



Indagine sul turismo legato alle persone con esigenze particolari in Piemonte

Maggio 2011

A cura di



**Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche**

Premessa

Le persone disabili e con esigenze particolari, quali ad esempio gli anziani, le persone con ridotte capacità motorie o con necessità alimentari specifiche, possono trovarsi di fronte a disservizi che impediscono di vivere la vacanza nella sua totalità, senza poter così godere dei benefici psicofisici apportati da un periodo di svago e di arricchimento culturale.

La voglia di viaggiare non dovrebbe incontrare barriere ed in questo settore il contributo della Consulta per le Persone in Difficoltà gioca un ruolo importante sia di sensibilizzazione che di sollecitazione delle imprese turistiche per favorire l'adeguamento dei servizi per i turisti con particolari esigenze.

La presente indagine è finalizzata alla verifica dello stato dell'arte del turismo per quella (grande) fetta di clientela delle strutture ricettive che necessita di particolari attenzioni.

L'obiettivo è duplice: dal un lato, prendere in considerazione il punto di vista della popolazione italiana per comprenderne il livello di sensibilizzazione a tale fenomeno turistico e il grado di soddisfazione dei turisti con esigenze particolari, dall'altro monitorare gli effetti delle azioni svolte dalla *Consulta* sul territorio piemontese a favore della crescita di un turismo privo di barriere che ostacolano la voglia di viaggiare.

Nello specifico, sono state realizzate due rilevazioni, sia dal lato dell'offerta che della domanda di turismo:

- **il “turismo senza barriere” nella regione Piemonte - indagine alle imprese del comparto ricettivo:** al fine di valutare il livello di sensibilizzazione delle imprese ricettive piemontesi alla tematica del turismo che riguarda persone con particolari esigenze e che necessitano di assistenza durante la vacanza, ma anche monitorare l'andamento e le caratteristiche di questo target di clientela nelle strutture ricettive;
- **il punto di vista della popolazione italiana sulla necessità di adeguamento dei servizi turistici per le persone con particolari esigenze:** questo secondo livello di indagine prende in considerazione un campione rappresentativo della popolazione italiana con lo scopo di indagare sulle dinamiche ed i comportamenti del “turista tipo” e sul suo punto di vista rispetto al fenomeno del “turismo senza barriere”.

Sintesi dell'indagine

Turisti e operatori della filiera turistica si dimostrano sensibili alle problematiche del turismo accessibile ma poco informati ed attivi nei confronti di bisogni e necessità dei turisti in difficoltà.

Oltre l'80% degli italiani (e dei residenti in Piemonte) considera importante l'adeguamento dei servizi offerti dalla filiera turistica, sensibilità che tra gli operatori del ricettivo del Piemonte coinvolge il 93% delle strutture.

La conoscenza nei confronti delle iniziative della Consulta è diffusa presso circa 630 operatori piemontesi (tra imprese alberghiere e agriturismi), di cui il 55,9% giudica il suo operato "molto" utile ed il 35,8% "abbastanza" utile, ma la partecipazione diretta a queste iniziative coinvolge appena il 5,2% degli hotel ed appena l'1,8% degli agriturismi. Il progetto Turismabile è conosciuto da circa 600 operatori ed i veicoli di informazione sono stati in prevalenza Internet, newsletter e contatti diretti con Enti locali o con l'associazione stessa.

Circa 800 mila piemontesi hanno sentito parlare della Consulta per le Persone in Difficoltà ed in 360 mila conoscono il progetto Turismabile.

Dal lato dell'offerta ricettiva, la sensibilità è legata in molti casi all'esperienza diretta: il 50,8% degli operatori ricettivi del Piemonte (hotel e agriturismi) si è trovato, in almeno un'occasione, di fronte alle richieste di una clientela con esigenze particolari. Le principali richieste hanno riguardato l'accessibilità e mobilità (barriere architettoniche, servizi alle persone, camere attrezzate, servizi di trasporto) e l'offerta ristorativa (cucina particolare e cucina per celiaci).

Esigenze di mobilità e accessibilità alla struttura o di regime alimentare che dichiarano di aver soddisfatto nel 92,5% dei casi, grazie alle capacità strutturali dell'immobile (55,5%), al personale qualificato (19,3%) o ad un'offerta di servizi ad hoc (17,7%).

Mediamente, la quota di clientela in difficoltà nelle strutture piemontesi arriva al 7,3% ed i principali target di riferimento sono i turisti con disabilità motorie (27,8% della clientela in difficoltà), gli anziani (26,6%), i turisti con allergie e intolleranze alimentari (19,8%), le donne in stato di gravidanza e le famiglie con bambini piccoli (7,5%). Tutti target in crescita negli ultimi anni (per il 20%-30% delle strutture) ad eccezione dei turisti con disabilità motorie (pressochè stabile nell'80%-90% delle strutture).

Dal lato della domanda, il 12,8% della popolazione italiana si è trovata ad avere, almeno una volta, necessità particolari (tra i soli piemontesi l'8,2% dei residenti) e nell'80% dei casi le loro esigenze sono state soddisfatte (quota che tra i piemontesi arriva al 94,4%).

In particolare, tra i turisti italiani in difficoltà che hanno trascorso di recente una vacanza (nel mese di febbraio), il giudizio nei confronti dell'esperienza vissuta è positivo, soprattutto per quanto riguarda il grado di accessibilità e fruibilità del territorio (soddisfatto il 92,4% dei turisti in difficoltà), sia per vacanze realizzate in Italia (e soprattutto in Piemonte) che per quelle all'estero.

Una soddisfazione meno diffusa relativamente all'accoglienza ricevuta nelle strutture ricettive, giudicata positivamente dal 69,2% dei vacanzieri.

Le criticità nei confronti del sistema ricettivo (che accomuna, dunque, il 30,8% di questi vacanzieri) derivano nella gran parte dei casi dalla presenza di inadeguatezze di carattere strutturale (barriere architettoniche ed ascensore non adeguato, bagno non adatto, stanze troppo piccole) e non sul servizio.