



CENTRO NAZIONALE PER IL VOLONTARIATO
Studi ricerche e collegamento fra le Associazioni

Progetto

IL NUOVO TURISMO POSSIBILE

Nuvole

Matricola

LU20060340

LU20060341

Indagine Preliminare

A cura di Gabriele Bindi

Lucca 06.10.2006



Centro Nazionale per il Volontariato

Progetto

IL NUOVO TURISMO POSSIBILE

Nuvole

Matricola

LU20060340

LU20060341

Indagine Preliminare

A cura di Gabriele Bindi

1. GENESI DEL PROGETTO

2. IL DIRITTO DI VIAGGIARE

2.1 Il diritto del turista con bisogni speciali

2.2 Premesse istituzionali

3. IL TURISMO ACCESSIBILE IN CIFRE

3.1 Il turismo per tutti: analisi della domanda

3.2 I numeri del Turismo Accessibile

3.4 Chi è il turista con disabilità? Quantificazione del fenomeno

4 LUCCA COME SISTEMA DI ACCOGLIENZA

4.1 Afflussi turistici nella provincia di Lucca

4.2. La risorsa del sistema extralberghiero

4.3 Indici di soddisfazione della domanda

4.4 La rilevazione degli Stakeholder locali

5. GUIDE E PUBBLICAZIONI SULL'ACCESSIBILITA

1. GENESI DEL PROGETTO

Il Centro Nazionale per il Volontariato da alcuni anni si è occupato, a livello progettuale, del rapporto tra turismo e solidarietà, attraverso studi, percorsi di formazione, attività di volontariato, pubblicazioni e conferenze.

Nel 2003, Anno Europeo delle Persone Disabili, presso il CNA di Pisa si è svolto il progetto di formazione e avvio d'impresa dal titolo "Fuori come va", in collaborazione con la UIC (Unione Italiana Ciechi) e la UILDM (Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare), l'Ente Parco di San Rossore, l'Opera Primarziale di Pisa, gli Amici dei Musei ed il Consorzio Copernico. Il progetto finanziato dalla Provincia di Pisa è nato con l'obiettivo di creare professionalità di turismo accessibile attraverso un corso di 155 ore di formazione (svoltosi tra maggio e giugno 2003), uno stage di 70 ore (svolto da luglio a ottobre 2003).

Il percorso formativo, che ha coinvolto 12 persone di cui 6 disabili motori, ha fornito un bagaglio di conoscenze utili a ridefinire il turismo accessibile come turismo per tutti. In conformità con l'evoluzione dell'argomento nel recente dibattito Europeo ha voluto impegnarsi a superare il concetto di "turismo specifico" per le persone con disabilità, considerando il turista disabile non come appartenente ad una categoria separata, ma includendo i bisogni speciali nella gamma complessiva dei bisogni della domanda turistica. In questa ottica il turista disabile viene cioè considerato un cliente a tutti gli effetti, con gli stessi diritti in termini di informazione e fruibilità delle strutture.

Attraverso la rassegna di alcune buone prassi e casi d'eccellenza italiani e un'analisi anche dei documenti elaborati a livello di comunità europea nell'ambito del turismo accessibile, si è infatti pervenuti ad una interpretazione del turismo accessibile non tanto come turismo che permetta ai disabili di muoversi e viaggiare, quanto di un turismo che possa essere reso più facile e confortevole per tutti: per anziani, per mamme e bambini in carrozzina, per persone con forme di intolleranze alimentari o allergie, per persone con una gamba ingessata o in dialisi, ecc.

Un "turismo per tutti" in grado di rispondere ad esigenze "speciali" proprie non solo dell'utente con invalidità permanenti, ma includendo i bisogni specifici delle fasce deboli, come quella degli anziani.

Nella fase di stage prevista dal progetto sono stati elaborati percorsi di turismo accessibile nella città di Pisa ed è stato creato un sito accessibile per la diffusione del turismo accessibile a Pisa (www.ildirigibile.online.it)

Da questa esperienza e dalla solida base di competenze che si è andata a costituire, è stato possibile realizzare "Il progetto Turismo e solidarietà". Finanziato dal Cescvot nel 2004, il progetto è nato con l'obiettivo di promuovere iniziative di turismo accessibile sul territorio delle province di Lucca e Pisa. Ne sono scaturite due guide di tipo storico culturale dei centri storici rispettivamente di Lucca e Pisa in cui sono stati sviluppare percorsi accessibili, grazie alle rilevazioni di accessibilità svolte dalla Facoltà di Architettura di Firenze. Il progetto "Turismo e Solidarietà" è riuscito a coinvolgere come partner sia enti (Provincia di Lucca, Provincia di Pisa, Comune di Pisa, Ente parco regionale di Migliarino, San Rossore e

Massaciuccoli), sia associazioni ambientaliste (Oasi LIPU di Massaciuccoli) e culturali (associazione Terzo Millennio Onlus di Lucca, associazione Centro Internazionale per lo Studio delle Cerchia Urbane CISCU, Amici dei Musei e monumenti pisani), sia associazioni di volontariato (AISM - Associazione italiana sclerosi multipla, Anffas - Associazione nazionale famiglie di disabili intellettivi e relazionali, UILDM - Unione Italiana Lotta alla distrofia Muscolare, UIC - Unione italiana ciechi e Apici - Associazine Provinciali Invalidi Civili e Cittadini Anziani). Un network operativo che ha reso possibile la costruzione di una piattaforma di lavoro con le altre organizzazioni di volontariato sul territorio regionale, impegnate nella promozione e nella realizzazione di esperienze di turismo accessibile e del cosiddetto "turismo responsabile", di cui il Turismo Accessibile fa parte. Secondo la definizione adottata dall'assemblea di AITR (Associazione Italiana Turismo Responsabile), infatti, "Il turismo responsabile riconosce la centralità della comunità locale come il suo diritto ad essere protagonista nello sviluppo turistico sostenibile e responsabile del proprio territorio. Opera favorendo la positiva interazione tra industria del turismo, come tra i viaggiatori".

La ricerca "Turisti non per caso" finanziato dal Cesvot nell'anno corrente si è occupata proprio di esplorare e monitorare la realtà del volontariato toscano in materia di turismo responsabile. La raccolta delle iniziative a livello regionale ha reso possibile l'implementazione delle conoscenze in materia di "turismo e solidarietà", dando un'ulteriore spinta verso la costituzione di un coordinamento delle associazioni di turismo responsabile su scala regionale.

L'iniziativa, tradotta in una serie di incontri presso la sede del Centro Nazionale, ha permesso di mettere allo stesso tavolo un insieme di

realità eterogenee per cultura, collocazione geografica e attività operative. Il progetto "Gente in Movimento" è potuto così culminare nel convegno sul turismo responsabile del 16 giugno 2006. L'iniziativa ha dato risalto a soggetti portatori di diverse esperienze: dalla organizzazione di viaggi solidali verso il Sud del mondo, ai viaggi di cooperazione internazionale, dalla fruizione del tempo libero per diversamente abili, all'accoglienza in Toscana di persone alla ricerca di un equilibrio di benessere in sintonia con la natura e la cultura locale. Attori di un circuito internazionale, messi in "rete" su scala locale con l'obiettivo di costruire un tavolo di lavoro permanente, capace di ricercare sinergie e dar vita ad iniziative comuni per sviluppare un'offerta di "turismo responsabile" nella nostra regione e sullo stesso territorio provinciale.

2. IL DIRITTO DI VIAGGIARE

2.1 Il diritto del turista con bisogni speciali

Per la nostra analisi riteniamo utile fornire alcuni elementi di cornice in materia di diritto della disabilità. Una nuova e articolata definizione globale dei diritti delle persone disabili ci viene offerta dalla Convenzione Internazionale dei Diritti delle Persone con Disabilità, la cui prima bozza è stata approvata il 25 agosto 2006 a New York, nel Palazzo di Vetro, sede dell'Onu. Il documento trae spunto dalla piattaforma preesistente in materia di diritti umani, mirando a garantire la tutela di ben 650 milioni di cittadini con disabilità nel mondo, in tutti i settori della vita, affermandone l'accesso all'intera sfera dei diritti umani: *civili, politici, economici, sociali e culturali*, realizzabili attraverso azioni positive. La direzione intrapresa è decisamente indirizzata verso il superamento il modello medico-assistenzialista, che vede la persona con disabilità come un soggetto da proteggere "in forma separata".

