*, realizzata dalla *Touche Ross*, ricerca che divenne il punto di partenza su tutte le analisi di fattibilità riguardanti la domanda di *Turismo Accessibile*.

Nel 2006, su iniziativa di nove organizzazioni appartenenti a sei Stati membri dell'UE, tra cui l'Italia, e con il sostegno della DG Occupazione e Affari Sociali, nacque l'ENAT, *European Network for Accessible Tourism*, la prima rete europea per il *Turismo Accessibile*, con l'obiettivo di rendere l'Europa una destinazione di turismo, prodotti e servizi accessibili a tutti i viaggiatori e per promuovere il *Turismo Accessibile* in tutto il mondo. Il metodo scelto dalla rete è quello di riunire gli operatori del settore per condividere le loro esperienze, imparare gli uni dagli altri e collaborare; promuovere la più ampia consapevolezza e la comprensione della necessità di accessibilità in tutti i settori dei viaggi e del turismo in tutta Europa; sostenere lo sviluppo e la diffusione di buone pratiche e politiche; lavorare per sviluppare

conoscenze e competenze in materia di accessibilità nel campo del turismo europeo; fornire una piattaforma per coloro che sostengono l'accessibilità nel turismo, e una voce di rappresentanza nei confronti delle istituzioni europee e nazionali e le organizzazioni le cui azioni hanno un impatto diretto sul settore del turismo.

1.3 UNO SGUARDO AL CONTESTO ITALIANO

In maniera inversa, per definire il quadro normativo nazionale sul *Turismo Accessibile*, è necessario partire dalla nozione di disabilità, che viene presa in considerazione dalla legge 5 febbraio 1992, n.104, a cui sono state apportate delle modifiche dalla legge 8 marzo 2000, n.53 e dal d.lgs 26 marzo 2001, n. 151.

La Legge n.104 - *“Legge-quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”* - governa l'intero sistema sociale che ruota intorno alle persone disabili, anche se la legge continua ad usare una terminologia non più consona. Questa la definizione di disabile:

“È persona handicappata colui che presenta una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione”.

Dal punto di vista semantico la legge pare segnare un forte arretramento, ma in effetti il suo obiettivo è quello di prevedere servizi e spesa sociale a favore delle persone con disabilità al fine di assicurare loro i livelli minimi di assistenza, il rispetto dei diritti e il raggiungimento dell'inclusione sociale.

Il percorso del concetto di disabilità, nei primi anni 2000, è caratterizzato dall'azione di alcune Associazioni di persone con disabilità che hanno avuto l'orgogliosa intuizione di sottolineare come, anche in presenza di una menomazione importante, riescano a produrre, realizzare, essere competitivi con il resto del mondo e competenti nel mercato del lavoro. Per definire questa condizione hanno coniato il neologismo “diversamente abili”, nel contesto legato alla approvazione della legge n. 68/1999, finalizzata all'inserimento lavorativo e al collocamento mirato.

Un ulteriore passo avanti Altro è rappresentato dalla dichiarazione di Madrid, promulgata nel 2002 in occasione dell'Anno Internazionale della Disabilità (2003) che sposta, anche nel nostro Paese, l'asse di interesse da una visione eminentemente medico - scientifica ad una più specificatamente sociale.

Diversi i punti trattati: dall'integrazione scolastica a quella lavorativa, dall'assistenza all'associazionismo dei disabili. Ciò cui si pone più volte l'accento è sul concetto di discriminazione come atteggiamento generale da combattere, non solo con strumenti legislativi, ma anche culturali.

Uno dei concetti maggiormente sviluppati è quello dell'autodeterminazione dei disabili, che si esplica anche attraverso la creazione di proprie associazioni (e qui il tema si intreccia con quello della Vita Indipendente. Viene affrontata anche la questione delle donne disabili e della loro doppia discriminazione sociale).

Per ottenere ciò è necessaria una visione globale, dove diversi attori interagiscono per un unico scopo: si richiamano alle loro responsabilità organizzazioni politiche, sia centrali che lo-

cali, ma anche sindacati, mass-media, imprese.

L'Italia recepisce la Convenzione ONU sopra richiamata con legge ordinaria numero 7 del 3 marzo 2009, dando il via libera al progetto d'istituzione di un Osservatorio sulla disabilità presieduto dal Ministro del lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali e composto da 40 membri, che coinvolge sia i molti osservatori diffusi a livello regionale, sia le associazioni di disabili, sia le rappresentanze sindacali.

L'Osservatorio ha i seguenti compiti:

- a) promuovere l'attuazione della Convenzione di cui all'articolo 1 ed elaborare il rapporto dettagliato sulle misure adottate di cui all'articolo 35 della stessa Convenzione, in raccordo con il Comitato interministeriale dei diritti umani;
- b) predisporre un programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità, in attuazione della legislazione nazionale e internazionale;
- c) promuovere la raccolta di dati statistici che illustrino la condizione delle persone con disabilità, anche con riferimento alle diverse situazioni territoriali;
- d) predisporre la relazione sullo stato di attuazione delle politiche sulla disabilità, di cui all'articolo 41, comma 8, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, come modificato dal comma 8 del presente articolo;
- e) promuovere la realizzazione di studi e ricerche che possano contribuire ad individuare aree prioritarie verso cui indirizzare azioni e interventi per la promozione dei diritti delle persone con disabilità.

Connessa alla normativa sulla disabilità vi sono le norme sul concetto di accessibilità e quindi di *Turismo Accessibile*.

D'altra parte, l'approccio utilizzato nella presente ricerca tiene costantemente legati i concetti teorici di accessibilità e fruibilità e le traduzioni pratiche che a questi concetti vengono date in ambiti diversi del turismo, come l'informazione, la mobilità, i trasporti, le strutture ricettive e di accoglienza, gli ausili.

Per alcuni anni, culminato con l'emanazione della legge 118/71, il concetto di accessibilità si è identificato con quello del superamento delle barriere architettoniche e della creazione di ausili e sostegni idonei a superare gli ostacoli che impedivano l'accesso ad una struttura fisica. Progressivamente il concetto di accessibilità si è esteso anche in riferimento all'uso dei servizi, del linguaggio, delle tecnologie informatiche e di altre tecnologie.

L'accessibilità è un criterio che ha permesso di interpretare e reinterpretare lo spazio, di progettare gli ambienti e gli oggetti con i quali ognuno viene quotidianamente in contatto: dalle pedane degli autobus ai corrimani dei bagni, dagli ascensori ai siti internet, come illustra il *"Libro Bianco sull'accessibilità e mobilità urbana"* del 2009. All'accessibilità intesa in senso ampio il *Libro Bianco* invita i Comuni di certe dimensioni a uniformarsi, provvedendo a rendere accessibili luoghi e spazi comuni, promuovendo la partecipazione alle attività di tempo libero in maniera adeguata alle condizioni psicofisiche e sociali di ciascun cittadino e adottando le misure che possano incoraggiare il fenomeno.

Alcune importanti Agenzie Formative, come l'Università Cattolica di Milano e l'Ateneo di Parma hanno creato la figura del *Disability Manager*, un responsabile con la funzione di promuovere e controllare le politiche della mobilità degli Enti pubblici e di assistere le aziende nella progettazione senza barriere architettoniche.

Accessibilità *for all* è la metodologia che sorregge la progettazione inclusiva dell' "*universal design*" riconosciuto nelle legislazioni più evolute, la nostra compresa (art. 2 del DM 236/89) come punto essenziale di riferimento per un *Turismo Accessibile* a tutti.

L'esperienza dimostra che l'accessibilità per tutti costituisce una grande opportunità per lo sviluppo del turismo *tout court* e può essere definita, non come la forma ottimale per realizzare soluzioni specifiche, ma come il mezzo per innalzare la qualità della vita per tutti, un nuovo modo di guardare all'interazione uomo/ambiente .

Oggi il tema dell'accessibilità e lo studio degli strumenti e delle modalità per raggiungerla, viene affrontato con approcci multidisciplinari che prendono in considerazione i fattori della progettualità urbana e ambientale ma anche i fattori fisici, antropologici, sociali e umani che concorrono sistematicamente a definire il concetto di fruibilità. L'aspetto della fruibilità risulta determinante dal punto di vista dell' utenza: la qualità di vita e il confort ambientale, che comprende sia la vivibilità degli spazi costruiti, sia la mobilità sul territorio, sia la possibilità di muoversi in situazione di sicurezza ed autonomia, dipendono dal fatto che se tutte le persone hanno diritto all'accesso ai beni e servizi, non tutte possono o vogliono usufruirne nella stessa misura e con le stesse modalità. Semplificando si può dire che, mentre l'accessibilità riguarda le caratteristiche oggettive dei beni, materiali e immateriali, offerti dal mercato turistico, la fruibilità riguarda le caratteristiche soggettive, perciò stesso differenziate e singolari, di chi domanda di poter fruire di beni e servizi turistici.

Sotto tale aspetto, il *Turismo Accessibile* declina e amplia i criteri che definiscono il Turismo Sociale, cioè quella parte del turismo che ponendo al centro la persona, i suoi bisogni e i suoi diritti, ha come finalità di permettere a tutti l'accesso alle pratiche di tempo libero/turismo. L'accessibilità alla pratica turistica può essere anche intesa come *diritto e servizio sociale*⁹ accessibile fisicamente ed economicamente anche a persone che per motivi diversi non possono esercitare il diritto inalienabile alla vacanza; turismo realizzato da gruppi ed associazioni la cui motivazione principale soddisfa il bisogno di socializzare e far vivere esperienze di incontro, di relazione e di scambio, conoscenza di culture diverse, momento di affermazione e recupero della propria personalità.

Il *Turismo per tutti* in Italia diventa una realtà nel 1996. Alla *Borsa Internazionale del Turismo di Milano* si tiene il Convegno "A.A.A 30 milioni di turisti europei offresi. Problemi e prospettive del turismo per disabili" e a Roma viene organizzata la prima Borsa Internazionale del *Turismo Accessibile* ed il Convegno Strategie e Opportunità per un *Turismo Accessibile*.

Nel 1997 nasce il Comitato nazionale "Si, Viaggiare, Turismo per tutti", promosso da COIN (Consorzio Cooperative Integrate) di Roma, l'AIAS (Associazione Italiana Assistenza Spastici) di Milano, l'AIAS di Vicenza, l'Ufficio Informahandicap del Comune di Ferrara. Gli obiettivi del Comitato sono essenzialmente di creare una rete di servizi informativi sul *Turismo Ac-*

9 R. Cannas, "Il turismo sociale: le politiche gli attori e il mercato", quaderni scientifici del CTS, 2009.

cessibile rispetto a tutto il territorio nazionale, promuovere studi e ricerche, collaborare con Enti pubblici e privati, sensibilizzare la Pubblica Amministrazione e gli operatori del turismo, promuovere e gestire attività formative.

Nel 1998 il Ministero per le Attività Produttive, tramite la Direzione Nazionale per il Turismo, dà avvio al Progetto “*L’Italia per tutti*” con lo scopo di rendere disponibili ad utenti e operatori del settore turistico informazioni, studi sulla domanda e offerta del *Turismo Accessibile*. Nel 1998-2000 con il Programma “*Vacanze per Tutti*”, tutte le Regioni di Italia si impegnano a intraprendere azioni significative per il *Turismo Accessibile*. Nel 1999 inizia il Progetto STARe, Servizi Turistici per l’Accessibilità e la Residenza confortevole dell’ENEA (Ente per le nuove tecnologie Energia e Ambiente). Nel 2000 nasce a Ferrara l’associazione *SI Può*, Laboratorio Nazionale del *Turismo Accessibile*, mentre nel 2001, l’INAIL promuove il sistema *SuperAbile*, un servizio di informazione e consulenza rivolto a chi ha disabilità.

Una serie di progetti del Ministero dell’Ambiente da attuarsi nei Parchi e nel mare si susseguono negli anni. Nel 2004 nasce il progetto CARE, Città Accessibili delle Regioni Europee, che affronta il problema della accessibilità turistica delle città e crea una rete di servizi e strutture accessibili tra città europee, mediante una metodologia comune di rilevazione e comunicazione.

Altro aspetto da analizzare per un quadro esaustivo è la normativa sull’informazione accessibile che presenta punti di criticità. A tale scopo e per trarne proficue riflessioni, si deve fare riferimento alle vigenti normative, quelle sulle tradizionali barriere architettoniche e l’altra sulle barriere virtuali o dell’informazione.

La prima è la Legge 9 gennaio 1989, n. 13 “Disposizioni per favorire il superamento e l’eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati”¹⁰ ed il conseguente Regolamento attuativo del 1996; la seconda è la Legge 9 gennaio 2004, n. 4¹¹, “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici ed il relativo Decreto Ministeriale sui requisiti tecnici e i diversi livelli per l’accessibilità agli strumenti informatici.

L’obiettivo della legge n. 4 del 2004, che prende spunto dal dettato costituzionale, che stabilisce il principio di uguaglianza, è quello di abbattere le “barriere virtuali” che limitano l’accesso dei disabili alla società dell’informazione e li escludono dal mondo del lavoro.

Il riferimento alla legge del 1989 sull’eliminazione delle barriere architettoniche è necessario per sottolineare l’incongruenza delle due norme. Mentre, infatti, il proprietario dell’infrastruttura ricettiva o di un trasporto privato aperto al pubblico è obbligato a rispettare la legge sulle barriere architettoniche, pena la mancata concessione edilizia, non ha obblighi riguardo l’accessibilità di un sito *WEB*, nonostante sappiamo che oggi sono proprio le barriere virtuali quelle che maggiormente possono ostacolare il turismo dei disabili.

Molto, quindi, è stato fatto dal 1989 ad oggi dal punto di vista delle barriere architettoniche fisiche, ma ancora molto si deve fare sul versante culturale, cominciando a credere anche all’importanza dell’abbattimento delle cosiddette barriere virtuali.

10 Pubblicata nella G. U. 26 gennaio 1989, n. 21.

11 Pubblicata in G.U. n. 13 del 17 gennaio 2004.

Su quest'ultimo punto un importante riferimento è fornito dal sito sulla Accessibilità dei siti *WEB* del Ministero dell'Innovazione Tecnologica del Governo Italiano¹².

E' storia recente la pubblicazione del Manifesto del *Turismo Accessibile*, in attuazione dell'articolo 30 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, nel quale vengono dettati i seguenti principi:

1. La persona nella sua accezione più completa, con i suoi specifici bisogni derivanti da condizioni personali e di salute (ad esempio: disabilità motorie, sensoriali, intellettive, intolleranze alimentari) è un cittadino ed un cliente che ha diritto a fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi adeguati e commisurati a un giusto rapporto qualità prezzo.
2. L'accessibilità comporta il coinvolgimento di tutta la filiera turistica a livello nazionale e locale, a partire da:
 - a. il sistema dei trasporti;
 - b. la ricettività;
 - c. la ristorazione;
 - d. la cultura, il tempo libero e lo sport;
3. L'accessibilità dei luoghi non deve determinare la scelta della vacanza: si deve poter scegliere una meta o struttura turistica perché piace e non perché essa è l'unica accessibile.
4. È necessario pensare l'accessibilità come accesso alle esperienze di vita, ovvero andare oltre il concetto dello "standard" valorizzando invece la centralità della persona/cliente con bisogni specifici.
5. L'informazione sull'accessibilità non può ridursi a un simbolo, ma deve essere oggettiva, dettagliata e garantita, onde permettere a ogni persona di valutare in modo autonomo e certo quali strutture e servizi turistici sono in grado di soddisfare le sue specifiche esigenze.
6. E' necessario promuovere una comunicazione positiva, che eviti l'uso di termini discriminanti. Essa va diffusa in formati fruibili per tutti, e attraverso tutti i canali informativi e promozionali del mondo turistico.
7. Poiché l'accessibilità riguarda non solo aspetti strutturali e infrastrutturali, ma anche i servizi offerti ai turisti, occorre promuovere la qualità dell'accoglienza per tutti, ovvero incentivare un cambiamento culturale che generi profondi mutamenti dei modelli organizzativi e gestionali, ancora prima che strutturali.
8. E' necessario incentivare la formazione delle competenze e delle professionalità, basata sui principi dello Universal Design e che coinvolga tutta la filiera delle figure professionali turistiche e tecniche: manager, impiegati, aziende, imprese pubbliche e private. Occorre inoltre aggiornare i programmi di studio degli Istituti per il Turismo, Tecnici, Universitari, dei Master e dei Centri Accademici a tutti i livelli.
9. Le Autonomie Locali, ognuna per le proprie competenze e vocazioni, hanno il compito di implementare l'accessibilità urbana, degli edifici pubblici e dei trasporti locali, pianificando inoltre periodiche azioni di verifica e di promozione delle proposte turistiche per tutti.

12 Indirizzo *WEB*: www.pubbliaccesso.gov.it/biblioteca/documentazione/disabili_societa/index.htm

10. Per realizzare e promuovere il *Turismo Accessibile* in una logica di sistema si auspica la fattiva collaborazione tra gli Operatori turistici, le Autonomie Locali, gli Enti Pubblici, le Associazioni delle persone con disabilità e le Organizzazioni del turismo sociale.

Il Manifesto, promosso dal Ministro del Turismo, è stato sottoscritto dall'*European Network for Accessibile Tourism* che si è impegnato a promuoverne l'adozione in tutta Europa.

Infine, nel mese di maggio del corrente anno, è stato approvato con D.P.R. il Codice del turismo, una riforma del settore, che presenta come punti qualificanti l'attenzione per i turisti con disabilità. La norma così recita: "lo Stato assicura che le persone con disabilità motorie, sensoriali o intellettive possano fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi adeguati e commisurati ad un giusto rapporto qualità/prezzo".

Capitolo 2

GIOVANI IN VIAGGIO: SCELTE, PERCORSI E DESIDERI

2.1 IL PROFILO DEI RAGAZZI INTERVISTATI

Da una prima analisi dei dati di base sul campione intervistato, e con riferimento specifico alla variabile condizione lavorativa, risulta che la percentuale maggiore di inoccupati si riscontra principalmente tra i soggetti polidisabili, con il 91,3% ,seguiti da quelli con disabilità intellettiva.

I soggetti con patologie croniche sono quelli che maggiormente trovano lavoro (62%) insieme ai soggetti con disabilità uditiva (52,5%) e a quelli con disabilità motoria (47,5%).

Tabella 1 – Distribuzione del campione rispetto alla condizione occupazionale

CONDIZIONI SPECIALI	CONDIZIONE OCCUPAZIONALE	%
Nessuna esigenza speciale	Occupato	61,2
	Non occupato	38,8
Disabilità motoria	Occupato	47,5
	Non occupato	52,5
Disabilità visiva	Occupato	39,5
	Non occupato	60,5
Disabilità uditiva	Occupato	52,5
	Non occupato	47,5
Disabilità intellettiva	Occupato	10,7
	Non occupato	89,3
Altre patologie croniche	Occupato	62,0
	Non occupato	38,0
Polidisabilità	Occupato	8,7
	Non occupato	91,3

Fonte: ISFOL, 2010

Questo dato rafforza l'idea che l'occupabilità dei soggetti è collegata al tipo di menomazione o *deficit* riportato per quanto, andando ad esplorare in profondità il dato, vediamo che i polidisabili e i disabili intellettivi percepiscono mediamente una pensione di invalidità, mentre i soggetti con disabilità uditiva (19,6%) e i soggetti con disabilità motoria (7,2%) usufruiscono della legge 68.

A tale proposito, si ricordano alcuni punti salienti della vigente legislazione¹³, in particolare della 68/99, con la quale è stata avviata una riforma sostanziale del diritto delle persone con disabilità che, da utenti da assistere, divengono cittadini da promuovere. I principi ispiratori di tale legge sono: il superamento dell'assistenzialismo, l'integrazione sociale della persona con disabilità tramite il lavoro, la valorizzazione delle competenze specifiche di cui una persona con disabilità è portatrice, la promozione e il sostegno all'inserimento lavorativo attraverso i servizi di collocamento mirato¹⁴. Un inserimento, quindi, che per la prima volta parte dalle attitudini e dalle capacità della persona per coniugarle con i bisogni delle aziende, in una logica di avvicinamento tra domanda e offerta e che pone al centro le abilità individuali piuttosto che le esigenze della produzione¹⁵.

La quota del campione che, sommate le percentuali per ogni singola tipologia di disabilità, risulta avere una maggiore stabilità occupazionale è quella che ricade sotto i benefici della legge 68/99 (93,2%), benché molte siano le critiche rivolte alla norma legge, che risulta ancora largamente non attuata. È indubbio, però, che essa abbia segnato uno spartiacque nell'accesso al lavoro per le persone con disabilità.

13 Per una ricognizione più dettagliata dei provvedimenti legislativi promossi e applicati si rimanda ad una letteratura specialistica dell'argomento.

14 Nella legge 68/99 all'art. 2 il "collocamento mirato" viene definito come l'insieme di strumenti tecnici e di supporto che permettono la valutazione del disabile nella sua capacità lavorativa e il suo inserimento più idoneo attraverso: l'analisi dei posti di lavoro, forme di sostegno, azioni positive, soluzione dei problemi connessi con gli ambienti, agli strumenti e le relazioni interpersonali sui luoghi quotidiani di lavoro e di relazione.

15 Tratto da: Papetti R., I disabili e il lavoro, 2011. Il ruolo dei centri per l'impiego, in corso di pubblicazione.

Tabella 2 – Situazione occupazionale rispetto al tipo di disabilità

SITUAZIONE OCCUPAZIONALE	Nessuna esigenza speciale	Disabilità motoria	Disabilità visiva	Disabilità uditiva	Disabilità intellettiva	Altre patologie croniche	Poli-disabilità
Stabile	36,7	21,4	27,9	22,5	3,1	26,9	2,8
Precario	14,9	13,0	1,2	4,6	3,9	22,5	1,9
Saltuario/occasionale	9,6	5,5	4,7	5,4	1,9	11,5	1,9
Legge 68/99	-	7,2	5,8	19,6	1,2	-	1,9
In cerca di prima occupazione	5,3	5,2	15,1	2,9	1,6	8,2	1,9
Disoccupato	8,0	9,5	10,5	7,5	17,1	8,8	9,4
Casalinga	2,1	2,9	-	2,1	1,2	1,6	1,9
Studente	20,7	7,2	10,5	20,8	1,6	1,6	1,9
Invalidità	1,6	26,9	23,3	13,8	63,4	17,0	74,5
Libero professionista	1,1	-	1,2	-	-	-	-
Cassa integrazione	-	0,3	-	-	-	-	-
Non risponde	-	0,9	-	0,8	5,1	1,6	1,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: ISFOL, 2010

Analizzando poi le variazioni all'interno del campione rispetto al livello di istruzione, si evince che i polidisabili insieme ai disabili intellettivi sono caratterizzati, più degli altri, da un livello di istruzione basso, che si ripercuote in maniera speculare nella difficoltà di accedere all'occupazione, mentre i disabili sensoriali raggiungono livelli più alti di istruzione e trovano più facilmente lavoro.

Invece coloro che hanno un diploma di scuola media inferiore rappresentano la percentuale più elevata tra i turisti disabili (quasi il 31%), seguiti dai soggetti che hanno conseguito la maturità (il 24,8%). In ambedue i sottogruppi risultano invece essere bassi i valori percentuali degli studenti universitari e dei laureati.

Si può supporre che se ad un più basso livello di istruzione corrisponde un basso livello di occupazione, la disponibilità di tempo libero dei meno istruiti è tendenzialmente più alta rispetto a quella degli altri. Questi ultimi possono, quindi, dedicarsi ai viaggi indipendentemente da vincoli professionali e di studio e approfittare di opportunità e circostanze riservate a chi ha redditi bassi.

Tabella 3 – Livello di istruzione rispetto al tipo di disabilità

LIVELLO DI ISTRUZIONE	Nessuna esigenza speciale	Disabilità motoria	Disabilità visiva	Disabilità uditiva	Disabilità intellettiva	Altre patologie croniche	Poli-disabilità
Elementare	-	2,9	3,5	1,3	23,7	6,0	17,9
Media inferiore	14,9	21,7	23,3	19,6	49,8	23,6	54,7
Scuola superiore	8,0	20,2	16,3	36,7	14,4	17,6	8,5
Diploma di maturità	38,3	33,8	39,5	25,4	6,2	36,8	10,4
Studi universitari	11,7	8,4	4,7	8,3	0,8	1,6	0,9
Laure breve	11,2	4,6	5,8	2,9	0,4	6,0	-
Laurea specialistica	8,5	5,2	4,7	1,7	-	5,5	-
Dottorato	1,6	0,3	-	0,4	0,4	1,6	-
Specializzazioni post-lauream	3,2	0,3	2,3	0,8	-	-	-
Altro	-	0,3	-	-	-	-	-
Non risponde	2,7	2,3	-	2,9	4,3	1,1	7,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: ISFOL, 2010

2.2 LE ATTIVITÀ NEL TEMPO LIBERO

Come è già stato evidenziato nelle pagine precedenti, la dimensione del tempo libero assume un significato fondamentale rispetto agli obiettivi dell'indagine. Pertanto una sezione del questionario riguarda una serie di domande volte ad indagarne la fruizione da parte degli intervistati, anche allo scopo di rilevare quanta parte del loro tempo fosse dedicata ad interessi relativi, se non specificatamente al turismo, alla fruizione di beni culturali o al recepimento di informazioni su attività di carattere artistico e di partecipazione sociale, anche al fine di ricostruire i significati attribuiti alla gestione del proprio tempo libero.

La prima batteria di domande esplora, quindi, in modo generale, come gli intervistati trascorrono abitualmente questo tempo, rilevando le risposte rispetto a una serie di possibili attività.

Tabella 4 – Attività svolte nel tempo libero

	Si	No
Guardare la TV	66,1	33,9
Ascoltare musica	57,5	42,5
Leggere	29,8	70,2
Navigare su internet	35,3	64,7
Giocare alla play station	12,1	87,9
Andare al cinema	24,4	75,6
Andare a teatro	7,8	92,2
Visitare mostre/musei	10,4	89,6
Fare sport	21,6	78,4
Andare a incontri religiosi	11,1	88,9
Svolgere attività politico/sociali	6,2	93,8
Fare volontariato	12,2	87,8
Frequentare locali/eventi/feste	-	100,0
Coltivare interessi artistici	-	100,0
Giocare a giochi da tavolo	-	100,0
Cucinare	-	100,0
Fare giardinaggio	-	100,0
Fare shopping	-	100,0
Fare viaggi/gite/escursioni	-	100,0

Fonte: ISFOL, 2010

Tutte le preferenze segnalate sono state successivamente analizzate rispetto a variabili di base ritenute significative nell'ambito del complessivo disegno di indagine, di cui si dà conto più specificatamente di seguito.

La televisione, come evidenziato nella tabella precedente, conferma un peso preponderante, con un valore di 66,1%; va evidenziato, comunque, che il suo utilizzo decresce al crescere dell'età, passando dal 79,5% dei giovanissimi al di sotto dei 18 anni, ad appena il 44,4 % della fascia di età al di sopra dei 36 anni. Anche tra i disabili si riscontra un'elevata fruizione della televisione, in particolare tra i disabili intellettivi e/o cognitivi, tra i quali si registra una percentuale del 79,4%.

L'utilizzo della televisione è maggiore tra coloro che trascorrono il loro tempo in famiglia e probabilmente tra le mura domestiche (69,4%), rispetto a coloro che si incontrano con altre persone (58,4%). La fascia con maggior reddito dichiara un utilizzo del tempo libero di fronte alla televisione significativamente inferiore (13,9 %) rispetto alla media.

Un'alta percentuale, pari al 57,5% degli intervistati, trascorre abitualmente il proprio tempo libero ascoltando la musica. Come facilmente prevedibile, l'ascolto della musica raggiunge percentuali maggiori tra i più giovani. Al di sotto dei 30 anni le percentuali superano il 60%,

scendendo al di sotto del 50% sopra tale età. Anche tra i disabili la musica assume un peso importante, in particolare, tra coloro che dichiarano altre patologie la percentuale sale al di sopra della media, raggiungendo il 75,3%. Considerando coloro che trascorrono maggiormente il loro tempo in famiglia, anche in questo caso la percentuale è maggiore (62,3%) rispetto a quelli che lo trascorrono con altre persone (46,4%).

La fascia con maggior reddito si discosta significativamente dagli altri, evidenziando un disinteresse per l'ascolto della musica; la percentuale crolla, infatti, drasticamente al 5,6% considerando il valore medio del 56%.

Il 29,8% degli intervistati si dedica alla lettura; in relazione al genere si evidenziano differenze significative relative alla lettura, che viene scelta in percentuale maggiore dalle femmine (34,9%) rispetto ai maschi (26,3%). Si segnala un minor interesse per la lettura nella fascia dei giovanissimi sotto i 18 anni, con percentuali che scendono al 20,5%. I disabili motori sono coloro che, rispetto a tutto il campione, si dedicano maggiormente alla lettura nel tempo libero, in misura pari al 44,8%. Rimangono al di sopra della media anche coloro che hanno disabilità sensoriali uditive (35%.); coloro che svolgono un'attività lavorativa dedicano di più il tempo libero a leggere (35,2%), rispetto ai non occupati (27,40%).

In particolare, la fascia che guadagna fino a 2000 euro mensili è quella che si interessa maggiormente alla lettura in misura pari al 43%; scende drasticamente l'interesse, tra coloro che superano i 2000 euro (2,8%). Inoltre, chi usa il PC si dedica maggiormente alla lettura in percentuali pari al 39,4% contro l'11,5% di chi non lo usa.

Naviga sui siti *WEB* il 35,3% delle persone intervistate; in relazione al genere risultano essere maggiormente gli uomini a trascorrere il tempo libero navigando su siti *WEB*, con una percentuale maggiore (39,3%), rispetto alle femmine (31,7%).

Coloro che superano i 36 anni navigano sui siti *WEB* in misura inferiore (25,9%) rispetto alle altre fasce di età. I maggiori utilizzatori di internet nel tempo libero sono compresi nella fascia di età tra i 19-25 (41,6%).

I disabili motori, in relazione a tutto il campione, sono tra coloro che navigano maggiormente su internet con una percentuale pari al 53,2%; seguono i disabili intellettivi e/o cognitivi in misura pari al 47,5%.

Chi lavora risulta trascorrere di più il tempo libero navigando sui siti *WEB* (41,5%) rispetto ai disoccupati (32,3%); solo una modesta percentuale (8,3%) tra coloro che dispongono di un reddito di oltre i 2000 euro mensili afferma di non utilizzare internet nel tempo libero.

La *play station* è utilizzata dal 12,1% del campione. Appare evidente come gli uomini giochino nel tempo libero alla playstation in misura nettamente superiore (18,3%) rispetto alle donne (5,2%). Analizzando il dato in relazione all'età le due fasce che maggiormente vi si dedicano, sono quelle comprese tra 15-18 e 19-25, rispettivamente pari al 20,5% e 20%. Tra i disabili, viene utilizzata di più dai disabili motori (17,6%) e dagli uditivi e/o cognitivi (16,3%). Rispetto a coloro che hanno dichiarato di usare il PC il 15,7% usa nel tempo libero la *play station*.

Il cinema è frequentato dal 24,4% delle persone intervistate. La fascia tra i 26-30 anni, rispetto alle altre, è quella che trascorre il tempo libero andando al cinema in misura pari al 29,6%. Le persone che non hanno nessuna esigenza speciale, sono quelle che si svagano in maggior misura con il cinema, in percentuale pari al 38,8%, a seguire coloro che hanno al-

tre patologie (34,6%).

Per quanto riguarda il teatro, solo il 7,8% risulta interessato a tale attività. I giovani con un'età compresa tra i 26-30 e i 31-36 anni vedono nel teatro un buon modo di svagarsi, rispettivamente in percentuale pari al 9,3% e 10,7%. Anche tra i ragazzi con esigenze speciali e quelli con disabilità motoria hanno un interesse per il teatro superiore alla media, rispettivamente il 13,8% e l'11%; a seguire si posizionano quelli che sono affetti da altre patologie (9,9%).

La fascia con un reddito compreso tra 1000 e 2000 euro si discosta dalle altre, evidenziando un interesse maggiore per il teatro tanto che la percentuale risulta essere quasi doppia rispetto alla media (17%).

Il 10,4% del campione si interessa a mostre e/o ai musei. I più assidui frequentatori risultano soprattutto appartenere alla fascia di età 31-36 (14,3%), a seguire la fascia 26-30 (12,4%). I disabili uditivi e visivi sono tra coloro che si dedicano maggiormente alla cultura in misura rispettivamente del 15,1% e 14,6%, a seguire i disabili motori pari al 13,3%.

Chi visita musei e mostre è per lo più una persona che lavora, in misura pari al doppio (15,1%) rispetto a coloro che sono disoccupati (7,1%). Il 21,6% risulta avere un reddito compreso tra 1000 e 2000 euro mensili; il 10% di coloro che visitano mostre e musei ha un reddito fino a 1000 euro.

Il 21,6% degli intervistati afferma di praticare attività sportiva. Essi sono soprattutto maschi (24,3%) contro il 16,3% delle femmine. Tra i disabili, lo sport viene praticato maggiormente dai disabili motori in misura pari al 34,9%, dai disabili uditivi in misura pari al 34,6% e, a seguire, i giovani che non hanno esigenze speciali (28,2%).

Coloro che guadagnano oltre i 2000 euro mensili si dedicano allo sport in misura superiore al doppio della media (44%).

Con riguardo ad attività di socializzazione e adesione a gruppi e associazioni, si evidenzia che l'11,1% del campione partecipa ad incontri religiosi e tra questi, sono in misura maggiore le donne (13%) rispetto agli uomini (9,4%). Significativamente superiore alla media è la partecipazione religiosa della fascia di età compresa tra 15-18 anni, con valori che si attestano al 25% degli intervistati; di contro la fascia che supera i 36 anni scende drasticamente al 5,6%. Tra i disabili risultano essere quelli uditivi, in misura pari al 16,3%, coloro che nel tempo libero si dedicano alla religione, mentre tra chi trascorre più tempo in famiglia, il 12,8% va ad incontri religiosi.

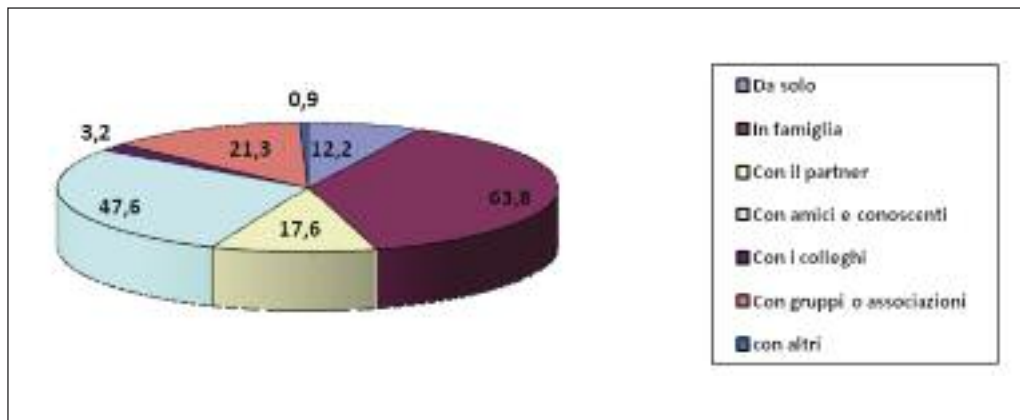
Per quanto concerne le attività politiche e sociali, solo una piccola percentuale pari al 6,2% vi si dedica attivamente. Tali soggetti sono compresi per lo più nelle fasce di età 31-36 e 26-30, con percentuali rispettivamente pari al 8,7% e al 6,8%. Questo tipo di attività è praticata in misura significativa dai disabili, in particolare da quelli motori 9,5%, altre patologie 8,8% visivi, 8,1% e uditivi 6,7%. La partecipazione si alza notevolmente tra chi guadagna tra 1000 e 2000 euro raggiungendo il valore del 16,3%.

