

## Il turismo accessibile: consigli e riflessioni per i tour operator

Il **turismo accessibile** costituisce oggi un significativo segmento di mercato bisognoso della giusta attenzione affinché l'esperienza di viaggio possa essere un diritto per tutti e non solo un'opportunità per pochi.

D'altro canto il "comportamento turistico" delle persone con disabilità è del tutto simile a quello degli altri clienti: si viaggia per divertimento, lavoro, svago, cultura, passione e la vacanza è influenzata oltre che da interessi e disponibilità economiche anche dalle specifiche esigenze determinate dal tipo di disabilità.

Secondo due ricerche internazionali, **in America** si contano 54 milioni di persone disabili di cui **39 milioni** che possono fare o fanno attività legate al turismo (Keroul, 2003) mentre l'**Europa** registra 50 milioni di persone disabili di cui almeno **36 milioni** rappresentano **potenziali turisti**, di cui 5-6 milioni, già nel 2003, viaggiavano realmente e regolarmente (Touche Ross, 1993).

Un significativo segmento di mercato che solitamente viaggia in periodi di bassa stagione ed è altamente "fidelizzato" che attualmente però riscontra ancora significative difficoltà nel trovare prodotti turistici e agenzie di viaggio attente e capaci di soddisfare le proprie esigenze.

Come detto un prodotto turistico accessibile dovrebbe rispettare gli stessi criteri e principi di una "comune" proposta di viaggio (sostenibilità economica, varietà dell'offerta, possibilità di modulare la proposta in funzione delle richieste, ecc) ma deve dare garanzia che si è prestata la giusta attenzione alle esigenze del cliente e che qualsiasi **elemento della filiera** (trasporti, pasti, pernottamenti, escursioni ecc) **risulta "fruibile" o "utilizzabile" in autonomia dal cliente**, qualunque siano le sue esigenze (difficoltà motorie, mobilità in carrozzina, disabilità sensoriale, intolleranze e/o allergie, patologie croniche, ecc).

Per poter rispondere alle esigenze del turista e garantire la possibilità di un'esperienza turistica appagante, soddisfacente sotto tutti i punti di vista in condizioni di comfort e sicurezza è utile tener presente alcune considerazioni e consigli.

1. Il turista con esigenze specifiche necessita di **un'informazione chiara, dettagliata, attendibile e aggiornata**. Spesso, infatti, è proprio la mancanza di informazioni a costituire una prima "barriera" all'esperienza turistica scoraggiando, di fatto, la persona disabile a intraprendere il viaggio. Bisogna tener conto che per il turista con disabilità l'affidabilità dell'informazione (rispondenza tra aspettative e realtà incontrata) è un elemento imprescindibile, per questo le indicazioni devono garantire dati certi ed efficaci, per permettere a qualsiasi turista di valutare

autonomamente il livello di rispondenza della proposta alle proprie esigenze. Per il turista con disabilità, infatti, un'informazione vaga, generica e approssimativa si può trasformare in situazioni di imbarazzo, disagio, affaticamento o persino di pericolo compromettendo il piacere, il gradimento e la soddisfazione derivante dall'esperienza turistica e il ricordo che ne conserverò. L'affidabilità delle informazioni riguarda sia i criteri adottati che le modalità di raccolta.

2. Il turista con esigenze specifiche necessita, come tutti, di una **proposta turistica "completa"** fondata cioè sui **principi della catena dell'accessibilità** capace di contemplare, in termini di accessibilità, tutti gli elementi classici di una vacanza (trasporti, attività sportive ed escursioni, manifestazioni e spettacoli, strutture ricettive e ristoro, shopping, relax, attrazioni, ecc). In questo senso una proposta turistica accessibile dovrebbe considerare tutti gli elementi classici del viaggio (muoversi, mangiare, dormire, conoscere, visitare, sperimentare, divertirsi, ecc) analizzandoli e proponendoli in termini di accessibilità: **un albergo accessibile, di per sé, non è un buon motivo di vacanza per nessuno**. L'esperienza turistica per essere realmente appagante e soddisfacente, infatti, deve far riferimento all'intero sistema turistico del territorio che si visita e deve essere supportata da un sistema di ospitalità capace di "accogliere tutti" senza limiti o discriminazioni.
3. Lavorare nel "turismo accessibile" significa **proporre un'offerta fruibile** in sicurezza e autonomia dal maggior numero di clienti, questo significa necessariamente "essere fruibili" e inserire l'accessibilità come elemento trasversale alle politiche del TO o dell'agenzia. La fruibilità, nel caso di un operatore turistico significa non solo proporre un prodotto turistico accessibile ma anche avere una **sede priva di barriere architettoniche** e utilizzare **strumenti di comunicazione fruibili dal maggior numero di clienti** (materiali cartacei in grandi caratteri, sito internet accessibile, personale formato a relazionarsi e confrontarsi con turisti con esigenze specifiche, ecc). In questo senso un TO dovrebbe considerare il cliente con esigenze specifiche non un "diverso" al quale offrire un "unico prodotto speciale e/o dedicato" ma come un cliente con proprie aspirazioni, passioni, interessi e disponibilità economiche che per poter godere appieno di un'esperienza turistica, necessita di alcuni accorgimenti e informazioni in più.
4. Ricordarsi che **non esistono "disabili standard"**. Le disabilità sono di carattere motorio, sensoriale, cognitivo oppure riguardano il metabolismo. Ogni disabilità ha caratteristiche ed esigenze diverse, per questo è necessario conoscere almeno gli aspetti principali, le conseguenti implicazioni e le migliori modalità di relazione e approccio. Conoscere le diverse disabilità e soprattutto ascoltare e confrontarsi con il cliente sulle specifiche esigenze è un elemento cruciale per poter

realizzare proposte turistiche efficaci, modulate e pianificate rispetto alle necessità e specificità del caso.

5. Tenere presente che i turisti con disabilità possono richiedere tempi più lunghi per le visite e possono essere più facilmente soggetti a problemi di affaticamento. Per questo, soprattutto nel caso di gruppi, può essere utile modulare **proposte di viaggio "più leggere"** con possibilità di tempo libero che il visitatore può gestirsi in autonomia utilizzandolo eventualmente per riposarsi in albergo.
6. Nel creare una proposta di viaggio accessibile è necessario **garantire l'attendibilità dell'informazione attraverso la visita *in loco* del territorio** e delle risorse (musei, ristoranti, emergenze religiose, ecc) incluse nella proposta. La verifica diretta permette infatti di conoscere, in modo approfondito, i dettagli relativi all'accessibilità delle risorse dando così al cliente tutti i dettagli tecnici che contribuiscono a rassicurarlo sulla situazione di fruibilità che si troverà ad affrontare. Nel caso in cui non si disponga di competenze tecniche per la valutazione dell'accessibilità ci si può appoggiare e/o collaborare con associazioni di disabili locali che possano garantire la fruibilità delle risorse. La verifica *in loco*, inoltre, permette al TO di conoscere direttamente la qualità dell'accoglienza proposta dalle strutture nonché recuperare con maggior facilità contatti specifici che si possono rivelare utili per la soluzione di problematiche specifiche (es. autonoleggi dotati di mezzi attrezzati, centri dialisi, società di ortosanitari, ecc).
7. Ricordare che una proposta turistica fruibile da un cliente con disabilità, se strutturata secondo i principi della Catena dell'accessibilità e quindi ricca, completa e appagante sotto tutti i punti di vista è, in linea di massima, un **prodotto turistico più comodo ed efficace per tutti**.