L'articolo 3, tra i principi generali della convenzione, cita:

- 1) il rispetto per la dignità personale, l'autonomia individuale incluso la libertà di fare le proprie scelte e l'indipendenza delle persone
- 2) la non discriminazione
- 3) la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società
- 4) il rispetto per le differenze e l'accettazione della disabilità come parte delle umane diversità
- 5) uguaglianza e pari opportunità

- 6) accessibilità
- 7) eguaglianza tra uomini e donne
- 8) rispetto delle capacità evolutive dei bambini disabili e rispetto dei diritti dei bambini disabili per il mantenimento e la cura delle loro identità.

Dal punto di vista tecnico, la Convenzione non introduce nuovi diritti, ma ribadisce che i principi della Dichiarazione universale e degli altri strumenti internazionali in tema di dignità umana, sono validi per tutti, inclusi i disabili. Ne scaturisce un riconoscimento e un'inclusione in tutte le sfere della vita, a prescindere dal tipo di disabilità. Ai diritti delle persone con disabilità corrispondono simmetricamente i doveri, da parte di governi e del resto della società di creare le condizioni per abbattere le barriere che creano le discriminazioni.

L'articolo 20 in particolare tratta della Mobilità e della necessità di assicurare il diritto alla mobilità con "la maggiore indipendenza possibile alle persone con disabilità". Il diritto a spostarsi e a viaggiare viene cioè declinato in funzione della capacità di autonomia del disabile e non più nella logica del servizio minimo funzionale all'accompagnamento.

I governi si devono quindi impegnare a intraprendere misure in grado di favorire la mobilità per tutti. In particolare queste misure dovrebbero superare la logica del servizio "speciale" e garantire l'accessibilità sempre e dovunque. Si richiede cioè di "facilitare la mobilità personale delle persone disabili nei modi e nei tempi da loro scelti, a costi ragionevoli".

L'articolo 30 sancisce il diritto alla partecipazione alla vita culturale, allo svago, al tempo libero e allo sport. A tale riguardo si richiede di

adottare misure appropriate per assicurare:

- a) l'accesso ai prodotti culturali in formati accessibili.
- (b) la fruizione dei programmi televisivi, film, spettacoli teatrali e altre attività culturali, in formati accessibili.
- (c) La fruizione e l'accesso a performance culturali o servizi come teatri, musei, cinema, librerie e **servizi turistici**. Fare ogni sforzo possibile per consentire l'accesso ai monumenti e ai siti nazionali di rilevanza culturale

Al comma 2 dell'articolo 30 leggiamo che "Gli Stati firmatari devono adottare misure appropriate per permettere alle persone disabili di avere l'opportunità di sviluppare e utilizzare il loro potenziale intellettuale, creativo ed artistico, non solo a loro beneficio personale, ma anche per l'arricchimento della società".

Al comma 5 si fa riferimento alla necessità di "far partecipare con pari opportunità ad attività ricreative, del tempo libero e sportive a cui gli Stati firmatari si impegnano a prendere misure appropriate:

- a) per incoraggiare e promuovere la partecipazione più estesa possibile di persone con disabilità nelle principali attività sportive di ogni livello.
- (b) per assicurare che le persone con disabilità abbiano la possibilità di organizzare, sviluppare e partecipare a sport per disabili e attività ricreative, incoraggiando la preparazione, parimenti con gli altri, con adeguata istruzione, allenamento e risorse.
- (c) per assicurare che le persone con disabilità abbiano accesso alla giurisdizione sportiva, ricreativa e turistica;

(d) per assicurare che le persone con disabilità abbiano pari accesso a partecipare a giochi, attività ricreative, sport e tempo libero, attività da includere nel sistema scolastico.

(e) per assicurare che persone con disabilità abbiano accesso a servizi e possano essere coinvolti nell'organizzazione di attività sportive, ricreative, turistiche e del tempo libero.

2.2 Premesse istituzionali

La Conferenza Nazionale del Turismo, tenutasi il 30 settembre-1 ottobre 2006 a Pescara, ha segnato apprezzabili cenni di discontinuità rispetto all'ultima Conferenza del 2004. A farne da premessa la riforma dell'ENIT nell'obiettivo di ridefinire il sistema turistico complessivo, unitamente ad un clima di sostanziale ottimismo dato dall'inversione di tendenza registrata nel comparto turistico a partire dal 2005. Ciò ha permesso ai gruppi di lavoro di dar vita ad interessanti contributi sul tema della qualità del servizio. In particolare all'interno del gruppo di lavoro sulla Marca Italia, è maturato un documento strategico in grado di fornire nuovi stimoli, che possono ridare un ulteriore slancio strategico al turismo nostrano, collocato in un mercato sempre più allargato e concorrenziale.

Nella definizione degli obiettivi è stata sottolineata con forza la necessità di ripensare il prodotto turistico e vincolarlo ad un ottimale rapporto qualità/prezzo. Tradotto in altri termini ciò significa riqualificare l'offerta su "principi di sostenibilità, su qualificate risorse umane, su un'adeguata accessibilità delle destinazioni turistiche e sulla qualità complessiva dei servizi ricettivi e di accoglienza". La condizione di qualità in grado di ricollocare strategicamente il prodotto sul mercato non può cioè esimersi dal concetto di responsabilità verso l'ambiente e le persone e dovrà tradursi in "azioni operative e in maggiori garanzie per la tutela dei diritti del viaggiatore".

Rimarcato il bisogno di maggiore coordinamento tra gli enti e del costruire sistemi turistici locali, si è parlato anche della necessità di

ristrutturare il modello organizzativo e di promozione. Per quanto riguarda il monitoraggio dell'accessibilità di luoghi del turismo, si auspicano "adeguate forme di raccordo tra l'operatività di Agenzia ENIT e l'Osservatorio nazionale del turismo". Tra gli obiettivi condivisi l'impegno ad "incentivare l'Innovazione, orientata al miglioramento del rapporto qualità/prezzo e della sicurezza delle destinazioni e della relativa offerta turistica anche tramite il ricorso alle certificazioni di qualità (di prodotto e di processo) ambientali, di responsabilità sociale e nell'ottica di un turismo accessibile per tutti".

La marca Italia è uno dei cardini su cui si incentra la politica della Regione Toscana in materia turistica. L'assessore Brammerini, coordinatrice della sessione sul tema de *“La marca Italia e la qualità” all'interno della Conferenza Nazionale sul Turismo.*

Una logica permeata nelle strategie di rilancio e nella pianificazione della regione Toscana, che con un fatturato di 2,35 miliardi di euro ricava dal turismo il 7% del Prodotto interno lordo regionale.

La Conferenza regionale sul turismo tenutasi il 6-7 giugno 2006 alla Fortezza da Basso è stata l'occasione per fare il punto della situazione e mettere a fuoco le linee cardine per una politica dell'accoglienza lungimirante e non esclusiva. In particolare, a fronte di una stringente necessità di differenziare l'offerta turistica, è stata lanciata l'idea di puntare su prodotti innovativi come cicloturismo, turismo verde, rurale, golf, benessere, escursionismo, nell'ottica della responsabilità e della maturata esigenza e consapevolezza del turista.

Accanto alla prospettiva di integrare i segmenti più noti (mare, arte, terme, collina e campagna) con prodotti innovativi, si è delineata la necessità di "fare sistema sul fronte dell'accoglienza, modulando il

sistema turistico non solo sulla ricettività, ma su trasporti, servizi e infrastrutture, declinando l'offerta locale sulla base delle mutevoli esigenze poste dalla domanda". Un'attenzione ai diritti del turista già mostrata con il Progetto Sviluppo della cultura della tutela del turista in Toscana, che ha dato vita nel 2004 alla stesura della Carta dei Diritti del turista, non un documento limitato a specifici settori, ma che riassume tutti gli aspetti complessivi riguardanti l'utenza.

Un passo ulteriore è stato fatto dall'Assessore Brammerini nella disponibilità ad incontrare le esigenze del turismo accessibile e a sostenere un osservatorio di turismo responsabile sul territorio toscano. L'incontro con il Centro Nazionale del Volontariato e il coordinamento delle associazioni di turismo responsabile ha costituito una prima piattaforma di interazione tra le istituzioni e i bisogni rilevati dal coordinamento, che raccoglie le esigenze provenienti dall'utenza, dal mondo associativo nel campo assistenziale, dagli operatori del turismo e dagli esperti nelle tematiche del turismo accessibile.