Il 12,2% degli intervistati ha dichiarato di fare attività di volontariato. La fascia di età superiore ai 36 anni è quella che maggiormente si dedica a tale attività, in misura pari al 20,4%. È interessante evidenziare che chi non trascorre il tempo in famiglia, si dedica al volontariato in misura maggiore (15%), rispetto a chi, invece, impiega questo tempo con i familiari e che vede scendere la percentuale al 10,6%. Il dato significativo è che solo il 2,6% di coloro che

guadagnano più di 2000 euro si dedicano al volontariato rispetto al 17% di chi invece non possiede un reddito o ha un reddito compreso tra 1.000 e 2.000 euro.

Rispetto alla compagnia preferita con cui trascorrere il proprio tempo libero, la situazione che emerge è la seguente.

Figura 1 - Persone con le quali trascorrono il tempo libero



Fonte: ISFOL, 2010

Il 12,2% del campione trascorre questo tempo da solo; è interessante evidenziare che in controtendenza con il resto della popolazione, nessun intervistato sotto i 18 anni passa il tempo da solo. Tra i disabili la percentuale maggiore di persone che trascorre il tempo libero in solitudine è quella dei disabili motori (17%), mentre una percentuale molto bassa e decisamente inferiore alla media si registra tra i disabili visivi pari al 5,8%.

L'attitudine a trascorrere il tempo libero senza compagnia appare influenzata dal reddito; infatti, chi non ha reddito trascorre il tempo libero da solo per il 14,8%, mentre questa percentuale scende drasticamente fino al 2,8% tra coloro che hanno un reddito superiore a 2000 euro.

Tra gli intervistati che usano il PC l'abitudine a trascorrere il tempo libero in solitudine è superiore (13,9%) rispetto a chi non lo usa (8,8%).

Nel campione intervistato appare evidente la tendenza a trascorre il proprio tempo libero con la famiglia. Tale abitudine predomina su tutte le altre opzioni esaminate, con una percentuale pari al 63,8%. La fascia di età che maggiormente ha risposto "in famiglia", è quella compresa tra i 15 e i 18 anni, pari al 79,5%, mentre per chi ha oltre i 36 anni, scende sino al 50%.

I polidisabili e coloro che hanno disabilità intellettive dichiarano di trascorrere il tempo libero in famiglia in misura maggiore alla media, pari rispettivamente al 80,2 e 78,3%.

Proseguendo, il 17,6% degli intervistati trascorre il tempo libero con il proprio partner, tra questi la percentuale maggiore si registra tra coloro che hanno un'età compresa tra i 31 e i 36 anni, pari al 23,6%, a seguire la fascia compresa tra i 26-30, in misura pari al 19,9%.

Percentuali significative si evidenziano tra coloro che preferiscono trascorrere il tempo con amici (47,6%), seppur leggermente al di sotto rispetto a quelle riscontrate tra chi trascorre il

tempo libero in famiglia. Coloro che rientrano nella fascia tra i 19 e i 25 anni prediligono più degli altri trascorrere il tempo libero con amici e conoscenti (58,5%), a seguire la fascia tra i 26-30 anni (52,1%), e il 41% tra coloro con un'età compresa tra i 15 e i 18 anni. La percentuale comincia a scendere con l'aumentare dell'età (dai 31 anni in su).

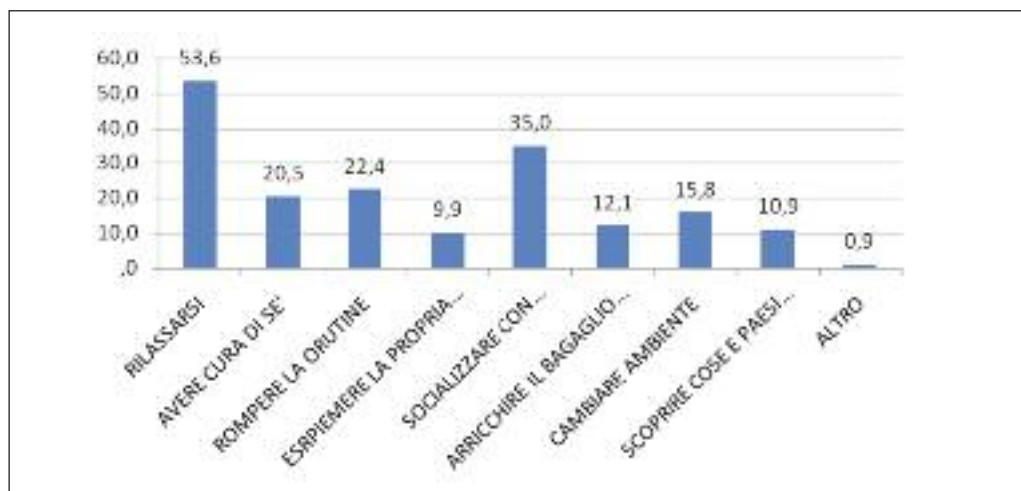
Solo il 3,2% dichiara di trascorrere il tempo libero con i colleghi, tra questi sono gli uomini in misura maggiore (4%) rispetto alle donne (2%).

Il 21,3% trascorre questo tempo partecipando ad attività organizzate da gruppi o associazioni, leggermente più alta è la percentuale di uomini(24,7%), rispetto alle donne (17,6%). Sono coloro che rientrano nella fascia età compresa tra i 15 -18 a frequentare queste realtà in misura nettamente superiore (46,2%), tuttavia anche i polidisabili, con il 33%, rappresentano un numero rilevante utenti.

Sempre in questo item, i disoccupati risultano essere, con il 28,4%, una percentuale ragguardevole di giovani che si rivolgono a gruppi e associazioni, mentre gli occupati si attestano attorno al 12,8%. Superano la media di frequentazione coloro che non usano il PC (26,1%).

Entrando nel merito della funzione del tempo libero, analizziamo di seguito la frequenza delle risposte in tale ambito.

Figura 2 – Percezione dell'utilità del tempo libero



Fonte: ISFOL, 2010

Il tempo libero serve per rilassarsi e riposarsi: ha scelto questa opzione più della metà degli intervistati (53,6%) e la necessità di riposarsi aumenta con l'età. Tra i più giovani, invece, solo il 23% ha risposto in tale senso; le percentuali si alzano e raggiungono nelle fasce più alte, valori attorno a circa il 64,0 % prevalentemente nella fascia di età che riguarda coloro che hanno dai 31 anni in su.

L'utilizzo del tempo libero per avere cura di sé viene indicato dal 20,5% degli intervistati. Si osservano differenze relative rispetto alla variabile di genere: nell'utilizzare il tempo libero

per la cura di sé, vi si dedica il 28% delle donne, rispetto al 14,6% degli uomini. Tale attitudine è leggermente più ricercata da coloro che hanno un'età compresa tra i 19 e i 25 anni, in misura pari al 22,7% e scende di poco nelle fasce 31-36, con un valori pari al 20%; è molto bassa, invece, nella fascia di età tra i 15-18 anni (5,1%).

L'utilizzo del tempo libero per "rompere la *routine*" viene indicato dal 22,4% degli intervistati. Tale percentuale è maggiore tra i più giovani, quelli compresi nella fascia di età tra i 15 ed i 18, in misura di ben il 30% in più rispetto a coloro che rientrano nella fascia 19-25, (che raggiungono un valore pari al 26,8%). Per quanto riguarda le disabilità, i disabili motori, i disabili visivi e coloro che sono affetti da altre patologie, dichiarano di utilizzare il tempo libero per "rompere la *routine*" in misura rispettivamente pari al 31,4%, 29,6% e 31,3%.

Solo il 9,9% degli intervistati ha asserito che utilizza il proprio tempo libero per esprimere la propria creatività e non si riscontrano particolari differenze tra i sottogruppi considerati.

L'utilizzo di questo tempo per socializzare con la famiglia e gli amici è abbastanza diffuso (35%), ma diminuisce con il crescere dell'età. Si osserva, infatti, che la fascia di età 15-18 mostra un valore pari al 59%, contro il 18,5% nella fascia di età oltre i 36 anni. Tra i disabili, la percentuale maggiore si riscontra tra i motori (45%), a seguire i polidisabili (40,2%) e gli uditivi (36,8%).

L'uso del tempo libero per arricchire il proprio bagaglio culturale è indicato dal 12,1% e ciò avviene soprattutto per gli uomini. I disabili motori hanno dato questa indicazione in misura maggiore, pari al 22,2%, contro il 4% dei disabili intellettivi. Tra coloro che pensano di dedicare il tempo libero a questo scopo, sono di più gli occupati (16,4%) contro i non occupati (10,4%).

Il cambiare ambiente viene scelto dal 15,8% del campione e diminuisce con il crescere dell'età, infatti si osserva che la fascia 15-18 mostra una maggiore propensione a tale utilizzo del tempo rispetto alla media; relativamente all'attività lavorativa chi ha un'occupazione ha indicato questo scopo maggiormente (21,40%) rispetto a coloro che non la hanno (14%).

Connessa al desiderio di cambiare ambiente, vi è l'opzione di scoprire cose e paesi nuovi per l'10,9% del campione. Tale valore sale sino al 15,4% nella fascia di età dai 15-18 e, seppur in modo inferiore, rimane sempre al di sopra della media (14,3%) nella fascia di età dai 26-30 anni.

2.3 L'UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE

Il questionario somministrato prevedeva una sezione dedicata all'uso di tecnologie durante il tempo libero e finalizzato anche all'eventuale organizzazione di viaggi.

L'analisi dei dati relativi all'utilizzo dei mezzi di comunicazione tecnologica tiene conto di alcune variabili di base ritenute significative, quali sesso, età, situazione occupazionale, diversi tipi di disabilità.

In generale, come mostra la tabella che segue, l'utilizzo del PC si verifica per il 67,1% dei soggetti intervistati.

Figura 3 – Utilizzo del Personal Computer



Fonte: ISFOL, 2010

In relazione al genere, risulta che gli uomini lo utilizzano in percentuale leggermente maggiore (71% contro il 63% delle donne).

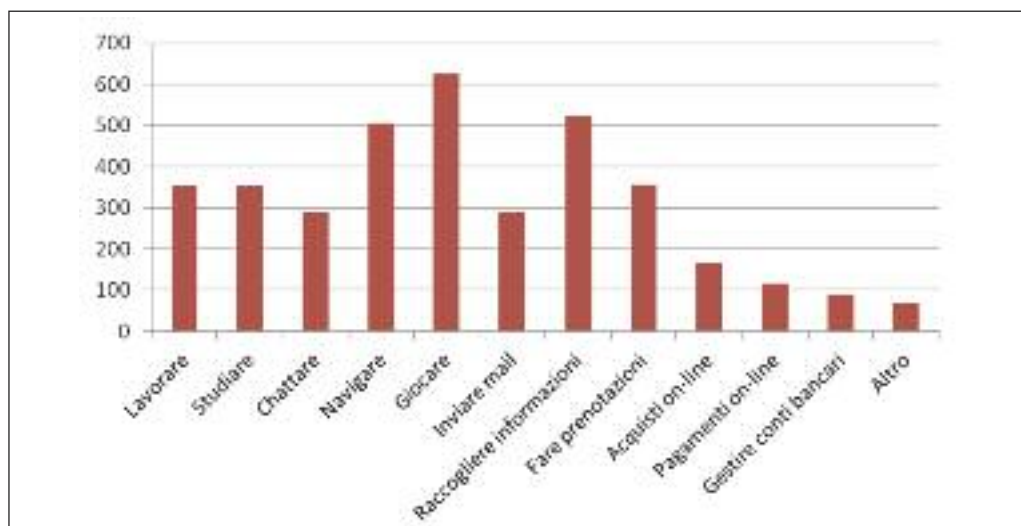
In relazione all'età, la fascia di età compresa tra i 26-30 è quella che utilizza maggiormente il computer, corrispondente al 70%. Le fasce di età più estreme (15-18 e oltre 31 anni) sono quelle che lo utilizzano in misura minore, rispettivamente 44% e 46%.

Rispetto alla condizione occupazionale, tra coloro che non usano il PC, risulta significativamente più alta la percentuale dei disoccupati, pari a circa il 44% rispetto a coloro che hanno una occupazione, per i quali la percentuale scende al 16,5%.

Guardando il dato incrociato con i diversi tipi di disabilità, si evidenzia che il PC viene utilizzato in maniera predominante da coloro che sono affetti da disabilità motoria per un 84,1% e da disabili uditivi per l'85%. Consideriamo significativo che l'uso del PC per persone con queste tipologie di disabilità risulti pressoché uguale a quello di chi non ha esigenze speciali. Di contro, la percentuale di utilizzo di questo strumento nelle persone con disabilità intellettuale e per i poli-disabili scende notevolmente, attestandosi intorno al 24% in entrambi i casi.

Per quanto riguarda gli scopi per i quali il campione intervistato dichiara di utilizzare il personal computer, risulta la situazione esposta nella tabella che segue:

Figura 4 – Scopi per i quali utilizzano il PC



Fonte: ISFOL, 2010

Le percentuali indicate sono state calcolate rispetto al numero totale delle persone che dichiarano di utilizzare il PC, ovvero 943. Ad esempio nel caso dell'utilizzo per lavoro, 353 persone che utilizzano il PC per tale scopo, rappresentano il 37,4 % sui 943 che utilizzano il PC. L'appartenenza di genere non sembra discriminare significativamente sullo scopo di utilizzo del PC; solo per i pagamenti *on-line* si riscontra un maggior utilizzo da parte degli uomini rispetto alle donne.

Tale strumento viene utilizzato per motivi di lavoro prevalentemente in misura pari al 32,2% da coloro che appartengono alla fascia di età compresa tra 31 e 36 anni; a seguire il 29% rientra nella fascia di età 26-30.

Per quanto riguarda l'uso del PC per lavorare, risulta essere utilizzato in maniera significativa dai disabili motori (39,9%); a seguire dai disabili visivi e altre patologie, entrambi con il 28%. Le persone tra 26 e 36 anni sono quelle che maggiormente utilizzano il PC per studiare. Più dettagliatamente, la percentuale è del 42,3 % nella fascia di età compresa tra 26 e 30 anni e del 47,3 % in quella tra 30 e 36 anni. L'utilizzo del PC per motivi di studio scende a circa il 26% per i giovani al di sotto dei 26 anni.

Il PC viene utilizzato per lo studio soprattutto da chi ha già un'occupazione (57%), mentre la percentuale di utilizzo per lo stesso scopo tra i tra i disoccupati scende nettamente al 16,3%.

Coloro che sono collocati in fasce di reddito nullo o quasi e chi appartiene alle fasce di reddito più alte utilizzano poco il computer per motivi di studio; le percentuali in questi casi si aggirano attorno al 16%. Il valore sale molto nelle fasce intermedie di reddito attestandosi intorno al 50% per coloro che hanno un reddito sino a mille euro e oltre il 69% per redditi compresi tra mille e duemila euro.

Si osserva, inoltre, che i disabili motori siano i maggiori utilizzatori per ragioni di studio, con una percentuale pari al 47,4%. Inoltre, la fascia di età 19-25 è quella che più utilizza il personal computer per chattare (41,4%), a seguire utilizza la chat anche la fascia di età compresa tra 26 e 36 anni, con una percentuale pari al 33,5%.

Risulta che i disabili visivi siano tra coloro che usano maggiormente il PC per chattare (49,2%), a seguire i disabili uditivi pari al 35,3%. La fascia di età 19-25 è quella che più lo utilizza per navigare (60%), seguita dalla fascia 26-30 con una percentuale pari al 56%.

Navigano su siti *WEB* maggiormente i disabili uditivi pari al 67%, i disabili motori e coloro che presentano altre patologie, entrambi con il 55%.

L'uso del PC a scopo ludico non sembra essere dipendente dalla variabile età; mentre rispetto alla disabilità, sono maggiormente i disabili motori (71,5%) ed uditivi (70%) ad utilizzare a questo scopo il PC. Il 69% di essi sono persone di sesso maschile.

Un dato significativo sembra essere quello relativo all'utilizzo della mail: le quote maggiori si riscontrano tra la popolazione più giovane, quella al di sotto dei 26 anni (42%), che sale ulteriormente sino al 59% per coloro che hanno meno di 18 anni.

Inoltre, sono i disoccupati ad usare la mail in misura maggiore rispetto a coloro che lavorano, mentre la percentuale di utilizzo risulta più alta tra i disabili intellettivi, raggiungendo il 62% del totale. Relativamente ad un uso finalizzato a raccogliere informazioni, il Pc risulta essere utilizzato in maniera significativa dai disabili motori.

Usufruiscono delle prenotazioni *on-line* soprattutto i disabili visivi (47,6%) e i disabili motori (45%), risulta che acquistano *on-line* soprattutto coloro che appartengono alla fascia 31-36 raggiungendo il 22,4%, e la fascia 26-30 per il 18,5%, senza differenze significative in relazione alla variabile di genere. Tra i disabili, quelli che effettuano maggiormente acquisti *on-line* risultano essere i disabili uditivi per il 22% e a seguire quelli motori per il 21%.

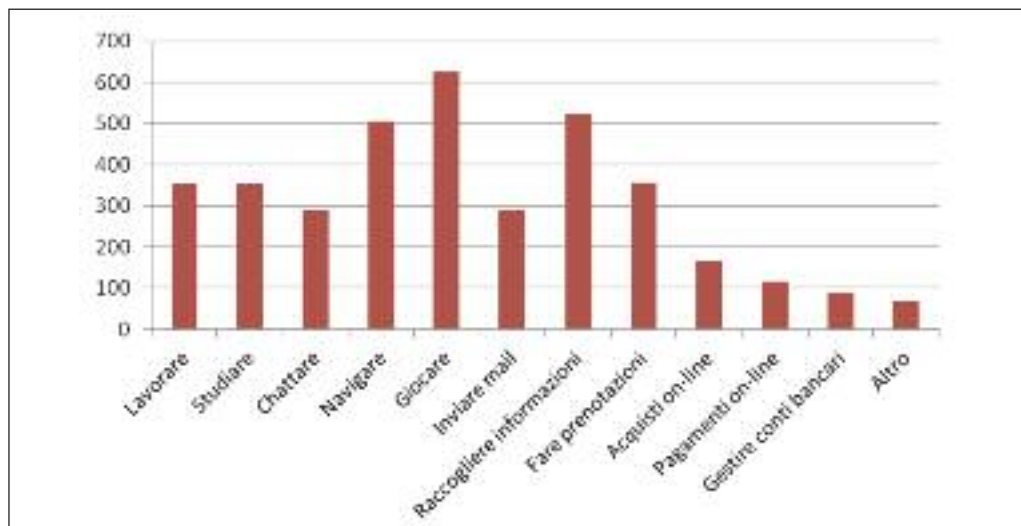
Sono soprattutto gli uomini ad effettuare pagamenti *on-line*, (14,2%). Inoltre, in relazione alla disabilità, risulta essere basso l'utilizzo a tal scopo dai disabili motori (15%) e dai disabili visivi (13%).

Coloro che appartengono alla fascia di età 31-36 utilizzano maggiormente il PC per gestire i conti bancari per il 14,1%. Gli occupati lo utilizzano per questo scopo in misura nettamente superiore, pari al 12,5% rispetto a chi non lavora. In relazione al reddito viene utilizzato di più da coloro che hanno un reddito fino a 2000 euro (21%).

Il 7,10% di coloro che usa il PC ha affermato di usarlo per altri scopi, la fascia di età superiore a 36 anni è quella che lo utilizza maggiormente per altro, con una percentuale pari al 24%.

Tra tutti coloro che utilizzano il personal computer, l'84,10% utilizza anche il collegamento a internet. E' stato richiesto ai soggetti intervistati di quantificare le ore settimanali di esposizione alla navigazione su internet. Il quadro risultante è esposto nel grafico che segue:

Figura 5 - Ore settimanali di esposizione a internet



Fonte: ISFOL, 2010

Oltre all'utilizzo del PC, le domande vertevano anche ad indagare la fruizione di altri mezzi di comunicazione. Rispetto a tale dato non si riscontrano differenze significative in relazione alle variabili di base, quali sesso, età, occupazione e reddito.

Risultano invece interessanti alcuni riscontri in relazione al tipo di disabilità.

La telefonia, sia fissa che mobile, è un canale di comunicazione che trova più largo utilizzo dalle persone con altre patologie e dai disabili motori.

Le percentuali di utilizzo del telefono mobile scendono invece significativamente tra i poli-disabili (45,3%) e tra i disabili intellettivi (39,7%).

Skype, che in generale risulta essere un mezzo di comunicazione poco utilizzato, risulta più diffuso tra i disabili motori (20%) e uditivi (17%).

Per quanto riguarda l'uso della posta elettronica risulta che il 53% circa degli utilizzatori siano disabili motori, a seguire i disabili uditivi, visivi e altre patologie, tutti con percentuali molto vicine al 43%. Anche i *social network*, in particolare *Facebook*, sono mezzi utilizzati soprattutto da coloro che presentano una disabilità uditiva o motoria.

Si evince che i disabili motori sono coloro che fanno uso maggiormente anche della *chat-line*. In relazione all'età essa viene utilizzata dai 19 ai 36 anni con un picco più alto nella fascia 26-30, pari al 16%. Solo il 2% tra coloro che utilizzano le *chat-line* appartiene alla fascia di età superiore ai 36 anni.

Messenger è utilizzato per lo più dai disabili uditivi rispetto alle altre disabilità. Sono loro che lo utilizzano in misura maggiore, pari a circa 38%, a seguire lo utilizzano anche i disabili motori (il 17,9%). Ne usufruiscono, altresì, coloro che non hanno esigenze speciali, in misura pari al 20,7% ed, in relazione all'età, sono le persone che appartengono alla fascia 19-25 anni, a comunicare attraverso *Messenger* (21,8%).

Sono poche le persone che posseggono un sito personale, solo il 2,5 %. Tale percentuale sale significativamente per i disabili motori, tra i quali il 6,10 % ha affermato di possederne uno, mentre risulta particolarmente bassa tra coloro che non hanno esigenze speciali, scendendo allo 0,5 %.

Il 4,3% dei disabili motori utilizza il forum come canale di comunicazione, seguito dai disabili visivi in misura pari al 3,5%. La fascia di età che utilizza maggiormente tale strumento è quella superiore a 36 anni (5,6%).

Oltre ai sistemi tecnologici di comunicazione, tra le risposte era contemplato anche l'uso di canali tradizionali di comunicazione, come la posta cartacea. Essa risulta più utilizzata tra i poli-disabili, pari al 7,5%, tra i disabili motori e tra coloro che hanno altre patologie, che si attestano entrambi attorno al 6%; infine i disabili uditivi pari al 4,2%. Da segnalare che questa forma di comunicazione, non viene di fatto molto sfruttata da coloro che hanno disabilità intellettive (0,8%).

Questi ultimi, insieme ai disabili visivi, hanno dichiarato di usare anche altri canali di comunicazione, in misura maggiore rispetto alle altre categorie, con percentuali per entrambi vicine al 3%.

Agli intervistati è stato domandato anche di esprimersi sui vantaggi rivestiti dalla comunicazione *on-line*. Il sesso di appartenenza non risulta influire sulla percezione dei vantaggi offerti da tale forma di comunicazione, salvo nel caso della prenotazione di viaggi che risulta considerata vantaggiosa in maggior percentuale dagli uomini.

L'opinione che la comunicazione *on-line* sia utile per scrivere e parlare con persone lontane è diffusa e supera il 70% tra le persone di tutte le fasce di età esaminate. Risulta particolarmente elevata nelle persone con più di 36 anni, per le quali la percentuale arriva all'83 %.

Tale opinione non risulta particolarmente influenzata dalla disabilità, salvo nel caso di portatori di disabilità visiva per i quali la percentuale scende lievemente al di sotto del 60%.

Chi trascorre il tempo libero in famiglia dà meno importanza ai vantaggi offerti della comunicazione *on-line* come pure coloro che non utilizzano il PC.

L'opinione in base alla quale l'utilizzo di questo mezzo di comunicazione sia utile per reperire informazioni rapidamente è diffusa, ma percentualmente meno condivisa tra coloro che hanno disabilità uditive ed intellettuali (circa 40%) ; gli altri gruppi si attestano al di sopra del 50%.

Chi trascorre il tempo libero in famiglia dà meno importanza al vantaggio di operare la ricerca rapida di informazioni.

Tra gli appartenenti alla fascia più alta di reddito, la percentuale di chi ritiene vantaggioso questo tipo di utilizzo della comunicazione *on-line* risulta significativamente più bassa (circa 17%) rispetto alle altre fasce di reddito per le quali supera ampiamente il 50%.

L'opportunità di studiare e lavorare senza muoversi da casa non viene ritenuta utile dalla maggioranza delle persone. Viene comunque maggiormente apprezzata dalle fasce di età più giovani. La percentuale di apprezzamento decresce rapidamente con l'età, passando dal 28% di coloro che hanno meno di 18 anni sino annullarsi per coloro che hanno più di 36 anni.

L'utilizzo della comunicazione *on-line* per l'organizzazione e prenotazione di viaggi non viene ritenuta utile dalla maggioranza delle persone (87,9%).

In relazione all'età, la fascia 31-36 usa in misura maggiore (14%) il PC per organizzare e prenotare viaggi.

Le persone con disabilità motoria e visiva usufruiscono maggiormente delle opportunità offerte dalla rete (circa il 20%); la percentuale scende drasticamente sotto il 6% tra i disabili intellettivi e/o cognitivi e tra i poli-disabili.

Tra gli appartenenti alla fascia più alta di reddito, la percentuale di chi ritiene vantaggioso l'utilizzo della comunicazione *on-line* risulta significativamente più bassa (circa 5,7%) rispetto alle altre fasce di reddito per le quali supera ampiamente il 10%.

2.4 LE CARATTERISTICHE DEI VIAGGI

In questa sezione si dà conto dei risultati emersi relativamente alla tematica definita "*Caratteristiche dei viaggi*" indagata nella parte finale del questionario. Gli item presenti al suo interno sono stati suddivisi in tre macrocategorie.

Nella prima, denominata "*identità del viaggiatore*", sono inserite le domande che si riferiscono a tutta una serie di aspetti tipici e tradizionali dell'"*io viaggiatore*", quali: l'esistenza di esperienze di viaggio nel passato della persona intervistata; l'indicazione dei viaggi più significativi; l'eventuale presenza, tra i viaggi effettuati, di almeno uno che abbia avuto peculiarità attinenti all'istruzione. Sempre all'interno di questa macro-area sono presenti item che rimandano ad informazioni sulla scelta o meno di compagni di viaggio o sulla durata media delle vacanze.

La seconda macrocategoria, denominata "*organizzativa*", raggruppa le domande i cui significati sono collegati agli aspetti eminentemente programmatici di una vacanza, e si riferisce, quindi, a tutte le attività di pianificazione che contraddistinguono normalmente il periodo precedente la partenza. Le domande presenti al suo interno rimandano ai tempi di preparazione di una vacanza; le "fonti" informative sui luoghi dove si pensa di trascorrere il periodo di riposo; l'identificazione dei canali tramite i quali si effettuano le prenotazioni; i motivi delle scelte di tali canali; la preferenza delle strutture ricettive.

La terza macroarea attiene specificatamente alla dimensione *futura* del *desiderio/bisogno*, cioè a tutto quello che in un periodo di vacanza "piacerebbe" accadesse o che sia "necessario", ovvero la verifica preventiva di soluzioni ai problemi, per quanto riguarda, ad esempio, nel luogo dove si ha intenzione di trascorrere una vacanza, la presenza di strutture di sostegno allo specifico *deficit*.

I tre item appartenenti a tale macrodimensione si riferiscono al "tipo" di vacanza ideale (naturalistica, culturale, spirituale); al tipo di struttura per un soggiorno ideale; alle caratteristiche principali che spingono i soggetti nella scelta delle strutture.

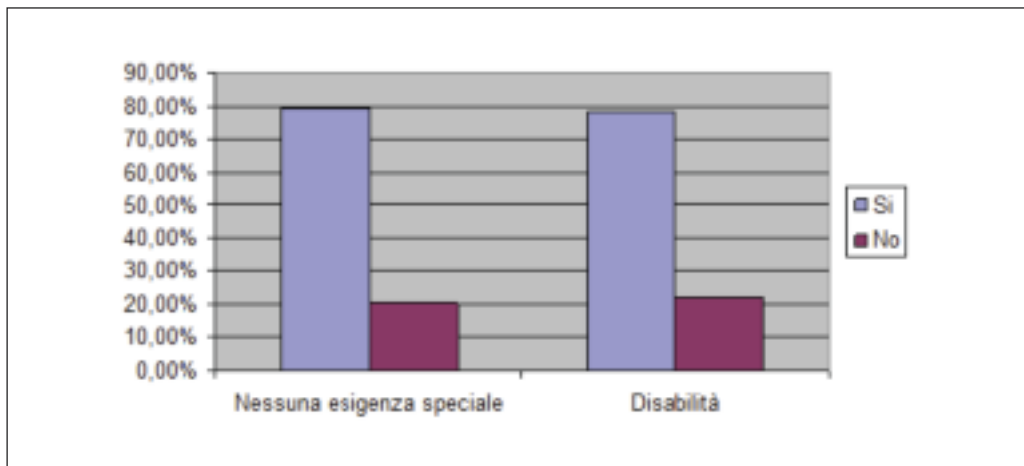
Come è stato già illustrato, il campione degli intervistati, a cui è stato sottoposto il questionario, è composto da 1405 individui; di questi 1217 presentano uno o più requisiti di disabilità, i 188 rimanenti sono considerati invece nella condizione di "normalità" o di "non disabilità", non manifestando, da risposta sul questionario, "nessuna esigenza speciale". Quindi, quest'ultimo sottogruppo rappresenterà nella nostra analisi il cosiddetto "gruppo senza disabilità", nel cui confronto, col "gruppo con disabilità", emergerà una serie di interessanti

informazioni su tutta una catena di fattori che andremo successivamente a commentare e a cercare di interpretare.

Per concludere, sono stati eseguiti e osservati anche alcuni significativi incroci tra le affermazioni positive e negative della domanda relativa alla presenza-assenza di viaggi, gite ed escursioni nella vita degli individui intervistati, con alcune variabili anagrafiche dei “dati di base”, relative nello specifico: alla tipologia di disabilità presente, al reddito netto medio mensile, al livello di istruzione raggiunto e alla condizione occupazionale.

Sull’intero campione degli intervistati, il totale dei soggetti che ha risposto “sì” alla domanda: “Hai mai viaggiato?” è pari al 78,4%. Sul totale del gruppo senza disabilità (188), 149 soggetti, pari al 79,3%, hanno fornito risposta affermativa, mentre sul totale dei soggetti con disabilità (1217), 952 di essi, pari al 78,2%, hanno affermato di aver viaggiato.

Figura 6 – Esistenza di esperienze di viaggio



Fonte: ISFOL, 2010

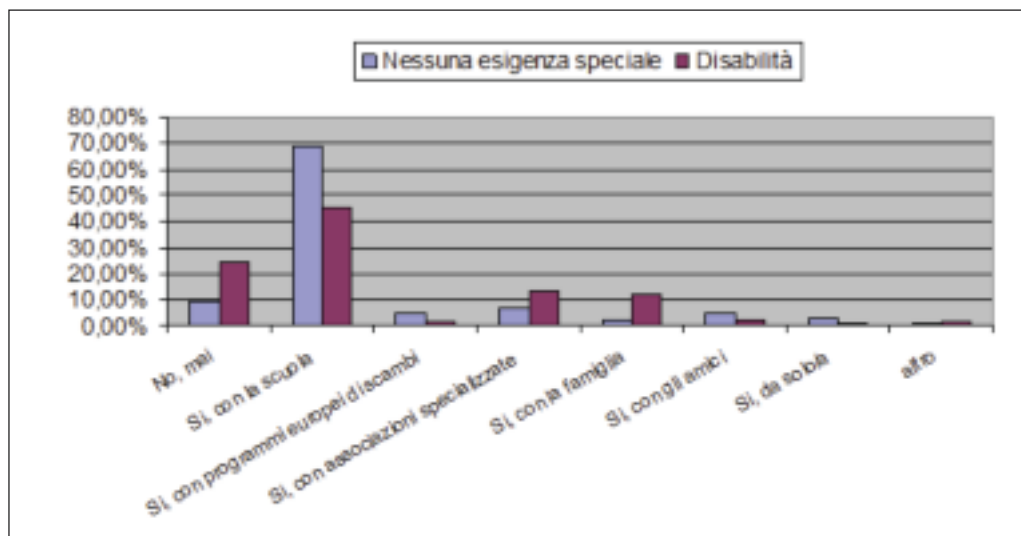
Le donne con *deficit* dimostrano, riguardo alla propensione ai viaggi, di possedere una curiosità e una motivazione maggiore rispetto ai maschi (il 54,4% contro il 45,6%). La situazione è invertita a favore dei maschi nella popolazione che non presenta esigenze particolari (il 55,4% contro il 44,6%). Per quanto riguarda il livello di istruzione, un po' a sorpresa, sono i possessori del diploma di scuola media inferiore a rappresentare la percentuale più elevata (quasi il 31%) tra i turisti disabili, seguiti a 6 punti dai soggetti che hanno conseguito la maturità (il 24,8%). In ambedue i sottogruppi risultano invece essere bassi i valori percentuali degli studenti universitari e dei laureati che amano viaggiare: intorno al 3%, tra laurea breve e specialistica, nel caso del gruppo con disabilità, tra il 7,7 e il 10,9% nel caso del gruppo senza disabilità. Per quanto concerne la tipologia di deficit, sembra essere quella dei “motori” la categoria più itinerante nel gruppo principale (231 casi), e anche la quota degli “uditivi” appare particolarmente alta (195 casi). Osserviamo, invece, come una pluridisabilità, in cui è presente almeno una percentuale di *deficit* visivo, sembra essere particolarmente penalizzante per i suoi possessori (appena nove persone hanno fatto almeno un viaggio nella loro vita).

Coloro che usufruiscono dei benefici della legge 68 (93,2%) e, ovviamente, gli occupati con contratti di lavoro a carattere stabile (91%) risultano costituire le due categorie occupazionali con le percentuali maggiori all'interno del gruppo dei disabili.

E' significativamente elevata (circa il 90%) la percentuale degli individui con *deficit* che amano viaggiare, pur non disponendo di redditi particolarmente alti (fino a 1500 euro). Si nota anche, con un certo stupore, come la mancanza di reddito o uno stipendio mensile che non supera i 500 euro al mese non siano considerati come elementi demotivanti o concretamente "frenanti" rispetto alla possibilità da andare a trascorrere un periodo di vacanza fuori dalla *routine* delle proprie mura domestiche; hanno risposto affermativamente a riguardo, rispettivamente il 74,4% e il 64%.

Nei due sottogruppi è schiacciante la presenza di viaggi finalizzati all'istruzione in ambienti scolastici; le due percentuali di quasi il 45%, nel gruppo con esigenze, e del 68,5% del gruppo senza, dimostrano l'importanza che viene generata dall'intero campione degli intervistati a questo genere di esperienza.

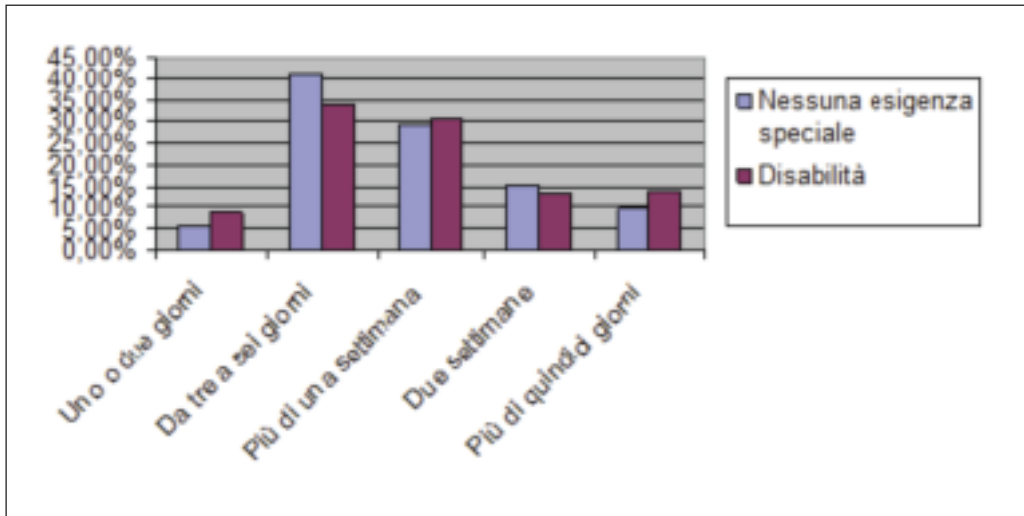
Figura 7 - L'esperienza del viaggio di istruzione per soggetti disabili e non



Fonte: ISFOL, 2010

In ambedue i gruppi si tende a trascorrere periodi di vacanza che vanno dai 3 ai 6 giorni circa; nel gruppo più importante in compagnia di amici (44,6%), con il proprio coniuge (22,5%), ma soprattutto con i familiari (60,7%). Anche per i 188 normodotati rimane fondamentale fare un viaggio con gli amici (74,3%) e con i familiari (47,3%); quasi il doppio, invece, risulta il valore percentuale che riguarda l'esperienza della vacanza con il proprio partner (quasi il 42%).

