

## **TURISMO PER TUTTI: UNA NUOVA PROSPETTIVA**

Analisi, spunti e riflessioni sull'approccio del Turismo per Tutti in Italia.

*Di Giovanni Ferrero, Segretario Generale IsITT - Istituto Italiano per il Turismo per Tutti*

*23 marzo 2021*

---

Generalmente quando si parla di Turismo Accessibile il primo pensiero è rivolto a un gruppo di persone con esigenze specifiche, con caratteristiche che le differenziano dall'ideale di turista: non si pensa a una persona che si vuole divertire ma a una persona da accudire. Per gli addetti ai lavori spesso questo segmento mercato legato al Turismo Accessibile viene abbinato esclusivamente all'accessibilità strutturale della propria attività o struttura.

La vera scommessa per un cambio di passo è spostare il baricentro del significato della parola Accessibile verso una concezione universale dove, con una filosofia forAll, si possa affermare lo sviluppo del Turismo per Tutti. Se ci si sofferma sull'analisi qualitativa dei flussi turistici si evince che i turisti di oggi sono persone che sempre più frequentemente viaggiano necessitando di vedere soddisfatte esigenze specifiche: quelle di una persona con disabilità, di una persona anziana, di una famiglia numerosa, di una persona che ha allergie o intolleranze alimentari o di una donna incinta.

Il Turismo per Tutti nella sua vera essenza è molto di più e deve andare nella direzione di soddisfare tutti i turisti. La normativa non è che un punto fermo, uno step obbligatorio per poter avviare la propria attività ed essere a norma di legge. Il Turismo per Tutti inizia a colorarsi di un reale significato e valore quando si comincia a progettare per Tutti superando uno sguardo compartimentale per una visione di insieme dei bisogni di tutti i turisti: un turista con disabilità è prima di tutto un turista.

Nell'ambito del Turismo Accessibile il più grande errore culturale che si è radicato nel tempo è stato quello di targhettizzare le persone con disabilità come un mondo a sé stante, fatto di turisti dissimili "dagli altri", una nicchia di persone da tutelare più che pensare di soddisfare nelle loro esigenze. Negli anni ci si è anche abituati ad associare l'accessibilità e fruibilità della proposta turistica a bollini, pittogrammi, alla nascita di nuove consulte, associazioni e start up dedicate ai turisti con disabilità: tanti utili strumenti e realtà che però non sono in grado di fornire tutte le risposte.

Un turista con disabilità già a partire dalla fase di ricerca e prenotazione incontra ostacoli e un alto livello di disinformazione che, in alcuni casi, lo spingono ad affidarsi ad associazioni di persone con disabilità per trovare un aiuto in loco. Le associazioni stesse in molte occasioni non riescono però a ottenere dall'operatore risposte a richieste d'informazioni specifiche.

Questa obiettiva situazione ha fatto nascere negli anni la figura degli intermediari, degli "angeli custodi", molto spesso privi di un'adeguata formazione e background nel mondo del turismo, che aiutano il turista a orientarsi e individuare l'accessibilità e fruibilità della meta di destinazione scelta anche quando questa a primo sguardo, per mancanza di informazioni e comunicazioni, potrebbe sembrare inaccessibile. Ma un turista con disabilità ha davvero bisogno di un angelo custode che gli indichi dove può o non può andare, muoversi o visitare aggiungendo un costo al suo budget di vacanza?

Rivolgendo lo sguardo al panorama italiano, lo sviluppo territoriale del Turismo per Tutti vanta poche eccellenze in termini di fruibilità ed inclusività, sparse sulla penisola a macchia di leopardo, molto spesso legate a realtà locali o regionali. Senza riuscire a colmare una visione europea che negli anni si è orientata verso una progettazione e una cultura inclusiva, la destinazione Italia si è per lo più fermata all'accezione normativa, demandando le richieste specifiche delle persone con disabilità ed esigenze specifiche a intermediari di vario livello come appena illustrato.

Chi lavora nel settore turistico e chi oggi si sta formando per entrare a far parte del modo turistico del futuro, ha una grande responsabilità: informarsi, formarsi e allargare la propria visione. Un turista con disabilità non rappresenta null'altro che un turista che desidera godere e sfruttare la sua vacanza così come lo desiderano tutti, pagando come tutti servizi e attività.

Ma come ci si può attrezzare e mettersi nelle condizioni di essere accoglienti a 360 gradi?

La risposta è più semplice di quello che si possa immaginare: puntare sull'informazione, sulla formazione e soprattutto su una comunicazione diretta ed efficace. Non è necessario stravolgere la propria realtà e pensare di investire enormi somme di denaro per diventare più accessibili e fruibili, ma è fondamentale andare oltre lo standard, essere disponibili a comprendere che bastano piccoli accorgimenti per trasformare la propria apparente inaccessibilità in accoglienza e fruibilità per tutti, senza creare inutili prodotti o servizi dedicati. Nessuno di noi vorrebbe essere trattato in modo differente, tutti però desideriamo essere soddisfatti.

Il Turismo ha un unico significato e deve essere per Tutti!