3. IL TURISMO ACCESSIBILE IN CIFRE

3.1 Il turismo per tutti: analisi della domanda

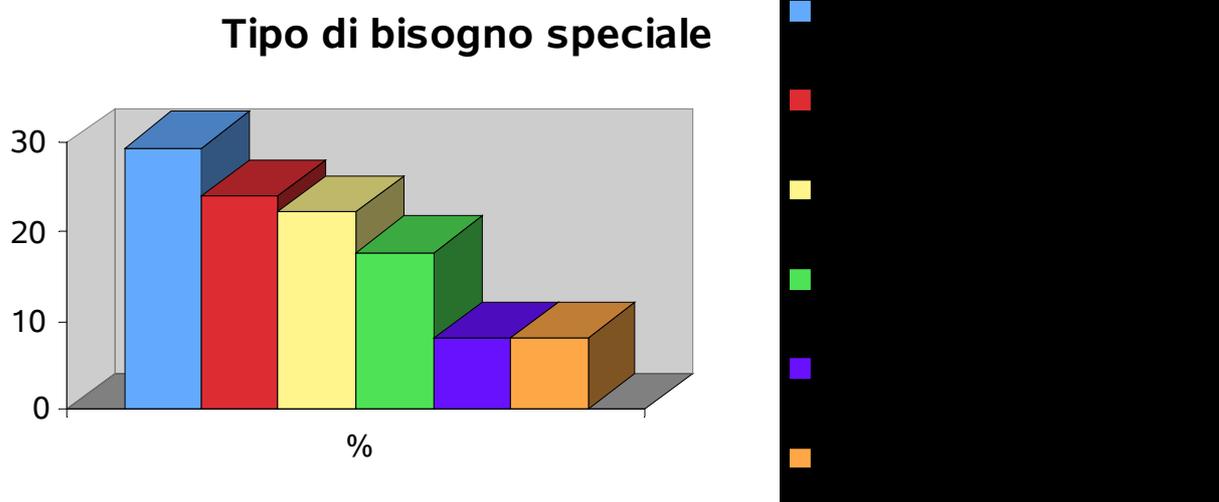
Per una corretta definizione del fenomeno di turismo accessibile e quantificazione aggiornata della domanda abbiamo preferito prendere le mosse dal progetto CARE – Città accessibili delle regioni europee - , finanziato dall’Unione Europea tramite il programma [Cadses – Interreg III B](#). Al progetto hanno aderito 16 partner istituzionali europei, i quali si sono attivati sin dal 2004 ad attuare le linee direttive del progetto.

Avviato sulla base di una condivisione a livello transnazionale di strategie di sviluppo delle città, propone l’accessibilità per tutti come una chiave di volta per la qualità dei servizi comuni e si prefigge lo scopo di rendere più adatte le risorse territoriali alle esigenze di tutti gli utenti con bisogni speciali. L'estensione e l'inclusione dei diritti diventano tra loro reversibili: “Città che sapranno soddisfare le esigenze più difficili, saranno città più funzionali ed accoglienti per tutti” un principio speculare al concetto che le “città che sapranno soddisfare esigenze dei residenti, sapranno soddisfare meglio quelle di tutti”. Il Progetto CARE si pone il futuro obiettivo di creare una rete di servizi e strutture accessibili tra città europee adottando un’identica metodologia di rilevazione dell’accessibilità.

La ricerca, che ha coinvolto un campione altamente rappresentativo (6.545 intervistati di residenti e turisti con bisogni speciali) si pone come il più attuale ed il più esaustivo studio europeo mai effettuato.

Sulla tipologia di bisogni speciali si rinnova il quadro fornito dalla ricerca Iter del 1999 (vedi prossimo capitolo), confermando la priorità

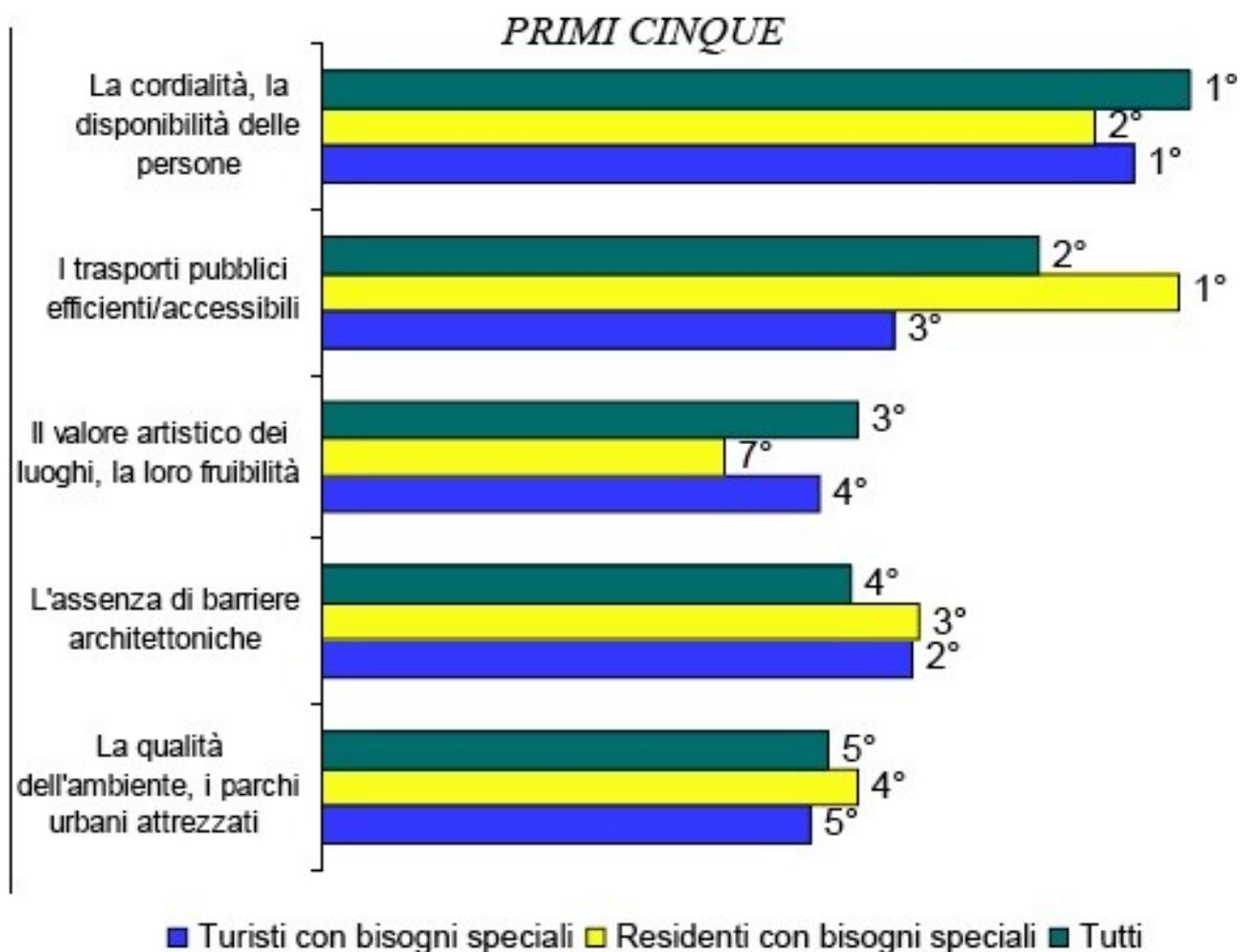
delle esigenze alimentari o di dieta speciale, ma posizionando al primo posto il bisogno di ambienti ana/ipoallergici. Risultano importanti anche i bisogni di carattere motorio e le esigenze di orientamento e comunicazione.



La ricerca Care, muovendo dalla prospettiva del turismo accessibile come turismo per tutti, apporta elementi significativi di analisi sulla domanda di turismo e ospitalità. Il progetto ha avuto il merito di ridefinire i criteri di accessibilità, dando risalto ad un'esigenza diffusa di ospitalità per tutti. Ci si è cioè voluti concentrare non tanto sulle disabilità in sé, ma sull'inclusione dei bisogni cosiddetti speciali inclusi nei bisogni collettivi. Su scala generale dai dati emerge che i criteri che definiscono una città ospitale per tutti si incentrano sulla cordialità e la disponibilità delle persone, sulla chiarezza e sulla correttezza delle informazioni, sull'abbattimento delle barriere architettoniche, sul miglioramento dell'accessibilità dei trasporti pubblici e sulla valorizzazione delle proprie identità.

L'ipotesi di base in cui si inserisce la ricerca è stata appunto quella per cui "una città che saprà soddisfare le esigenze dei residenti, saprà soddisfare meglio quelle di tutti". Ipotesi confermata ampiamente dal riscontro dei dati, con 3 intervistati su 4 sono d'accordo nel dire che una città è davvero ospitale quando si preoccupa, si prende cura di chi la vive, a partire proprio dai residenti. Un'affermazione che trova gli stessi turisti ancora più convinti dei residenti (79% turisti contro 70%).