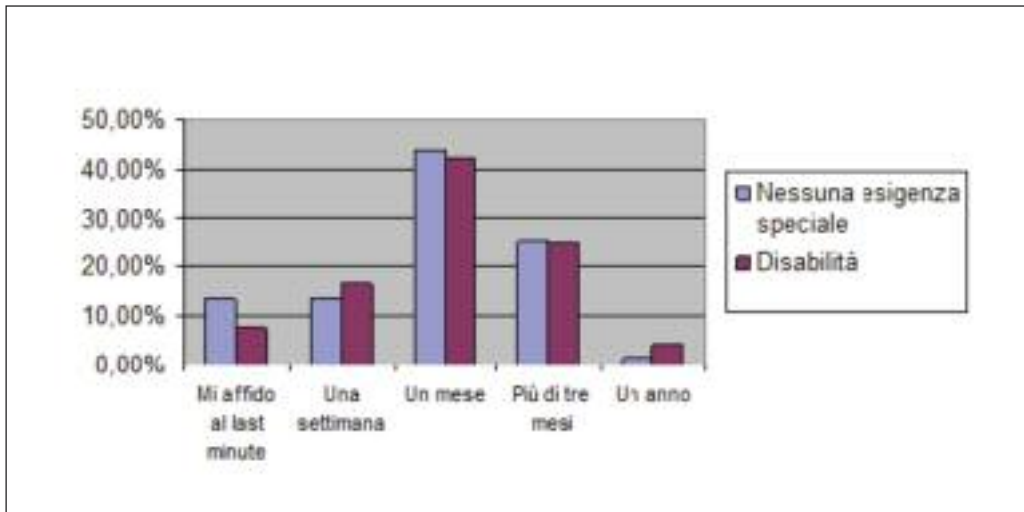
Figura 8 – Durata delle vacanze per soggetti disabili e non



Fonte: ISFOL, 2010

Come possiamo notare dalla tabella sottostante, il gruppo con disabilità, come quello senza disabilità, organizzano la vacanza circa un mese prima, mentre sempre una consistente percentuale indifferenziata di intervistati tende a “prepararsi” più di tre mesi prima, con una leggerissima differenza a favore del gruppo senza esigenze speciali (25,3%).

Figura 9 – Tempi di organizzazione della vacanza per soggetti disabili e non



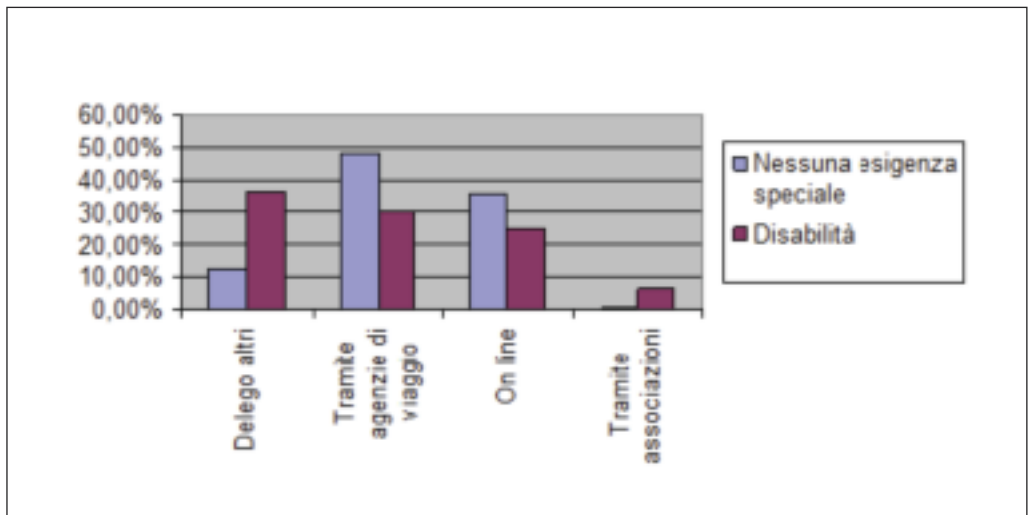
Fonte: ISFOL, 2010

Per quanto riguarda le modalità di informazione sui luoghi in cui si è intenzionati a trascorrere un periodo di vacanza, il passaparola, i siti web specializzati e le agenzie di viaggio rappresentano le tre tipologie di esperienza maggiormente vissute dal gruppo dei disabili per la raccolta di notizie utili nella fase organizzativa. Solo l'11,7% trae le informazioni necessarie dai siti internet dedicati a persone con problemi specifici; bassissima risulta invece essere la percentuale dei disabili che ricorre agli uffici pubblici di promozione del territorio, il 2,1%; tale dato indica la mancanza di fiducia nei riguardi di uffici territoriali preposti all'informazione sul turismo accessibile.

Gli intervistati del gruppo senza esigenze tendono a distribuire le loro risposte in una gamma più ampia di variabili, dove, comunque, come nel caso precedente, sono le stesse modalità di internet e delle agenzie di viaggi a raccogliere il numero più elevato di preferenze. Decisamente inferiore, invece, è l'incidenza del passaparola in quest'ultimo sottogruppo; infatti solo il 41,2% degli intervistati hanno affermato di rivolgersi informalmente alla propria rete di amici e conoscenti per ottenere informazioni riguardo le proprie intenzioni di trascorrere periodi di vacanza in una o più determinate località.

Sul versante dei canali attraverso i quali i soggetti intervistati effettuano le proprie prenotazioni, dalla tabella sottostante si evince come poco più di un quarto della popolazione con esigenze particolari tenda a delegare, a riguardo, parenti e amici, (36,4%), mentre il gruppo senza esigenze è orientato a privilegiare canali più "autonomi", come le agenzie di viaggi (48,3%) e le prenotazioni *on-line* (35,7%).

Figura 10 – Canali di prenotazione della vacanza utilizzati da soggetti disabili e non



Fonte: ISFOL, 2010

Per quanto riguarda i fattori che maggiormente incidono sulla scelta di un determinato operatore turistico, osserviamo come il 46,6% del sottogruppo dei disabili indichi, nell'aspetto economico, l'elemento principe di incidenza, mentre molto bassa risulta la percentuale,

l'8,5%, della stessa sottopopolazione riguardo la reperibilità dell'operatore sulla rete internet. Molto simile risulta la percentuale, relativa all'aspetto economico, (il 50%); è bassa la percentuale, poi, di soggetti che si rivolgono ad internet (13%), ma il valore inferiore in assoluto è quello relativo alla presenza di operatori specializzati per turisti con esigenze particolari, il 7,2%.

Al quesito relativo alle strutture ricettive che i due gruppi solitamente scelgono per gli alloggi vacanzieri, 1055 soggetti rispondono a tale domanda, su un totale di 1101 che affermano, almeno una volta nella loro vita, di aver effettuato un viaggio di relax. Dei 906 intervistati disabili, 582, pari al 64,2%, preferiscono soggiornare in hotel e 185 (20,4%) scelgono invece i villaggi turistici. Sempre questo gruppo appare particolarmente refrattario nella scelta di soluzioni che riguardino lo scambio di case o appartamenti, l'alloggio in camper, la roulotte e le tende, gli istituti religiosi o le residenze sanitarie assistite, i cui valori oscillano tra l'1,9% e il 3,2%. Anche nel gruppo dei non disabili risulta elevata la percentuale dei soggetti che soggiornano solitamente negli hotel, il 67,1%, e nei villaggi turistici, il 35,6% e, parimenti al gruppo precedente, sussiste una certa resistenza nella scelta degli alloggi, istituti religiosi e case per ferie (2%) e lo scambio di appartamenti (1,3%).

2.5 LE ATTESE E I DESIDERI DEL TURISTA SENZA OSTACOLI

Una percentuale molto elevata dei due campioni intervistati ha risposto al quesito sulle tipologie di vacanza mai realizzate ma fortemente desiderabili in un prossimo futuro. La dimensione legata al "sogno a occhi aperti" ha fortemente attivato la volontà degli rispondenti nel fornire interessanti indicazioni sia sul versante, appunto, della tipologia, sia su quello più propriamente associato al "bisogno concreto" di *comodità esperibili*, che qualsiasi modalità di vacanza desiderata sia ad esse collegata.

Il contatto con la natura, mare o montagna, parchi naturali o animal watching appare essere, ancora una volta, un elemento di forte condivisione tra i due sottogruppi, con valori che superano abbondantemente il 70%. Anche le vacanze "culturali", con visite in città storiche e siti archeologici sono fortemente desiderate all'interno dell'intero campione; mentre le limitazioni del *deficit* psico/fisico creano una forte discrepanza tra il gruppo con esigenze che desidera una vacanza "avventurosa", il 9,4%, e quello senza esigenze, naturalmente più propenso a tale genere di esperienze, quasi il 30%.

Per quanto riguarda il quesito attinente le caratteristiche che i soggetti dei due sottogruppi ritengono necessarie al soddisfacimento delle loro principali esigenze, una attenta lettura dei dati potrebbe indurre la formulazione di due tipologie di riflessione. La prima si riferisce alle varie modalità di risposta, le cui percentuali risultano essere o molto alte o molto basse, ma sostanzialmente simili nei due gruppi; sintomo questo della *indifferenziazione* sull'importanza assegnata dall'intero campione ad alcune "caratteristiche" ritenute fondamentali. E non è certamente un caso che alcune di queste siano considerate assolutamente basilari, a *prescindere* dalla presenza di *deficit* nei soggetti intervistati. La vicinanza ai luoghi di interesse, la bellezza dell'ambiente, l'ospitalità, l'assistenza, rappresentano certamente principi cardine per tutti, per non parlare poi della enorme attenzione che i due sottogruppi esercita-

no nei confronti dell'igiene e del rapporto qualità/prezzo, nelle quali la modalità "molto importante" ha ricevuto un consenso quasi plebiscitario, con valori che superano abbondantemente l'80%.

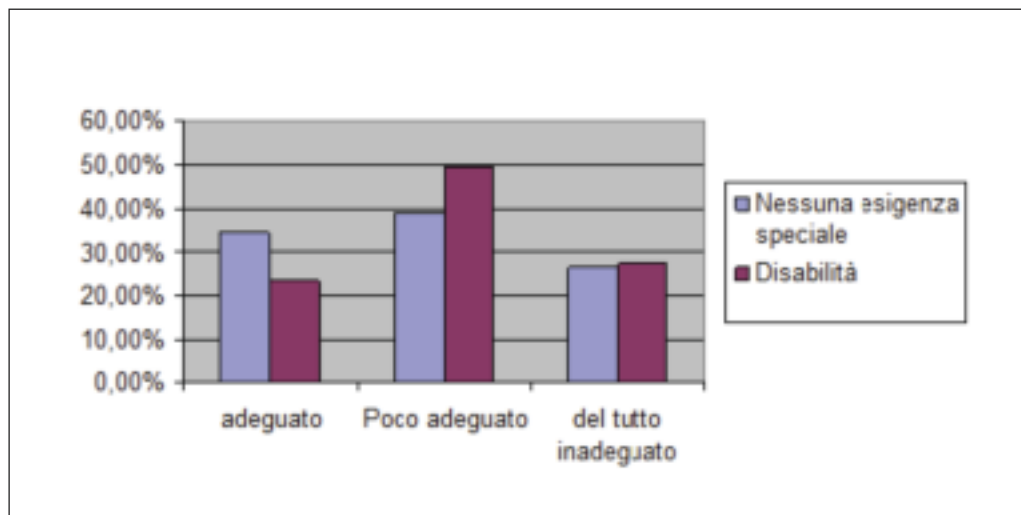
Sono presenti, altresì, una serie di "caratteristiche" che invece risentono inevitabilmente della condizione di "normalità", o meno del *soggetto-turista*. E' sostanzialmente evidente come l'accessibilità agli ambienti e la facilitazione negli spostamenti in loco siano considerati, all'interno di un periodo di vacanza, aspetti molto più importanti nei soggetti che sostengono di avere esigenze particolari, rispetto a quelli che invece lo dichiarano di non avere, e la differenza dei valori tra i due gruppi, infatti, risulta notevole.

L'ovvia e scarsa importanza che viene posta dal gruppo dei non disabili nei confronti delle barriere architettoniche (quasi il 18%) è chiaramente "compensata" dall'alta attenzione del gruppo dei disabili (73,4%). Notiamo lo stesso fenomeno anche per la variabile "eventuali ausili per persone con esigenze speciali", dove la modalità "nessuna importanza" raccoglie quasi il 20% delle scelte del gruppo senza esigenze, e solo il 24%, della stessa popolazione sulla modalità "molto importante"; situazione completamente opposta nel gruppo con esigenze (3,7% e 71,6%).

Tra i due sottogruppi, la similitudine o la differenza nei valori percentuali risulta notevole anche su altre due variabili chiave di tale quesito, ciò a sottolineare ancora di più quelli che sono gli aspetti ritenuti *imprescindibili*, analoghi o differenziati, tra coloro che hanno o non hanno esigenze particolari: la presenza di presidi sanitari rappresenta un caso di forte analogia (quasi il 37% sulla modalità "molto importante" per il gruppo senza disabilità contro il 37,7% del gruppo con disabilità). All'opposto, la presenza di servizi personalizzati, dove, invece, il 62% del gruppo con esigenze considera "molto importante" tali prestazioni, contro solo il 25% del gruppo senza esigenze.

In ambedue i gruppi, dei 1328 soggetti rispondenti alla domanda che riguardava l'adeguatezza del reddito alle proprie esigenze di viaggio, 180 non presentano esigenze speciali, a fronte di 1148 individui che invece possiedono una o più disabilità. Nel primo gruppo, la modalità con il maggior numero di scelte risulta essere: "poco adeguata", con un valore percentuale che si aggira intorno al 39%; ma anche la "piena adeguatezza" sembra essere ampiamente rappresentata (34,4%). La medesima sorte non coinvolge il gruppo più importante della nostra indagine, in quanto alla "poca adeguatezza" si è rilevata una percentuale molto prossima al 50%, mentre nella "piena adeguatezza" si osserva un valore che tocca soltanto il 23,3%. Il popolo degli *insoddisfatti totali* appare abbastanza elevato in entrambi i sottogruppi; il 26,7% del gruppo senza disabilità e il 27,3% del gruppo con esigenze hanno affermato, infatti, che il proprio reddito è del tutto inadeguato per quanto riguarda le proprie istanze di viaggio.

Figura 11 – Capacità del reddito di soddisfare le esigenze turistiche per soggetti disabili e non



Fonte: ISFOL, 2010

Capitolo 3

TURISMO ACCESSIBILE: BUONE PRATICHE ED ECCELLENZE

3.1 LE BUONE PRATICHE NEI TERRITORI INDAGATI

Il concetto di buona pratica o buona prassi, è entrato nell'uso comune delle lingue europee (*best practices*) per indicare che il metodo scelto per la realizzazione di un progetto ha dimostrato di essere efficace e può quindi essere preso come esempio da chi vuol portare avanti progetti simili. Buona pratica è come il marchio di qualità attribuito a un processo che, grazie alla sua virtuosità, può essere in tutto o in parte trasferito in contesti diversi da quello in cui è stato attuato.

Una buona pratica dunque contiene gli elementi positivi di rilievo dell'esperienza presa a modello (esempi: la costruzione di edifici e strutture che aboliscono le barriere architettoniche e permettono a tutti, anche a quelli che sono in condizioni fisiche particolari, di vivere senza troppe difficoltà gli ambienti abitativi; la realizzazione di strumenti didattici e di informazione secondo linguaggi come il Braille o la LIS, che permettano la comunicazione anche agli ipovedenti e agli ipoacusici; la preparazione di diete e pasti che tengano conto delle incompatibilità alimentari di cui molte persone soffrono, la creazione di servizi per il tempo libero che consentano l'inclusione sociale di persone che si trovano in condizioni particolari, così come le attività culturali che mirano a diffondere la cultura dell'accessibilità per tutti).

Una pratica è quindi buona per l'efficacia dei suoi risultati, per le caratteristiche di qualità interna che la pratica stessa contiene e per il contributo offerto alla soddisfazione/soluzione del bisogno/problema su cui è nata.

Gli elementi standard o requisiti principali che deve esprimere una pratica per essere definita non solo buona, ma utile alla disseminazione sono:

- l'adeguatezza e la completezza del quadro logico progettuale e attuativo,
- l'innovatività, ovvero la capacità del progetto/modello di produrre soluzioni nuove, creative e qualitativamente consistenti,
- la riproducibilità, ossia la possibilità offerta dal progetto/modello di essere riprodotto in presenza di problemi analoghi o simili a quelli che lo hanno originato,
- la sostenibilità, in altri termini l'orientamento del progetto/modello di fondarsi, in una visione prospettica, sulle risorse esistenti o capacità di generare essa stessa nuove risorse.

In tema di *Turismo Accessibile* l'espressione buona pratica indica le azioni necessarie affinché un progetto possa avere ricadute ed effetti positivi su persone che si trovano in condizioni speciali, permettendo loro di accedere al godimento dei beni turistici.

Adottare una buona pratica, implica per gli operatori turistici, per le Istituzioni e per il settore del turismo in generale, il predisporre una progettazione di strutture e servizi attenta alle esi-

genze di una utenza allargata e per tutti, lo sviluppo di un approccio culturale che veda il turismo come un bene/diritto aperto a tutti i cittadini.

L'individuazione delle buone pratiche che presentiamo risponde all'intento di far conoscere esperienze che sono state recentemente realizzate e costituiscono casi in cui il tema dell'accessibilità è stato al centro della progettazione e dell'ideazione del luogo, del servizio, del percorso.

Il fatto che queste esperienze siano recenti è importante perché sottolineano quanto sia cresciuta in questi anni la domanda di turismo per disabili e come l'obiettivo dell'accessibilità sia affrontato in maniera adeguata da chi ha già un approccio sistemico ai problemi.

La raccolta di alcune buone prassi in materia di *Turismo Accessibile*, che non vuole essere assolutamente esaustiva, ma meramente esemplificativa, ha riguardato l'individuazione di attività (viaggi, percorsi, accoglienza, escursioni, guide), dove la ricerca dell'accessibilità ha prodotto esiti importanti e cambiamenti significativi che possono essere assunti come punti di riferimento per chi voglia a sua volta innovare in questo campo.

Si specifica che non si è individuato come criterio di scelta pubblico/privato, in quanto, per tale settore, al di là del soggetto da cui parte l'iniziativa, tutte le sinergie devono essere messe in campo per sperimentare nuove soluzioni replicabili.

Le buone prassi sono state selezionate secondo i seguenti criteri:

- in primis, regioni coinvolte nell'indagine (Campania, Lazio, Abruzzo, Toscana);
- servizi assicurati e fruibili da parte degli utenti;
- indicazioni ricevute dai testimoni privilegiati e dalle associazioni del settore che hanno svolto la ricerca.

Altre esperienze sono state, poi, evidenziate a prescindere dal luogo di svolgimento, in quanto sono apparse significative.

Per concludere sono stati simulati un viaggio ed un soggiorno, con il fine di evidenziare i servizi *WEB*, nonché i trasporti aeroportuali e ferroviari disponibili oggi in Italia per persone disabili.

3.1.1 Campania - "Il Paese di Alice"

Un luogo virtuale in cui il disabile psichico diventa "abile", può estrinsecare le proprie potenzialità, viene aiutato dall'ambiente protetto e da professionisti che ne accolgono le istanze e ne promuovono l'operatività. Realizzato dalla Cooperativa Voloalto di Battipaglia, il progetto è stato inserito nel Piano di Zona con Comune capofila Eboli. Il Paese di Alice offre servizi per il tempo libero promuovendo l'integrazione e l'interazione sociale attraverso l'attivazione di laboratori teatrali destinati alle fasce deboli, tra cui disabili psichici.

I laboratori costituiscono una modalità per attivare percorsi socio-riabilitativi che, in collaborazione con l'Asl, le Amministrazioni locali, i Piani di Zona, portino alla creazione di una rete di self-help tra i destinatari dell'intervento e il territorio.

Il progetto, nato nel 2004, è individualizzato per ciascun utente psichiatrico per il quale viene stabilito un percorso rieducativo e riabilitativo da realizzarsi in fasi successive durante l'orario di permanenza presso la cooperativa. In sede si svolgono attività sociali, ludiche, ricreative, manipolative, ma anche di formazione ed informazione. Si stabilisce, inoltre, un livello di colloquio continuo con gli utenti che consente loro di integrarsi all'interno del grup-

po e di svolgere attività anche al di fuori della sede, acquisendo un maggior controllo sulle proprie azioni e riuscendo ad esprimere agli operatori timori, ansie, dubbi caratteristici delle patologie psichiatriche.

3.1.2 Lazio - La "Tornavento"

Con lo scopo di aprire il mondo del mare a persone meno fortunate costrette sulla sedia a ruote e a rendere questo mondo uno spazio usufruibile e godibile da tutti, a Sabaudia in provincia di Latina, è nato un centro specializzato nella produzione di barche, sia a vela che a motore, completamente accessibili. E' stata altresì costituita una scuola di vela e di navigazione.

La "Tornavento", prima barca a vela di grandi dimensioni completamente gestibile da persone con paraplegia agli arti inferiori, è stata varata nel 1998. Dopo i primi successi, nel 2001, venne costruita una barca ancora più grande che permette di avere maggiore autonomia ed affrontare anche una lunga navigazione in termini di distanza e di durata: una vera e propria barca da crociera o da regata.

Tutto a bordo è studiato in modo che la barca possa essere gestita in tutti i suoi aspetti anche senza l'aiuto di una accompagnatore. Tra le novità assolute c'è un sistema brevettato per consentire di fare il bagno in mare senza dover ricorrere a gru dall'aspetto poco gradevole.

Attualmente, Sabaudia Etica sta realizzando una barca a motore "Easyboat", una barca per tutti coloro che non possono usare gli arti inferiori o che non hanno più l'età per arrampicarsi sulla scaletta o saltare a bordo della barca dal molo. Inoltre, la Scuola Vela e di Navigazione Sabaudia, è all'avanguardia nell'insegnamento della vela e della navigazione in mare per persone che presentano difficoltà motorie e possiede svariate barche accessibili.

3.1.3 Abruzzo - "Una regione per tutti"

Nel 2010, promossa dall'Associazione di Chieti "Diritti diretti onlus" e pubblicata sul mensile "Tutto Abruzzo", ha preso l'avvio la prima rubrica che in regione tratta temi legati alla disabilità e il tempo libero. L'iniziativa editoriale dal titolo "*Turismo Accessibile* -Abruzzo, una regione per tutti", informa sulle "buone pratiche" messe in campo nelle quattro province, non solo per informare gli utenti interessati, ma anche per indurre un numero sempre maggiore di aziende del settore ad essere socialmente responsabili.

Si segnala che, nel numero di ottobre 2010, viene fatto esplicito riferimento alla ricostruzione della città de L'Aquila senza barriere. L'articolo intende sensibilizzare sull'opportunità di ricostruire la città rendendola accessibile, anche nella considerazione che La Banca Mondiale ha stabilito che i costi per includere i criteri di accessibilità al momento della costruzione di un edificio o di uno spazio urbano sono minimi (cioè: meno dell' 1 % del costo totale della struttura), mentre gli adeguamenti successivi sono molto più dispendiosi.

3.1.4 Toscana - "Vietato non toccare"

Il progetto è promosso dalla Università di Siena e si propone di favorire una puntuale conoscenza degli elementi che impediscono alle persone in condizioni di disabilità di fruire degli spazi-ambienti dedicati all'arte, nonché di acquisire corrette metodiche progettuali e di intervento per eliminare quegli ostacoli comunemente definiti "barriere architettoniche" attraverso

so la realizzazione di una serie di sperimentazioni di percorsi museali. “Vietato non Toccare” è un modo di pensare alla progettazione in maniera innovativa, completamente universale, che ha come modello di riferimento, non una particolare tipologia di utenza, ma *l'uomo* e tutte le trasformazioni che durante l'arco della vita si trova ad affrontare. Si tratta, quindi, di un vero e proprio laboratorio di progettazione dove ci si confronta, oltre che con le barriere architettoniche sensoriali, anche con alcuni aspetti legati alle barriere di tipo concettuale. Queste ultime, tra l'altro, possono alterare la percezione visiva e spaziale a causa di “disordini” strutturali o di arredo (segnaletica, attrezzature, ecc ...) che comportano difficoltà ambientali anche per soggetti normodotati e, sempre nello spazio museale, si affronta inoltre il tema delle barriere emotive, cioè la percezione di ambienti insicuri, pericolosi, faticosi, legata alle particolari condizioni psicofisiche di alcuni determinati soggetti.

Per promuovere questa nuova cultura nella progettazione, l'Università ha pensato di partire da una sperimentazione-provocazione di un primo percorso museale che fosse capace di attirare la curiosità di chi non vede e di chi non vuol vedere. E' così che nasce “*vietato non toccare*”, un itinerario tattile-olfattivo che tutti i visitatori potranno percorrere indossando una mascherina che li renderà ciechi. L'innovazione del progetto è rappresentata da una progettazione che ha messo a confronto diversi punti di osservazione.

Considerato che l'attenzione specialistica e settoriale nei confronti delle difficoltà delle persone con disabilità ha portato quasi sempre a progettare in base ad un approccio limitato, mirato a soluzioni “speciali” a misura di disabile, contrapponendo uno standard di disabilità allo standard dell' “uomo medio”, l'esigenza che è emersa dal confronto è quella di assumere una metodologia che presti maggiore attenzione all'utente per abbattere le barriere mentali (pregiudizi, paure, stereotipi etc.) al fine di smentire l'handicap.

Questi i punti caratterizzanti del percorso:

- l'utilizzo di prototipi tattili ed olfattivi (totem con incisioni in bassorilievo che rappresentano scene di caccia e di agricoltura, aromatizzati con essenze che riproducono gli odori del pellame e del muschio); pannellature in braille, pannellature con contrasti cromatici e caratteri cubitali per ipovedenti; mappe tattili adatte a persone vedenti, ipovedenti e cieche; strumenti e tecniche che, prendendo le mosse da una logica conoscitiva ed interpretativa tattile, possano dimostrarsi efficaci anche per chi vede, secondo i principi di progettazione per ogni tipo di utenza;
- un impianto di illuminazione rispondente alle esigenze degli ipovedenti;
- progettazione di libri in formato A4, in bianco e nero, con disegni a rilievo e testi in nero e braille seguendo criteri di progettazione pluri-sensoriale e ponendo particolare attenzione alle persone con disabilità del croma, del campo visivo e di persone con cecità congenita e acquisita;
- uno spazio-laboratorio per i bambini;
- laboratori esperienziali per la formazione di guide, animatori ed insegnanti.

3.2 ALTRE ESPERIENZE: CONTATTO CON LA NATURA

3.2.1 *Con il vento in poppa*

Il progetto è stato realizzato da Andrea Stella, un paraplegico a bordo del suo catamarano. Questa la storia di Andrea, un giovane di Thiene che si trovava a Miami, in Florida in vacanza premio dopo la laurea. Capitato casualmente in una sparatoria riportò lesioni gravissime al polmone e al fegato. Dopo essere rimasto in fin di vita per due mesi e alla fine di una lunga convalescenza suo padre, un costruttore di arredi con la passione delle navi, pensò di riconciliarlo con il mondo spingendolo a fare vela cercando l'imbarcazione più adatta alle sue esigenze. Il catamarano, un multiscafo che a differenza delle imbarcazioni a scafo singolo comporta un'inclinazione ridotta dell'imbarcazione (massimo 4/5°), è diventato il mezzo ottimale per ospitare persone in carrozzina. Una serie di ricerche portarono alla realizzazione di pedane mobili, all'abbattimento di dislivelli, all'utilizzo ottimale degli spazi in modo che il catamarano diventasse un'abitazione ideale per chi volesse navigare e fare vela, superando le difficoltà dello stare in carrozzina.

La zona della barca dove si è raggiunto un risultato eccezionale è stata quella delle cabine realizzate negli scafi. Le due a poppa (su quattro) sono state rese accessibili mediante uno studio preciso delle dinamiche di movimento delle carrozzine arrivando a realizzarle dotate di due bagni accessibili. Lo spazio è sicuramente minimo, ben inferiore alle misure che ad esempio prevede la legge che disciplina la realizzazione dei servizi igienici accessibili nei locali pubblici, ma sufficienti perché un disabile in carrozzina possa autonomamente accedervi e utilizzare la cabina e i servizi.

Il catamarano costruito su misura è diventato negli anni un vero laboratorio progettuale e l'attività velica di Andrea Stella è stata specificamente dedicata al coinvolgimento di persone disabili che possono svolgere a bordo dell'imbarcazione una speciale scuola vela.

Questa iniziativa coinvolge ogni anno circa 700 persone, tra cui 200 disabili che, accompagnati da medici e fisioterapisti, trascorrono una giornata in piena libertà a bordo dell'imbarcazione, assumendo il valore dell'accessibilità come opportunità per ottenere condizioni migliori, quasi ideali, nell'espletamento di gesti quotidiani: salire senza fatica, evitare i pericoli di scivolo, avere ogni cosa a portata di mano, utilizzare e godere di tutti gli spazi vivibili, muoversi sull'imbarcazione senza impaccio. Andrea Stella percorre i mari d'Italia fermandosi nei porti per consentire le gite ai disabili delle zone limitrofe, per tenere seminari nelle Università del territorio, per incontrare gli amministratori locali, per avere contatti con le scuole interessate a promuovere una cultura della accessibilità.

Inoltre, attraverso un'Associazione creata di recente, Stella ha esteso il suo campo di interesse e di azione promuovendo la prima scuola di arte plastica diretta da un non vedente, Felice Tagliaferri. Inoltre, con il progetto "Una Casa per Tutti", Stella ha ipotizzato la realizzazione di un edificio ponte a disposizione delle famiglie di persone che si trovano al termine della fase di ospedalizzazione postuma ad una lesione spinale e con la esigenza di essere ospitati in strutture accoglienti e accessibili.

3.2.2. Parchi accessibili

Il progetto Parchi Accessibili promosso dal CTS (Centro Turistico Studentesco) in collaborazione con Legambiente è stato avviato nel 2003/2004 con il contributo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed ha come obiettivo quello di favorire l'integrazione di categorie svantaggiate nel tessuto sociale e allo stesso tempo di stimolare lo sviluppo socio-economico delle aree protette attraverso forme di turismo sociale.

Il tema della accessibilità e fruibilità delle aree protette costituisce elemento fondamentale della qualità del turismo, che unisce la tutela della natura e della biodiversità alla creazione di strumenti per lo sviluppo sostenibile e per la realizzazione di condizioni che rendano possibile il turismo anche alle persone in condizioni speciali.

Gli aspetti sociali e culturali costituiscono, a fianco di quelli ambientali ed economici, uno dei pilastri su cui si basa il concetto di sostenibilità e accessibilità per tutti, dove i principi etici di dignità e rispetto della persona assumono un rilievo particolare.

La stessa Legge Quadro sulle aree protette, nella definizione degli strumenti di pianificazione e controllo dei parchi, richiama gli Enti di gestione al dovere sociale di garantire a tutti la possibilità di accedere alle aree protette e di beneficiare del contatto rigenerante con il mondo naturale.

3.2.3 Sentieri per tutti

"Sentieri per tutti" fa parte del progetto più ampio progetto "Foreste aperte", realizzato dall'Ente Foreste della Sardegna nell'intento di promuovere la conoscenza delle più belle Foreste demaniali della Sardegna. Queste sono gestite dall'Ente medesimo nella rete ecologica regionale che comprende i parchi naturali regionali, le oasi di protezione faunistica e i siti di interesse culturale. L'obiettivo del progetto è quello di richiamare l'attenzione sull'importanza dell'utilizzazione sostenibile delle foreste che sono un bene collettivo di straordinaria valenza naturalistica, ambientale, storica ed economica. A questo obiettivo principale, altri se ne sono aggiunti, in particolare quello della fruizione turistica allargata alle persone in condizione di disabilità.

Il progetto, infatti, è stato curato, per l'aspetto progettazione e caratteri della sentieristica, per persone disabili con lo scopo di rendere possibile l'inclusione del pubblico più giovane attraverso escursioni di una sola giornata, escursioni notturne con pernottamento nei bivacchi, laboratori e appuntamenti musicali.

Gli elementi di innovazione riguardano la creazione di percorsi che possono integrare gli interessi di molteplici categorie di cittadini: le esigenze di persone in condizioni di disabilità con quelli di persone senza esigenze speciali. Inoltre, per quanto riguarda gli ausili, le soluzioni tecniche adottate sono molto valide come, ad esempio, il mezzo di locomozione "tricyclette". Altro elemento di rilievo riguarda la capacità del progetto di creare sinergie tra i vari attori del territorio (artigiani, artisti, cooperative, associazioni come CAI, lega ambiente) e di creare reti tra altre realtà anche lontane dal territorio in cui l'evento si svolge. Un ulteriore aspetto qualificante del progetto riguarda l'elevato potenziale di diffusione del modello, il quale ha già dato risultati inaspettati, poiché l'Università di Cagliari, che realizza un Master per gli Operatori Naturalistici Ambientali, ha inserito nel programma del corso di specializzazione i percorsi delle foreste.

3.3 ALTRE ESPERIENZE: FRUIZIONE DEI BENI CULTURALI

3.3.1 Un tesoro della storia a portata di tutti

Gli scavi di Ostia Antica sono una delle tappe preferite dai turisti provenienti da tutto il mondo. Certo gli interventi di accessibilità sono esigui rispetto alla vastità della zona, ma gli scavi in generale possono essere visitati da persone diversamente abili. L'accessibilità del luogo è stata risolta attraverso una serie di adeguamenti strutturali, ad iniziare dalla biglietteria, situata a pochi metri dall'ingresso e facilmente raggiungibile da persone su sedia a ruote. Considerato che il percorso principale di visita è difficilmente fruibile da persone con disabilità motorie per la presenza della pavimentazione originaria (strada basolata), è stato previsto un percorso alternativo, parallelo a quello principale e collocato su un piano di quota più alto, che consente di costeggiare gli scavi. Tale percorso è utilizzato anche dai veicoli che hanno il permesso di accedere all'area. In prossimità del Foro delle Corporazioni è stato realizzato un itinerario attrezzato per i visitatori con disabilità visiva che consente a questi ultimi di addentrarsi nel percorso principale di visita degli scavi ed in particolare di giungere al Teatro. Il percorso citato ha le seguenti caratteristiche: pavimentazione in mattonato; balaustra di protezione; piccolo zocchetto che delimita il percorso; totem informativi dotati di mappa tattile, informazioni in braille, scritte a rilievo. Una nota di merito va data al pannello sperimentale tattile sulla tecnica di esecuzione di un mosaico, dove le tessere bianche sono poste ad un livello inferiore alle nere per consentire ai non vedenti di percepire il disegno e la diversità dei colori.

3.3.2 Forme da toccare

Dopo l'esperienza del Museo Tattile Omero ed il nuovo museo di Varese per i non vedenti, un ulteriore progetto sta per essere realizzato ad Ancona. Si tratta del primo laboratorio per sviluppare tecnologie destinate alla percezione delle opere d'arte da parte degli ipovedenti e dei non vedenti.

Infatti le differenti tecniche e sistemi di illuminazione consentono di aumentare, attraverso il rapporto tra luce, illuminazione ed ambiente, il grado di percezione e "fruizione" delle opere d'arte, siano esse quadri o sculture, da parte di ipovedenti e non vedenti e comunque di persone con problemi di vista, fino a migliorarne le capacità visive. Fino ad ora, molto successo avevano avuto i progetti di percezione tattile di modelli di scultura creati attraverso tecnologie digitali e messi a disposizione dei non vedenti. Ora, con il nuovo e primo progetto a livello mondiale, un sistema di controllo permette di realizzare scene luminose complesse e dinamiche che aumentano anche la percezione visiva dell'opera.