Alla domanda "Come devono essere le città per definirsi ospitali per tutti e quali sono gli elementi che le caratterizzano?" Gli intervistati hanno premiato anzitutto la cordialità, la disponibilità delle persone, un valore riconosciuto come primario da tutti gli utenti con bisogni speciali, sia residenti che non. Nella graduatoria seguono "I trasporti pubblici efficienti/accessibili". Al terzo posto Il valore artistico dei luoghi e la loro fruibilità, premiato soprattutto dai turisti con bisogni speciali, a testimonianza di un interesse autentico verso l'effettivo interesse turistico intrinseco, a prescindere dal servizio e dalle strutture. Un valore che testimonia un bisogno di viaggiare diffuso, che rispecchia un'esigenza aprioristica di tempo libero e di godimento dei beni culturali, sovrapponibile a quelle di un turista senza bisogni speciali. Seguono in ordine di grandezza "L'assenza di barriere architettoniche", "La qualità dell'ambiente e la sicurezza". Interessante osservare che "la richiesta di servizi per persone disabili" è solo al settimo posto, seguita dalla "disponibilità di informazioni al turista", "La capacità di soddisfare singole richieste", "la quantità di divertimenti o luoghi di intrattenimento".



Le attività preferite da chi vive una città sono primariamente le attività legate all'ambito culturale (musei, teatri, eventi) e in secondo luogo

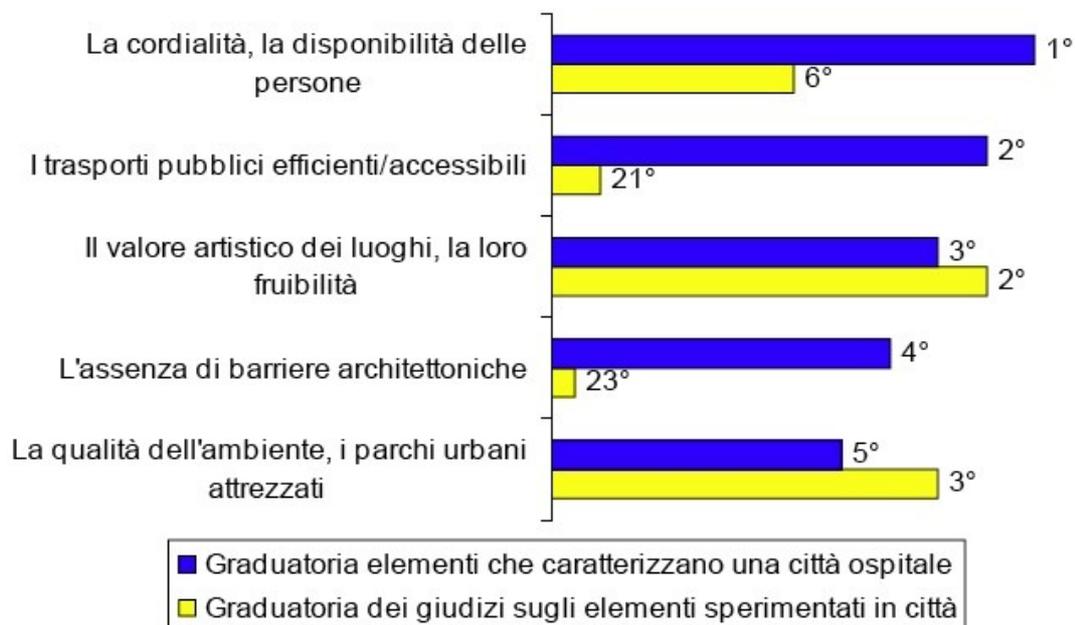
quelle legate al "leisure" (shopping, andare per locali). Su questo fronte si rilevano alcune differenze rispetto alle due fasce di popolazione intervistata. Tra i turisti si evidenzia l'importanza dell'enogastronomia e della visita ai luoghi sacri, mentre tra i residenti spicca la pratica di attività sportive

Chi ha bisogni speciali non esprime desideri diversi, l'unica differenza si registra in una maggiore attrazione dei turisti con bisogni speciali verso gli eventi culturali. I servizi che risultano essere più apprezzati risultano la gastronomia, i musei e le bellezze artistiche, le bellezze naturali, le opportunità di shopping e gli eventi culturali.

	Turisti con bisogni speciali	Residenti con bisogni speciali
La possibilità di escursioni nei dintorni	7,0	3,4
La cordialità delle persone	7,4	6,4
L'accessibilità dei luoghi ai disabili	6,1	5,3
I trasporti pubblici	6,8	6,0

Se si analizza l'esperienza di vacanza la domanda di servizi a cui abbiamo accennato prima risulta insoddisfatta. Il gap esistente tra i bisogni e la reale capacità di risposta dell'offerta è molto ampio, soprattutto in relazione ai trasporti pubblici efficienti e all'assenza di barriere architettoniche. In controtendenza rispetto a questo dato si collocano sia i luoghi d'arte che la qualità dell'ambiente, percepiti al

riscontro dei fatti come migliori. Il giudizio complessivo maturato dall'esperienza di vacanza mette in luce una parziale inadeguatezza delle città come sistemi ospitali per tutti.



Nel tracciare l'identikit del turista con bisogni speciali bisogna considerare che la motivazione che spinge al viaggio non è data tanto dall'attrattiva verso strutture attrezzate, ma corrisponde in pieno alle esigenze di spostamento di un turista senza bisogni speciali. Il 35% dei turisti è spinto cioè da una motivazione culturale (bellezze artistiche ed eventi). Si possono comunque rinvenire delle differenze

qualitative sicuramente interessanti. Si segnala ad esempio una preferenza più cospicua della nicchia enogastronomica: i turisti con bisogni speciali che sono attratti dall'enogastronomia (4,1%) sono quasi il doppio dei turisti senza bisogni speciali. La maggior parte dei turisti con disabilità sceglie l'albergo, ma c'è un forte interesse anche per gli appartamenti e i residence, mentre raccolgono meno entusiasmo i bed & breakfast. Per quanto riguarda la modalità di viaggio c'è da segnalare che un turista su quattro viaggia prevalentemente con la famiglia o in coppia, piuttosto che con gli amici.

Un aspetto meritevole di essere approfondito è senza dubbio quello della comunicazione e dell'informazione sui viaggi. Un turista con bisogni speciali ricorre spesso a Internet (uno su tre) e si affida alle riviste specializzate in misura doppia rispetto agli altri, mentre si reca meno in agenzia. La prima fonte di informazione resta comunque il passaparola tra amici e parenti. Sia le guide che gli uffici turistici risultano di facile reperimento e sono considerati altamente attendibili. Alla prova dei fatti però l'informazione non sempre viene valutata come corretta. Un'insoddisfazione piuttosto diffusa tra i turisti con bisogni speciali: il 37% giudica le informazioni non corrispondenti o solo parzialmente corrispondenti al vero (la media complessiva è del 30%).

Una seconda attività del progetto "Care" ha interessato invece più direttamente le strutture e i servizi turistici. Un'azione mirata a sviluppare una nuova metodologia di rilevamento dell'accessibilità delle strutture e dei servizi urbani, come teatri, aree verdi, ristoranti, musei, alberghi e creare in questo modo specifici itinerari all'interno

delle singole città, secondo parametri oggettivi e misurabili.

L'obiettivo è stato quello di dar vita ad una banca dati internazionale ad uso degli operatori che renda disponibili i modelli di rilevazione. Si prevede anche la creazione di una banca dati ad uso esterno consultabile dagli utenti/clienti.

Per consentire la raccolta di informazioni sono state previste azioni formative per la formazione di personale qualificato in grado di misurare l'accessibilità dei principali servizi.

Tra le criticità rilevate dalla ricerca segnaliamo l'importanza accordata al tema della comunicazione con una ridefinizione di linguaggio che vuole sgombrare il campo da definizioni improprie e offensive e riformulare con chiarezza gli aspetti sociali e culturali in tema di accessibilità.

I partner del progetto Care hanno infatti già realizzato un manuale dedicato ai professionisti dell'informazione su come comunicare in modo adeguato disabilità e turismo.

Dal punto di vista lessicale si prevede, in sintonia con l'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute), di utilizzare la sola definizione "persona con disabilità" anche a costo di qualche inevitabile ripetizione, di non utilizzare più il termine "handicappato" e di non adottare il sempre più di moda "diversamente abile" che, al di là delle intenzioni di chi lo propone, nasconde molte ambiguità senza aggiungere alcuna significativa novità.

Un altro importante traguardo raggiunto all'interno del progetto è rappresentato dalla Carta della città ospitale, strumento utile ed

indispensabile per avviare il processo di divulgazione di buone pratiche su come deve essere una città per sapere ospitare tutte le tipologie di turisti.

I partners del progetto CARE hanno realizzato ed approvato questa Carta che ad oggi rappresenta un documento unico che si intende promuovere su tutto il territorio europeo.

La Carta racchiude i principi cardine che deve seguire una città che intende aderire alla rete CARE delle città ospitali, dal riconoscimento dei fondamentali diritti di uguaglianza e pari opportunità al considerare il turista come cittadino temporaneo; dall'impegno a migliorare la fruibilità e l'informazione dei luoghi turistici all'enucleazione del concetto di comunicazione positiva.

La Carta è stata approvata dal CND il Consiglio Nazionale sulla Disabilità e da FISH la Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap.

3.2 I numeri del Turismo Accessibile

La ricerca "Profiting from Opportunities -A new market for Tourism" della Touche Ross datata 1993 ha fornito dati e rilevazione per una prima quantificazione e comprensione del fenomeno del turismo accessibile in Europa. Il dato più eclatante sono i 30 milioni di persone disabili interessate a viaggiare ma per diverse ragioni ancora escluse dai circuiti ufficiali del turismo. Nel 1993 la popolazione europea dichiarata ufficialmente disabile corrispondeva all' 11% circa della popolazione globale, dato a cui dev'essere aggiunto un 3-4% di cittadini che per diversi motivi sfuggono alla rete di rilevazione ufficiale. Si giungeva così al 14% della popolazione totale, corrispondente a circa 50 milioni di persone con disabilità nell'Europa occidentale.

Secondo la ricerca Touch Ross ben il 72% della popolazione disabile, ossia circa 36 milioni di persone, si dichiarava disposta a viaggiare ma erano poi solo 6 milioni le persone con disabilità capaci realmente di fare vacanza.

Il dato potenziale degli esclusi dai circuiti turistici, acquista maggiore rilevanza se si considera che raramente la persona disabile viaggia da sola, ma che di solito, per piacere o necessità, si muove con almeno un accompagnatore (parente, amico, operatore, volontario...): un effetto moltiplicatore capace di generare complessivamente 630 milioni di presenze annue per un valore di circa 86.000 miliardi di vecchie lire.

Oltre al dato numerico, la ricerca mette in evidenza il fatto che le esigenze delle persone disabili sono del tutto simili alle esigenze degli altri clienti, ma che la differenza sta nelle diverse condizioni per

soddisfarle.

Proprio la difficoltà a trovare risposta alle proprie richieste specifiche non solo limita la possibilità di accedere a gran parte delle proposte turistiche, ma scoraggia anche l'espressione di queste stesse richieste.

La tabella riportata sotto riassume i dati salienti che caratterizzano il fenomeno, così come rilevato dalla ricerca, esprimendo anche il dato relativo al potenziale turistico dell'Italia.

Popolazione disabile "able to travel"	%	
Italia	5.967.000	10,42
Europa	35.801.000	10,04

Fonte: Touche Ross 1993

Nel 1999 in Italia la ricerca Iter ha fornito quello che fino ad oggi può essere considerato il quadro statistico più esaustivo sulla domanda di turismo accessibile.

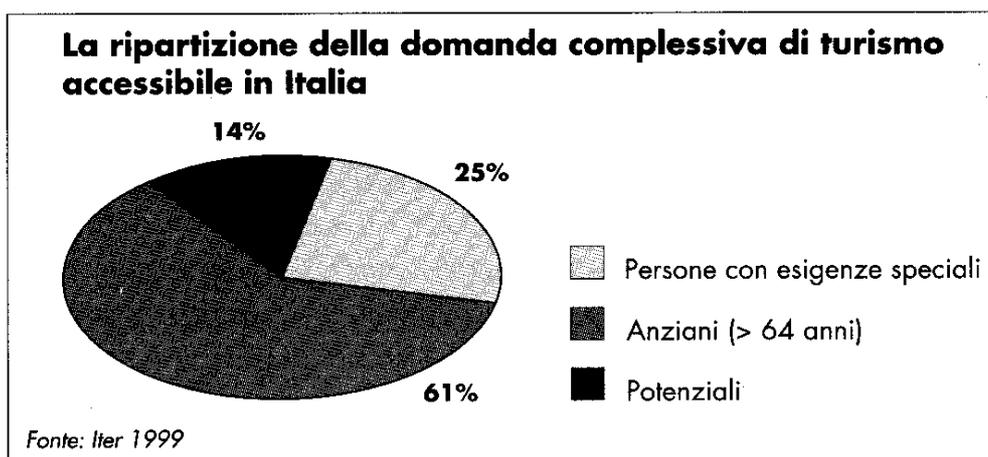
La ricerca viene effettuata dalla società Iter su commissione dell'ENEA nell'ambito del progetto "STARe, Servizi Turistici per l'Accessibilità e la Residenza confortevole". Si realizza attraverso interviste telefoniche condotte su un campione di famiglie italiane composto da circa 9000 unità. I dati raccolti forniscono utili indicazioni quantitative sugli italiani che viaggiano (circa il 55% della popolazione, ovvero quasi 31 milioni e 200 mila persone) e sulla domanda esplicita di turismo accessibile, costituita da persone che esprimono esigenze speciali e da individui anziani (con più di 64 anni); persone che potrebbero essere affiancate in futuro, nel caso in

cui vengano migliorate o soddisfatte ulteriori condizioni di accesso e di fruibilità, da quanti formano la cosiddetta domanda potenziale di turismo accessibile, ovvero da tutti quegli italiani che dichiarano di non viaggiare a causa di problemi di salute permanenti, ma che sarebbero disposti a farlo a particolari condizioni.

Se da un lato la domanda esplicita può essere considerata solo in parte rappresentativa del mercato, la ricerca ha il merito di includere nella domanda sia le persone con disabilità e con esigenze specifiche, sia le persone anziane che, pur non considerandosi "persone con disabilità", dal punto di vista del turismo spesso presentano bisogni simili con comportamenti differenti.

Il grafico sotto riportato visualizza le conclusioni più significative, in termini percentuali, della ricerca. Le persone che in Italia già viaggiano manifestando una richiesta esplicita di specifiche caratteristiche dell'offerta sono circa 900.000 (ovvero il 25% della domanda complessiva di turismo accessibile). Due milioni e centomila sono invece le persone anziane. Infine, sono circa 500.000 le persone che non viaggiano ma lo farebbero volentieri se fossero rispettate determinate condizioni.

In totale, quindi, sono circa 3,5 milioni le persone che in Italia definiscono il fenomeno del turismo per tutti.



Bisogna aggiungere che la ricerca, grazie alla somministrazione di questionari costruiti in maniera articolata, ha poi raggiunto risultati significativi anche dal punto di vista qualitativo, risultati che identificano e caratterizzano tipologie di turisti diversi con le relative modalità ed esigenze rispetto alla pratica del viaggiare.

È stato infatti possibile ricavare informazioni sulle principali caratteristiche della domanda di turismo degli italiani (di quanti non manifestano alcun bisogno particolare e hanno effettuato almeno un viaggio con un pernottamento fuori casa nell'ultimo anno), della domanda esplicita e infine della domanda potenziale dei turisti con esigenze specifiche. Inoltre è stata fatta un'interessante valutazione del turismo delle persone anziane.

3.3 Chi è il turista con disabilità? Quantificazione del fenomeno

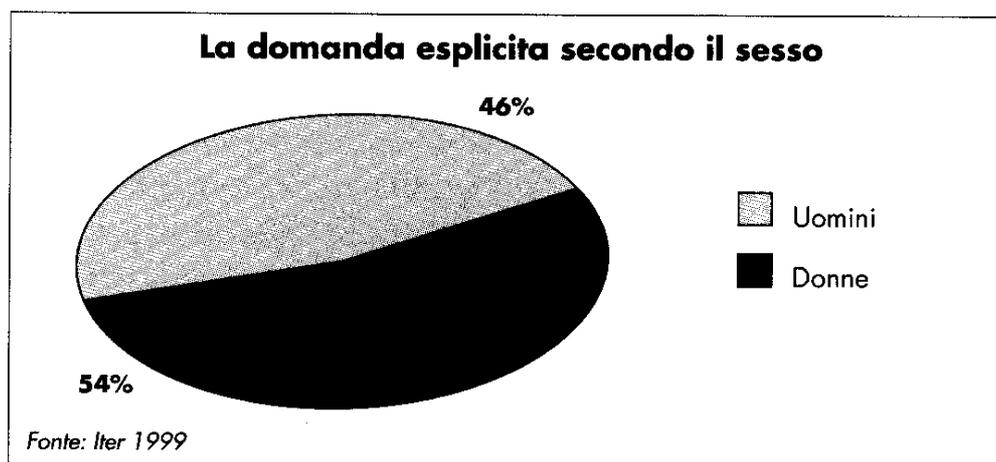
La ricerca su scala globale ha rilevato **circa 31 milioni le persone** che hanno effettuato almeno un viaggio all'anno, il **54,6%** del totale degli Italiani. Di costoro, il 2,9%, pari a **889.330** persone, è costituito da persone che esprimono esigenze speciali. Se si vuole estendere l'analisi ai turisti che, pur non manifestando esigenze speciali, rientrano in una fascia di età più elevata (65 anni e più) e che si presuppone scelgano, nella maggioranza dei casi, dei viaggi con particolari caratteristiche, l'analisi si estende ad altri **2.140.785** turisti, pari al 6,9% dei turisti che non esprimono esigenze speciali.