3.4 ALTRE ESPERIENZE: COMUNICAZIONE E SPERIMENTAZIONI TECNOLOGICHE

Un numero di città, che sta quotidianamente aumentando, ha realizzato vere e proprie guide per l'accessibilità dei luoghi. Ricordiamo: Asti, Bologna, Caserta, Como, Ferrara, Firenze, Genova, Lecco, Lodi, Mantova, Modena, Padova, Palermo, Parma Pavia, Pisa, Ravenna,

Roma, Venezia. Alcune di queste guide, scaricabili dai rispettivi siti, sono anche destinate a non vedenti e non udenti.

3.4.1 Roma Mobile Guide

È stata presentata in Campidoglio nel mese di gennaio scorso. Si tratta di uno strumento multimediale ed interattivo per navigare nelle 400 strutture ricettive turistiche sul territorio cittadino.

La guida, unica nel suo genere, è stata pensata per tutti: proprio per questo è stata integrata con funzioni direttamente rivolte al mondo della disabilità, in modo che il turista diversamente abile possa sempre scegliere tra le strutture più comode e più accessibili orientandosi semplicemente attraverso il proprio telefonino. "Rome Mobile Guide" è basata sulla piattaforma AGENORE®. Questo programma si propone di sfruttare le potenzialità delle nuove tecnologie, fornendo all'utente la possibilità di utilizzare il proprio dispositivo mobile come una vera guida turistica della città. Il software è stato progettato sotto il profilo della multi piattaforma. Questo significa che sarà disponibile per tutti gli apparecchi mobili più diffusi. Attraverso questo innovativo programma, l'utente potrà creare veri e propri itinerari personalizzati e organizzarli come se avesse sotto mano un taccuino di viaggio, adattandolo secondo i propri gusti e interessi. Le guide, inoltre, sono disponibili in diverse lingue. In particolare per i disabili sarà possibile consultare un ampio database di informazioni, sempre aggiornate, sul livello di accessibilità di ogni destinazione e punto di interesse, monumento, luogo di culto, ristorante, albergo. Insomma, un'inesauribile fonte di notizie utili su tutto quello che c'è da fare e da vedere della Capitale.

3.4.2 La videoguia di Bologna

È un prototipo realizzato dalla Provincia ed è pensato e dedicato a tutti i disabili: la tastiera è dotata di lettura agevolata, con colori nero su giallo, il puntino del 5 è indicato in braille come punto di riferimento e lo STOP e il PLA Y sono in rilievo; per quanto riguarda l'audio, due attori professionisti, un uomo e una donna, hanno prestato le proprie voci per la narrazione e rendono l'ascolto molto gradevole. La guida offre 80 minuti di parlato per un totale massimo di tre ore di visita; il parlato si allinea con i testi presenti sul video e ad ogni schermata corrisponde un blocchetto di testo compiuto. I testi sono stati semplificati (questa guida è infatti adatta anche per i dislessici) ma non sono mai banali e sono stati testati con SMOG (Simple Measure of Gobbledygook) un sistema di verifica che testa la comprensibilità del testo almeno a livello di un quindicenne. Il cosiddetto "effetto karaoke" poi, ovvero la progressiva illuminazione del testo mano a mano che il parlato procede, aiuta la lettura a chi di solito segue il testo con il dito; la guida, inoltre fornisce, ogni volta che è possibile, le indicazioni per "aggirare" le barriere architettoniche, segnalando quindi per esempio entrate laterali o dando anche le misure di eventuali barriere in modo che l'utilizzatore possa scegliere se affrontarle o meno a seconda delle proprie limitazioni fisiche; ogni tappa del percorso prevede un video in LIS in cui viene raccontato un aneddoto o una curiosità tradotta in lingua dei segni; per facilitare l'orientamento lungo il percorso, la guida viene distribuita corredata da una mappa: un pieghevole A4 che contiene le istruzioni della guida, i riferimenti numerati dei luoghi di interesse illustrati dalla guida e i numeri utili per contattare l'Ufficio Informazioni Tu-

ristiche. La stessa mappa è stata realizzata anche in versione braille, leggermente semplificata e con legenda sempre in braille, disponibile sul sito del Comune di Bologna per permettere ai visitatori non vedenti di scaricarla e stamparla direttamente a casa propria.

3.4.3 Guida al Turismo Accessibile nel Salento

Una menzione particolare si ritiene di dare alla “Guida al Turismo Accessibile nel Salento” a cura dell’associazione “Anyway AccesSalento”. Infatti l’innovatività dello strumento sta nell’aver costituito un’equipe di giovani disabili per la valutazione dell’accessibilità delle strutture turistiche e ricreative presenti sul territorio salentino rilasciando loro un marchio di qualità riconosciuto dalla Regione, in modo che ogni struttura visitata e giudicata accessibile potesse essere subito riconosciuta come tale.

L’obiettivo finale di AccesSalento era quello di creare un circuito di informazioni sulle strutture accessibili, che, elencate su un sito internet e su una guida turistica, potesse essere di aiuto al viaggiatore “disabile”, fornendo tutte le informazioni, in modo da favorirne sempre di più l’integrazione e la partecipazione alla vita sociale. La guida sull’accessibilità turistica salentina ed il sito internet che l’accompagna contengono, infatti, una descrizione molto accurata delle strutture ricettive (alberghi, agriturismi, b&b, campeggi ..) di tutto il territorio, al fine di fornire alle persone con difficoltà gli elementi per valutare il grado di accessibilità della struttura stessa rispetto alle specifiche esigenze individuali e per programmare propri spostamenti in autonomia.

3.4.4 MapAbility

È un esperimento che sfrutta la potenzialità del *WEB*. Con il sostegno del Rotaract sarà realizzata la mappa online di dieci città in Italia. Dieci aree metropolitane per un totale di oltre tremila chilometri di strade saranno dunque “mappate” digitalmente, così da rendere possibile l’individuazione di barriere architettoniche per ogni tipo di disabilità, ostacoli vari, qualità del manto stradale e presenza o meno di marciapiedi, varchi, scivoli. Le città sono state scelte all’interno di un elenco rappresentativo, dei dieci distretti Rotaract d’Italia e sarà determinante la collaborazione territoriale di operatori e volontari per raccogliere i dati e costruire le mappe. MapAbility utilizza infatti un sistema di raccolta dati rapido, efficiente e completamente interattivo che sfrutta le moderne tecnologie GPS presenti negli smartphone più moderni. I dati raccolti tramite i rilievi fotografici sui territori vengono classificati direttamente via *WEB* e arrivano al team di MapAbility che può verificarne la correttezza e procedere alla costruzione dei percorsi attraverso strumenti informatici appositi. Il risultato finale sarà una mappa digitale di strade consultabile dal proprio cellulare, Pc o Ipad, dove si potranno trovare informazioni circa la presenza di barriere architettoniche o ostacoli per le diverse tipologie di disabilità: negozi, parchi, spiagge, sentieri di montagna e centri storici.

L’interattività è elemento essenziale non solo al momento della creazione originaria ma anche in fase di consultazione e di costante aggiornamento.

3.4.5 Walky Talky e Intersection Explorer

Saranno presto realizzate da Google per il sistema operativo Android. Si tratta di due applicazioni specificatamente dedicate ai non vedenti. *Walky Talky* permette di utilizzare Google

Maps in maniera ancora più utile ed efficiente, per navigare in modo “fisico”. Pronunciando il nome e l’indirizzo della destinazione prescelta, il non vedente potrà infatti raggiungerla grazie a un meccanismo di guida vocale che segnala anche, oltre al percorso, il nome e l’indirizzo dei luoghi vicino ai quali si sta passando, avvertendo inoltre della presenza di incroci. *Intersection Explorer* consente invece di esplorare le dislocazioni delle vie di un quartiere sul *display touch* del telefono, prima di percorrerle nella realtà. Una volta avviata l’applicazione sul telefonino, infatti, sullo schermo apparirà una mappa della zona in cui ci si trova e spostando il dito sullo schermo, si riceveranno informazioni per raggiungere la destinazione desiderata. Le due applicazioni rientrano nel progetto Eyes-Free, sempre di Google, il cui intento è quello di sviluppare nuovi software in grado di rafforzare l’autonomia delle persone ipovedenti fornendo validi strumenti per affrontare i problemi legati alla mobilità in luoghi non conosciuti.

3.5 ALTRE ESPERIENZE: TURISMO ACCESSIBILE “ESTREMO”

Pari opportunità negate dalla vita, ma mai troppo tardi da raggiungere, spirito di avventura e tensione verso il valore della normalità per non sentirsi diversi motivano le scelte dei due prossimi esempi di viaggi coraggiosi al fine di dimostrare che la disabilità può non essere un limite.

3.5.1 2 milioni di passi

Una “passeggiata” di 1573 chilometri a piedi da Sarzana (La Spezia) a Colle Du Somport (FR). Sessantasette tappe lungo un itinerario in parte inedito per parlare di come la disabilità possa non diventare handicap grazie allo sport e all’arte. Marcella è una donna di 22 anni, laureata in psicologia, con una disabilità, una tetra paresi spastica che la obbliga a vivere in carrozzella a seguito di un gravissimo incidente stradale occorso all’età di 8 anni.

La mamma, a seguito dell’incidente, ha creato una rete di associazioni che si occupano di tempo libero per persone diversamente abili ed attualmente sta realizzando un percorso a piedi da Sarzana a Lourdes, con l’intento di individuare possibili barriere che possano ostacolare il viaggio intrapreso dalle persone disabili, impedendo loro di visitare quei luoghi d’arte numerosi che sono presenti lungo il percorso.

L’esperienza è aperta a tutte quelle persone che, previo contatto, vogliono condividere l’esperienza. Il cammino viene realizzato con tappe di circa 25 Km al giorno, che si svolgono, in genere, al mattino visto che i pomeriggi sono stati dedicati agli incontri con i rappresentanti locali, Sindaci e Assessori, dei luoghi attraversati.

Tali incontri hanno il fine di conoscere quali siano gli interventi messi in atto per la disabilità e promuovere la rimozione di tutti quegli ostacoli che non consentono di usufruire a pieno di siti e luoghi.

Ad alcune tappe partecipa la stessa Marcella, testimoniando di persona come la disabilità possa diventare una occasione per migliorare l’accessibilità e il godimento del tempo libero anche per chi vive in condizioni difficili. Ciò è possibile quando l’ambiente circostante, a partire dalla famiglia, assume comportamenti aperti e privi di pregiudizi.

E' proprio di questi giorni la notizia che il "cammino di Marcella" è terminato e la meta è stata raggiunta. La mamma Anna parla di un'esperienza indimenticabile che deve essere diffusa con risultati, riflessioni e considerazioni *"per poter cambiare un poco lo sguardo dei "normodotati" sulla disabilità, ne faremo un film-documentario, probabilmente un libro, e speriamo che ci siano persone disposte ad ascoltarci, anche perché gli incontri sono stati interessanti e la curiosità della gente ha dimostrato la possibilità di essere ottimisti sui possibili cambiamenti della società"*.

3.5.2 In tandem fino alla fine del mondo

Simone, 25 anni, non vedente dall'età di 10 anni, accompagnato da una guida è partito con un tandem da Schio (Provincia di Vicenza) per raggiungere l'oriente. I due ciclisti hanno pedalato per oltre 5 mesi fino alla frontiera dell'Uzbekistan a meno di 3 mila km dal continente indiano, meta che si erano prefissati e che non hanno potuto raggiungere per problemi di sicurezza.

Al suo ritorno, Simone ha raccontato molti episodi in cui ha ricordato l'accoglienza calorosa delle persone, la curiosità di chi voleva conoscere la sua storia, la sensibilità di persone pronte a dare suggerimenti per agevolarlo nel raggiungimento del suo obiettivo o pronte ad offrire la loro ospitalità.

Simone racconta che ciò è accaduto "anche in luoghi in cui non te lo aspetti, come in Iran, in Georgia"; ed ha proseguito affermando: «Non mi sento un eroe ma, sicuramente, la mancanza della vista non impedisce di godere appieno le emozioni di un'avventura come questa che è un'impresa che anche altri non vedenti possono fare.»

3.6 VIAGGI ACCESSIBILI

Il tentativo di organizzare una vacanza davvero inclusiva crediamo possa essere raggiunto con i due esempi che seguono, scelti con il fine di dare informazioni utili sia per quanto riguarda i trasporti, sia per l'accessibilità dei luoghi da visitare.

Gli esempi di un viaggio in una città d'arte o di un soggiorno in una località di mare si potrebbero moltiplicare aggiungendo altre città, località montane, parchi ed aree protette come del resto indicato dalle buone pratiche che si è scelto di condividere in questo volume.

3.6.1 Una vacanza a Firenze

Nel delineare l'ipotesi di una vacanza a Firenze con criteri di pura immaginazione, si è pensato ad un gruppo di giovani amici di Roma, di cui uno con disabilità motoria, che decide di trascorrere un fine settimana a Firenze.

Gli interessi di questi giovani sono abbastanza diversi: Claudio, un paraplegico in carrozzella, informatico, appassionato di calcio; Roberta, la sua ragazza, un'insegnante di matematica, è interessata a vedere il planetario e il Museo Leonardo da Vinci; Cecilia, la sorella di Roberta, ama invece la moda e l'arte; Andrea, il suo fidanzato, studia architettura ed è interessato a tutta la città in genere. Il Polo museale Fiorentino offre la possibilità di rispondere ai bisogni culturali dei quattro amici. Se questo è l'obiettivo, al gruppo dei quattro servono di-

verse informazioni: - l'indicazione dei mezzi di trasporto per arrivare a destinazione; - l'indicazione della presenza o meno di servizi specifici (accesso, navette, punti di ristoro, ausili, infermeria, segnaletica); - le informazioni sui contatti da prendere per prenotazioni, alloggio, soggiorno; - un calendario dei /giorni di apertura delle attrazioni che si vogliono visitare, orari di apertura dei servizi, durata delle visite, prezzi d'ingresso.

In primo luogo, Claudio cerca informazioni su internet e trova il sito del polo museale di Firenze, da dove estrae informazioni circa le mostre in corso nel periodo scelto per la vacanza. Prende nota degli orari delle visite, del costo dei biglietti, delle eventuali riduzioni e legge che Roberta, in quanto insegnante, ha diritto alla riduzione. Andrea, studente di architettura, ha l'ingresso gratuito, Cecilia ha diritto ad un biglietto ridotto in quanto non ha ancora 25 anni, i disabili non pagano e così la persona che li accompagna.

Per conoscere i costi dei biglietti, Claudio decide di collegarsi al sito di "Superabile" (www.superabile.it) e cercare il numero gratuito del *call center* (800 810 810 aperto dalle 9 alle 19 dal Lunedì al Venerdì) per chiedere informazioni. Viene però a sapere che il costo dei biglietti e le eventuali agevolazioni sono stabilite a livello regionale, per cui questa informazione dovrebbe essere richiesta al Comune di Firenze.

"Superabile" invece possiede l'elenco di tutte le strutture ricettive accessibili nella città di Firenze medesima, dagli alberghi a 5 stelle, alle case vacanza, agli ostelli, dati che vengono aggiornati costantemente per tutte le regioni d'Italia. Dunque il problema alloggio è quasi risolto, si tratterà solo di valutare prezzi e ubicazione, perché i quattro amici ancora non hanno deciso se pernottare a Firenze o eventualmente ad Arezzo, dove alcuni amici disabili di Claudio sono stati pernottando in un magnifico agriturismo, una proprietà sita in un borgo del 1700 restaurata con mobili di antiquariato e con l'abbattimento di tutte le barriere architettoniche.

Claudio pensa adesso al trasporto: entra nel sito di Trenitalia. La stazione di Roma dispone di un centro di accoglienza per persone con disabilità in grado di fornire, su richiesta del cliente, un servizio assistenza nella stazione di partenza e in quella di arrivo. Per usufruire del servizio occorre contattare il numero 06 4881726; le persone non udenti possono utilizzare il telefono D.T.S. al numero 0647306245. Nella sezione disabili del sito, vengono descritte le caratteristiche dell'assistenza alle persone con disabilità; il punto di riferimento per tutte l'esigenze di viaggio dei clienti con disabilità è costituito dalle Sale Blu, che organizzano servizi di assistenza in 252 stazioni abilitate e sono presenti nelle 14 principali stazioni italiane. Queste offrono servizi per:

- informazioni;
- prenotazione dei posti;
- messa a disposizione della sedia a rotelle;
- guida in stazione e accompagnamento al treno;
- guida fino all'uscita della stazione o ad altro treno coincidente;
- salita e discesa con carrelli elevatori;
- eventuale servizio gratuito, su richiesta, di portabagaglio a mano;
- distribuzione di materiale informativo.

Claudio chiama il numero telefonico della Sala Blu di Roma, aperta dalle 7 alle 21 e, dopo qualche minuto di attesa, riesce a parlare con l'incaricata che lo consiglia di munirsi di Carta Blu, un documento che si ottiene presentando la certificazione di invalidità.

La Carta Blu dà diritto ad un posto attrezzato e al servizio di assistenza dal momento in cui si entra in stazione fino al momento in cui si esce. Inoltre consente all' accompagnatore del disabile di viaggiare gratuitamente pagando solo la differenza tra le diverse classi.

Claudio sa che spenderà per Roma ~ Firenze, solo andata 55 euro di cui 42 per sé e la differenza per chi lo accompagnerà. La prenotazione del posto attrezzato può essere fatta fino ad un'ora prima della partenza, ma se si tratta di periodo festivo, è consigliabile effettuarla con qualche giorno di anticipo. Dall'arrivo a Santa Maria Novella, o comunque dalla stazione, Claudio dovrà provvedere da sé agli spostamenti urbani.

Un'altra opzione potrebbe essere l'aereo. I due aeroporti di Roma sono il "Leonardo Da Vinci" di Fiumicino (Telefoni: centralino 06 65951; informazione sui voli 06 65953640-4001) e Roma Ciampino (Telefoni: centralino ed informazione voli 06 794941; biglietteria 06 79494477).

Negli aeroporti è disponibile, su richiesta del passeggero con esigenze specifiche, l'accoglienza e l'assistenza per le operazioni di imbarco e sbarco dagli aeromobili, nonché per la sosta all'interno dell'aeroporto di partenza, di coincidenza ed arrivo¹⁶. Inoltre, la maggior parte delle compagnie aeree dispongono di una sala per l'accoglienza, il check-in e la sosta in attesa dell'imbarco, per i clienti con disabilità, per le persone anziane e i minori non accompagnati (fino a 12 anni).

Tra l'altro nel sito dell' ADR, società che eroga i servizi negli Aeroporti di Roma, Claudio può trovare ulteriori informazioni nella "Sezione di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità". Tali servizi, nel rispetto del regolamento comunitario CE n. 1107/2006, possono essere richiesti anche all'arrivo in aeroporto attraverso i Punti Richiesta Assistenza; si tratta di colonnine dotate di un citofono, con un sensore di prossimità che attiva un segnale luminoso all'avvicinamento. Attraverso il citofono si entra in contatto con gli operatori addetti all'attivazione della procedura di assistenza al passeggero. Altre colonnine sono dotate di videoterminale e forniscono informazioni sui voli in partenza e in arrivo, sulla ubicazione dei servizi e delle strutture presenti in aeroporto, e sui diritti dei passeggeri. Vi sono inoltre percorsi pedotattili, realizzati con elementi a rilievo che si trovano al livello partenze, nelle aree commerciali e lungo il percorso pedonale coperto che collega l'aerostazione con la stazione ferroviaria di Fiumicino Aeroporto. Gli ascensori sono tutti accessibili con la sedia a ruote. Alcuni non hanno, però, la pulsantiera con informazioni in Braille.

Per quanto riguarda l'arrivo, in base alle informazioni ricevute dal vettore, il personale di ADR Assistance accoglie i passeggeri all'arrivo sull'aeromobile e, dopo lo sbarco di tutti gli altri, li accompagna al controllo passaporti e al nastro di riconsegna bagagli, fino all'incontro con un accompagnatore o al raggiungimento del mezzo di trasporto prescelto (automobile, taxi, treno, autobus).

Comunque, considerato che la scelta del mezzo di trasporto sarà quella del treno, per i costi troppo alti di aereo e successivo trasporto nel centro della città, Claudio si collega al sito del Comune di Firenze per vedere se esistono servizi di mobilità urbana e "cliccando" sco-

¹⁶ La nonne italiane che garantiscono alle persone con disabilità un viaggio aereo sono dettate dal D.P.R. 503/1996 e dalla Circolare del Ministero dei Trasporti n. 337373 del 1994.

pre che esiste una Carta dei Servizi (V AIBUS), di recente creazione, realizzata da associazioni di utenti e consumatori che garantisce l'accessibilità ai servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano agli anziani, ai disabili, nel rispetto di standard minimi di efficacia e di efficienza. La Carta ha validità o mensile o annuale, ma allo stato attuale non offre ancora i servizi ai disabili.

Sul sito del Comune di Firenze si trova anche un elenco di alloggi per disabili; di particolare interesse sono gli agriturismi che per la loro recente costruzione garantiscono sempre l'accessibilità ai disabili, tali strutture sono contrassegnate da una icona raffigurante l'omino sulla sedia a rotelle.

Ritornando alla mobilità urbana, Claudio cerca ancora come potersi muovere a Firenze e trova che nel 2004 è stata realizzata una guida prodotta in tre versioni, cartacea, digitale e sonora, contenente percorsi turistici della città, con informazioni integrative per persone diversamente abili. Di questi itinerari, alcuni sono disponibili anche in lingua inglese; la guida rappresenta uno strumento che permette di conoscere a priori le difficoltà che la persona con disabilità può incontrare ed eventualmente eluderle. Nella guida sono indicati quattro percorsi turistici del centro storico di Firenze che collegano monumenti di rilevante interesse. Ciascun percorso presenta le migliori condizioni possibili di accessibilità, sicurezza e conforto. Tutti i percorsi partono da un punto, che è Piazza della Repubblica; ciascun percorso costituisce un circuito ad anello ed il percorso si sviluppa in senso orario, mentre la durata non supera le tre ore. Claudio terrà conto della guida e cercherà di organizzare, prima della partenza, il suo percorso, contando in parte sugli accompagnatori e in parte cercando di capire quali siano i percorsi che collegano i musei che intende visitare.

Decide, inoltre, di prendere in considerazione i consigli presenti sul sito di Massimiliano Uliivieri (<http://www.diversamenteagibile.it>) un ragazzo disabile di Piombino, che ha creato un sito interattivo aperto a tutti i turisti disabili, invitati a raccontare le loro esperienze di viaggio in relazione all'accessibilità con relative criticità o valutazioni positive.

Tornando alla meta del viaggio, il polo mussale, Claudio dal sito ottiene ulteriori informazioni: visto che nella struttura una particolare attenzione viene dedicata alle persone ipovedenti alle quali sono destinati ausili specifici. I percorsi didattici sono tutti attrezzati di pedane ed elevatori, mentre non sempre lo sono le sale che espongono i dipinti e che ospitano le mostre. Facendo capo al polo museale, il gruppo pensa di visitare anche altri musei. In particolare: -il museo della Fondazione Horne, ricco di opere d'arte che comprendono capolavori di Giotto, Simone Martini, Masaccio, Lippi e altro. Purtroppo la struttura manca dei principali servizi di accessibilità. -il museo del calcio, situato all'interno del centro federale di Coverciano, è il luogo dove si allena la Nazionale di calcio Italiana ed è il centro di documentazione storica del gioco del calcio. I servizi offerti sono accesso per i disabili e punti di ristoro. -il Planetario, spazio per la divulgazione delle conoscenze scientifiche di base, di storia della scienza e delle teorie astronomiche attraverso l'utilizzo di prodotti multimediali e di laboratori sperimentali. È previsto l'accesso per i disabili. -il giardino di Archimede, struttura interamente dedicata alla matematica e alle sue molteplici applicazioni sia nella scienza che nel quotidiano, ha un carattere interattivo e permette ai visitatori di compiere esperimenti sia con i materiali esposti sia con il computer. Esiste l'accesso ai disabili.

Dopo aver scelto anche l'alloggio, i quattro amici tirano le somme dei costi: la vacanza di 4

giorni e 3 notti a Firenze si aggira intorno ai 450 euro ciascuno. Per quanto riguarda l'aspetto della disabilità, a parte la visita del museo della Fondazione Home, alla quale almeno Claudio dovrà rinunciare, la città di Firenze tutto sommato si presta ad un *Turismo Accessibile*. Certo un bel risparmio si potrebbe avere con una carta che consentisse di muoversi nella città e di accedere a mostre e musei in modo gratuito o più economico ma questo è un problema che riguarda molti giovani.

3.6.2 Soggiorno al mare in costa sarda

Per un viaggio soprattutto dedicato al contatto con la natura, il mare e il sole, si è scelta come meta la Sardegna ed in particolare alcune località turistiche della parte nord-occidentale dell'isola, come Alghero e la Riviera del Corallo, Castelsardo, Porto Torres e l'Asinara, Stintino, Valledoria, e l'Isola Rossa luoghi famosi in tutto il mondo.

La scelta della meta è dettata sia dalla facilità con cui tali località possono essere raggiunte – vi sono nelle vicinanze due aeroporti internazionali (Alghero-Fertilia e Olbia) e due porti (Porto Torres e Olbia). Compagnie di trasporto nazionali e internazionali offrono collegamenti giornalieri e tantissimi sono i voli charter durante il periodo estivo per l'alta inclusività del viaggio.

Inoltre, ovunque lungo la costa, ma anche nell'interno, sono presenti strutture ricettive con caratteristiche di accoglienza adatte ai disabili e altri clienti con bisogni speciali, dal piccolo e ospitale bed and breakfast all'hotel esclusivo 5 stelle.

In primo luogo, come è stato già fatto per il precedente viaggio a Firenze, sono state acquisite, in questo caso informazioni circa i servizi dedicati alle persone con esigenze speciali assicurati dalle compagnie marittime.

Le navi dispongono di aree di parcheggio in garage, riservate alle auto di passeggeri su sedia a rotelle, di ascensore dedicato, di cabine adeguatamente strutturate con annesso locale igienico e di aree riservate nelle sale poltrone e nelle aree comuni, nonché di locale igienico pubblico accessibile.

Le necessità particolari devono essere comunicate dal passeggero al momento della prenotazione per avere assistenza all'imbarco ed allo sbarco di personale appositamente istruito. Per i non vedenti è prevista la presenza di un accompagnatore, che viaggerà gratuitamente.

Una volta approdati in costa sarda, senza macchina al seguito, è possibile contattare alcune associazioni (tra cui Associazione "Sardegna per Tutti" ONLUS di Alghero) che può raggiungere i giovani viaggiatori con pulmino attrezzato con pedana per l'accesso delle persone disabili in carrozzina, per consentire gli spostamenti da soli o in gruppo, anche insieme a persone che non presentano alcun handicap. Il servizio opera a chiamata e attraverso una telefonata è possibile prenotare il mezzo condotto da un autista esperto nell'aiuto delle persone disabili durante la fase di salita e discesa. Il pulmino è dotato di 8 posti a sedere, di cui 3 per le carrozzine.

Per quanto riguarda il soggiorno, il progetto "Sardinia for all - Turismo accessibile", finanziato dalla UE ha arricchito, negli ultimi anni, il panorama turistico sardo, contribuendo a stimolare lo sviluppo di una cultura attenta alle esigenze di tutti. Sono numerose le strutture – alberghi, camping, b&b – che hanno una ricettività che si prende cura anche delle persone con

disabilità, accogliendo e soddisfacendo le “diverse” esigenze. Il portale *Sardinia for all* seleziona le strutture ricettive presenti nella provincia di Sassari, zona più vicina all’approdo prescelto, che presentano caratteristiche di accoglienza rispondenti alla domanda di un turismo per tutti, promuovendo, in continuo aggiornamento, attività finalizzate ad affermare l’importanza del concetto di “accessibilità” e a diffondere pratiche tese a migliorare la qualità ricettiva del turismo sardo.

Oltre alla possibilità di visitare i centri storici della zona, una vacanza in Sardegna presuppone “vita di mare”.

Il progetto “A.B.A.F. - Area Balneare ad Accesso Facilitato” di Sassari e Porto Torres si sviluppa, grazie ad un rapporto di squadra con diverse organizzazioni locali operanti nella sfera del sociale e della disabilità, in seno alla Associazione Vo.S.Ma. (Volontari per il soccorso a mare e per la tutela dei litorali). Lo scopo del Progetto A.B.A.F. è la reale neutralizzazione, eco-compatibile, delle barriere naturali ed architettoniche delle spiagge libere da concessioni, a favore delle persone portatrici di disabilità o con difficoltà motorie, attraverso l’installazione di funzionali passerelle in legno posizionate sino al bagnasciuga, raccordate con le aree parcheggio per esse riservate.

Oltre alle passerelle sono previste delle piazzole - pedana per il soggiorno agevolato provviste di punto d’ombra. Inoltre, la possibilità di avere la disponibilità di diverse tipologie di sedie permette di agevolare i movimenti su sabbia e consentire l’ingresso e l’immersione in acqua.

L’obiettivo di organizzare una vacanza davvero inclusiva crediamo possa essere stato raggiunto con questi due esempi, scelti anche al fine di poter dare informazioni utili sia per quanto riguarda i trasporti, sia per l’accessibilità dei luoghi da visitare.

Riteniamo importante, per il prossimo futuro, la realizzazione di una guida specifica che consenta, ai giovani diversamente abili, di accedere a tutte le informazioni necessarie per organizzare in modo autonomo la propria vacanza.

I motivi che sollecitano la produzione di un simile strumento sono essenzialmente due:

- uno strumento siffatto agevolerebbe i numerosi giovani che si trovano in condizioni speciali a programmare un viaggio, una vacanza, un soggiorno insieme agli amici, per non sentirsi diversi. Nei vari ambiti di rischio di esclusione sociale, causata dalle situazioni più precarie, come nel caso della disabilità, i giovani hanno bisogno di opportunità per incontrare gli altri in un’atmosfera di amicizia, reciproco sostegno e sicurezza ed è da evidenziare l’importanza di un avvicinamento con gli altri nelle normali attività, come può essere il tempo libero o un viaggio, che tra l’altro, possono assumere la rilevanza di esperienze di educazione non-formale, strumenti di inclusione per tutti;
- una guida sul *Turismo Accessibile* stimolerebbe gli enti locali, le strutture ricettive, i luoghi d’arte, i luoghi di divulgazione scientifica e tecnica, le associazioni del settore e le agenzie di viaggio a promuovere l’accessibilità come strumento idoneo a rendere un prodotto o un servizio fruibile dal maggior numero possibile di persone. Inoltre, la costituzione di una rete in tal senso aiuterebbe il riconoscimento sociale e l’inserimento delle persone diversamente abili o con problemi fisici, considerandoli come ogni altro gruppo di utenti, portatori di bisogni, desideri e aspettative.

La prospettiva futura è quella di analizzare altre mete, raccogliere dati ed informazioni e proporre soluzioni idonee a giovani con esigenze speciali che, come tutti gli altri ed insieme ai loro coetanei, avranno la possibilità di sperimentare, con agilità e sicurezza, la bellezza di viaggiare alla scoperta di nuove realtà e tesori del nostro mondo.

Gli esempi di un viaggio in una città d'arte o di un soggiorno in una località di mare si potrebbero moltiplicare aggiungendo altre città, località montane, parchi ed aree protette, come del resto indicato dalle buone pratiche che si è scelto di condividere in questo volume.

Capitolo 4

IL DISEGNO DELLA RICERCA

4.1 L'ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO

La ricerca in oggetto, passando attraverso la rivisitazione del concetto di accessibilità e delle sue implicazioni e nuove declinazioni, mira a conoscere l'evoluzione della domanda di *Turismo Accessibile*, studiandone le caratteristiche e osservando l'evoluzione del fenomeno, attraverso l'analisi dei comportamenti dei giovani rispetto alle scelte di turismo e tempo libero.

Inoltre, la ricerca intende osservare come i soggetti in condizioni speciali si pongano rispetto alla domanda turistica, a partire da un quadro di esigenze e di modalità differenziate, decisive per affrontare le scelte di mobilità.

A tale proposito, l'approccio utilizzato non è stato quello di censire strutture e percorsi definiti accessibili, ma di individuare gli indicatori che rappresentassero empiricamente il concetto di accessibilità dei percorsi e che riducessero le difficoltà rappresentate dalle barriere che si interpongono tra l'ambiente e chi vuole muoversi, spostarsi, svagarsi pur trovandosi in condizioni, temporanee o permanenti, di disabilità.

Il modello d'indagine che connota la presente ricerca è quello della ricerca-azione, un tipo di ricerca sociale che, attraverso un'attività di analisi-intervento, permette di attivare un processo virtuoso per cui, partendo dall'elaborazione delle ipotesi teoriche, l'indagine sul campo garantisce l'attivazione del cambiamento tramite il contributo attivo e partecipativo dei soggetti chiamati a sviluppare insieme strategie, politiche, piani, programmi, progetti, azioni, valutazioni.

L'intero impianto progettuale ha poggato sul presupposto che coloro che vi hanno partecipato fossero soggetti attivi del processo.

Le strategie e gli strumenti scelti sono stati coerenti con gli obiettivi individuati per le diverse fasi del progetto, in modo tale da coadiuvare le modalità di lavoro di volta in volta prescelte, come ad es. il lavoro di gruppo (laboratori e seminari) dove le decisioni rilevanti inerenti il progetto medesimo (es. tempi e priorità di realizzazione) sono state assunte in modo concorde da parte di tutti i partner coinvolti.

L'articolazione complessiva, che si è sviluppata per raggiungere gli obiettivi sopra descritti, è stata la seguente:

Fase I

La prima fase della ricerca è stata dedicata alla ricognizione e all'approfondimento degli studi e della normativa inerente l'oggetto dell'indagine, sia a livello internazionale che nazionale.

Si tratta di una disamina della letteratura in materia, dell'analisi di studi e ricerche già condotte e della raccolta diretta di dati. Si è potuto quindi ricostruire uno scenario sul *Turismo Accessibile*, con attenzione alla diversificazione delle tipologie di turismo.

Si è quindi proceduto allo studio dell'evoluzione del concetto di disabilità e della classificazione delle sue diverse forme. L'indagine ha una forte valenza esplorativa, poiché produce la possibilità di ulteriori approfondimenti, come avviene in ogni ambito di studio su fenomeni sociali complessi.

L'affondo sulla disabilità, ad esempio, porta ad esplorare i valori che la nostra società ricollega ai concetti di "salute", "integrità fisica", "ambiente", "handicap", poiché i criteri con cui viene definita la disabilità orientano le politiche e le prassi che vengono storicamente attuate in un specifico contesto sociale.

Riassumendo, in questa fase sono state svolte le seguenti attività:

- contatti con Associazioni, Enti ed Istituzioni presenti sul territorio locale (Abruzzo, Campania, Lazio, Toscana) e rappresentative di gruppi importanti di persone in condizioni di disabilità con il ruolo di facilitatori e di bacino di reperimento dei soggetti da intervistare;
- individuazione di un campione di circa 1500 giovani in condizioni speciali, di età compresa tra i 18 e i 35 anni;
- definizione ed articolazione delle azioni progettuali;
- programmazione dell'agenda degli incontri;
- costruzione della traccia di intervista da somministrare a testimoni privilegiati;
- *pre-test* del questionario ad un sotto-campione costituito da educatori professionali, genitori, accompagnatori ed operatori sociali che operano con persone in condizione di disabilità;
- elaborazione del questionario semi strutturato, individuazione degli indicatori, costruzione della matrice per l'immissione dei dati;
- formazione dei rilevatori per la somministrazione del questionario;
- incontri tra ricercatori, associazioni e committente al fine di affinare il quadro teorico di riferimento e di rielaborare e declinare in termini operativi le ipotesi di indagine.

Fase II

Nella seconda fase della ricerca si è realizzata la somministrazione del questionario da parte di intervistatori previamente formati; sono state inoltre realizzate le interviste a testimoni privilegiati per approfondimenti sulle questioni indagate.