Notevole è anche il numero di Italiani che non viaggiano: nel 1999 sono stati quasi **26** milioni di persone, il 45,4% degli Italiani. Ci si può chiedere il perché queste persone non viaggino, se si tratta di cause permanenti o temporanee e se, e a quali condizioni, sarebbero disposti a viaggiare. Oggetto del nostro interesse sono le caratteristiche di coloro che non viaggiano per **problemi di salute o di età elevata** (**14,1%** di coloro che non viaggiano) e, in particolar modo, coloro che pur manifestando questi problemi in modo permanente si sono dichiarati disposti a viaggiare nel caso in cui venissero rimosse le motivazioni che impedivano il viaggio (**1,9%** di coloro che non viaggiano).

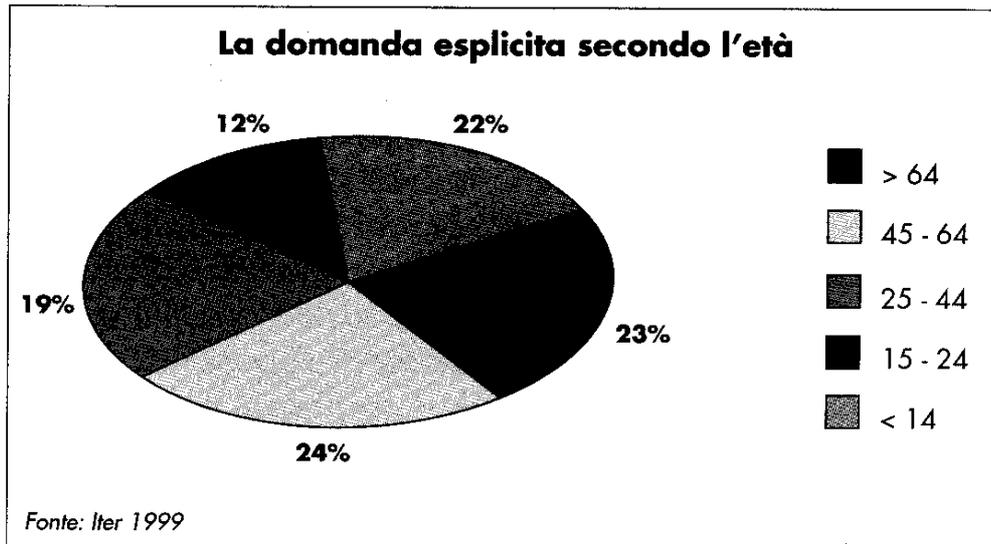
La tipologia di questo segmento di domanda turistica è stata individuata prendendo in considerazione tutte le fasce della popolazione che dichiaravano esplicitamente di avere esigenze speciali da soddisfare al momento d'intraprendere un viaggio: di conseguenza si è scelto di privilegiare la percezione soggettiva di un

bisogno e di una qualche difficoltà connessi al turismo, È evidente dunque che, mentre per alcuni soggetti queste esigenze e difficoltà -incontrate, superate o comunque non vissute come impedimenti nel quotidiano -vengono percepite come tali soltanto o principalmente nella pratica del viaggiare, per altri la "disabilità" non necessariamente comporta l'insorgere diretto di difficoltà riscontrate durante i viaggi o, addirittura, può non essere sentita come un' esigenza speciale.

Come dato interessante si segnala che la proporzione tra i sessi tra i viaggiatori con bisogni speciali risulta invertita rispetto a quella più generale del profilo tipico del turista italiano: in questa tipologia le donne sono infatti quasi il 54% e gli uomini il 46% (grafico sotto).



Allo stesso modo, in confronto alla domanda turistica complessiva gli anziani sono decisamente più numerosi (22,8% contro il 7,5%, grafico sotto).



Si osserva poi che, tra i turisti con esigenze speciali, si rafforzano relativamente i ceti medi della stratificazione sociale delle professioni (impiegati, insegnanti o quadri e lavoratori autonomi, come mostrato dalla tabella sotto).

La domanda esplicita secondo la professione (%)				
Professione	A*	B*	C*	D*
Studente	13,1	0,0	17,9	16,5
In cerca di primo lavoro	1,2	0,0	0,9	0,9
Disoccupato	0,8	0,0	2,6	2,4
Imprenditore/ libero professionista/ dirigente	5,9	10,8	10,4	10,3
Lavoratore autonomo/ artigiano	11,7	10,9	10,2	10,3
Impiegato/insegnante/ militare di professione	33,6	28,6	27,9	28,1
Lavoratore dipendente/ operaio	18,7	19,9	19,5	19,5
Casalinga	12,1	28,6	9,5	10,9
Varie	2,9	1,3	1,1	1,2
Totale	100	100	100	100

*A = Turisti con esigenze speciali; *B = Turisti over 64 senza esigenze speciali;
*C = Turisti under 64 senza esigenze speciali; *D = Domanda turistica complessiva
Fonte: Iter 1999

Inoltre aumentano decisamente sia il Nord sia il Sud come aree di residenza (rispettivamente il 49 e il 35% contro il 44 e 31 % della domanda turistica generale), a scapito evidentemente delle regioni del Centro Italia.

Anche relativamente al modo di fare turismo questa tipologia di viaggiatori italiani si distingue significativamente sia per modelli di preferenza sia per comportamenti di consumo.

In primo luogo, i turisti italiani con esigenze speciali viaggiano soprattutto all'interno del nostro Paese (quasi l'82%), e in particolare

mostrano una preferenza più marcata per il Trentino, la Liguria e la Lombardia. Va notato che le regioni meridionali non risultano essere particolarmente attrattive: il Sud, nel complesso, non arriva a sommare il 30% degli ultimi viaggi realizzati dalla cosiddetta domanda accessibile. D'altro canto, la predilezione dimostrata per alcune aree settentrionali va senza dubbio correlata a una relativa miglior visibilità del loro patrimonio di offerta in termini di servizi e strutture adeguate a favorire l'accessibilità.

Altro tratto distintivo di questo segmento di domanda è quello relativo alla maggior disponibilità a muoversi più volte a fini turistici nell'arco dell'anno (4 viaggi annuali contro i 3 dell'intera domanda turistica) e a fare soggiorni di maggior durata (13 giorni contro 11), dati che dimostrano una discreta propensione e un significativo interesse al consumo turistico. Al contempo, però, rispetto alla domanda turistica complessiva appare una maggior accortezza nello spendere (114.000 lire al giorno per persona in media, con il 68% che non supera la spesa pro-capite al giorno di 100.000 lire).

Inoltre, forse proprio per una maggiore attenzione ai costi, probabilmente per evitare i disagi dei momenti di maggior concentrazione vacanziera, le persone con esigenze specifiche "spalmano" di più lungo tutto il corso dell'anno i propri viaggi, con un effetto di "destagionalizzazione" dei mesi estivi a beneficio soprattutto di quelli autunnali o primaverili.

In qualche modo connesse alla scelta del periodo migliore per viaggiare appaiono le motivazioni dell'ultima vacanza: com'è ovvio è sempre consistente la percentuale di quanti si sono mossi per svago e divertimento (37%), ma prende maggior peso anche la domanda accessibile generata da motivi di cura, benessere e termalismo (16%),

a cui va aggiunta anche una quota relativa a viaggi di studio o di affari più marcata di quella generata da altri tipi di domanda (10,3%).

Il mezzo di trasporto utilizzato per viaggiare è per quasi il 55% dei turisti con esigenze speciali l'automobile, per il 14% il treno e per il 18,7% l'aereo: quanto a questi ultimi due mezzi si nota che, in rapporto al profilo turistico generale, le persone con disabilità sono meno propense a spostarsi in aereo e più disposte a servirsi delle ferrovie.

L'organizzazione del viaggio è fatta largamente in modo autonomo -quasi nel 79% dei casi, molto più di quanto si verifichi nelle altre tipologie di turismo -e qualora venga demandata ad altri cresce la presenza, come organizzatori di supporto accanto alle agenzie e ai tour operator, di enti e associazioni di Cral aziendali.

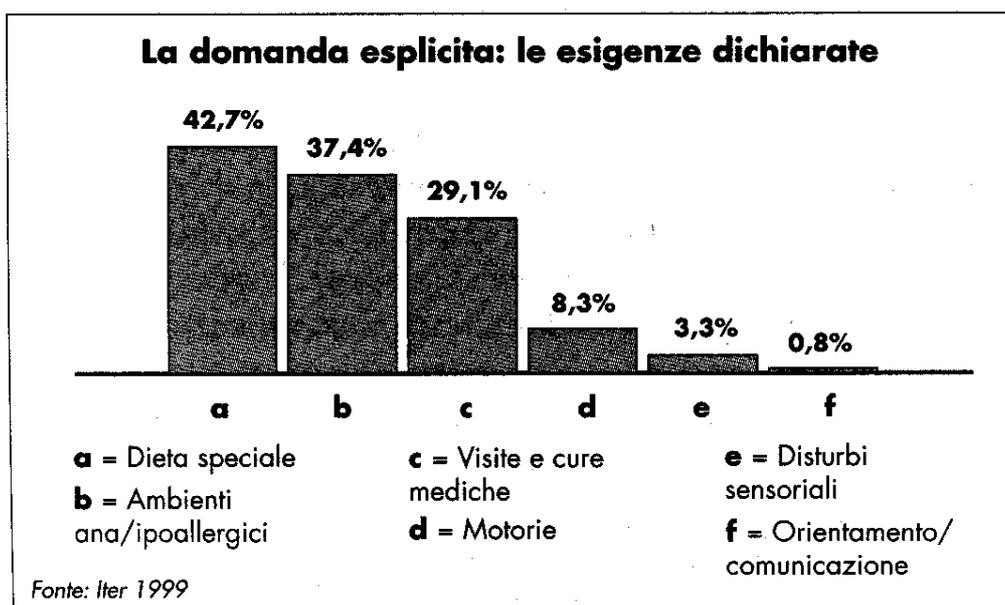
Le preferenze accordate alle diverse tipologie di alloggio non sembrano discostarsi molto da quelle espresse dalla più generale domanda turistica, anche se si fa più consistente in particolar modo il pernottamento presso case proprie o di parenti e amici (31%). Sempre dal confronto con gli altri profili di domanda risulta poi evidente che i viaggiatori con esigenze speciali frequentano, più degli altri, strutture ricettive extra alberghiere più economiche e "defilate" dai flussi turistici, quali i residence, le case per ferie o gli istituti religiosi (rispettivamente nel 6,3% e nel 3,7% dei casi).

Dopo la descrizione dei comportamenti turistici espressi dal segmento della domanda accessibile, la ricerca Iter si sofferma sulle esigenze e le difficoltà incontrate da questa tipologia di viaggiatori italiani al momento d'intraprendere un'attività turistica.

Va detto innanzitutto che all'interno della componente del turismo accessibile sono presenti diversi gradi di disagio, ovvero di esigenze

da soddisfare per affrontare un viaggio: anche se in larga maggioranza (84,4%) questi turisti manifestano una sola esigenza speciale, il 10% ne ha invece due e oltre il 5% almeno tre.

Osservando in dettaglio le esigenze dichiarate (grafico sotto), emergono in ordine d'importanza quelle relative a una dieta particolare (42,7%, cioè circa 380.000 persone), ad ambienti anallergici o ipoallergici (37,4, circa 332.000 individui) e alla necessità di visite e cure mediche (29,1%, quasi 260.000 persone), che



sembrano dunque rappresentare le maggiori urgenze da prendere in considerazione per organizzare un viaggio da parte di questo segmento di domanda. Seguono a distanza le esigenze motorie, quelle relative ai disturbi sensoriali e infine quelle legate a problemi dell'orientamento e della comunicazione.

Legate a questo scenario di bisogni di accessibilità, si prospettano dunque diverse difficoltà incontrate nel corso di un viaggio. Va però sottolineato che l'emergere di un'esigenza non sempre si scontra con un ostacolo: in taluni casi, infatti, il turista organizza il viaggio in funzione delle proprie necessità surrogando le carenze dell'offerta ricettiva in senso lato con la ricerca di strutture e servizi più adeguati alle proprie esigenze; in altri casi le esigenze speciali non si traducono nemmeno in vere e proprie difficoltà, forse anche grazie alle precauzioni prese.

Tra le diverse difficoltà dichiarate dai turisti della domanda accessibile prevalgono quelle riferite alla reperibilità di strutture e personale sanitario e alla reperibilità di vitto dietetico; seguono l'accessibilità ai mezzi di trasporto e quella ai servizi.

Un ultimo aspetto da considerare a proposito della domanda accessibile è quello relativo alla capacità attrattiva delle regioni meridionali nei confronti di questo specifico segmento turistico italiano. Si è già detto che, nell'ultimo viaggio effettuato dai turisti con esigenze speciali, il Sud non raggiungeva complessivamente il 30% delle mete dichiarate. Quasi il 70% di questi turisti aveva però visitato in qualche altra occasione l'area meridionale, in particolare circa il 27% era stato in Puglia, quasi il 25% in Campania e il 23% in Sicilia. Appare significativo il giudizio espresso sull'accessibilità complessiva

riscontrata da questi turisti nelle regioni meridionali: oltre il 78% dichiarava di non aver incontrato alcun problema riguardo l'accessibilità, mentre solo un 11% affermava invece di aver avuto maggiori difficoltà nel Sud rispetto ad altre aree del Paese.

La domanda di turismo degli anziani. Questo segmento, composto da 2 milioni e 140 mila persone, è stato individuato in quei viaggiatori che, pur avendo più di 64 anni, hanno dichiarato di non avere esigenze specifiche e dunque di non incontrare difficoltà nello svolgere attività turistiche; quanti fra gli anziani manifestavano esigenze speciali sono invece entrati a comporre la domanda accessibile.

Il profilo del turista italiano anziano è caratterizzato dai seguenti aspetti socio-economici:

- un'equa distribuzione tra uomini e donne (il 50% ciascuno);
- una marcata presenza di casalinghe (28,6%) rispetto ad altre tipologie di domanda;
- ferma restando la prevalenza di residenti nelle regioni settentrionali, un maggior numero di abitanti nelle aree del Centro del Paese rispetto all'analoga percentuale nella domanda accessibile (26,4% contro il 15,8%).

Per quanto riguarda più specificamente le peculiarità della domanda turistica espressa dai viaggiatori anziani, risulta evidente che questa domanda si differenzia soprattutto dalla domanda turistica complessiva, mentre rispetto alla domanda manifestata dai viaggiatori con esigenze specifiche si riscontrano sia somiglianze, nelle preferenze e nei comportamenti, sia differenze.

Il primo dato da osservare è quello relativo alla destinazione Italia/estero prescelta: gli anziani -anche se non restii come i disabili a oltrepassare i confini nazionali -dimostrano una minore propensione

verso destinazioni internazionali (25,5% contro il 29% della domanda complessiva). All'interno dell'Italia gli "over 64" preferiscono come destinazioni la Toscana (10,6%), il Lazio (9,3%) e la Sicilia (9,6%), mentre le otto regioni del Sud risultano complessivamente meta per il 33,5% di loro. In secondo luogo gli anziani viaggiano meno frequentemente dei turisti con esigenze specifiche, ma per periodi in media decisamente più lunghi (16 giorni contro i 13 della domanda accessibile agli 11 della domanda complessiva). Mostrano inoltre d'essere la componente della domanda di consumo turistico con la minor capacità di spesa media, sia complessiva per viaggio sia giornaliera per persona (rispettivamente 1.350.000 lire di spesa complessiva e 112.000 lire per persona al giorno).

Come e ancor di più dei turisti con esigenze specifiche gli anziani distribuiscono i propri viaggi durante tutto l'arco dell'anno, concentrandosi soprattutto nei mesi di aprile (11,5%), maggio (ben 22,2%), giugno (quasi il 15%) e luglio (13%), evitando quasi -al contrario di tutti gli altri turisti italiani -il momento di punta di agosto. Alla base di tale scelta sta certamente la maggior disponibilità di tempo dei viaggiatori con oltre 64 anni: per ben il 74,4% degli anziani la scelta del periodo in cui effettuare l'ultimo viaggio è dipesa solo dalla propria volontà.