Nella stessa fase sono state svolte le seguenti attività:

- costruzione della traccia di conduzione dei *focus group*;
- predisposizione e realizzazione di *focus group*, per approfondire quanto emerso dalla somministrazione dei questionari;
- ideazione ed implementazione di un sito *WEB* per la presentazione *in itinere* del progetto, inteso come strumento in grado di fornire informazioni immediate e utili sia ai ragazzi che ad educatori, genitori e decisori politici. Uno strumento, quindi, di conoscenza, informazione, orientamento e riflessione sulle diverse tematiche riguardanti l'universo del turismo giovanile;
- individuazione e analisi di buone prassi per un *Turismo Accessibile*, intendendo per esse

- quelle esperienze, già realizzate o in fase di realizzazione, valutate come più significative;
- elaborazione dei dati ed analisi dei risultati emersi dal questionario;
 - momenti di socializzazione dei risultati dell'indagine attraverso seminari, laboratori con le associazioni coinvolte nelle attività progettuali e committenza.

Fase III

In questa fase i dati raccolti ed alcuni elementi emersi dall'indagine sono stati pubblicati sul sito *web* del progetto www.obiettivogioventu.it; inoltre la ricerca è stata presentata nel 2010, in un convegno organizzato all'interno della manifestazione "Forum P.A.", che ha visto la partecipazione di associazioni, *partner* e dei responsabili istituzionali.

Sono diversi gli approcci metodologici che, di volta in volta, hanno sotteso le fasi del progetto in coerenza con le azioni che sono state realizzate.

Per i *focus group* si è utilizzato il metodo dell'approccio esperienziale: le competenze che i soggetti raggiungono durante l'esperienza vengono acquisite mediante l'elaborazione e il riconoscimento di senso che viene dato all'esperienza medesima. Tale modello educativo, di derivazione anglosassone, nato in Quebec e successivamente diffuso in Francia dall'Associazione "*Apprendre et Soriente*", è una forma di apprendimento coinvolgente a livello personale, in quanto richiede di sperimentare il proprio comportamento e di tornare su di esso con una riflessione critica. L'approccio è realizzato anche mettendo in pratica altre modalità: attraverso il racconto e il raccontarsi, le storie di vita, i percorsi autobiografici che, mettendo distanze tra il soggetto e il suo vissuto, facilitano percorsi di consapevolezza e di *empowerment* o attraverso il linguaggio delle foto (*photolanguage*), che riesce grazie, alla risonanza delle immagini, a rappresentare e visualizzare gli interessi e i valori di una persona.

Queste ed altri metodi "attivi" danno vita a esperienze autentiche che si traducono in un percorso di formazione inconsueto e in un processo di orientamento che porta le persone coinvolte nei progetti ad appropriarsi del senso del proprio agire, a cooperare con gli altri *partner*, a mobilitarsi per raggiungere cambiamenti professionali e personali.

Tra questi è stato anche utilizzato l'approccio "*future search*", ideato per facilitare la realizzazione di azioni finalizzate alla sicurezza nei posti di lavoro e negli ambienti di vita ed oggi ampiamente usato nella identificazione di obiettivi di innovazione nei progetti di cambiamento organizzativo. Durante le fasi dell'indagine, tale modello è stato assunto nel momento in cui sono stati messi a fuoco gli obiettivi specifici, nel momento in cui sono state confermate o ridefinite le strategie (tempi, risorse, strumenti) ed in fine, quando sono stati identificati i criteri di *feed-back* dell'impatto del progetto.

4.2 IL CAMPIONE

Il campione è stato selezionato con la finalità di raggiungere una serie di casi che presentassero quelle caratteristiche ritenute rilevanti nell'ambito dell'indagine, grazie al contributo e alla collaborazione delle associazioni che operano direttamente nel contesto esaminato. Complessivamente il campione, ripartito nelle quattro regioni coinvolte nell'indagine, ovve-

ro Lazio, Toscana, Campania e Abruzzo, risulta costituito da 1500 giovani¹⁷; di questi 1217 presentano uno o più condizioni di disabilità e 188 rimanenti sono considerati invece in condizione di “normalità”.

Il campione selezionato non ha rappresentatività rispetto ad un universo di popolazione e pertanto non può condurre a ipotesi di generalizzazione.

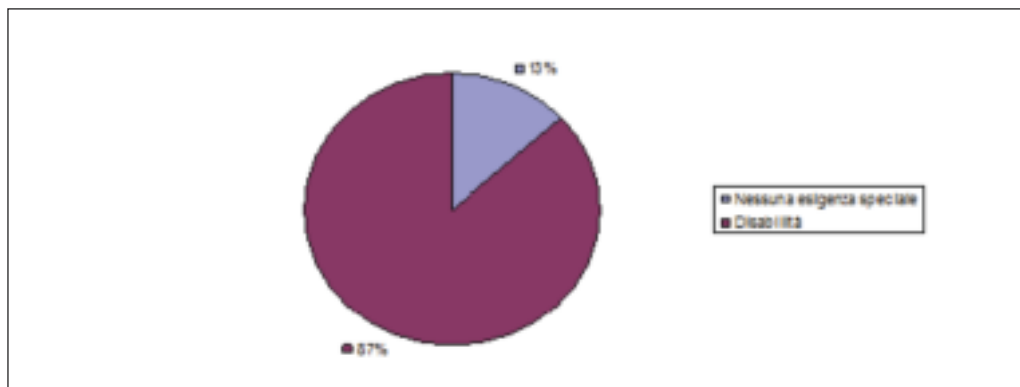
Si è deciso di effettuare 375 interviste in ognuna delle quattro regioni.

I giovani selezionati hanno un'età compresa tra i 18 ed i 35 anni, avendo ipotizzato che in questa fase della vita i gusti, gli interessi, le preferenze possono essere molto diverse a seconda dell'età considerata.

Il questionario è stato somministrato anche ad un gruppo di giovani “non disabili”, considerandoli come gruppo di confronto per verificare se le difficoltà legate all'accessibilità potessero costituire un fattore discriminante rispetto agli stili comportamentali e alle scelte operate.

Quanto alla variabile genere, il campione è costituito, per il 60%, da soggetti di sesso maschile e, per il restante 40%, da donne. L'età media del campione è di 27anni; di essi l'87% dichiara di trovarsi in “condizioni speciali”.

Figura 12 – Distribuzione del campione in base alle condizioni di disabilità

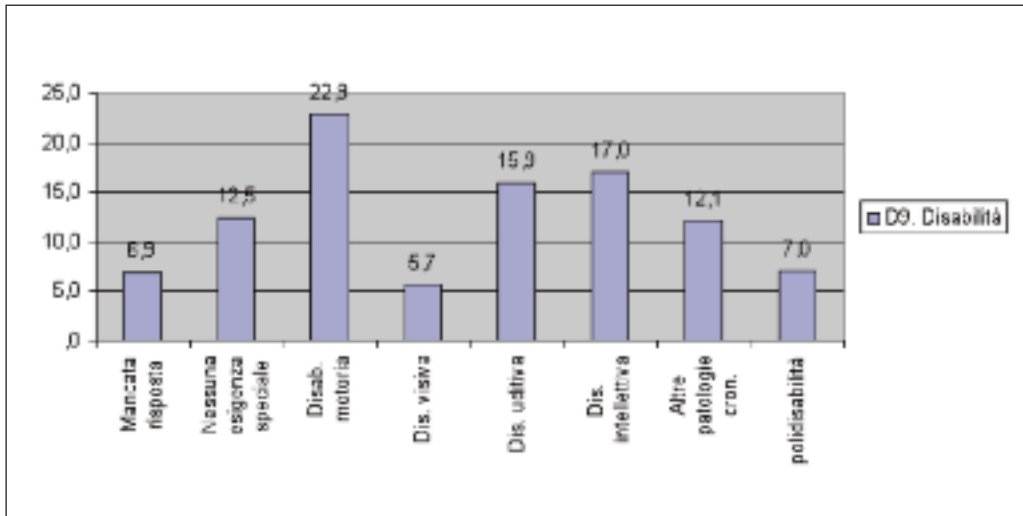


Fonte: ISFOL, 2010

Di questo 87% ben il 22,9% dichiara di avere una disabilità motoria, il 17% una disabilità intellettiva, a seguire con il 15,9% una disabilità uditiva e con il 7% una poldisibilità.

¹⁷ In seguito alla pulizia effettuata sulla matrice dei dati, che ha visto l'espunzione dei dati mancanti o dei questionari incompleti, il campione dei rispondenti risulta costituito da 1407 unità.

Figura 13 – Distribuzione del campione secondo il tipo di disabilità



Fonte: ISFOL, 2010

4.3 GLI STRUMENTI

Per la realizzazione della ricerca-azione ci si è avvalsi di diversi strumenti di indagine, a seconda dell'obiettivo che si voleva raggiungere: per la ricerca di buone pratiche, in termini di accessibilità e di fruibilità turistica esistenti nel panorama nazionale, oltre che nelle regioni oggetto d'indagine, è stata utilizzata l'analisi documentale e le interviste a testimoni privilegiati.

Per l'indagine sui comportamenti dei giovani turisti in condizioni speciali sono state effettuate interviste con questionario semi-strutturato sui temi presi in considerazione.

Sono stati inoltre condotti *focus group* per approfondimenti sull'accoglienza, l'accessibilità, l'informazione e la mobilità.

A monte della costruzione del questionario era sottesa l'idea che i "turisti con esigenze speciali" non coincidessero necessariamente con le persone definite disabili, in quanto il concetto di disabilità deve poter essere esteso a tutte le persone portatrici di esigenze speciali, sorte da episodi contingenti o causate da fattori stabili, che comunque si trasformano nell'arco della vita.

Il questionario ha avuto l'obiettivo di ricostruire un'immagine complessiva dei giovani con particolare difficoltà a rapportarsi con l'ambiente, di far emergere i loro bisogni, le loro esigenze, le aspirazioni e i problemi che vivono nella realtà quotidiana.

Tale strumento è stato somministrato sia direttamente, con l'ausilio di rilevatori preventivamente formati e da interpreti della LIS - lingua dei segni italiana - quando richiesto, sia con modalità informatiche.

Il questionario è costituito da 35 domande, di cui alcune chiuse a risposta multipla e altre

aperte. Le aree in cui è suddiviso sono le seguenti:

- sezione demografica (età, genere...),
- caratteristiche socio-economiche (livello di istruzione, condizione lavorativa, reddito,...);
- caratteristiche psicofisiche (disabilità fisiche e mentali, condizioni di salute...);
- condizioni abitative (gruppo familiare, tipologia e collocazione dell'abitazione...),
- aspetti culturali (interessi, stili di vita e tempo libero...);
- fruizione del tempo libero e del turismo (la frequenza degli spostamenti, la durata dei viaggi, la destinazione preferita, l'organizzazione del tempo libero, la pianificazione e prenotazione del viaggio, nonché la percezione dell'accessibilità, i bisogni di accompagnamento, la qualità dell'ospitalità, la disponibilità e la facilità a reperire informazioni utili).

Tra gli aspetti ritenuti rilevanti rispetto agli obiettivi da sottoporre ad indagine, sono stati presi in considerazione:

- le distanze, che costituiscono per molti un ostacolo agli spostamenti e alla mobilità, una vera barriera, che limitando le possibilità a tutti i cittadini, preclude autonomia alle persone in condizioni speciali. Le distanze influiscono su tutti gli aspetti della mobilità e condizionano pesantemente l'accesso alle risorse di tempo libero (es. accesso ai trasporti, al cinema, al teatro, al concerto, etc.);
- le barriere architettoniche. Il nostro paese è ricco di luoghi simbolo della storia e dell'arte, ma anche di luoghi frutto di una plurisecolare civiltà, come borghi murati, castelli, palazzi, opere architettoniche costruite per la difesa degli abitanti. Ne deriva l'esistenza di dislivelli e di barriere che rendono difficile per molti cittadini, soprattutto se in condizione di handicap, la visitabilità di certi beni culturali; se questi ostacoli sono difficili da rimuovere per alcuni luoghi, ciò è possibile per i beni naturalistico-ambientali, per l'accesso a strutture e spazi nei quali si svolgono attività ludiche e culturali aperte al pubblico, nonché per la fruibilità di attrezzature e servizi turistici, pubblici e privati. Quindi, se non è pensabile mettere l'ascensore per arrivare in cima ai vecchi castelli, è pensabile e possibile strutturare dei percorsi intelligenti dove alcuni beni storico-culturali siano fruibili dalle persone in difficoltà (musei tattili, itinerari sensoriali, sentieri, *bird wtching*, foreste aperte, cene al buio);
- il cambiamento delle modalità di informazione e di comunicazione, avvenuto con l'uso delle nuove tecnologie, internet e *social network*. Tra i giovani, l'accesso e la diffusione alla telefonia mobile ed a internet ha rivoluzionato i sistemi di comunicazione, di relazioni, di apprendimento, consentendo il superamento di barriere di spazio e di tempo ed anche il superamento di barriere psicologiche, spesso altrettanto forti rispetto a quelle fisiche. Proprio nel settore del turismo, le nuove tecnologie facilitano il contatto con ambienti nuovi e permettono, se opportunamente usate, di semplificare i processi di informazione, di organizzazione e di scelta di percorsi turistici altrimenti non fruibili;
- i valori e gli stili di vita che caratterizzano i giovani durante il loro tempo libero. Vi sono dei modelli che possiedono una forza regolatrice e creativa ed altri invece che rafforzano stereotipi e pregiudizi. Tuttavia gli atteggiamenti culturali e i comportamenti dei giovani nel tempo libero, pur nella loro vasta eterogeneità, rappresentano e anticipano i più importanti mutamenti sociali in atto nella nostra società;
- il ruolo delle associazioni, della famiglia, del gruppo dei pari durante il tempo libero.

L'emulazione dei pari e tra pari migliora la partecipazione dei giovani ai processi sociali,

mentre la socializzazione delle esperienze, lo sviluppo delle relazioni amicali, la vita di gruppo, giocano un ruolo importante nella formazione culturale e identitaria degli stessi. Il tempo libero si pone per i giovani come lo spazio ideale di trasgressività e libertà, spazio nel quale realmente si matura il distacco dalla famiglia. Nel caso dei giovani in condizioni speciali, questo distacco è reso problematico dalla parziale o totale mancanza di autonomia. Per loro è necessario passare attraverso la mediazione della famiglia e/o dell'associazionismo, ma questo è un filtro che oggi può essere superato dalle nuove tecnologie, come dimostra il caso interessante di un giovane affetto da distrofia muscolare fin da bambino, che ha creato un sito e un blog dove i giovani in condizioni di disabilità comunicano per raccontarsi, informarsi, aiutarsi, nello strutturare vacanze, gite, percorsi turistici, creando di fatto un *social network* sul *Turismo Accessibile*. Il progetto nasce dall'idea che nessuno meglio di chi ne usufruisce può recensire un servizio. Attraverso questo strumento i giovani condividono gli interessi, scelgono le destinazioni, organizzano l'accoglienza, creano una rete di rapporti personali e un passaparola di singolare efficacia.

CONCLUSIONI

Se partiamo dalla premessa che la nostra società è fondata costituzionalmente sui principi di uguaglianza, pari dignità e opportunità per ogni persona e che autosufficienza ed autonomia sono i concetti base per superare la diversità, impegnarsi a realizzare una fruibilità generalizzata degli spazi e dei servizi significa favorire il diritto di chiunque alla non esclusione per non sentirsi un diverso.

Da tale premessa ed a conclusione del percorso di indagine perseguito, tra le prime riflessioni che sembra opportuno mettere in luce vi sono le questioni aperte, che riguardano situazioni diverse e soggetti che a questi ambiti fanno riferimento.

Il primo aspetto è rappresentato dal potenziale economico del *Turismo Accessibile*, quantificato nell'indagine Enea del 1999 in 3,5 milioni di persone ed oggi esteso sulla base della crescita della popolazione anziana, che esprime bisogni di viaggio e soggiorni ed alle migliaia di persone che non viaggiano a causa di problemi di salute, ma che sarebbero disposte a farlo in condizioni più favorevoli. Il diffondersi delle occasioni di tempo libero, inoltre, legate alla valorizzazione del territorio e delle tradizioni locali, le politiche delle città d'arte che sfruttano le ricchezze architettoniche e museali, il diversificarsi delle strutture e delle modalità di accoglienza, le enormi possibilità di informazione e prenotazione offerte dalle nuove tecnologie certamente hanno aumentato il potenziale già consistente.

Riguardo all'informazione via *web*, si apre immediatamente la problematica relativa al *digital divide* soprattutto al Sud del nostro Paese, dove intere zone non sono raggiunte dall'ADSL la cui presenza consentirebbe una più agevole connessione ad internet. Risulta, pertanto, evidente che ciò esclude un notevole numero di persone con disabilità e i giovani, in particolare, da quello che è diventato in poco tempo il più potente mezzo di informazione e comunicazione.

D'altre parte, sono numerosi i giovani, come si evince dai risultati, che ricercano sul *web* strutture accessibili ai disabili, come hotel per il pernottamento, oppure informazioni sui luoghi delle città, musei, attrazioni turistiche, bar e ristoranti senza barriere architettoniche, insomma tutto ciò che un turista deve sapere prima del viaggio. Le informazioni in internet ci sono, ma spesso risultano dispersive e alcune volte fuorvianti e non sempre corrette. Non raramente capita di leggere "accessibile a disabile" e dopo breve conversazione telefonica rendersi conto che così non è.

L'accessibilità poi non coincide con la fruibilità, che è una dimensione soggettiva: non sempre una struttura che va bene a un disabile può andar bene ad un altro. In tale contesto, è utile sottolineare che l'obiettivo di "diversamente agibile" si può raggiungere dando voce al di-

sabile stesso, che ha sull'accessibilità una capacità di analisi superiore, essendo l'utilizzatore degli alberghi, dei percorsi della città, dei mezzi di trasporto.

Certo è che un intervento come quello delineato nel progetto europeo OSSATE¹⁸, di cui, almeno al momento, non fa parte il nostro Paese, ha previsto la creazione del prototipo di un servizio informativo multilingue transnazionale che permette alle persone in condizioni speciali ed alle loro famiglie di informarsi sulla accessibilità delle mete turistiche.

Quanto all'accessibilità delle strutture ricettive, alcuni paesi hanno adottato normative che rendono obbligatoria la creazione di ambienti accessibili a tutti. L'accessibilità non riguarda solo l'eliminazione di barriere architettoniche, ma anche servizi e prodotti innovativi (es. sistemi di trasporto, noleggio di mezzi speciali, presenza di personale qualificato nell'accompagnamento e nel reperimento di servizi sanitari, alimentazione specifica).

In parte nel nostro Paese interventi sono stati attuati in tal senso, ma non "tutto" è ancora accessibile a "tutti".

Al di là del campo del *Turismo Accessibile*, è degno di nota il progetto del Policlinico Gemelli di Roma, primo ospedale italiano ad avere inaugurato un percorso tattilo-plantare per i non vedenti e gli ipovedenti, che risolve un'altra problematica aperta: l'accessibilità alle strutture sanitarie. Con il progetto del Gemelli bastano un bastone elettrico, un cellulare e un auricolare *bluetooth*; alcuni sensori installati lungo il percorso colloquiano con il paziente indicando la strada per raggiungere il reparto.

Tornando alle strutture ricettive "senza barriere" una legislazione, sostenuta da incentivi e sgravi per aziende "virtuose" che si impegnano nella responsabilità sociale del loro operato, ha ricadute economiche molto forti e positive sull'industria turistica, che allarga la platea degli utilizzatori, migliora la vita delle persone in condizioni speciali e arricchisce la qualità dell'offerta turistica di un intero comparto.

Oltre all'accessibilità fisica delle strutture, poi, è importante, nel caso degli utenti in condizioni speciali, sostenere l'accessibilità economica dell'utenza. Qualcosa viene fatto per quanto riguarda l'accesso ai musei, ma si tratta di ben poca cosa rispetto alla domanda e al bisogno di *leasure* potenzialmente contenuta nella domanda di *Turismo Accessibile*.

Gli incentivi economici al *Turismo Accessibile*, studiati dalla F.I.Tu.S.¹⁹, sono considerati un punto di forza dal 61% delle aziende intervistate, mentre il 17% li vede come un punto di debolezza. Nella stessa ricerca, emerge un'alta percentuale di aziende indecise o che non conoscono il problema, mentre le cattive pratiche sarebbero legate ad una scarsa formazione degli addetti. La ricerca evidenzia una bassa comunicazione interaziendale ed intrasociativa sulle misure e sugli incentivi per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità e l'assenza di personale opportunamente formato.

La formazione del personale, d'altra parte, è sicuramente uno strumento importante per garantire l'accoglienza e l'interazione delle persone con disabilità con le strutture ricettive e con le attività ricreative. Molte professionalità del turismo, quali guide, albergatori, agenti di viaggio, accompagnatori non hanno competenze riguardo la conoscenza di linguaggi speci-

18 *One Stop Shop For Accessible Tourism in Europe*.

19 Si veda la ricerca "IL turismo sociale in Italia" curata da Mongelli e Vassallo del settembre 2010.

fici, per interagire con ipovedenti e ipoudenti.

A livello Europeo, o meglio in alcuni paesi dell'Unione, esistono certificazioni riconosciute che danno garanzie dei profili degli operatori turistici qualificati nella disabilità. In Italia è iniziata nel 2010 la collaborazione tra Isnart (Istituto nazionale ricerche turistiche), che ha ideato il marchio di Ospitalità Italiana e Isit (Istituto italiano turismo per tutti), associazione attiva nella promozione artistica e nell'individuazione di buone prassi nell'accoglienza di viaggiatori con esigenze speciali. L'accordo di collaborazione dovrebbe comprendere anche l'ENAT - *European Network for Accessible Tourism*, che ha promosso il codice di buona condotta.

La prospettiva che si auspica è quella che si superi un'offerta dedicata e settoriale, così come una formazione e una certificazione regionale per integrare un sistema che permetta la crescita professionale degli operatori e, di conseguenza, l'allargamento delle scelte degli utenti in condizioni speciali.

Un altro aspetto da approfondire è quello che riguarda il personale tecnico, come geometri e architetti che mancano di competenze relative alla progettazione *universal design*²⁰. A tale proposito è utile considerare come alcune ricerche hanno dimostrato che se l'accessibilità è prevista fin dalla fase della progettazione, il costo aggiuntivo nella costruzione di un ambiente o nella prestazione di un servizio è nella maggioranza dei casi nullo o trascurabile, mentre grande è il numero delle persone che ne beneficiano.

L'accessibilità, attraverso tale tipo di impostazione, viene concepita come un sistema complesso e articolato di elementi, collegati tra loro o interdipendenti, che consentono alle persone di avvicinarsi al concetto di autonomia e di autosufficienza. Il salto di scala di tipo culturale che si dovrebbe promuovere è quello di considerare le norme e le prescrizioni vigenti per il superamento dei vari tipi di barriere (ambientali, architettoniche, burocratiche, etc.) non come un vincolo penalizzante, ma come una opportunità positiva, finalizzata ad un beneficio generalizzato. Non quindi rigide norme per le persone con disabilità, ma provvedimenti operativi e linee guida per ottenere un ambiente per l'uomo che sia più amichevole e più sicuro per ciascuno di noi e, in particolare, per quella fascia crescente di persone con ridotte capacità sensoriali e motorie.

In questo quadro gli aspetti progettuali sono di fondamentale importanza; infatti la conseguenza è che risulta semplicemente una scelta di buon senso quella di immaginare, sviluppare e comunicare spazi, prodotti, servizi, sistemi e ambienti di uso generale, in modo che essi possano risultare agevolmente accessibili e fruibili dal più vasto numero possibile di utenti e non siano specificatamente dedicati alle persone con disabilità.

La cultura dell'accessibilità, però, non può essere delegata solo alle iniziative europee ed a livello nazionale e non può fermarsi alle competenze ed alla professionalità della filiera delle fi-

20 Il *design universale* viene anche applicato alla progettazione della tecnologia, dell'istruzione, dei servizi, e del più ampio spettro di prodotti e ambienti. Cordoli ribassati o rampe di accesso ai marciapiedi, essenziali per le persone in sedia a rotelle, ma che possono essere utilizzati anche da tutti, sono un esempio comune. Piatti di ceramica di colori a contrasto con bordi alti che aiutano le persone con problemi visivi o di destrezza sono un altro esempio. Ci sono anche i mobili con ripiani estraibili, piani cucina ad altezze diverse per esaudire le diverse necessità e posture, ma anche in relazione ai vari sistemi di trasporto pubblico del mondo, gli autobus a pianale ribassato che si abbassano per portarsi al livello del suolo ed eliminare il gap relativo, e/o sono dotate di rampe di accesso piuttosto che di costosi elevatori di imbarco.

gure turistiche professionali e tecniche, ma deve permeare la cultura scolastica a tutti i livelli. Se sicuramente è utile ricordare che l'Italia è stato uno dei primi Paesi europei che ha abolito le scuole speciali e le classi differenziali (legge 517/1977), aprendo una fase del tutto nuova, che individuava nella "scuola di tutti" l'obiettivo fondamentale dell'azione educativa, il passo in avanti che la legislazione ha favorito non è stato sempre sostenuto da adeguate risorse e investimenti indispensabili a garantire una reale traduzione dei principi dell'integrazione dei ragazzi disabili.

D'altra parte, la completa integrazione può avvenire attraverso pratiche diffuse che sostengano non solo la didattica, ma anche e soprattutto il concetto di accoglienza. Perciò, accanto a numerose esperienze positive, permangono alcune criticità nella scuola italiana, spesso riguardo all'aggiornamento degli insegnanti sulla nuova cultura dell'accesso.

Alcune ricerche in tal senso hanno evidenziato che sono più numerose le indagini riguardo al grado di integrazione degli alunni con disabilità dal punto di vista dell'apprendimento rispetto al miglioramento che l'integrazione favorisce dal punto di vista delle relazioni sociali (Andrews ed altri., 2000). Le ricerche più recenti sembrano comunque indicare che la percentuale di alunni stabilmente inseriti all'interno della classe diminuisce con il passaggio agli ordini di scuola successivi, in cui gli alunni disabili tendono a passare sempre più tempo in situazioni di separatezza (D'Alonzo e Ianes, 2007).

In un contesto in cui parliamo di *Turismo Accessibile* per i giovani pensiamo, quindi, a quanto sia importante promuovere nella scuola una cultura dell'accessibilità e dell'inclusione.

Come ha messo in luce Ainscow il limite maggiore dell'integrazione è il suo essere basata su una concezione che, nell'intento di offrire più ampie opportunità ai soggetti «speciali», interviene attraverso una serie di interventi di modifica che si susseguono all'interno del sistema scolastico senza però mai mettere effettivamente in discussione il paradigma della normalizzazione, che continua a rimanere il modello di riferimento indiscusso ed il successo dell'appartenenza viene misurato a partire dal grado di normalizzazione raggiunto dell'alunno (Ainscow, 1999; Ainscow, Barrs e Martin, 1998). Se, invece, più correttamente parlassimo di inclusione, si innesterebbe un processo virtuoso di accettazione, in cui gli alunni disabili potrebbero essere ugualmente valorizzati, trattati con rispetto e forniti di uguali opportunità. Tale filosofia consentirebbe nella crescita di non sentirsi "diversi", ma soltanto portatori di altre esigenze.

Di non secondaria importanza è la questione del ruolo che le autonomie locali possono e devono avere nella promozione e nella realizzazione di un sistema di *Turismo Accessibile*, attraverso la pianificazione dell'accessibilità urbana e dei trasporti, oggi ancora troppo lasciata ad amministrazioni comunali "virtuose", senza dimenticare che il settore turistico è tra le prime fonti di crescita del PIL in Italia e particolarmente rilevante per lo sviluppo di un territorio.

La programmazione territoriale del *Turismo Accessibile* è caratterizzata da più fasi:

- analisi dei bisogni del target turistico a cui si mira;
- conoscenza delle risorse territoriali, culturali, naturali, che si vuol mettere a disposizione;
- pianificazione strategica di interventi tesi ad offrire servizi accessibili;
- individuazione degli *stakeholder* territoriali che dovranno gestire gli interventi.

Il *Turismo Accessibile*, pertanto, considerando gli attori coinvolti, può diventare la marca

vincente dello sviluppo economico di un territorio e creare valore aggiunto attraverso una sapiente regia e un efficace coordinamento che solo l'operatore pubblico può attuare tra enti turistici, associazioni delle persone con disabilità ed organizzazioni del settore.

Tale prospettiva è stata ben individuata dal Dipartimento della Gioventù con il progetto *OstelloIN*. Al centro dell'azione, che sostiene la rete degli ostelli della gioventù dell'Associazione italiana Alberghi della Gioventù, l'obiettivo di incentivare e favorire la mobilità giovanile e promuovere, al contempo, una forma di turismo alternativo che coniughi l'opportunità di trovare risposte ai loro interessi e vocazioni personali, con la possibilità di accrescere le proprie conoscenze attraverso l'incontro, la pratica, la ricerca.

Il progetto pilota ha individuato, in questa prima fase, 8 residenze situate a Firenze, Napoli, Cagliari, Perugia, Matera, Trieste, Bologna, Genova, ognuna dedicata a diverse arti: musica, cinema, multimedialità, fotografia e pittura, letteratura, teatro. In ogni ostello, oltre ad usufruire del soggiorno, i giovani ospiti potranno partecipare alle attività culturali e di orientamento professionale di loro interesse.

Con gli ostelli, trasformati in "residenze culturali", si è progettato un nuovo modo di fare turismo anche per i giovani diversamente abili per i quali un'attenzione è stata riservata nell'adeguamento delle strutture.

GLOSSARIO

ACCESSIBILITÀ²¹

In termini generali indica la possibilità per l'utente di utilizzare un servizio. Nel campo della valutazione della qualità dell'assistenza, il termine va interpretato in funzione di almeno quattro parametri generali (tempo, luogo, quantità, costo), posta la condizione fondamentale del diritto di accedere ad una determinata prestazione e/o servizio. In questo senso l'accessibilità deve essere intesa come la possibilità del singolo utente (o di un gruppo omogeneo di utenti) di usufruire del servizio di cui ha bisogno nel tempo e nel luogo più opportuno, in quantità adeguata e nel limite delle risorse disponibili.

ACCOGLIENZA²²

Ospitalità di alloggio, vitto ed esercizi accessori offerta da strutture o persone che ricevono, a pagamento o non, viaggiatori, turisti, vacanzieri.

ACCOMPAGNAMENTO

Si tratta di una esigenza espressa dalle tipologie di disabilità fisiche (ad esclusione delle persone con accompagnatore) sensoriali, mentali e psichiche, con problemi di orientamento e di comunicazione. Queste persone possono richiedere in particolari momenti di essere accompagnate per accedere ad un servizio.

ACCOMPAGNATORE TURISTICO²³

Colui che accompagna, in qualità di responsabile, un gruppo o una comitiva di persone.

AGRITURISMO²⁴

L'agriturismo è una forma di turismo nella quale il turista è ospitato presso un'azienda agricola e l'accoglienza è organizzata in connessione con l'attività agricola.

AGENZIA

Impresa fornitrice di servizi. "Sono Agenzie di viaggio e turismo le imprese che esercitano attività di produzione, organizzazione di viaggi e soggiorni, intermediazione nei predetti servizi o anche entrambe le attività, ivi compresi i compiti di assistenza e di accoglienza ai turisti.

21 Principale bibliografia di riferimento: www.cpo.cnr.it/friend/glossario

22 Principale bibliografia di riferimento: Glossario ISTAT.

23 Principale bibliografia di riferimento: www.mediterranean-events

24 Principale bibliografia di riferimento: www.wikipedia.org/wiki/Agriturismo

ALBERGHI²⁵

Gli **alberghi** sono esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio, eventualmente vitto e altri servizi accessori, in camere ubicate in uno o più stabili o in parti di stabili. Essi si distinguono in esercizi alberghieri da 1 a 5 stelle lusso e residenze turistico-alberghiere. Gli alberghi contrassegnati con 5 stelle assumono la denominazione aggiuntiva “lusso” quando sono in possesso degli standard tipici degli esercizi di classe internazionale.

ALL INCLUSIVE²⁶

La formula del cosiddetto “tutto compreso” include nel costo del pacchetto di viaggio tutti i servizi che lo compongono: dal trasporto, all'alloggio, ai pasti, alle visite guidate ed altro ancora a seconda della proposta dell'operatore.

AMERICAN BREAKFAST

L'espressione “American Breakfast” vuol dire Piccola Colazione all'Americana. Si tratta in realtà di un pasto quasi principale (anche se consumato al mattino) dato che solitamente è formato da latte - caffè - burro - marmellata - uova - pancetta - pane - succhi vari. Tale pasto piuttosto sostanzioso va diffondendosi sempre più non solo nel mondo “anglo-sassone”, ma anche nei paesi “latini”. L'abbondanza del pasto tuttavia contrasta con l'etimologia della parola “breakfast” che letteralmente significa “rompere, frangere, spezzare in fretta”: in pratica dovrebbe trattarsi di un pasto “veloce” e “frugale”.

ARRIVI

Il numero di clienti, italiani e stranieri, ospitati negli esercizi ricettivi (alberghieri o complementari) nel periodo considerato.

ASSISTENZA

Esigenza espressa da parte di persone con disabilità fisiche, sensoriali, con disabilità psichiche o con problemi di orientamento e comunicazione. Nel turismo questa esigenza viene assolta con la presenza di personale di supporto che provvede alla mancata autonomia del turista. Si diffonde l'esistenza di meccanismi di assistenza facilmente identificabili. Nelle stazioni questo tipo di assistenza riguarda gli orari, i percorsi effettuati dai mezzi accessibili, espressi anche in Braille, o con segnali luminosi. L'assistenza al viaggio è un servizio che si va sempre più affermando, da parte soprattutto dei grandi tour operatore che assistono sia nel momento in cui si sceglie il vettore, sia nel momento in cui si accede al vettore. Questo servizio è richiesto da tutte le tipologie di disabilità, ragione per la quale si chiede che il personale di contatto (hostess, controllori, ecc) conosca le problematiche legate ai diversi stati invalidanti. L'assistenza può essere di semplice accompagnamento o di natura infermieristica. In questo caso è necessario disporre di personale specializzato che dovrebbe essere

25 Principale bibliografia di riferimento: Glossario ISTAT

26 Principale bibliografia di riferimento: www.superabile.it/WEB/it/SUPERABILE_MULTIMEDIA/Glossario_generale

presente in tutte le strutture specialmente all'insorgere di una qualche problematica o in presenza di altri gruppi. Il bisogno di assistenza del turista con disabilità riguarda principalmente la possibilità di accedere ai servizi sanitari. Esigenza, questa, più forte tra le tipologie di disabilità fisiche, diabete, insufficienza renale, cardiopatie, problemi respiratori, disabilità che richiedono continuità delle prestazioni. L'assistenza rispetto alle strutture sanitarie atiene all'insorgere di problemi legati all'utilizzo di ausili, alla mobilità, alla vista e all'udito.

A.T.P – E.T.P

La legge-quadro per il turismo n. 217 del 17 maggio 1983 all'art. 4 indica i compiti delle AZIENDE di PROMOZIONE TURISTICA (A.P.T.) che in sostanza sostituiscono gli ENTI PROVINCIALI per il TURISMO (E.P.T.) istituiti in ogni Provincia con R.D.L. n. 1425, il 2 giugno 1935. Va però precisato che il cambiamento (tra EPT e APT) deve essere effettuato dalla Regione per competenza giuridica. Nei mutamenti avvenuti si è verificata una disparità incomprensibile; infatti in alcune Regioni è stata cambiata soltanto la vocale; in altre è stato ridotto il numero, mentre per altre è stato ampliato, seguendo criteri puramente soggettivi. In realtà i cambiamenti sono pressoché apparenti da che i motivi istituzionali restano tuttora vigenti.

AUSILI²⁷

L'ausilio è quella apparecchiatura, attrezzatura, accorgimento che può consentire alla persona disabile di attuare il proprio percorso di autonomia: si fa quindi riferimento sia all'ambito degli oggetti che a quello delle situazioni. *Ausilio tecnico* è una specificazione del termine "ausilio" e si riferisce agli oggetti (strumenti, dispositivi, attrezzature). Là dove persona e ambiente hanno difficoltà a sintonizzarsi, l'ausilio viene introdotto quale mediatore fra le difficoltà e le richieste per consentire alla persona disabile di sperimentarsi come soggetto attivo. Gli ausili tecnici si distinguono in ausili informatici (lavagne interattive, penne elettroniche, ausili per la comunicazione didattica, robotica, ausili finalizzati a sostituire in parte le funzioni umane), e ausili meccanici (montacarichi, ascensori, piattaforme, elettroscooter). Molto utilizzate sono le leve ausiliarie adatte ad aumentare la presa o la forza nell'aprire un rubinetto; manici a pinza per raggiungere interruttori o ripiani alti, senza il bisogno di sollevare il braccio, quando ciò non è possibile. Tali ausili ed attrezzature devono perciò essere studiati e adottati in particolare in rapporto a due fattori: le caratteristiche d'uso dell'oggetto o dell'elemento architettonico; le possibilità fisiche della persona che deve farne uso (Città di Torino - Ass. alla Sanità e ai Servizi Sociali. Una Città per Tutti?, Torino, 1980). Gli ausili tecnici sono in costante evoluzione: a partire dagli appoggi ischiatici (dispositivi o attrezzature, di varia foggia e dimensione, che consentono alla persona di appoggiare il bacino, ischio, assumendo posizione semiseduta e di scaricare, in parte, il peso del corpo, ottenendo un notevole beneficio in condizioni di stanchezza o di affaticamento) per continuare con gli ausili tecnici hardware e software, che vanno dai supporti mediatici luminosi per ipovedenti alle audiocassette per gli ipovedenti fino ad arrivare a quegli ausili che, al momento della consuetudine alla persona disabile, aiutano a meglio definire le sue esigenze, per costruire una pro-

27 Principale bibliografia di riferimento: Vescovo F.(1990), *Accessibilità e barriere architettoniche*, Maggioli, Rimini. - Glossario INAIL

posta di “ausilio” la più adeguata possibile al tipo di disabilità. A Bologna esiste l’Ausilioteca più completa d’Italia per quanto riguarda le informazioni e il reperimento degli ausili tecnici più moderni e aggiornati (<http://www.ausilioteca.org/>). Nell’ambito della nostra ricerca abbiamo trovato che gli ausili più ricorrenti nelle attività turistiche sono:

- Elettro-scooter: mezzo elettrico monoposto, a 3 o 4 ruote, di dimensioni analoghe a quelle di una sedia a ruote, ma strutturalmente ed esteticamente diverso da questa, con velocità compatibile con quella del pedone. Viene utilizzato per diminuire l’affaticamento alle persone con problemi di deambulazione, rispetto alle quali costituisce un determinante ausilio tecnico per il superamento delle distanze in piano e non.
- Mappa tattile: planimetria schematica di uno spazio racchiuso o aperto che può essere vista e/o toccata, al fine di facilitare l’orientamento e la comprensione di un luogo o struttura complessa. È di utilità per chiunque e costituisce un ausilio tecnico determinante per le persone non vedenti o ipovedenti.
- Montascale: apparecchiatura costituita da un mezzo di carico opportunamente attrezzato per il trasporto di persone con ridotta o impedita capacità motoria, marciante lungo il lato di una scala o di un piano inclinato e che si sposta, azionato da un motore elettrico, nei due sensi di marcia vincolato a guida/e. Equivale al termine servo scala.
- Piattaforma elevatrice: apparecchiatura costituita da un mezzo di carico opportunamente attrezzato per il trasporto di persone con ridotta o impedita capacità motoria, con una piattaforma a movimento verticale, con opportuna protezione e due accessi muniti di cancelletto. Equivale al termine elevatore.
- Rampa: piano inclinato senza soluzione di continuità (con una o più pendenze appropriate determinate anche in funzione della lunghezza) che consente di spostarsi agevolmente da una quota ad un’altra anche alle persone che usano la sedia a ruote o con difficoltà di movimento (anziani, persone che trasportano carichi, bambini piccoli).

BACKPACKER

Sacco in spalla, sinonimo di giramondo.

BACKGROUND

Il vocabolo inglese, che letteralmente vuol dire retro-terra, viene riportato da tutti i migliori vocabolari della lingua italiana. Secondo lo Zingarelli (pag. 162, decima edizione, Zanichelli) il termine sta a significare un “complesso di condizioni, circostanze [...] che fanno da sfondo alla realizzazione di un evento [...] alla formazione psicologica e culturale di un individuo”. Nel comparto turistico, come in tutti gli altri settori produttivi, la parola background viene usata con significato pressoché identico.

BACK TO BACK

Uno dei vari significati di questa espressione idiomatica della lingua inglese è spalla a spalla; quindi a contatto, oppure fianco a fianco. Va precisato comunque che tale locuzione viene usata nel linguaggio turistico (specialmente agenziale e alberghiero) soltanto in lingua inglese, inserita magari anche in un lungo testo completamente italiano. Il *back to back* si usa ad esempio nel settore *dell'incoming* per indicare la prenotazione alberghiera di una serie di

gruppi a catena e soggiornanti, solitamente, un identico periodo di tempo: tre giorni oppure una settimana ec. senza soluzione di continuità.

BARRIERE

Tutti quegli ostacoli che impediscono o limitano alle persone, temporaneamente o permanentemente affette da una minorazione, di compiere qualcuno degli atti che sono possibili ed agevoli alle persone considerate sane. Volendo dare una descrizione più completa del fenomeno, si possono suddividere in barriere psicologiche e barriere fisiche. Le prime rientrano soprattutto nel dominio delle scienze psichiche e della sociologia e corrispondono agli ostacoli di natura psicologica o culturale che impediscono un pieno utilizzo delle proprie possibilità e un ragionevole soddisfacimento delle proprie esigenze. Fra le persone che si scontrano di più con le barriere psicologiche vi sono gli anziani, ai quali molto spesso condizionamenti culturali e psicologici rendono difficile la vita di relazione, e limitano anche alcune azioni quotidiane. Le barriere psicologiche possono essere in parte eliminate migliorando l'assistenza sociale alle categorie di persone socialmente più deboli. Le barriere fisiche, che certamente hanno anch'esse effetti e implicazioni di ordine psicologico, rientrano nel dominio dell'urbanistica, dell'architettura e dell'edilizia in genere. Le barriere fisiche si possono a loro volta suddividere in barriere architettoniche (vd termine barriere architettoniche); barriere urbane, costituite da quegli impedimenti fisici che impediscono o limitano la circolazione alle persone con *deficit* motori o sensoriali (marciapiedi in forte pendenza, attraversamenti pedonali inadatti, scalinate).

BARRIERE ARCHITETTONICHE

Per barriere architettoniche si intendono: gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque, e in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea; gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda o sicura utilizzazione di parti, attrezzature o componenti; la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettano l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i non udenti (D.M. LL.PP. n. 236/89 e D.P.R. n. 503/96).

BOOKING

Il vocabolo è usatissimo presso tutte le organizzazioni turistiche: agenzie di viaggio, compagnie aeree e marittime, alberghi e autotrasporto turistico, col significato di prenotazione, iscrizione, registrazione. Molto meno usata è invece l'espressione idiomatica *bookingclerk*, che vuol dire impiegato di biglietteria.

Il booking (o prenotazione), è obbligatorio per il trasporto aereo e marittimo mentre per quello ferroviario lo è soltanto per assicurarsi il posto e per viaggiare in alcuni treni speciali come ad es. il Trans Europe Express, meglio conosciuto con la sigla T.E.E.

28 **Principale bibliografia di riferimento:** Vescovo F.(2002), (a cura di) DIC, Dipartimento Informazione e Comunicazione, Università di Siena *Progettare senza barriere*.

BROCHURE

Deriva dal verbo francese brocher (pron. broscé) che vuol dire fare senza cura e più esattamente rilegatura alla buona nel senso di edizione economica e per analogia opuscolo, libretto. Nel linguaggio turistico vengono comunemente usati i vocaboli: depliant, folder, pieghevole, pamphlet, programma illustrato, con analogo significato e stanno ad indicare una pubblicazione contenente la descrizione d'una entità turistica determinata come un monumento, una città od anche l'illustrazione d'un complesso alberghiero oppure la dettagliata descrizione di programmi di viaggio.

BUONA PRASSI²⁸

Si considerano esempi di buona prassi quelli che evidenziano attività specifiche a favore delle persone con disabilità, che possiedono caratteristiche innovative ed efficaci e che siano trasferibili ad altre situazioni e culture. Gli esempi di buona prassi seguono alcuni principi fondamentali: trasferire le conoscenze pratiche incoraggiandone l'effetto moltiplicatore; favorire l'integrazione sociale delle persone con disabilità e la vita indipendente; procedere verso l'obiettivo della massima autodeterminazione (autonomia).

CAMPEGGI

Esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, attrezzati su aree recintate per la sosta e il soggiorno di turisti provvisti di tende o altri mezzi autonomi di pernottamento. Sono contrassegnati con 1, 2, 3 e 4 stelle in relazione ai servizi offerti, alla loro ubicazione e alla presenza di attrezzature ricreative, culturali e sportive.

CITY PACKAGES

Questa espressione idiomatica si trova spesso in molti tariffari turistici, sia italiani che esteri; la traduzione letterale è: pacchetti di città. Si tratta di soggiorni turistici di varia durata, in una determinata città, comprendente un programma prestabilito con visite, escursioni o anche tempo libero da dedicare allo shopping o a visite a Musei e Gallerie d'arte. Il City package oltre ai suddetti servizi turistici comprende anche la sistemazione alberghiera.

CITY SIGHTSEEING

Chi si occupa di turismo, soprattutto nell'ambito delle Agenzie di Viaggi, sa che questa locuzione della lingua Inglese vuol dire VISITA DELLA CITTÀ. In molti programmi tuttavia troviamo soltanto SIGHTSEEING, con lo stesso significato, anche se la traduzione letterale secondo il glottologo Hazon, vuol dire VISITA TURISTICA. Detta visita si effettua generalmente su pullman da gran turismo e con la Guida Turistica che spiega o illustra i monumenti, i palazzi, le piazze, ed i musei. Quando la città è molto grande e turisticamente importante, come ad es. Roma, allora la visita turistica si effettua per settori o piccoli Tours ed ognuno di questi minitours ha una durata di circa 3 ore.

Nell'ambito delle Agenzie di viaggi è forse più noto il vocabolo drive (= gita, passeggiata). Consuete sono le espressioni organizzare un drive, iniziare o terminare il drive.

CONTINENTAL BREAKFAST

Secondo il linguaggio familiare americano (USA naturalmente) la parola CONTINENTAL sta a significare una moneta di poco valore. Nel caso specifico di piccola colazione alla continentale (Continental Breakfast) probabilmente viene implicitamente ricordato che si tratta di un pasto di poco valore, ma in realtà rispecchia esattamente l'idea o il concetto che viene attribuito alla parola BREAKFAST (= spezzare - il pane - in maniera veloce e mangiarlo in fretta). Questa locuzione (continental breakfast) tuttavia è talmente usata dagli Agenti di Viaggio e sia dagli Albergatori, che anche gli stessi turisti, raramente ne chiedono il significato, quando la trovano scritta sul Voucher, emesso per la prenotazione alberghiera.

DEPLIANT

Un raro vocabolo del gergo turistico di origine francese. Infatti, deriva dal verbo *deplier* (= dispiegare, svolgere). Il vocabolo è una sostantiva genesi del participio presente la cui traduzione italiana è pieghevole pubblicitario.

Questa forma pubblicitaria, solitamente illustrata, viene molto usata dagli operatori turistici: Agenzie di viaggio per i loro programmi; Albergatori per i propri Hotels; ma anche Ristoratori, Autotrasportatori (Vedi anche il vocabolo BROCHURE).

DIRITTI D'AGENZIA

Si tratta di piccole somme, in genere prestabilite dalla direzione, che un'Agenzia di viaggi percepisce a titolo di remunerazione per un servizio turistico che non lascia un sufficiente margine di guadagno rispetto al lavoro corrente.

Gli operatori turistici (Agenti di viaggio) sono dei professionisti e come tali hanno diritto ad applicare una quota (comunemente denominata diritti d'agenzia), anche aggiuntiva ad un'eventuale provvigione, come compenso della propria attività professionale. Solitamente i diritti d'agenzia si applicano per lavori complessi e non per l'emissione della biglietteria.

E.N.I.T.

È la nota sigla che vuol dire: ENTE NAZIONALE ITALIANO per il TURISMO; fondato nel 1919 col nome di Ente Nazionale Industrie Turistiche e quindi precedente all'istituzione del Ministero per il turismo avvenuta nel Luglio del 1959.

L'ENIT è un operatore turistico pubblico avente per scopo precipuo l'attività di promozione turistica dall'estero verso l'Italia.

La sede centrale dell'ENTE si trova a Roma, ma ha molte rappresentanze all'estero soprattutto nei Paesi turisticamente ed economicamente più sviluppati.

ESCURSIONE (EXCURSION)

Entrambi i vocaboli (italiano e inglese) stanno a significare una gita effettuata con mezzi di trasporto adeguati e guida turistica o accompagnatore, avente per scopo la visita di una località molto distante dalla residenza turistica del viaggiatore.

L'escursione implica l'idea della brevità sia del tempo che della distanza; in caso contrario diverrebbe un viaggio.

ESCURSIONISTA

Il WTO definisce escursionista il visitatore che si reca in un luogo diverso da quelli solitamente frequentati e non trascorre *neppure una notte* nel luogo visitato.

FRUIBILITÀ²⁹

Per fruibilità si intende la possibilità effettiva di utilizzazione agevole e sicura per l'uomo dell'ambiente- costituito da spazi racchiusi o spazi naturali e dalle relative attrezzature o servizi offerti - anche mediante "soluzioni alternative" o servizi integrativi di ausilio. La fruibilità è strettamente dipendente dall'accessibilità, nel senso che l'accessibilità definisce le condizioni di contesto all'interno delle quali la persona in situazione di handicap può trovare, se vuole, risposta alle sue esigenze specifiche.

Fruibilità per utenza ampliata

Estensione a tutti i cittadini della possibilità di utilizzazione agevole e sicura dell'ambiente. L'art. 3 della Costituzione della Repubblica Italiana recita così: "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. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono la piena realizzazione della persona umana.

GDS

I *Global Distribution System* sono delle banche dati pienamente integrate in internet, con portali che giungono direttamente al turista e offrono servizi diversi: prenotazione e vendita di biglietti aerei, noleggio di autovetture, prenotazione di alberghi, vendita di prodotti dei *tour operator*.

GUIDA TURISTICA

Secondo la definizione più comune dei glottologi, è guida "chi precedendo o accompagnando mostra o insegna la via da seguire".

In base alla legge quadro sul turismo, all'art. 11 comma terzo:

È guida turistica chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi di persone nelle visite ad opere d'arte, a musei, a gallerie, a scavi archeologici, illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche e naturali".

Le varie disposizioni regionali stabiliscono inoltre che la guida turistica può esercitare la professione nell'ambito della città dove risiede o, talvolta, con l'estensione al circondario provinciale.

LAST MINUTE

Derivato dal termine di lingua inglese *Last minute tour* (viaggio dell'ultimo minuto), si identificano i *pacchetti di viaggio* che prevedono l'accettazione poco tempo prima dell'esecuzione del servizio proposto, a prezzi teoricamente ribassati, al fine di completare i posti rimasti

²⁹ **Principale bibliografia di riferimento:** Vescovo F.(1990), *Accessibilità e barriere architettoniche*, Maggioli, Rimini.

invenduti. Generalmente sono comprensivi di viaggio in aeroplano, trasferimento e soggiorno (tipicamente della durata di una settimana), acquistabili dai 5 ai 7 giorni precedenti la partenza presso le agenzie di viaggio presenti su tutto il territorio nazionale di ciascun paese. Alternativamente, tali pacchetti possono essere acquistati *on-line* via *WEB*.

LOW COST³⁰

Una compagnia aerea a basso costo (in lingua inglese: *Low cost airline*) è una società che offre voli a prezzi molto inferiori rispetto alle compagnie aeree tradizionali, eliminando gran parte dei servizi non essenziali rivolti ai passeggeri.

MOBILITA'

Parliamo di mobilità in relazione all'esigenza espressa dalle varie tipologie di disabilità a muoversi nel modo più autonomo possibile all'interno di un sistema urbano per quanto riguarda i mezzi di trasporto, i percorsi di collegamento tra diversi mezzi, gli spazi e i servizi collegati. Un problema crescente è quello della ridotta mobilità che, secondo le stime dell'OMS colpisce a livello europeo oltre il 20 o/o della popolazione totale. La ridotta mobilità riguarda sia i gradini o gli ascensori stretti, la mancanza di segnaletica di orientamento, la necessità di superare delle distanze da compiere a piedi, che costituiscono grande disagio e fonte di affaticamento per chi ha problemi visivi o per chi ha difficoltà di deambulazione o ridotta autonomia. La mobilità è facilitata attraverso la segnalazione di meccanismi acustici o di altro tipo che permettono di accedere ai servizi delle stazioni, alle fermate dei mezzi, agli attraversamenti pedonali, esigenza espressa in maniera forte dalle tipologie di disabilità fisiche, ad esempio carrozzelle o da chi ha problemi alla vista.

OSTELLI PER LA GIOVENTÙ

Le strutture ricettive attrezzate per il soggiorno ed il pernottamento dei giovani.

OUTGOING (INCOMING)

Esiste una frase inglese che recita testualmente: THE OUTGOINGS EXCEED THE INCOMINGS, che tradotta in italiano vuol dire: LE USCITE SUPERANO LE ENTRATE. Il riferimento al comparto economia-commercio è evidente. Secondo il linguaggio turistico, assai comune nelle Agenzie di Viaggio italiane, il vocabolo *outgoing* viene usato per indicare il turismo italiano destinato all'estero; mentre *incoming* indica il turismo estero che arriva in Italia. Più usate, tuttavia, e pertanto più note, sono le due parole italiane OPERATIVO (= *outgoing*) e RICETTIVO (= *incoming*). Da notare che secondo la grammatica italiana, operativo e ricettivo sono due aggettivi, invece secondo il gergo turistico delle Agenzie di Viaggio, i due vocaboli sono sostantivi (!). Si tratta ovviamente di una metamorfosi o (se si preferisce) evoluzione linguistica ormai consolidata. Si sa, infatti, che il linguaggio tecnico sovente differisce totalmente da quello letterario.

30 Principale bibliografia di riferimento: Wikipedia

PAESE DI RESIDENZA

Si intende il paese estero di residenza dal quale provengono i clienti stranieri che si recano negli esercizi ricettivi.

PERMANENZA MEDIA

Il rapporto tra il numero di notti trascorse (presenze) e il numero di clienti arrivati nella struttura ricettiva (arrivi).

PRESENZE

Il numero delle notti trascorse dai clienti negli esercizi ricettivi.

REGIONE DI DESTINAZIONE

Si intende la regione dove il turista italiano usufruisce dell'esercizio ricettivo.

REGIONE DI PROVENIENZA

Si intende la regione di residenza del turista italiano.

RESIDENCE

Parola inglese che significa residenza. Nelle Agenzie di viaggi e quindi nel linguaggio turistico, si usa soltanto residence, con specifico riferimento a residenza-turistico-alberghiera.

Secondo la Legge Quadro del 17 maggio 1983 n. 217, art. 6, si tratta di "esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, che forniscono alloggio e servizi accessori in unità abitative arredate costituite da uno o più locali, dotate di servizio autonomi di cucina".

La prenotazione avviene come per qualsiasi albergo, ma solitamente per periodi assai più lunghi.

La collaborazione tra Agenzia di Viaggio e Residences è molto sporadica anche perché non esiste un annuario dei Residences come per gli Alberghi.

RESORT

Vocabolo inglese dai molteplici significati. In gergo turistico vuol dire: luogo di soggiorno, stazione climatica.

Nei programmi di viaggio scritti in lingua inglese è più nota la locuzione seaside resort, il cui significato letterale è: stazione balneare.

SEGNALETICA DEDICATA³¹

L'esigenza di avere una segnaletica ed una informazione/documentazione adeguata riguarda i soggetti non udenti o ipoudenti. La segnaletica può essere o di orientamento o a supporto di quella esistente ed ha ripercussioni positive per tutti i cittadini. Tuttavia la segnaletica di orientamento risponde anche alle esigenze di persone con disabilità di orientamento e comunicazione. In merito alla segnaletica di orientamento ci si riferisce ai percorsi urbani ai parcheggi, ai telefoni, ai servizi igienici. I materiali cartacei e i supporti telematici costituiscono una for-

31 Principale bibliografia di riferimento: www.db.areato.org; www.comune.milano.it.

ma di segnaletica la cui fruibilità dipende dal tipo di strumento adottato che deve essere un linguaggio alternativo. Esigenze particolari nascono in merito al turismo culturale, didattico, all'interno di musei, di fiere, durante le visite ai monumenti, gli ausili per le persone con lesioni alla vista, con disabilità sensoriale visiva totale [cecità] sono:

- il Codice Braille
- lo Screen Reader e la Sintesi vocale
- la Riproduzione musicale
- per le persone con Disabilità sensoriale visiva parziale [ipovisione] sono:
- i Sistemi hardware di ingrandimento
- i Sistemi software di ingrandimento dello schermo

Per le persone con Disabilità sensoriale uditiva profonda [sordità] sono:

- il Dizionario Mimico Gestuale
- i Dispositivi telefonici per sordi [text telephone]
- i Sistemi di Videocomunicazione

SHOPPING

Secondo la grammatica è il gerundio del verbo inglese to shop (= comprare). Tuttavia secondo il glottologo Hazon il vocabolo può essere considerato come sostantivo nel significato di acquisto, compere.

Tutte le Agenzie di viaggio italiane usano tale vocabolo nei loro programmi di viaggio, scrivendo normalmente ad es. tempo libero per eventuali shopping, dimostrando così che il termine è di comune conoscenza e viene ormai considerato come uno dei tanti neologismi della lingua italiana.

TOUR OPERATOR (OPERATORI TURISTICI)

Un operatore turistico (in lingua inglese: "tour operator") è un'impresa commerciale che vende, crea o semplicemente "assembla" pacchetti turistici, generalmente inclusivi di pernottamenti alberghieri e/o trasferimenti, per esempio biglietti aerei, polizze assicurative, pernottamenti, e altri servizi in loco (nel caso in cui tutti i servizi siano compresi nel pacchetto, inclusi tutti i pasti e le bevande, si parla in genere di un trattamento *all inclusive*). Il tour operator assolve in genere la funzione di intermediario fra il cliente agenzia di viaggi ed i vari fornitori. Il cliente finale poi, acquistando questo "pacchetto" nell'agenzia di viaggi, usufruirà di tali servizi (biglietteria aerea, alberghi, servizi turistici forniti da agenzie locali e così via). I grandi tour operator da alcuni anni, sono talvolta anche fornitori dei servizi, per esempio, alcuni tour operator possiedono villaggi o alberghi, compagnie aeree charter per "creare" pacchetti di viaggio "completi" verso numerose località turistiche in Italia e nel mondo. In questo senso un tour operatore è uno dei partner più importanti di una o di un sistema di organizzazioni turistiche.

TRASPORTO

Trasporto/viaggio riguarda sia i servizi di trasferimento, vettori pubblici, privati, urbani ed extraurbani, a noleggio, che conducono fino al vettore prescelto, sia il viaggio sul vettore stesso fino a destinazione, attraverso mezzi pubblici (bus, metropolitane, treni, traghetti) ai

servizi collegati, parcheggi, punti di ristoro. L'esigenza primaria che emerge in relazione al trasporto è quella dell'accessibilità dei mezzi che costituisce la condizione per la mobilità autonoma dei soggetti disabili. Accessibilità delle biglietterie, accessibilità delle fermate, accessibilità delle strutture (stazioni, porti, aeroporti) e dei servizi in essi presenti costituiscono elementi che permettono al disabile di usufruire del trasporto; ma anche si moltiplicano gli ausili, come il navigatore satellitare per ipoudenti, la messa a punto di auto sempre più sofisticate che rendono possibile l'adattabilità alla guida e quindi l'autonomia per persone con difficoltà fisico-motorie. I servizi e i beni di trasporto si evolvono in relazione anche ad un quadro normativo in costante crescita. Le norme sul trasporto dei disabili negli ultimi decenni sono profondamente cambiate: dalle prime a favore dei mutilati ed invalidi civili (1971), al trattamento dei cani guida dei ciechi sui mezzi di trasporto pubblico, all'abolizione delle barriere architettoniche sui trasporti pubblici, alla facilitazione della circolazione e delle soste per i veicoli dei disabili, alle direttive sulle patenti di guida, alla definizione dei piani di trasporto e di traffico urbano, alla stesura di un nuovo codice della strada e ai nuovi principi per l'erogazione dei servizi pubblici mirati all'utenza disabile (1995). Anche la tecnologia fa passi da gigante nel settore dei trasporti, e degli ausili pensati per facilitare la mobilità dei disabili. L'Agenzia spaziale italiana ha messo appunto, per le persone non vedenti e in sedia a ruote, un navigatore satellitare che segnala i percorsi accessibili sia per strada sia all'interno di una struttura. Il sussidio si chiama "Nadia" (Navigation for disability applications), è realizzato in collaborazione con il centro ausili dell'Aias di Bologna, la Fish (Federazione italiana per il superamento dell'handicap), il Dipartimento di ingegneria dell'informazione dell'Università di Pisa e alcune società operanti nel campo dell'informatica e della telematica, il progetto sfrutta le tecnologie Gps per localizzare le barriere architettoniche suggerendo quindi i percorsi più accessibili. Presentato in anteprima a Handimatica 2008, la mostra-convegno sulle tecnologie al servizio delle disabilità che si è tenuta a fine novembre a Bologna, "Nadia" è stato testato a Roma. "Nadia" parte dalle specifiche esigenze di ogni persona. I navigatori terminali sono individuali, adattati ai diversi tipi di disabilità e hanno interfacce facilitate che sfruttano canali visivi, sonori e tattili. I terminali ricevono sia i segnali satellitari messi a disposizione dal Centro unico di elaborazione (grazie ai satelliti Egnos e Galileo) sia le informazioni provenienti dai vari centri servizi dedicati - che possono essere singole organizzazioni, enti locali, pubbliche amministrazioni, parchi accessibili o altro - e che forniscono informazioni specifiche per le differenti forme di disabilità. Ma chi utilizza "Nadia" ha inoltre un ruolo attivo nella segnalazione di eventuali barriere architettoniche o altri ostacoli non previsti sul percorso, mettendo in comune queste informazioni a vantaggio di tutti. www.nadia-project.eu. (Michela Trigari).

TURISMO ACCESSIBILE

Viene definito *Turismo Accessibile* quell'insieme di servizi e strutture in grado di permettere a persone con esigenze speciali la fruizione della vacanza e del tempo libero senza ostacoli e difficoltà. Le persone con esigenze speciali possono essere gli anziani, le persone con disabilità e le persone con esigenze dietetiche o con problemi di allergie che necessitano di particolari comodità ed agevolazioni per la pratica del viaggiare.

TURISMO CULTURALE

I visitatori che caratterizzano il cosiddetto *turismo culturale* costituiscono un variegato collettivo che va dagli studenti della classica gita scolastica ai visitatori che si muovono alla ricerca di eventi: eventi storico-folcloristici, artistici e musicali, sportivi.

TURISMO SCOLASTICO

si divide in:

- *Viaggi di istruzione*: si prefiggono il miglioramento della conoscenza del territorio italiano nei suoi molteplici aspetti, naturalistico - ambientali, economici, artistici, culturali; per i viaggi all'estero obiettivo è anche la conoscenza e/o approfondimento della realtà linguistica del paese. Sono compresi i viaggi per la partecipazione a manifestazioni culturali, concorsi o finalizzati all'acquisizione di esperienze tecnico-scientifiche e al consolidamento dei rapporti tra scuola e mondo del lavoro, gli scambi di classe all'estero e gli stage linguistici. Tali iniziative comportano uno o più pernottamenti fuori sede.
- *Visite guidate*: si effettuano nell'arco di una giornata o frazioni di essa oltre i cinque moduli orari e si prefiggono gli obiettivi dei viaggi d'istruzione. Non comportano alcun pernottamento fuori sede.
- *Viaggi connessi con attività sportive*: si tratta di iniziative finalizzate a garantire agli allievi esperienze diverse di vita ed attività sportive. Vi rientrano sia quelle finalizzate alla conoscenza di specialità sportive specialistiche sia le attività genericamente intese come "sport alternativi", quali le escursioni, i campeggi, le settimane bianche o verdi, i campi scuola. Possono comportare uno o più pernottamenti.

TURISMO SOCIALE

Dare una definizione univoca di turismo sociale non è semplice, esistono molteplici teorie riguardo alla natura o alla percezione che si ha del turismo sociale. Il *Bureau International du Tourisme Social* (BITS) definisce il turismo sociale come l'insieme dei rapporti e dei fenomeni legati alla partecipazione al turismo da parte delle fasce sociali con redditi modesti. In alcuni paesi il turismo sociale è organizzato da associazioni, cooperative e sindacati e ha lo scopo di rendere i viaggi effettivamente accessibili al maggior numero di persone, specie alle fasce meno favorite della popolazione.

TURISMO SOSTENIBILE

Si può definire come turismo sostenibile quell'attività turistica in grado di soddisfare i bisogni presenti dei turisti, dell'industria turistica e delle popolazioni ospitanti senza compromettere la soddisfazione dei bisogni delle generazioni future. Riprendendo la definizione che ne ha dato Swarbrooke (1999) si definisce il turismo sostenibile come:

"quel turismo che è economicamente praticabile ma che non distrugge le risorse dalle quali il futuro del turismo dipende, particolarmente l'ambiente fisico e la fabbrica sociale della comunità ospite".

Si può notare da questa definizione come la *sostenibilità* racchiude in sé tre dimensioni fondamentali: a) una *dimensione ambientale*; b) una *dimensione sociale*; c) una *dimensione economica*.

TURISTA

Chi si reca in un luogo diverso da quelli solitamente frequentati (ambiente abituale) e trascorre almeno una notte nel luogo visitato.

UNIVERSAL DESIGN

Universal Design, in italiano Progettazione Universale, con le varianti correlate Progettazione per tutti in Inglese Design for All, è il termine internazionale con cui ci si riferisce ad una metodologia progettuale di moderna concezione e ad ampio spettro che ha per obiettivo fondamentale la progettazione e la realizzazione di edifici, prodotti e ambienti che sono di per sé accessibili ad entrambe le categorie di persone sia che siano esse senza disabilità che con disabilità. Il termine “Universal design”, è stato coniato dall’architetto Ronald L. Mace, dell’università dello stato americano del Nord Carolina, a cui si è dedicato per lo studio, la ricerca e la fattibilità, assieme ad un gruppo di collaboratori, per descrivere il concetto di progettazione ideale di tutti i prodotti e degli ambienti artificiali, tali che siano piacevoli e fruibili, per quanto possibile da tutti, indipendentemente dalla loro età, capacità e/o condizione sociale. È emerso dai primi concetti di senza barriere, e quindi la necessità di ottenere la più ampia accessibilità, adattatività e assistività e cercando di fondere anche l’estetica a queste considerazioni di base. Come l’aspettativa di vita si alza e la medicina moderna aumenta il tasso di sopravvivenza dei pazienti con lesioni significative, malattie e difetti dalla nascita, vi è un crescente interesse per la progettazione universale. Ci sono molti settori in cui il *design universale* sta avendo una forte penetrazione di mercato, ma ci sono molti altri in cui non è ancora stato adottato in ampia misura

UTENZA AMPLIATA³²

Per utenza ampliata si intende una fascia di popolazione comprendente anche persone con situazioni di svantaggio o con *deficit* motori e/o sensoriali temporanei o permanenti.

VILLAGGI TURISTICI

Gli esercizi ricettivi aperti al pubblico, a gestione unitaria, attrezzati su aree recintate per la sosta ed il soggiorno in allestimenti minimi, di turisti sprovvisti, di norma, di mezzi autonomi di pernottamento. Sono contrassegnati con 4, 3, e 2 stelle in rapporto al servizio offerto, alla loro ubicazione ed alla presenza di attrezzature ricreative, culturali e sportive. Vengono contrassegnate con una stella le mini-aree di sosta che hanno un minimo di dieci ed un massimo di trenta piazzole e svolgono la propria attività integrata anche con altre attività extra-turistiche al supporto del turismo campeggistico itinerante, rurale ed escursionistico. I villaggi turistici assumono la denominazione aggiuntiva “A” (annuale) quando sono aperti per la doppia stagione estivo-invernale o sono autorizzati ad esercitare la propria attività per l’intero anno.

³² Principale bibliografia di riferimento: Vescovo F. (2002), (a cura di) DIC, Dipartimento Informazione e Comunicazione, Università di Siena *Progettare senza barriere*.

VISITATORE

Secondo l'Organizzazione delle Nazioni Unite (1963) "il visitatore è ogni persona che si trasferisce in un luogo fuori da quelli solitamente frequentati (ambiente abituale) per un periodo di durata inferiore ad un anno e per un motivo (principale) diverso dall'esercizio di attività remunerata nel luogo visitato". È la durata del trasferimento a decidere quali tra questi visitatori sono da considerare turisti e quali no.

PRINCIPALI SOGGETTI CHE OFFRONO SERVIZI E PROMUOVONO TIPOLOGIE DI *TURISMO ACCESSIBILE*

Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap (FISH Onlus)

È una Federazione di Associazioni Nazionali e Locali nata nel 1994 che si propone di promuovere politiche di superamento dell'handicap, partendo dalla nuova visione del modello "bio-psico-sociale" della disabilità, attraverso i principi di tutela dei diritti umani e civili delle persone con esigenze speciali, declinati nelle *Regole standard dell'Organizzazione delle Nazioni Unite*. La FISH interviene per garantire la non discriminazione, l'eguaglianza delle opportunità e l'integrazione sociale in tutti gli ambiti della vita. Prioritariamente opera per la promozione dei diritti delle persone con disabilità complesse, non in grado di rappresentarsi da sole. Raccorda, in collaborazione con il Consiglio Nazionale sulla Disabilità, le politiche nazionali con quelle europee, centrando le proprie attività sul coordinamento democratico e partecipativo nazionale, regionale e provinciale delle associazioni aderenti, rappresentando la voce unitaria delle persone con disabilità nei confronti del Governo, del Parlamento e delle altre istituzioni nazionali come la Conferenza Unificata Stato-Regioni. Vi aderiscono 28 associazioni nazionali, le associazioni locali di otto regioni già raggruppate nelle rispettive FISH regionali e due associazioni locali. Opera pertanto attraverso 1.200 sedi locali in tutta Italia, all'interno delle associazioni federate. La FISH opera attraverso la gestione di uno spazio informativo *on-line* (www.superando.it) volto alla promozione di notizie ed approfondimenti relativi all'accessibilità dei trasporti pubblici e privati e alla fruibilità dei percorsi e degli edifici pubblici aperti al pubblico, nonché di informazioni, itinerari e suggerimenti per un turismo per tutti, con un'attenzione particolare alle persone anziane o con disabilità.

Centro Europeo di Ricerca e promozione dell'Accessibilità (C.E.R.P.A. ITALIA Onlus)

È una struttura associativa internazionale fra le nazioni europee. Il "C.E.R.P.A. ITALIA", fondato nel 1993, ha lo scopo principale di contribuire alla promozione della cultura dell'inclusione sociale, contrastando la discriminazione e la marginalizzazione di qualsiasi individuo, al fine di migliorare la qualità di vita, l'accessibilità, la fruibilità ed l'usabilità degli ambienti. Esso opera attraverso attività promozionali, l'elaborazione di strategie per una maggiore crescita culturale verso il problema della mobilità, dell'accessibilità e della fruibilità dell'ambiente, lo studio e l'applicazione di nuove tecnologie che possano condurre ad una progettazione e realizzazione della qualità nel settore architettonico, urbanistico e oggettuale. L'associazione è composta da soci professionisti, distribuiti a livello nazionale, che si occupano di soluzioni per l'accessibilità, di barriere architettoniche, di mobilità e di progettazione, di informazione e formazione, di turismo, di sicurezza, di psicologia ambientale, di ergonomia, di design e di aspetti legali e sociali. Per il conseguimento delle proprie finalità "C.E.R.P.A. ITALIA":

- sviluppa ricerche e studi nell'ambito dell'accessibilità e della mobilità soggetti più deboli e/o con necessità speciali;
- promuove manifestazioni di carattere culturale e formativo per gli operatori del settore;
- ha attivato due centri di informazione regionali sulle problematiche connesse all'accessibilità e alla fruibilità del territorio nel suo concetto pi ampio e democratico;
- attiva rapporti di collaborazioni con centri, organizzazioni, associazioni e professionisti che operano e perseguono obiettivi analoghi;
- svolge attività di certificazione di progetti, opere e oggetti che rispondano allo spirito del Centro.

Il turismo occupa una posizione primaria nell'attività di C.E.R.P.A. ITALIA, che riconosce la necessità di cambiare la logica comune che vede la vacanza del disabile come momento esclusivamente terapeutico: la persona disabile infatti, "come tutti, ha bisogno e il diritto di socializzare, di conoscere, di divertirsi, ma questo potrà accadere solo se le città verranno costruite a dimensione di uomo"³³.

Associazione Fondo Italiano Abbattimento Barriere Architettoniche (FIABA)

Nasce nel 2000 con l'obiettivo di ri-progettare l'ambiente sui principi dell'*Universal Design*, assicurando uguali opportunità di partecipazione alla vita sociale ed economica a tutti ed in qualsiasi periodo della propria vita. La *mission* dell'Associazione è di informare le istituzioni pubbliche e private sul tema dell'abbattimento delle barriere fisiche, culturali, comunicative e comportamentali, di stimolare i canali di comunicazione e di coinvolgere l'opinione pubblica, al fine di realizzare un ambiente accessibile e fruibile da tutti. FIABA è presente sul territorio nazionale attraverso una rete di oltre 300 sottoscritti di Protocollo d'Intesa: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Ministeri, Regioni, Province, Comuni, Istituti di Cultura, Enti, Associazioni, Università, Ordini Professionali ed altri. Oltre alla promozione della cultura dell'accessibilità e della fruibilità universale per tutte le persone attraverso eventi sportivi e culturali, l'Associazione si occupa anche di *Turismo Accessibile*. Per FIABA infatti pensare un'offerta turistica accessibile significa migliorare la qualità generale della "destinazione Italia", *customizzare* il servizio partendo dall'ascolto delle esigenze degli ospiti per offrire elevati livelli di accoglienza per tutti. A tal riguardo, la sezione FIABA Turismo si occupa dell'attività di organizzazione e vendita di viaggi e soggiorni per gli associati e per chiunque desideri associarsi. Organizza gite e tour per singoli e gruppi che abbiano o meno esigenze speciali, propone pacchetti, località, strutture ricettive in ambito nazionale e internazionale per finalità ricreative, culturali, religiose e sociali. FIABA costruisce anche viaggi su richiesta, tenendo conto delle personali necessità degli utenti. Tutti i più importanti eventi di FIABA si svolgono sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica. Nominata dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali con Decreto Ministeriale del 30 gennaio 2008 come componente della Commissione per l'analisi delle problematiche relative alla disabilità, nello specifico settore dei beni e delle attività culturali, il 1 febbraio 2008 FIABA ha ricevuto il Riconoscimento di "evidente funzione sociale" dal Ministero del Lavoro, Salute e Politiche Sociali.

33 Leris Fantini "Il Turismo Accessibile", C.E.R.P.A. ITALIA Onlus, 2002

Su iniziativa di FIABA, infine, è nato l'*Osservatorio Parlamentare per l'Accessibilità e la Fruibilità* (OPAF), che si prefigge di fare ordine nella normativa sulle barriere architettoniche, rivisitare quindi la legislazione vigente e presentare un Testo Unico per l'accessibilità, unendo al lavoro degli oltre 100 Parlamentari la collaborazione e la partecipazione attiva di FIABA e la consulenza tecnica del Consiglio Nazionale degli Architetti. L'OPAF ha per finalità l'attività di studio, analisi e valutazione degli aspetti normativi relativi alle barriere, non solo architettoniche, ma soprattutto culturali, comunicative, psicologiche e sensoriali che danno origine a discriminazione e negano le pari opportunità.

Associazione Italiana Assistenza Spastici (A.I.A.S.)

È un'associazione privata senza scopo di lucro che, muovendo da uno spirito di volontariato, opera dal 1954 per la tutela e la promozione del diritto delle persone disabili alla riabilitazione, alla salute, all'educazione, all'istruzione, al lavoro, nonché all'integrazione sociale, al fine di attuare una valida prevenzione alla disabilità, in armonia con quanto sancito dalla Costituzione Italiana. Fondata da alcuni genitori di bambini cerebrolesi di Roma, l'Associazione agisce attraverso:

- l'instaurazione ed intensificazione dei rapporti con gli organi legislativi regionali, nazionali ed internazionali, con gli enti locali per sensibilizzare gli stessi ad agire in sede legislativa ed operativa in funzione delle istanze dei disabili e delle loro famiglie;
- la promozione di conferenze, convegni, seminari, indagini e studi, anche a livello comunitario, per una concezione della riabilitazione come processo multiforme e pluridimensionale, ossia non solo come momento clinico, ma anche come un "unicum" con gli aspetti sociali, educativi, culturali, formativi e di inserimento autonomo del disabile nel sistema produttivo della società;
- la sollecitazione dell'attuazione e dello sviluppo su tutto il territorio nazionale di servizi di riabilitazione, intesi come "funzione pubblica", a prescindere dalla configurazione degli apparati operativi, pubblici e/o privati, che li forniscono;
- l'istituzione e la gestione di centri e servizi di riabilitazione, nonché servizi e strutture socio-sanitarie in regime convenzionale con il Servizio Sanitario Nazionale;
- la promozione dell'integrazione scolastica ad ogni livello e della formazione professionale del disabile per favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro;
- l'organizzazione di corsi di formazione professionale e di aggiornamento per operatori della riabilitazione e per insegnanti di sostegno;
- l'azione come centro di raccolta e di diffusione di informazioni tecnico-scientifiche con la pubblicazione di articoli, notizie, indagini, riviste e libri afferenti alle problematiche della disabilità.

L'Associazione, tra le altre attività, promuove anche proposte di *Turismo Accessibile* attraverso il sito internet www.aisnazionale.it, nella sezione tempo libero/viaggi.

Cooperative Integrate Onlus (CO.IN)

Costituitosi a Roma il 21 aprile 1988, è un'associazione nazionale non lucrativa di utilità sociale che fornisce servizi nell'area dell'economia sociale a livello nazionale. Vi fanno parte 48 cooperative integrate, sociali ed enti finalizzati all'inserimento lavorativo di persona disa-

bili che occupano stabilmente alcune migliaia di lavoratori, di cui in gran parte in condizione di svantaggio.

La *mission* di CO.IN è lo sviluppo delle professioni e dell'occupazione delle persone svantaggiate (disabili fisici e psichici, soggetti a rischio di esclusione sociale) attraverso la cooperazione sociale di inserimento lavorativo.

L'associazione opera per l'integrazione sociale ed economica delle persone con disabilità, attraverso progetti volti all'autonomia e alla vita indipendente, servizi per il *Turismo Accessibile*, attività di consulenza, orientamento e informazione, progetti formativi, ricerche socio-economiche, partenariati per lo sviluppo, cooperazione nazionale ed internazionale.

Per quanto riguarda il *Turismo per tutti*, CO.IN ha attivato una rete di servizi sulla mobilità, sul turismo e sul tempo libero, approfondendo e sviluppando un sistema di servizi a supporto del *Turismo Accessibile* unico in Italia, incentrato su: monitoraggio dei bisogni dei turisti; realizzazione di guide sulla mobilità, itinerari e strutture ricettive accessibili; gestione di sportelli informativi e numeri verdi per turisti con bisogni speciali.

Tra i progetti, studi, ricerche e indagini realizzate dall'associazione sul tema troviamo l'organizzazione del Programma di rilevazione STARe e la realizzazione di una campagna di rilevazione di oltre 5000 strutture di interesse turistico del Paese; la sistematizzazione della metodologia di rilevazione dell'accessibilità dei percorsi pedonali e urbani volta ad informare gli utenti disabili sulla raggiungibilità dei punti di fermata accessibili dei mezzi di trasporto pubblico nella città di Roma; lo studio di un manuale di comportamento degli operatori addetti ai servizi di ospitalità nel settore alberghiero e ricettivo condotto per il Dipartimento Turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri; la realizzazione del progetto nazionale "Italia per Tutti" e altri.

Inoltre CO.IN organizza e gestisce servizi per la mobilità e il turismo. Tra le attività più recenti di particolare rilevanza sono la gestione del Centro Servizi Regionale "Presidio del Lazio" per l'autonomia e le diverse abilità, e del *call center* "Vacanze Serene", il servizio informativo del Dipartimento Affari Sociali della Presidenza del Consiglio dei Ministri destinato a persone disabili su alberghi, attrazioni turistiche, itinerari e servizi attrezzati in Italia).

SiPuò – Laboratorio Nazionale sul *Turismo Accessibile*

È un'associazione nata nell'anno 2000 per volontà di un gruppo di professionisti e imprenditori privati che già da lungo tempo avevano avviato fra loro cospicue collaborazioni in molteplici iniziative riguardanti il turismo e la disabilità grave. L'associazione opera per rispondere ad una duplice sfida: da un lato si rivolge agli operatori professionali che a vario titolo sono impegnati nella filiera del turismo per tutti (amministratori pubblici, aziende di promozione, *tour operators*, agenzie di viaggio, gestori di attività ricettive e di esercizi pubblici, servizi di informazione al pubblico, associazioni di volontariato, imprese sociali), dall'altro alle persone disabili e alle loro famiglie, spingendo con forza in direzione di una ben precisa quanto innovativa presa di coscienza delle effettive potenzialità, dei diritti in atto in quanto clienti e consumatori di servizi di turismo "normali", di cittadini che sono inseriti in un circuito di relazioni (la scuola, il lavoro, gli amici, il divertimento, la cultura) che devono prevedere anche la positiva presenza di un pubblico che ha esigenze particolari (forse e non sempre) ma che sicuramente ha desideri, bisogni e istanze del tutto normali.

SiPuò opera attraverso la promozione di progetti sperimentali per la definizione delle cosiddette “buone prassi” da disseminare sul territorio nazionale, l’organizzazione e la gestione di attività di formazione, a vari livelli, sulle tematiche legate al *Turismo Accessibile* e attraverso l’attivazione di iniziative ed eventi di sensibilizzazione e comunicazione, d’intesa con le Istituzioni, le organizzazioni del turismo, le associazioni dei disabili e i media. Al fine di definire politiche condivise di sviluppo del *Turismo Accessibile* l’associazione ha avviato negli anni tavoli di lavoro con le Istituzioni, le organizzazioni del turismo e le associazioni dei disabili. Tra le varie attività quelle più degne di nota sono: la firma di un Protocollo d’Intesa con la FISH; il servizio di consulenza alla Regione Emilia-Romagna; la collaborazione con il WWF nell’ambito del progetto “Oasi per tutti”.

Village for all

È un’organizzazione *no profit* costituitasi nel 2008 e che ha costituito il primo *network* italiano di villaggi e campeggi accessibili, in grado di rispondere alla sempre maggior domanda di *Turismo Accessibile* e di sport accessibile.

L’attività di *Village for all* è fondamentalmente orientata all’obiettivo di dare certezza al cliente con disabilità o con bisogni speciali che si reca in vacanza, attraverso la garanzia che tutte le strutture affiliati al *network* dell’organizzazione rispettino criteri di accessibilità.

In tal senso, l’organizzazione promuove presso gli aderenti al *network* una cultura innovativa del turismo, attenta ai bisogni, anche a quelli spesso non ben evidenti, o che si danno per scontati.

Inoltre, *Village for all* realizza corsi di formazione dedicati al personale che si occupa di *Booking, Management, Front Office, Manutenzione, Housekeeping, Animazione, Gestione di Esercizi Commerciali e Ristorazione* ed affianca gli uffici tecnici di riferimento per una assistenza alla progettazione mirata alla realizzazione dello *Universal Design*.

All’interno dell’attività dell’organizzazione è stata poi elaborata a *V4A Card* (di validità annuale) quale strumento rivolto al turista che consente di usufruire di sconti, agevolazioni e offerte *last minute* appositamente realizzate dai villaggi e campeggi affiliati, insieme ad altre agevolazioni sempre in aggiornamento.

BIBLIOGRAFIA

- AAVV (2002), *L'ambiente per tutti, primo censimento dei sentieri accessibili nelle aree protette della Regione Lombardia*, Eurograf.
- AAVV (2003), *Mobilità e Parchi Nazionali, ipotesi innovative per una mobilità sostenibile*, W Isfort Roma.
- AAVV. (2005), *Strategie per la terra - Idee e progetti per uno sviluppo sostenibile*, numero speciale di "Le Scienze", Gruppo Editoriale L'Espresso.
- AAVV, *Acli Anni verdi (a cura di) (2003) Ministero dell'Ambiente e tutela del Territorio, Parchi per tutti, fruibilità per una utenza ampliata*, editoriale AESSE.
- AAVV, *Un viaggio alla scoperta dei parchi accessibili ai diversamente abili*.
- Aime M. (2005), *L'incontro mancato. Turisti, nativi, immagini*, Bollati Boringhieri, Torino.
- Affinito G., *Politecnico di Milano, Osservatorio su ITC accessibile e disabilità*, 2008.
- Albanese A., Corna Pellegrini G. (a cura di) (1997), *Turismo di gruppo e formazione degli operatori*, Cuem, Milano.
- Albanese A., Grandi G. (1997), *Turismo: risorse umani ambientali*, Cuem, Milano.
- Albanese A. (a cura di) (1997), *Scienza e impresa per un turismo come cultura dell'incontro*, annali italiani del Turismo Internazionale, '90, n.° 4, Ed. Comunicazioni, Milano.
- ASSOCIAZ. ASBL, *Sport e handicap. Guida all'accessibilità alle infrastrutture sportive per perone con mobilità ridotta*, Bruxelles AMT CONSEPT, 2009.
- Augè M. (1992), *Non luoghi. Introduzione ad una antropologia della sub modernità*, Elèuthère. Paris.
- Augè M. (1997), *L'impossible voyage. Le tourisme et ses images*, Paris, Payot & Rivages.
- Augè M. (1999), *Disneyland e altri non luoghi*, Torino, Bollati Boringhieri.
- Barthes R. (1975), *Il piacere del testo*, Einaudi, Torino.
- Battilani P. (2009), *Vacanze di pochi Vacanze di tutti*, Il Mulino 2009 (nuova edizione).
- Beato F. (2000), *Parchi e società - Turismo sostenibile e sistemi locali*, Liguori Editore
- Becheri E.(a cura di) (2009), *Rapporto sul turismo italiano 2008-2009*, Franco Angeli.
- Bianchi M. (1998), *L'arte del viaggio. Ragioni e poesia di un turismo sostenibile*, MC Editore, Milano.
- Bimonte S., Punzo L. F. (2003), *Turismo, sviluppo economico e sostenibilità: teoria e pratica*, E.U. Università di Siena.
- Bocconi A. (2002), *Viaggiare e non partire*, Guanda, Parma.
- Bocconi A., Visentin C. (2009), *Slow travel*, Guanda Editore, Padova.
- Boyer M. (1997), *Il turismo. Dal Grand Tour ai viaggi organizzati*, Universale Elettra, Trieste.
- Brilli A. (1995), *Quando Viaggiare era un'arte. Il romanzo del Grand Tour*, Il Mulino, Bologna.

- Bruner J.S., (1990), *La ricerca del significato*, Bollati Boringhieri, Torino.
- BTS (2004), *Working Commission Youth Tourism*.
- BTS (2005), *Manifesto del turismo giovanile*.
- Buzzi C., Cavalli A., De Lillo A. (2002), *Rapporto Giovani, Sesta indagine sulla condizione giovanile in Italia*, Il Mulino, Bologna.
- Candela G., Figini P. (2003), *Economia del turismo*, Mc Graw Hill, Milano.
- Canestrini D. (2003), *Andare a quel paese – Vademecum del turista responsabile*, Feltrinelli Editore.
- Canestrini D. (2004), *Non sparate sul turista*, Boringhieri, Torino.
- Cannas R., Solinas M. (a cura di) (2005), *Primo Rapporto sul turismo nei Parchi Nazionali italiani - Una visione di sistema*, Ministero dell’Ambiente e CTS – Settore Ecoturismo e Parchi.
- Cannas R. (a cura di) (2006), *Il turismo sociale, le politiche, gli attori, il mercato*, CTS, Quaderni Scientifici.
- Cannas R. (a cura di) (2006b), *Il Turismo sociale*, CTS, Edi.tur, Roma.
- Cannas R.(a cura di) (2006), *Buone pratiche del Turismo sostenibile*, CTS, Edi.tur, Roma.
- Cannas R., Solinas M. (a cura di) (2004), *La qualità del turismo nelle aree protette*, CTS, Roma.
- Cartier-Bresson H. (2005), *L’immaginario dal vero, Abscondita*, Milano.
- Castoldi G. (2005), *Marketing per il turismo - Dai bisogni dei turisti al prodotto turistico*, Hoepli Editore.
- Castoldi G. (a cura di) (2006), *Nuovo Turismo – le basi*, CTS, Hoepli.
- Celati G. (1998), *Avventure in Africa*, Feltrinelli, Milano.
- CENSIS, *Rapporto annuale sulla situazione sociale del Paese*, 2006.
- Cerquetti M. (2005), *Marketing delle organizzazioni turistiche*, Editrice Goliardica, Trieste.
- Chatwin B. (1988), *Le Vie dei Canti*, Adelphi, Milano.
- Chatwin B. (1990), *Che ci faccio qui?*, Adelphi, Milano.
- Chatwin B. (1996), *Anatomia dell’irrequietezza*, Adelphi, Milano.
- CNEL (2006), *Turismo Sociale, Nuovi paradigmi e nuovi tracciati di sviluppo*.
- Colombo L. (2005), *Il turismo responsabile*, Xenia Edizioni, Milano.
- Comitato Economici Sociale Europeo (2006), *Parere di iniziativa INT 312*.
- Commissione Europea, Direzione Affari Sociali (2000), *Vers une Europe sans entraves pour les personnes Handicapées, Charte de Droits fondamentaux de l’Union européenne*.
- Corna Pellegrini G., Demetrio D. (a cura di) (1997), *Viaggio e racconti di viaggio*, Cuem, Milano.
- Cressati S. (1993), *Via Libera, Mobilità e autonomia dei disabili*, Quaderni dell’Unità, Roma.
- CTS (2004), *Come viaggiano i giovani, indagine 2004*.
- CTS (2005), *Valori e tendenze del turismo giovanile*, Quaderni Scientifici.
- Dall’Ara G. (2005), *Turismo sociale, storia e attualità del diritto alle vacanze*, Panozzo editore, Rimini.
- De Bac M. (2010), *Noi, quelli delle malattie rare*, Sperlig e Kupper, Milano.
- De Carlo M., Caso R. (2007), *Turismo e sostenibilità*, IUL Università, Franco Angeli, Milano.
- De Masi D. (1995), *Ozio Creativo*, Ediesse, Roma.

Duccio D. (2005), *Filosofia del camminare*, ed. Cortina, Milano.

EURISPES, 21° Rapporto Italia (2009), *L'industria del Turismo tra crisi e tendenze emergenti* (Scheda 18) Eurilink, Roma.

European Commission Seminar (2007), *Social and youth tourism in the Eu*, Bruxelles.

European Youth Mobility Seminar (2004), Madrid.

FEPH (1997), *Carta costitutiva*, Parigi.

Ferrarotti F. (1999), *Partire e tornare*, Donzelli Roma.

Fantini L., Venturelli G. (1999), *Progettare la normalità*, Rimini, Maggioli.

Franchi M., Sambì C., Martini U., Pegan G., Rizzi G. (2008), *La domanda di turismo responsabile ed ecoturismo in Italia*, Convegno sviluppo domanda turismo, Convegno Ca Foscarì, Venezia.

Gabassi P.G., Togni M. (a cura di) (1990), *Viaggiare per conoscersi*, Cuem, Milano.

Gatti F., Suggelli F.R. (a cura di) (2006), *Nuove frontiere del turismo - Postmodernismo, psicologia ambientale e nuove tecnologie*, Hoepli Editore.

Gazale V., Torti A., Porcu C. (2008), *Tutti al mare. Subacquea e disabilità in Sardegna*, CUEC, Cagliari.

Gulotta G. (2003), *Psicologia turistica*, Libreria universitaria Giuffrè.

Hegron J., Pages J. (2009), *Les reseaux d'hospitalité*, ed. Solilang, Limoges.

Hesse H. (1993), *Il Viandante*, Oscar Mondadori, Milano.

ISFOL (Quaderni di Formazione) (1996), *Metti l'Europa nello zaino*, Guida ai percorsi, Franco-Angeli, Roma.

ISTAT, *Viaggi e vacanze degli italiani all'estero, 2006/2007*.

La Cecla F. (2002), *Jet-lag. Antropologia e altri disturbi da viaggio*, Bollati Boringhieri, Torino.

Laura A., Petrangeli A. (2003), *Viaggiare si può. Turismo e persone disabili*. DeAgostini, Milano.

Leed E.J. (1992), *La mente del viaggiatore*, Il Mulino, Bologna.

Levi-Strauss C. (1960), *Tristi tropici*, Il Saggiatore. Milano.

Lofgren O. (2001), *Storia delle vacanze*, Bruno Mondadori, Milano.

Lozato-Giotart J. (2008), *Geografia del Turismo*, Hoepli.

Magistà A. (a cura di) (2009), *L'Italia per Ragazzi*, Grandi guide la Repubblica, Milano.

Mancuso V. (2002), *Il dolore innocente handicap, natura e Dio*, Mondadori.

Martini U. (2005), *Management e gestione delle destinazioni turistiche*, Torino Ed.Giappicchelli.

Marucci G. (2002), *Architettura e Spazi di relazione e di vita sociale*, Dipartimento Architettura e Cultura urbana, Camerino.

Mead G.H. (1965), *Mente, sé e società*, Ed. Universitaria, Firenze.

Montanari A. (2009), *Ecoturismo*, Collana Campus2, Mondadori.

Montanari A. (2008), *Turismo urbano*, Mondadori.

Rami Ceci L. (a cura di) (2005), *Turismo e sostenibilità - Risorse locali e promozione turistica come valore*, Armando Editore.

Richards W. (2008), *A new cultural tourism for a new Europe*, Tram Research, London.

Only Planet (2009), *Locale è globale, proposte di viaggio della FOCSIV (volontari nel mondo)*, ed. EMI.

- Pasetti P. (2002), *Statistica del turismo*, Carocci, Roma.
- Petrangeli L. (2003), *Viaggiare si può, turismo e persone disabili*, DeAgostini, Novara.
- Petrilloc. C.S., Swarbrooke J. (2001), *Risorse ambientali e sviluppo attività turistiche*, CNR Ricerche.
- Piepoli N., Baldassarri R. (a cura di) (2009), *Turismo impatto occupazionale su Roma e Provincia*, APRA, Aton ediz, Roma.
- Pritchard A., Nigel M. (2005), *Turismo maschile e turismo femminile, l'esperienza del viaggio, il mercato del lavoro, il turismo sessuale*, Cedam, Padova.
- Ruozzi R., Sassoon C. (2005), *Italia per tutti*, Università Bocconi, Milano.
- Simonicco A. (2004), *Turismo e società complesse*, Meltremi, Roma.
- Smorti A. (1994), *Il pensiero narrativo*, Giunti, Firenze.
- Solinas M. (2004), *Accessibilità e fruibilità delle aree protette*, CTS Roma.
- Taiani S., Nicosia M., Solinas M. (a cura di) (2005), *Turismo Giovanile. Valori e tendenze di un fenomeno in crescita*, CTS, Roma.
- The European Agency for Développement in Special Needs Education *Les technologies de l'information et de la communication à l'aide des personnes a besoins spécifiques* Bruxelles 2001.
- Tonini N. (2007), *Viaggio intorno al turismo sociale, sostenibile e solidale*, F. Angeli, Milano.
- Tonini N. (2010), *Etica e Turismo, la sfida possibile*, ed. San Paolo, Milano.
- Torodov T. (1991), *Noi e gli altri. La riflessione francese sulla diversità umana*, Einaudi, Torino.
- Touring Club Italiano (2004), *Turismo senza barriere, Guide Accoglienza*, Ediz TCI in collaborazione con Ministero Infrastrutture e Trasporti, SIP UO', Ventaglio Vacanze Superabili.
- Uffici Stampa De Agostini (2006), *Viaggiare si può: turismo e persone disabili*.
- Urbain J.D. (1991), *L'idiot du voyage. Histories de touristes*, Plon, Paris.
- Urbain J.D. (1998), *Secrets de voyage. Menteurs, imposteurs et autres voyageurs invisibles*, Payot & Rivages, Paris.
- Ury J. (2000), *Lo sguardo del turista. Il tempo libero e il viaggio nelle società contemporanee*, Formello Seam, Roma.
- Vaccaro G. (2007), *La statistica applicata al turismo, analisi quantitativa del fenomeno turistico*, Hoepli.
- Valentini P. (2008), *L'impatto della seconda rivoluzione informatica su cultura e turismo*, Univ. La Sapienza, Dip. Economia Pubblica, ed Civita Roma.
- Vescovo F. (1990), *Accessibilità e barriere architettoniche*, ed. Maggioli.
- Vescovo F. (1997), *Progettare per tutti senza barriere architettoniche*, Rimini, Maggioli.
- Vescovo F., (a cura di) (2002), *Progettare senza barriere*, DIC, Dipartimento Informazione e Comunicazione, Università di Siena.
- Viard J. (2000), *Court traitè sur les vacances, les voyages et l'hospitalité des lieux*, Editions de L'aube.
- Viard J. (2002), *Le sacrè du temps libre*, Editions de L'aube.
- Visentin C. (2009), *Partire. Antologia narrativa di geografia emozionale*, CTS, Milano.
- Vygotskij L.S. (1990), *Pensiero e linguaggio*, Laterza, Roma- Bari.

SITOGRAFIA

ACCAPARLANTE (www.accaparlante.it)

ACCESSIBLE ISRAEL - Sito internet per viaggiare in Israele dedicata ai turisti con particolari esigenze.

ACCESSIBLEEUROPE (www.accessibleeurope.com) - **Accessibilità in Europa.** Gruppo di agenti di viaggio europei esperto in servizi turistici accessibili alle persone con esigenze speciali: persone con disabilità, escursionisti slow, gli anziani, feste di famiglia e tutti i turisti che necessitano di particolare cure.

ACCESSO AFRICA - si occupa di offrire vacanze accessibili in Africa per viaggiatori disabili in carrozzina, con la possibilità di usufruire di servizi di trasporto e di alloggi dotati dei comfort adeguati alle esigenze delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

ACG (www.cartagiovani.it) - **Associazione Carta Giovani** ha come finalità l'incoraggiamento alla mobilità dei giovani per facilitarne l'accesso alla cultura, favorirne la fruizione di servizi specifici nel settore dei trasporti, dei viaggi, del tempo libero, della formazione e della cultura.

AICS (www.aics.it) - **Associazione Italiana Cultura e Sport.** Ente di promozione sportiva riconosciuto dal CONI.

AIG (www.aighostels.it) - **Associazione Italiana alberghi per la Gioventù,** promuove il turismo giovanile attraverso gli Ostelli della gioventù.

AITR (www.aitr.org) - **Associazione italiana turismo responsabile,** promuove la cultura e la pratica di turismo responsabile.

ALTO ADIGE - Sito internet della Regione Trentino Alto Adige pensato per coloro che non possono viaggiare serenamente. Il sito si rivolge con particolare attenzione alle persone disabili, ma anche agli anziani, famiglie con bambini piccoli e a chi soffre di allergie e intolleranze alimentari.

ANCI (www.anci.it) **Associazione Nazionale Comuni Italiani.**

ANGLAT (www.nessunoperfetto.it) - **Associazione nazionale Guida Legislazione portatori di disabilità** è stata fondata nel 1981 per migliorare la normativa sui trasporti ed oggi raccoglie e informa sulla legislazione destinata a chi si trova in condizioni speciali.

ANGT (www.angt.it) - **Associazione Nazionale delle Guide Turistiche.**

ASSOCIAZIONE MUSEUM ONLUS - Sito dell'Associazione di Volontariato nei Musei in cui si possono trovare informazioni relative ai corsi di formazioni per chi desidera diventare un volontario nei musei di Roma.

ATLAS (www.atlas-euro.org) - Nata nel '91 è una **Associazione Internazionale Delle Università** che fanno ricerca e formazione sul turismo e il tempo libero e promuovono scambi internazionali di studenti

AUREA (www.aureaspazioeventi) - **Borsa Turismo Religioso e Aree Protette.**

AUSTRALIA - Sito dedicato alla città di Sydney in cui si possono trovare informazioni utili riguardo l'accessibilità dei musei.

BITS (www.bits-int.org) - **Bureau International Tourisme Social**, nato nel 1963 con lo scopo di sviluppare e diffondere lo sviluppo sociale a livello internazionale ha promosso nel 1996 la Dichiarazione di Montreal finalizzata a diffondere una visione umanistica e sociale del turismo.

CARE - Accessible Cities of European Regions. Sul sito oltre ad illustrare il progetto si danno notizie in merito alle sue iniziative e ai suoi traguardi.

CDH (www.accaparlante.it) - L'Associazione **Centro Documentazione Handicap**, nata nel 1996, gestisce un centro di documentazione (attivo dal 1981 per iniziativa dell'AIAS di Bologna) sui termini dell'handicap, del disagio sociale, del volontariato e del terzo settore. La Cooperativa Sociale Accaparlante Onlus è nata nel 2004 per iniziativa dello stesso gruppo di lavoro del CDH.

CISSET (www.cestor.it) - **Centro internazionale studi sull'economia turistica.** Fondato nel 1991 dall'Università Ca' Foscari di Venezia, dalla Regione Veneto e dal Touring Club Italiano, il CISSET svolge attività di ricerca, consulenza, formazione e informazione sui temi e le problematiche del turismo, in tutte le sue dimensioni - internazionali, nazionali, regionali e locali - con particolare riferimento agli aspetti economici. Il CISSET è membro del Business Council dell'Organizzazione Mondiale del Turismo (WTO). I due principali settori di attività del CISSET sono la ricerca e la formazione manageriale e post-universitaria: proprio la sinergia tra questi due ambiti - che spesso coinvolgono collaborazioni internazionali - costituisce il punto di forza del Centro. La lunga esperienza, l'innovatività e la specializzazione ne fanno una delle voci più autorevoli del settore. Il CISSET organizza convegni e conferenze internazionali (ad es. conferenza annuale Ciset-Banca d'Italia - L'Italia e il turismo internazionale), cura la pubblicazione di testi che divulgano i risultati delle diverse attività di ricerca: la collana "**Quaderni Ciset**" che illustra le conclusioni raggiunte nei principali studi avviati nei primi anni di attività, i "**Libri Ciset**", concepiti per approfondire le tendenze più originali e innovative in atto nel sistema turistico, e alcuni manuali realizzati in collaborazione con Franco Angeli.

CONFCOOPERATIVE (www.confcooperative.it) - La **Confederazione Cooperative Italiane** è la principale organizzazione, giuridicamente riconosciuta, di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali.

CONFERENZA DELLE REGIONI E PROVINCE AUTONOME (www.regioni.it) - È un organismo di coordinamento politico fra i presidenti delle Giunte Regionali e delle Province autonome.

COUCHSURFING (www.couchsurfing.com) - **Viaggiare con la cuccia.** Il sito riscuote un grandissimo interesse da parte dei giovani e raggruppa ad oggi quasi un milione di membri. Il progetto raddoppia il numero di adesioni da un anno all'altro, poiché attraverso questo modo di fare turismo gruppi di giovani riescono a partecipare ai meeting, ai forum, ad eventi collettivi che li coinvolgono. La fortuna di questa organizzazione risiede nel fatto che ha messo in rete più di 150000 gruppi di interesse, a uno o più dei quali i membri possono aderire a seconda del loro domicilio, dei loro hobbies, delle loro idee.

CTA (www.ctaonline.it) - **Centro Turistico delle ACLI**, associazione di promozione del turismo sociale e giovanile.

CTG (www.ctg.it) - **Centro Turistico Giovanile**. Ente con finalità assistenziali che opera nell'ambiente dei viaggi per i giovani, del volontariato culturale e di tempo libero.

CTS (www.cts.it) - **Centro Turistico Studentesco e Giovanile**. Associazione di promozione sociale riconosciuta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ente con finalità assistenziali dal Ministero dell'Interno e Associazione di Protezione Ambientale dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare. Da oltre 35 anni ha instaurato un dialogo diretto con i giovani occupandosi del viaggio come strumento per diffondere la conoscenza, la protezione, la salvaguardia e tutela degli ambienti naturali e del patrimonio storico, artistico e culturale nonché per migliorare l'utilizzo del tempo libero degli studenti e dei giovani.

DISABILI IN VIAGGIO (www.firstminute.it/viaggiare_disabili.htm) - Siti utili per i disabili che desiderano viaggiare.

DISABILI.COM (www.disabili.com) - Il portale dei disabili Italiani.

DISABILITY TRAVEL - Sito dedicato ai viaggiatori disabili su sedia a rotelle che desiderano ricevere informazioni per programmare le proprie vacanze in luoghi accessibili. Sono disponibili notizie su destinazioni, strutture ricettive, servizi, trasporti e *tour operator* specializzati nell'organizzazione di vacanze per persone in carrozzina.

DIVERSAMENTE ABILI (www.diversamenteabili.info) - Sito di informazione per i diversamente abili.

EBNT (www.ebnt.it) - **Ente bilaterale nazionale turismo**. Costituito nel 1991 dalle organizzazioni sindacali nazionali dei datori di lavoro e dei lavoratori maggiormente rappresentative nel settore Turismo: Federalberghi, Fipe, Fiavet, Faita, Federreti, Filcams - CGIL, Fisascat - CISL, Uiltucs - UIL, l'EBNT, è un ente senza fini di lucro e costituisce uno strumento per lo svolgimento delle attività individuate dalle parti stipulanti il CCNL Turismo in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionali. L'EBNT svolge e promuove attività di studio e ricerca, sperimentazione, documentazione, informazione e valutazione. Fornisce un supporto tecnico-scientifico e alla rete degli Enti Bilaterali Territoriali sulle politiche e sui sistemi della formazione e dell'apprendimento continuo, del mercato del lavoro e dell'inclusione sociale, ne coordina il lavoro e ne definisce le linee operative di indirizzo.

EDREAMS (www.edreams.it) - **eDreams** è l'agenzia di viaggi online leader in Sud Europa. La sede centrale è a Barcellona, in Spagna, e ha anche uffici a Milano. La sua attività è basata sull'offerta della migliore selezione di voli, hotel e pacchetti turistici con l'utilizzo di innovative tecnologie per la ricerca, la formazione dei pacchetti e la prenotazione attraverso i suoi siti Internet (in italiano, spagnolo, inglese, francese, portoghese e tedesco). Ai clienti tutti questi servizi sono offerti in modalità semplici e comode attraverso le più attuali tecnologie per la ricerca e la prenotazione online. L'offerta include compagnie aeree tradizionali e *low cost*, con i migliori prezzi sul mercato.

EF (www.ef-italia.it) - **Education First**. Associazione per l'educazione linguistica e gli scambi culturali.

ENAT - Sito dedicato alla promozione del turismo accessibile, attraverso il quale l'Associa-

zione ENAT si propone di fornire informazioni sui trasporti, sulle infrastrutture e sui servizi offerti alle persone con esigenze particolari.

ENAT (www.accessibletourism.org) - **European Network for Accessible Tourism**, associazione no-profit per lo studio e l'informazione su pratiche di turismo accessibile.

ENDEAVOUR OPERA SAFARIS - È specializzato in viaggi accessibili per persone con disabilità, in particolar modo per quelle su sedia a rotelle, in Africa Meridionale. Endeavour offre una serie di opportunità per organizzare safari, escursioni e tour nel continente africano.

ENIT (www.enit.it) - Sito ufficiale del turismo italiano.

ERASMUS (www.informagiovani-italia.com/erasmus.htm) - Programma di azione comunitaria europea per la mobilità degli studenti universitari.

ETSI (www.etsicisl.it) - **Ente Turistico Sociale Italiano**, associazione di tempo libero costituita da tutti i soci della confederazione sindacale CISL.

EUROPEAN COMMISSION TFA - Sito dell'European Commission TFA che presenta la "guida dell'accessibilità della comunicazione per la ricettività turistica", con un'attenzione particolare alla situazione del turismo accessibile in Spagna.

EUROPEFORALL - Sito che risponde alle esigenze di informazione delle persone disabili in merito ai servizi e alle destinazioni turistiche accessibili a livello sia europeo sia extra-europeo, consentendo loro di effettuare anche prenotazioni presso le strutture della località prescelta.

EUROSTAT (www.ghnet.it) - **Istituto Statistico della Commissione Europea**. Raccoglie e pubblica in apposite pubblicazioni le statistiche del turismo aggregate a livello di Unione Europea, sulla base dei dati provenienti dai vari istituti statistici nazionali dei singoli paesi dell'Unione Europea.

EVIAGGI (www.eviaggi.it) - Agenzia di viaggi online.

EXPEDIA (www.expedia.com) - Agenzia di viaggi online.

FAITA (www.guidacampeggi.com) - Federazione delle associazioni italiane del turismo all'aperto.

FEDERALBERGHI (www.federalberghi.com) - Associazione datoriale degli imprenditori turistico-alberghieri. Aderiscono a Federalberghi Torino le imprese alberghiere, extralberghiere e della ristorazione d'hotel.

FEDERCULTURA TURISMO SPORT (www.federcultura.federcooperative.it) - La Confederazione Cooperative Italiane, di cui Confcooperative è la denominazione abbreviata, è la principale organizzazione, giuridicamente riconosciuta, di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali. Si ispira ai principi cooperativi, fissati e periodicamente aggiornati dall' **ACI** (Alleanza Cooperativa Internazionale) e, in ragione della funzione sociale costituzionalmente riconosciuta (art. 45) alla cooperazione, ne promuove lo sviluppo, la crescita e la diffusione attraverso le azioni di volta in volta più adeguate.

FEDERTURISMO CONFINDUSTRIA (www.federturismo.it) - Federazione Nazionale Industria dei Viaggi e del Turismo.

FISASCAT (www.fisascat.it) - Federazione sindacale turismo CISL.

FISH (www.fishonlus.it)

FITeL (www.fitel.it) - Federazione Italiana Tempo Libero

FITUS (www.fitus.it) - Federazione Italiana Turismo Sociale.

FIYTO (www.fiyto.org) - *Federation of International Youth Travel Organisation*, nel 2006 è confluita nella *WYSE, World Youth Student Educational Travel Confederation* che fa viaggiare ogni anno 10 milioni di studenti. Gli obiettivi sociali della **WYSE** sono quelli di conoscere i cambiamenti delle caratteristiche, delle motivazioni e dei bisogni dei giovani che viaggiano. A tale scopo effettua un costante monitoraggio dell'industria turistica giovanile in termini di prodotti, strutture ricettive e pubblica rapporti bimestrali.

FONDAZIONE DON GNOCCHI (www.dongnocchi.it)

FRIENDS ON ARRIVAL (www.friendsonarrival.com) - Fatti degli amici prima di partire. Creata da un giovane australiano, Maurizio Varmotta,, la rete risponde ai bisogni di Maurizio, eterno sradicato, che ha sentito il bisogno di fare una rete dove un amico ti aspetta e ti accompagna dal momento in cui arrivi nel paese straniero. L'ospitalità è una delle esigenze, ma c'è anche il consiglio per i trasporti pubblici, per una buona ristorazione, per un eventuale albergo, la visita ad una mostra etc.

GO AFRICA SAFARI & TRAVEL - si occupa di organizzare e di pianificare itinerari e safari personalizzati alla scoperta dei luoghi più affascinanti dell'Africa. Il sito presenta una sezione dedicata al turismo accessibile per persone con disabilità, rivolgendo un'attenzione particolare ai servizi e alle modalità di assistenza offerte agli utenti disabili con esigenze diverse.

GOVERNO ITALIANO (www.governo.it).

HANDY SUPERABILE (www.handysuperabile.org).

HOSPITALITYCLUB (www.hospitalityclub.org) - Rete di scambi ospitalità gratuita.

ICE (www.ice.it) - Istituto Nazionale per il Commercio Estero.

ISTAT(www.istat.it) - Istituto nazionale di statistica, è un ente di ricerca pubblico. Presente nel Paese dal 1926 è il principale produttore di statistica ufficiale a supporto dei cittadini e dei decisori pubblici. Annualmente viene pubblicato l'Annuario di statistiche sul turismo in cui vengono riportati i dati relativi da un lato alla domanda turistica degli italiani, rilevata attraverso varie indagini campionarie, dall'altro quelli relativi all'offerta turistica, rilevata attraverso indagini ai valichi di frontiera e rilevazioni qualitative e quantitative degli esercizi ricettivi e complementari.

ITALIA PER TUTTI (www.italiapertutti.org) - Descrizione della accessibilità di 7000 strutture e infrastrutture turistiche, studi economici e piani di impresa per l'innovazione dei servizi nel campo del turismo accessibile.

LABORATORIO SI PUÒ - Sito del Laboratorio Nazionale Turismo Accessibile su cui si possono trovare notizie riguardanti le attività dell'Associazione oltre alle notizie delle sue collaborazioni in iniziative riguardanti il turismo e la disabilità grave.

LABORATORIO SI PUO' (www.laboratoriosipuò.net) - Laboratorio Nazionale Turismo Accessibile.

LEGACOOOPERATIVETURISMO (www.legacoopturismo.it)

LEGAMBIENTE (www.legambiente.it)

LOMBARDIA AIAS - Sito dell'associazione Italiana Assistenza agli Spastici. L'associazione ha come scopo statutario l'attenzione alle famiglie e la sensibilità alle loro realtà favorendo l'integrazione più vasta e possibile del cittadino disabile nella società.

OECD (www.oecd.org) - Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico, ha

una sezione dedicata alla analisi degli andamenti e della evoluzione dei fenomeni turistici.

OMT (www.ilturismoitaliano.com) - Sezione italiana del UNWTO United Nations World Tourism. Organizzazione mondiale del turismo è la sola organizzazione intergovernativa che funge da forum mondiale per le politiche turistiche.

ONTARIO (CANADA) - Sito in cui il governo dell'Ontario(Canada) presenta le iniziative e i progetti per la realizzazione, entro il 2025, di una provincia turistica accessibile a tutti. L'obiettivo che il governo dell'Ontario si prefigge è la rimozione delle barriere architettoniche e degli ostacoli incontrati dalle persone con disabilità, attraverso l'approvazione di un piano di accessibilità.

OPAF (www.nonsoloabili.com) - Osservatorio Parlamentare per la Accessibilità e Fruibilità, nato nel 2008 per mettere ordine nella normativa contro le barriere architettoniche, culturali, psicologiche. All'osservatorio sono legate la missione **FIABA**, percorso culturale destinato a singoli e Istituzioni perché eliminino le barriere e garantiscano pari opportunità ai cittadini. *FiabaDay*, giornate informative per preparare i cittadini ad accettare le diversità coinvolgere le Istituzioni in campagne di prevenzione.

OSLO E NORVEGIA - Sito dedicato alla promozione turistica della Norvegia e di Oslo, attraverso il quale è possibile ricevere informazioni dettagliate riguardo ai servizi offerti, alle strutture presenti sul territorio e alle destinazioni più caratteristiche da visitare. Un'attenzione particolare merita la rubrica "Oslo per tutti", che fornisce informazioni specifiche per le persone disabili sull'accessibilità fisica delle mete turistiche e delle strutture ricettive.

OSSATE PROJECT - Sito dedicato al progetto OSSATE, che mira a realizzare un prototipo di piattaforma digitale multi-lingue, in grado di fornire informazioni in materia di accessibilità delle località turistiche. OSSATE, attraverso l'impiego di tecnologie e di linguaggi amichevoli, si propone di facilitare agli utenti con disabilità il reperimento di dati e di notizie utili sull'accessibilità delle mete prescelte.

OSSERVATORIO NAZIONALE SUL TURISMO GIOVANILE (www.turismo.regioni.it) Portale dedicato alle informazioni sullo sviluppo delle politiche interregionali sul turismo.

OST (www.ctg.it) - Osservatorio del Turismo Sociale promosso dal CTS (Centro Turistico Studentesco) rappresentante in Italia della *Student Travel Confederation*, consiste in un sistema informativo per la conoscenza e lo sviluppo del Turismo Giovanile in forma associata, con i compiti di conoscere e valutare le esigenze e le caratteristiche del segmento giovanile del turismo, elaborare strategie di marketing e promozione di servizi turistici per giovani, garantire la qualità e la specificità del sistema ricettivo rivolto ai giovani, integrare politiche turistiche specifiche per giovani con politiche educative e culturali, implementare una piattaforma informatica per la elaborazione di dati sul turismo giovanile a partire dalle fonti interne del CTS.

PARLAMENTO ITALIANO (www.parlamento.it)

PLEMMIRIO - È un consorzio che si occupa della promozione e della protezione dell'area marina intorno a Siracusa. Il Consorzio, inoltre, si impegna a rendere accessibili ad anziani, persone disabili e bambini questo tratto di costa, attraverso l'eliminazione di barriere e ostacoli anche naturali(percorsi accidentati, scogliere a picco sul mare, zone di battaglia insidiose)seppure nel rispetto dell'ambiente e della sua conservazione.

RAI - SEGRETARIATO SOCIALE (www.segretariatosociale.rai.it) - Il primo quotidiano In-

ternet dedicato al mondo della disabilità.

SEL (www.route-des-sel.org)

SERVAS (www.servas.it) - E' la rete di ospitalità più vecchia nata in Danimarca nel 1949. Il turismo di ospitalità si basa sull'ospitalità di chi, pur non conoscendo chi arriva, apre gratuitamente le porte dell'abitazione propria o della famiglia per scambiare anche per breve tempo soggiorno, interessi, esperienze umane.

SOUTH PACIFIC - Sito dell'Associazione DPI, la quale opera a livello internazionale per i diritti delle persone con disabilità e che, in particolare, dà voce al movimento per la disabilità della Regione Asia-Pacifico.

STAY4FREE (www.stay4free.com) - Soggiornare gratuitamente. Il sito propone scambi di casa, compagnia per chi viaggia e soprattutto ospitalità per chi viaggia con il sacco in spalla e cerca una sistemazione anche pagata.

SUPERABILE (www.superabile.it) - Superabile è un "Contact Center Integrato" costituito da un portale di informazione e di documentazione sulle tematiche della disabilità, aggiornato quotidianamente (Superabile.it) e un servizio gratuito di consulenza telefonica, il Call Center SuperAbile 800810810.

SYSTEME EXCHANGE LOCAL, Sistema di scambio sul territorio. I membri della rete SEL si scambiano alternativamente beni e servizi, attivando una rete parallela al sistema dell'economia di mercato che non ricorre alla moneta tradizionale. A differenza di altri sistemi di rete l'ospitalità può essere anche lunga.

TCI (www.touringclub.it) - Touring Club Italiano

TERRE DI MARE - Portale informativo delle opportunità turistiche accessibili alle persone disabili o con esigenze speciali presenti in Liguria.

TGS (www.turismogiovanile.sociale.it) - Associazione di promozione sociale che si occupa del turismo dei giovani.

TRAM (www.tram-research.com) - *Tourism Research and Marketing*, centro di ricerca sull'andamento e la evoluzione forme di turismo di massa, aperto a Londra nel 1981.

TRAVELCITY (www.travelcity.com) - Nel 2000 si è fusa con *Preview Travel* dando vita al primo sito mondiale di viaggi e al terzo sito mondiale di e-commerce di prodotti turistici.

TRAVELPRICE (www.travelprice.com)

TTW (www.teacherstravelWEB.com) - *Teacherstravelweb*. Il servizio propone a chi aderisce di stringere relazioni di amicizia per facilitare la vita durante le vacanze e per costruire delle partnership di cooperazione tra scuole di diversi paesi.

TURISMABILE (www.turismabile.it) - Iniziativa voluta dalla Regione Piemonte e realizzata dalla CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà Onlus - che intende incentivare il turismo piemontese con la chiave dell'accessibilità come sinonimo di qualità dell'offerta turistica, presentando le eccellenze storiche, artistiche, naturalistiche, ricettive della regione come "per tutti". Non soltanto disabili motori, intellettivi o sensoriali, ma anche quelle categorie di turisti che presentino necessità particolari: persone con intolleranze alimentari, con allergie, anziani e anche, perché no, donne incinte.

TURISMO SENZA BARRIERE (www.turismosenzabarriere.it) - Il programma "Turismo Senza Barriere" nasce allo scopo di estendere l'offerta turistica anche alle persone che hanno bisogni 'speciali', contribuendo al tempo stesso a diffondere informazione e a

rendere strutture e servizi più fruibili per tutti, nel rispetto dei diritti di cittadinanza di ognuno. Non si tratta infatti di creare nuove opportunità, ma di ottimizzare quelle esistenti, di renderle più accessibili con piccoli e semplici accorgimenti, e naturalmente a farle conoscere.

TURISTI PER CASO - Blog dove si possono trovare informazioni e commenti su diversi argomenti tra cui: viaggi, B&B, cucina e *humor*.

UFFICIO DEL TURISMO - Guida alle principali mete turistiche italiane e internazionali con notizie e segnalazioni dei principali eventi.

UIC (www.uic.it) - Ufficio Italiano Cambi, effettua con cadenza mensile un'indagine campionaria sui passaggi alle frontiere (dati Banca d'Italia). Si tratta dell'Indagine sul turismo internazionale dell'Italia, e costituisce la fonte di informazione più attendibile sui flussi turistici alle frontiere e sulla relativa spesa effettuata dai turisti sia in entrata che in uscita.

UNWTO (www.unwto.org) - Osservatorio nazionale sul turismo giovanile, è la fonte più completa sul turismo giovanile. Raccoglie le norme, le sentenze, i documenti, i progetti, le ricerche, i seminari e tutte le notizie di rilevanza regionale relative al turismo giovanile.

UPI (www.upinet.it) - Unione delle Province Italiane.

VENEZIA - Sito interamente dedicato alla città di Venezia. Il sito dà informazioni riguardo all'accessibilità della città e dei suoi luoghi di attrazione.

VIAGGI LIBERI - IL prima-dopo vacanze. Blog in cui è possibile scambiarsi opinioni riguardanti strutture alberghiere. Le strutture sono prenotabili direttamente dal sito. Si possono trovare, inoltre, numerosi annunci.

VIAGGIARE NEL MONDO (www.viaggiarenelmondo.it) - Portale degli Enti del Turismo esteri in Italia, fornisce informazioni sulle varie nazioni, eventi e recapiti utili

VIAGGIARE SICURI (www.viaggiaresicuri.it) - Il sito mette a disposizione del cittadino informazioni di carattere generale sui Paesi esteri, ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza. Si tratta di un servizio fornito dal Ministero Affari Esteri e gestito in collaborazione con l'ACI.

WARM SHOWERS LIST (www.warshowers.org) - Doccia calda. La rete di ospitalità dei ciclisti.

WELCOME TRAVELER (www.welcometraveler.org) - Benvenuto viaggiatore. Rete di ospitalità.

WTO (www.world-tourism.org) - World Tourism Organization, organismo sovranazionale si occupa di turismo a livello mondiale ed pubblica annualmente un Annuario di statistiche sul turismo che costituisce la principale e più autorevole fonte informativa sul turismo a livello mondiale. I dati forniti dall'Annuario del WTO sono in larga misura la sintesi, e talvolta l'elaborazione, dei dati prodotti dalle singole autorità statistiche competenti a livello nazionale; si tratta di dati ufficiali in quanto avallati dagli organismi competenti sul turismo nei singoli paesi.

WWF (www.wwf.it)

WWW.DIVERSAMENTEAGIBILE.IT - Sito/Blog che raccoglie tutte le esperienze di viaggio di persone disabili proponendo reportage scritti, fotografici e filmati. In questo modo si forniscono informazioni utili, ad altri disabili, che vogliono frequentare gli stessi posti.

WWW.FORUMVIAGGIATORI.COM - Forum dove condividere esperienze di viaggio, sfogliare magnifiche fotografie e leggere consigli su hotel, voli, escursioni, *trail* inseriti da viaggiatori come te. Sul sito è, inoltre, possibile organizzare il tuo prossimo viaggio.

YAHOO TRAVEL (www.travel.yahoo.com).

SCHEDE DELLE ASSOCIAZIONI



Associazione S.O.S. HANDICAP

L'Associazione S.O.S. Handicap - Onlus è un'associazione no-profit, fondata con lo scopo esclusivo di dare assistenza e aiuto alle persone disabili che abbiano anche immediata necessità di conoscere quali siano i fondi messi a disposizione dagli enti, per l'assistenza alle famiglie dei disabili di vario tipo le quali versino in stato di difficoltà economiche e non. In passato l'associazione ha progettato e realizzato una banca dati contenente tutta la legislazione relativa alla disabilità, alla scuola e al lavoro. Inoltre, ha partecipato e promosso manifestazioni di carattere sociale e culturale, nazionali e internazionali, a sostegno di tutte le realtà che direttamente e indirettamente si occupano di disabilità. Ha inoltre lavorato all'integrazione sociale, e allo scambio di buone prassi tra i diversi paesi. Ulteriore obiettivo dell'associazione è l'acquisizione di risposte scientifiche utili al conseguimento di nuove metodologie terapeutiche, a supporto di ciò, ai nostri operatori viene periodicamente fornita una adeguata formazione in merito.

Oltre a progettare interventi specifici ed innovativi nel settore della disabilità intesa a 360° l'associazione ha sostenuto la pubblicizzazione di alcuni testi narrativi che affrontano questo tema non in modo assistenzialistico ma con un approccio mirato al percorso di autonomia.



Fondazione Salvatore Crucitti ONLUS

La Fondazione Salvatore Crucitti Onlus è stata costituita a Roma ed è iscritta nella Anagrafe delle Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale (ONLUS) della Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate del Lazio. Ha svolto le sue attività in Abruzzo, Calabria e Lazio.

Ha operato in diversi settori: disabili, anziani, minori sia bambini che giovani. Ha operato attraverso la predisposizione di progetti in collaborazione con enti locali, enti pubblici e società private al fine di promuovere l'inserimento lavorativo di ragazzi svantaggiati in cerca di prima occupazione. Ha organizzato convegni sulle tematiche della disabilità e dell'inclusione, ha partecipato, proponendo studi ed approfondimenti a seminari inerenti il superamento delle barriere architettoniche, la disabilità la marginalità sociale.

Recapiti della Fondazione: www.fondazione.salvatorecrucitti-onlus.it

Associazione GMT ROTTE DI SOLIDARIETÀ

L'Associazione di promozione sociale GMT Rotte di Solidarietà opera, senza fini di lucro, per promuovere la solidarietà, il volontariato e l'aggregazione sociale attraverso lo svolgimento di attività rivolte a migliorare la qualità della vita degli associati e della comunità generale.

L'Associazione, inoltre, intende promuovere, con riferimento alle metodologie di intervento proprie delle Associazioni non governative, iniziative di attività di cooperazione internazionale intese come strumenti efficaci per sostenere i processi di sviluppo e per creare relazioni di partenariato tra attori omologhi presenti nei territori del sud e del nord del Mondo.

A tal fine, nello specifico, GMT rotte di solidarietà intende affermare il ruolo del turismo sociale ed associato, delle attività del tempo libero quali mezzi di promozione dell'unità della famiglia e delle aggregazioni umane, di solidarietà tra i singoli e tra i popoli, di elevazione sociale e culturale dell'uomo. Scopo dell'Associazione è, pertanto, quello di promuovere e valorizzare il turismo e le attività del tempo libero, quale momento rilevante e necessario dell'espressione della libertà della persona tanto come singolo, quanto nelle formazioni sociali, convinta assertrice del ruolo fondamentale che questo può assumere nella lotta a ogni forma di marginalità ed esclusione sociale.

ALLEGATI

QUESTIONARIO

SEZIONE A – Dati di base

1. Genere

1. Femmina
2. Maschio

2. Anno di nascita

3. Livello di istruzione raggiunto

1. Licenza elementare
2. Licenza media inferiore
3. Scuola superiore (_____)
4. Maturità
5. Studi universitari (n. esami _____)
6. Laurea breve
7. Laurea specialistica
8. Dottorato
9. Specializzazioni post-laurea
10. Altro _____

4. Lingue straniere conosciute

Livelli di conoscenza

	Insuf.	Suff.	Buono	Ottimo
1. Inglese	1	2	3	4
2. Francese	1	2	3	4
3. Spagnolo	1	2	3	4
4. Tedesco	1	2	3	4
5. Altro _____	1	2	3	4

5. Condizione occupazionale

OCCUPATO

NON OCCUPATO

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. Stabile | 5. In cerca di prima occupazione |
| 2. Precario | 6. Disoccupato |
| 3. Saltuario/Occasionale | 7. Casalinga |
| 4. Legge "68" | 8. Studente |
| 9. Pensione d' invalidità _____) | |
| 10. Altro _____ | |

6. Descrizione dell'attività svolta

7. Ore di lavoro svolte

1. _____ ore al giorno
2. _____ ore alla settimana
3. _____ ore al mese

8. Reddito netto medio mensile

1. Nessun reddito
2. Fino a 500 euro al mese
3. Fino a 1000 euro al mese
4. Fino a 1500 euro al mese
5. Fino a 2000 euro al mese
6. Fino a 2500 euro al mese
7. Fino a 3000 euro al mese
8. Oltre i 3000 euro al mese

9. Condizione di esigenza speciale (possibili più risposte)

1. Nessuna esigenza speciale
2. Disabilità motoria
3. Disabilità sensoriale (vista)
4. Disabilità sensoriale (udito)
5. Disabilità intellettiva e/o cognitiva
6. In altre condizioni di precarietà della salute (es. cardiopatia, diabete) _____
7. Altra condizione (es. gravidanza, ecc) _____

SEZIONE B - Caratteristiche dell'abitazione

10. Qual è la tua attuale condizione abitativa

1. Casa di proprietà
2. Affitto privato
3. Affitto Ente
4. Ospite (casa-famiglia, residenza protetta, comunità...)
5. Altro (es. sfratto, senza fissa dimora.) _____

11. Dove si trova la casa in cui vivi?

1. Al centro abitato
2. In periferia
3. Fuori dal centro abitato

12. Quali sono le caratteristiche architettoniche dell'abitazione in cui vivi? *(indica tutte quelle che la casa possiede).*

1. Portierato
2. Parcheggi riservati
3. Posto auto (interno o esterno)
4. Pedane per dislivelli
5. Segnaletica speciale
6. Uscita di sicurezza
7. Videosorveglianza
8. Meccanismi di sicurezza (apertura con sistema digitale, allarme)
9. Ascensori e/o elevatori
10. Ambienti comuni
11. Servizi igienici specifici
12. Corridoi ampi
13. Altro _____

13. Attualmente con chi vivi? *(sono possibili più risposte)*

1. Solo/a
 2. Coniuge, compagno/a
 3. Figli
 4. Famiglia d'origine
 5. Amici/conoscenti
- Altro _____

SEZIONE C - Tempo libero

14. Come trascorri abitualmente il tuo tempo libero? (sono possibili più risposte)

1. Guardando la TV
2. Ascoltando musica
3. Leggendo
4. Navigando sui siti *WEB*
5. Giocando alla *Play station*
6. Andando al cinema
7. Andando a teatro
8. Visitando mostre e/o musei
9. Facendo sport
10. Andando ad incontri religiosi
11. Svolgendo attività politiche e/o sociali
12. Facendo volontariato
13. Frequentando locali, eventi e feste
14. Coltivando interessi artistici (pittura, scrittura, poesia, fotografia, canto)
15. Giocando a giochi da tavolo
16. Cucinando
17. Facendo giardinaggio
18. Facendo shopping
19. Facendo viaggi, gite e/o escursioni
20. Altro _____

15. Ci sono cose che vorresti fare nel tempo libero a cui rinunci per vari motivi?

16. Con chi trascorri maggiormente il tuo tempo libero? (scegli al massimo tre risposte)

1. Da solo/a
2. In famiglia
3. Con il partner
4. Con amici/conoscenti
5. Con i colleghi
6. Con gruppi o associazioni
7. Altro _____

17. Il tempo libero per te serve principalmente a... (scegli al massimo tre risposte)

1. Rilassarsi, riposarsi
2. Avere cura di sé
3. Rompere la routine
4. Esprimere la propria creatività
5. Socializzare con famiglia ed amici

6. Arricchire il bagaglio culturale
7. Cambiare ambiente
8. Scoprire cose e paesi nuovi
9. Altro _____

18. Utilizzi un Personal Computer?

1. Sì
2. No (passare alla domanda n. 21)

19. Per quali scopi utilizzi il PC? (sono possibili più risposte)

1. Lavorare
2. Studiare
3. Chattare
4. Navigare sui siti WEB di mio interesse
5. Giocare
6. Inviare e-mail
7. Raccogliere informazioni
8. Fare prenotazioni
9. Effettuare acquisti on-line
10. Effettuare pagamenti on-line
11. Gestire conti bancari
12. Altro _____

20. Quanto tempo trascorri mediamente su internet?

1. Non uso mai internet
2. Uso raramente internet
3. _____ ore al giorno
4. _____ ore alla settimana
5. _____ ore al mese

21. Quali tra i seguenti canali di comunicazione usi maggiormente? (sono possibili più risposte)

1. Telefono fisso
2. Telefono mobile
3. Skype
4. Posta elettronica
5. Face book
6. Chat line
7. Messenger
8. Sito personale
9. Blog
10. Forum
11. Posta cartacea
12. Altro _____

22. Quali sono per te i principali vantaggi della comunicazione on line? (scegli al massimo due risposte)

1. Posso scrivere e parlare con persone lontane
2. Reperisco informazioni rapidamente
3. Posso studiare e lavorare senza muovermi di casa
4. Organizzo e prenoto viaggi secondo le mie esigenze
5. Altro_____

23. Quali mezzi di trasporto usi nel tempo libero? (sono possibili più risposte)

1. Mi sposto a piedi
2. Auto
3. Moto
4. Bicicletta
5. Mezzo speciale
6. Altro_____

23. Quali mezzi di trasporto usi nel tempo libero? (sono possibili più risposte)

1. Mi sposto a piedi
2. Auto
3. Moto
4. Bicicletta
5. Mezzo speciale
6. Altro_____

SEZIONE D – Caratteristiche dei viaggi

24. Hai mai viaggiato, fatto gite e/o escursioni?

1. Sì (*indica il numero dei viaggi più importanti della tua vita: _____*)
2. No (*passare alla domanda n.34*)

25. Quali sono i viaggi più significativi che ricordi? (*indicarne fino a un massimo di tre e specificare la località*)

26. Hai mai fatto viaggi d'istruzione?

1. No, mai
2. Sì, con la Scuola
3. Sì, con Programmi Europei di scambi
4. Sì, con Associazioni specializzate
5. Sì, con la famiglia
6. Sì, con gli amici
7. Sì, da solo/a
8. Altro _____

27. In compagnia di chi viaggi abitualmente? (*scegli al massimo tre risposte dando loro un ordine d'importanza*)

1. Solo/a _____
2. Coniuge, compagno/a _____
3. Familiari _____
4. Amici _____
5. Gruppi (Associazioni, Colonie) _____
6. Gruppi organizzati dall'operatore turistico _____
7. Conoscenti incontrati in rete che condividono le destinazioni scelte _____
8. Altro _____

28. Quanto durano mediamente le tue vacanze?

1. Uno o due giorni
2. Da tre a sei giorni
3. Più di una settimana
4. Due settimane
5. Più di quindici giorni

29. Quanto tempo prima inizi l'organizzazione di una vacanza?

1. Mi affido al *Last minute*
2. Una settimana

3. Un mese
4. Più di tre mesi
5. Un anno
6. Altro _____

30. Nella fase di preparazione, come ti informi sui luoghi in cui pensi di trascorrere le vacanze? (scegli al massimo tre risposte dando loro un ordine d'importanza)

1. Passaparola parenti/conoscenti
2. Esperienze di altri giovani
3. internet e siti specializzati
4. Agenzie di viaggi e cataloghi
5. Associazioni referenziate
6. Guide, riviste mirate, atlanti geografici
7. Siti internet dedicati a persone con problemi specifici
8. Uffici di promozione del territorio
9. Altro _____

31. Attraverso quali canali effettui di solito la prenotazione?

1. Non me ne occupo personalmente/delego ad altri
2. Tramite agenzia viaggi
3. On-line
4. Tramite associazioni
5. Altro _____

32. Quando ti rivolgi ad un operatore turistico, cosa incide maggiormente sulla scelta? (scegli al massimo due risposte)

1. Non mi rivolgo mai ad un operatore turistico
2. La vicinanza a casa o al posto di lavoro
3. La presenza di un operatore specializzato per turisti con esigenze particolari
4. L'indicazione di parenti e/o amici
5. L'aspetto economico
6. La reperibilità su internet
7. Altro _____

33. Quali tipi di strutture ricettive scegli solitamente per l'alloggio in vacanza? (scegli al massimo tre risposte dando loro un ordine d'importanza)

1. Hotel/alberghi _____
2. Villaggi turistici _____
3. Campeggi _____
4. Ostelli _____
5. Bed & breakfast/affittacamere _____
6. Scambio case/appartamenti _____
7. Case proprie, parenti o amici _____

8. Camper, roulotte, tende_____
9. Case in affitto_____
10. Case vacanze_____
11. Agriturismo_____
12. Istituti religiosi/case per ferie_____
13. R.S.A.(residenza sanitaria assistita)_____

34. Che tipo di vacanza ti piacerebbe fare? (scegli al massimo tre risposte dando loro un ordine d'importanza)

1. Natura (agriturismo, mare, montagna, campeggio, parchi naturali, animal watching)_____
2. Cultura (borghi e città storiche, siti archeologici, musei, festival, eventi culturali)_____
3. Avventura (trekking, rafting, ippovie, diving center)_____
4. Edonismo (gastronomia, strade del vino, parchi tematici, acquapark)_____
5. Salutismo (fitness, beauty farm, terme, centri benessere, ippoterapia, velaterapia)_____
6. Shopping (centri commerciali, mercatini)_____
7. Sport (golf, automobilismo, motociclismo, tennis, gare agonistiche)_____
8. Spiritualità (abbazie, monasteri, santuari, pellegrinaggi)_____
9. Altro_____

35. In quali tipi di strutture ti piacerebbe soggiornare?

36. Per quanto riguarda le strutture in cui soggiornare, quali caratteristiche devono avere per rispondere alle tue principali esigenze? (assegna un punteggio da 1 a 4 in ordine d'importanza accanto ad ogni risposta, dove 1 sta per nessuna importanza; 2 per poca importanza; 3 sufficiente importanza; 4 molta importanza)

	<i>n.i.</i>	<i>p.i.</i>	<i>s.i.</i>	<i>m.i.</i>
1. Vicinanza ai luoghi d'interesse	1	2	3	4
2. Bellezza e rinomanza dell'ambiente in cui si trovano	1	2	3	4
3. Accessibilità agli ambienti	1	2	3	4
4. Facilitazione di spostamenti in loco	1	2	3	4
5. Assenza di barriere architettoniche	1	2	3	4
6. Servizi complementari alla ricettività (es. navetta, palestra)	1	2	3	4
7. Eventuali ausili per persone con esigenze speciali	1	2	3	4
8. Presenza di presidi sanitari.	1	2	3	4
9. Servizi personalizzati (opportuno al regime alimentare)	1	2	3	4
10. Efficienza organizzativa	1	2	3	4
11. Confort degli ambienti	1	2	3	4
12. Ospitalità	1	2	3	4
13. Assistenza	1	2	3	4
14. Igiene e sicurezza	1	2	3	4
15. Rapporto qualità/prezzo	1	2	3	4
16. Altro _____	1	2	3	4

37. In che misura il reddito di cui disponi soddisfa le tue esigenze turistiche?

1. Adeguata
2. Poco adeguata
3. Del tutto inadeguata

38. Scrivi un suggerimento che secondo te potrebbe essere utile al miglioramento della condizione attuale dell'accessibilità al turismo.

GRIGLIA PER L'INTERVISTA AI TESTIMONI PRIVILEGIATI

1. *Nelle attività turistiche destinate ai giovani quali criteri sono prioritari:*
 - 1.1 la scelta delle destinazioni turistiche (mare, monti, città d'arte,estero...)
 - 1.2 la tipologia delle attività(culturali, sportive, di studio, sociali, ambientali...)
 - 1.3 le modalità di fruizione (pacchetti completi , convenzioni, fai da te ..)
 - 1.4 le facilitazioni economiche (carte, bonus, incentivi . low cost ..)
 - 1.5 altro
2. *Nella sua esperienza personale e/o in quella della struttura per la quale opera , come e quanto l'accesso e l'uso delle nuove tecnologie hanno modificato i consumi (quantità e qualità) di turismo e di tempo libero dei giovani?*
3. *Si parla di Turismo Accessibile , "fruibile "da tutti i giovani, anche da quelli che hanno condizioni psico-fisiche speciali, con handicap temporanei o no. Secondo lei cosa si dovrebbe fare perché questa accessibilità si realizzi in concreto?*
4. *Assicurare un turismo "accessibile" deve essere un obiettivo ed un compito delle Istituzioni o è un problema che riguarda soprattutto il mercato della industria e dei servizi turistici?*
5. *Cosa è stato fatto nella sua Regione (dall'Ente Regione stesso, dalle Provincie, dai Comuni o Comunità montane, dalle Università etc) per favorire la mobilità, il superamento delle barriere architettoniche, il sostegno ad iniziative specifiche rivolte ai giovani con problemi legati all' handicap?*
6. *Cosa farebbe personalmente se stesse a Lei decidere o poter orientare le decisioni , pubbliche e/o private, nel campo del turismo giovanile?*
7. *Il ruolo dell'Associazionismo nel campo del turismo giovanile è importante per:*
 - a-intercettare e interpretare le vere esigenze dei giovani,
 - b-promuovere i valori educativi collegati al tempo libero e al turismo,
 - c-aiutare i giovani con minori opportunità e psico-fisiche nella organizzazione e fruizione dei viaggi e delle vacanze
 - d-favorire reti di ospitalità e di solidarietà tra giovani di paesi e culture diverse
 - d-ampliare i campi di intervento di un settore vitale per lo sviluppo socio-economico del paese
 - e -altro
8. *La sua Associazione cosa fa specificamente sui temi sopra indicati o su altri che ritiene importanti ai fini della promozione e il sostegno del turismo giovanile ?*
9. *Conosce delle esperienze di Turismo Accessibile che considera delle buone pratiche da adottare o proporre nella realtà nella quale lavora?*

Elenco delle strutture i cui responsabili sono stati i "testimoni privilegiati"

1. Università di Cagliari
2. Università dell'Aquila
3. Università di Firenze
4. Amministrazione Provinciale di Salerno
5. Amministrazione Provinciale di Viterbo
6. Amministrazione Provinciale di Pescara
7. Amministrazione Provinciale di Chieti

8. Comune di Iglesias
9. Unità O.C. d'igiene mentale ASL B di Roma
10. Unità O.C. fisiatrica dell'ospedale Spolverini di Ariccia
11. Parco di Molentargius (Comune di Quarto Sant'Elena)
12. Corpo Forestale di Vigilanza Ambientale della Sardegna
13. Ente Foreste
14. Comunità di Capodarco
15. Tandem *Turismo Accessibile*
16. Spirito libero O.N.L.U.S.
17. Turisti per caso
18. Associazione Jubilantes – Como Città Accessibile
19. O.N.I.S.E.P. – Montpelierr Francia
20. Associazione per il Parco Geominerario di Cagliari
21. Cooperativa San Lorenzo
22. O.N.L.U.S. Voleare
23. Il Treno 33
24. HandySuperabile di Follonica
25. HandyTurismo di Roma
26. Penelope O.N.L.U.S.
27. Casa Giocosa