Ulteriore dimostrazione di un comportamento meno vincolato da impegni lavorativi o organizzativi danno i risultati relativi alle motivazioni che hanno spinto a intraprendere l'ultimo viaggio, prevalentemente divisi tra svago, divertimento e visita a parenti o amici (38 e 28%). Da segnalare che tra i motivi cominciano a prendere consistenza per gli anziani anche quelli legati al turismo religioso.

Per quanto poi questo segmento non si percepisca come portatore di

esigenze particolari rispetto al turismo, è invece evidente che l'età è direttamente collegata alla scelta del mezzo di trasporto utilizzato per spostarsi: gli "over 64" usano l'automobile molto meno degli altri turisti e al contrario preferiscono maggiormente il treno e soprattutto gli autobus e i pullman (23%). Questo anche perché ricorrono molto più spesso degli altri segmenti di domanda a un'organizzazione esterna del proprio viaggio, che risulta totalmente organizzato da altri nel 31% dei casi.

In queste occasioni si avvalgono soprattutto di agenzie e tour operator, ma si affidano più di frequente anche ad associazioni ed enti religiosi; circostanza indubbiamente correlata con l'interesse per i pellegrinaggi e i luoghi religiosi dimostrato dagli anziani, che -secondo l'opinione largamente condivisa tra gli operatori dell'offerta -coltivano più di altri segmenti della domanda il turismo religioso.

L'ultima delle modalità turistiche prese in considerazione per la domanda formulata dagli anziani riguarda la tipologia di alloggi generalmente preferita: i viaggiatori "over 64" trovano accoglienza in gran maggioranza in case di proprietà o di amici e parenti (quasi il 40%), mentre alberghi o pensioni più economiche arrivano solo secondi. Anche questo elemento si prospetta come una conferma indiretta della minor capacità di spesa della domanda turistica degli anziani, che, pur godendo di maggior libertà nella scelta del periodo in cui effettuare un viaggio sono invece più vincolati nel contenimento dei costi e meno autonomi nell'organizzazione dello spostamento turistico.

La domanda potenziale di turismo accessibile.

L'ultimo segmento di domanda analizzato riguarda quella parte della popolazione italiana che almeno da un anno non si è spostata a fini turistici a causa di problemi di salute permanenti, ma che sarebbe interessata a viaggiare se fossero soddisfatte alcune particolari esigenze.

Si tratta di circa 500.000 italiani, individuati tra gli oltre 25 milioni che non viaggiano attraverso l'esplicita dichiarazione di essere motivati a fare turismo ma di essere impossibilitati a intraprenderlo per le proprie condizioni psicofisiche irreversibili.

È dunque questo segmento a rappresentare la domanda inespressa o potenziale di turismo accessibile.

Il profilo medio degli italiani che rientrano in questa categoria ha una caratterizzazione sociale ben definita:

- prevalgono nettamente le donne sugli uomini (59%);
- nel 72% dei casi hanno più di 64 anni (tabella sotto);
- risaltano soprattutto (tabella nella pagina a fronte in alto) le casalinghe (29%) e i lavoratori dipendenti (28%);
- sono residenti equamente in tutto il territorio nazionale, con solo una leggera prevalenza delle regioni settentrionali.

La domanda potenziale secondo l'età	
Classi d'età	(%)
Fino a 24 anni	1,2
25 - 44 anni	1,5
45 - 64 anni	25,4
Oltre 64 anni	71,9
Totale	100

Fonte: Iter 1999

I dati danno poi conto del motivo della mancata pratica turistica: il 61 % degli interessati è affetto da gravi condizioni di salute mentre il rimanente 39% accusa generiche difficoltà a spostarsi o viaggiare.

La domanda potenziale secondo la professione	
Professione	(%)
Studente	0,0
Disoccupato	0,0
Imprenditore/dirigente/ libero professionista	1,4
Lavoratore autonomo/artigiano	19,0
Impiegato/insegnante	20,9
Lavoratore dipendente/operaio	27,9
Casalinga	29,2
Varie	1,6
Totale	100

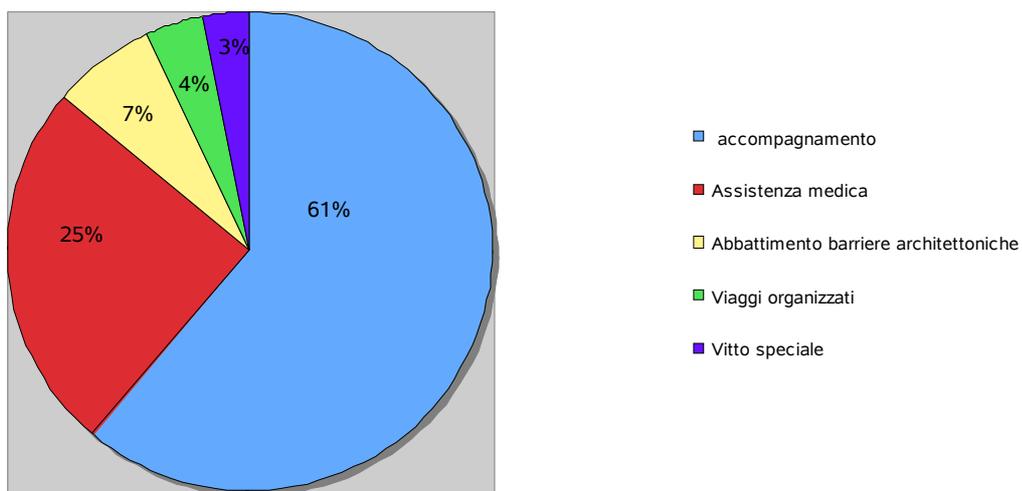
Fonte: Iter 1999

Gli ulteriori elementi indagati, relativi alla disponibilità della domanda potenziale a trasformarsi in domanda accessibile effettiva, consentono alcune riflessioni.

Innanzitutto è particolarmente interessante l'analisi delle condizioni che gli intervistati ritengono necessarie per rendere possibile una loro eventuale attività turistica: una predominante maggioranza {oltre il

62%) indica nella necessità di avere un accompagnamento il requisito minimo per fare turismo; un altro 25% richiede in primo luogo la disponibilità di assistenza medica; mentre un 6,5% esprime il bisogno di veder superate le barriere architettoniche nelle strutture e nei servizi (grafico sotto).

CONDIZIONI PER VIAGGIARE



4 LUCCA COME SISTEMA DI ACCOGLIENZA

4.1 Afflussi turistici nella provincia di Lucca

Dopo un periodo particolarmente negativo, a causa anche della crisi internazionale successiva al 2001, il comparto turistico ha registrato un'importante ripresa culminata nel 2005 con risultati positivi sia per gli arrivi che per le presenze.

Seguendo l'elaborazione dei dati rilevati dalle agenzie di promozione turistica su scala provinciale, nel 2005 per quanto riguarda gli arrivi, l'aumento complessivo annuo è del 2,0%. Il numero è determinato in modo preponderante dalla componente italiana (+3,3 %), mentre per gli stranieri la variazione positiva è minima (+0,1%). Più consistente l'aumento delle presenze (+6,5%) determinato anch'esso dalla componente italiana che riesce a compensare la costante diminuzione della presenza degli stranieri (-2,5%).

Le tabelle seguenti, indicano i valori assoluti registrati dal 2000 al 2005 per l'intera provincia.

Arrivi provincia

	Italiani	Stranieri	Totale
2000	458.511	373.713	832.224
2001	481.244	382.453	863.697
2002	450.995	385.877	836.872
2003	482.813	340.162	822.975
2004	490.201	336.238	826.439
2005	506.423	336.724	843.147
var.% 04 - 05	3,3%	0,1%	2,0%

Presenze provincia

	Italiani	Stranieri	Totale
2000	1.948.883	1.378.070	3.326.953
2001	1.942.546	1.423.427	3.365.973
2002	1.850.723	1.460.622	3.311.345
2003	1.838.599	1.298.162	3.136.761
2004	1.997.405	1.263.098	3.260.503
2005	2.241.199	1.231.066	3.472.265
var.% 04 - 05	12,2%	-2,5%	6,5%

Come mostra la tabella la dinamica dei movimenti turistici lucchesi è positiva anche nel medio periodo: negli ultimi sei anni, infatti, gli arrivi turistici sono aumentati di circa 21 mila unità (+1,31%), le presenze di quasi 150 mila unità (+4,36%). La crescita dei pernottamenti registrati presso le strutture ricettive è stata pressoché costante se si esclude l'anno 2003, unico periodo in controtendenza.

Aumentano le presenze degli italiani di quasi 300 mila pernottamenti (pari al 15%), mentre il segmento estero manifesta apprezzabili segnali di crisi, diminuendo in questo periodo di circa 147 mila presenze pari al 10% circa.

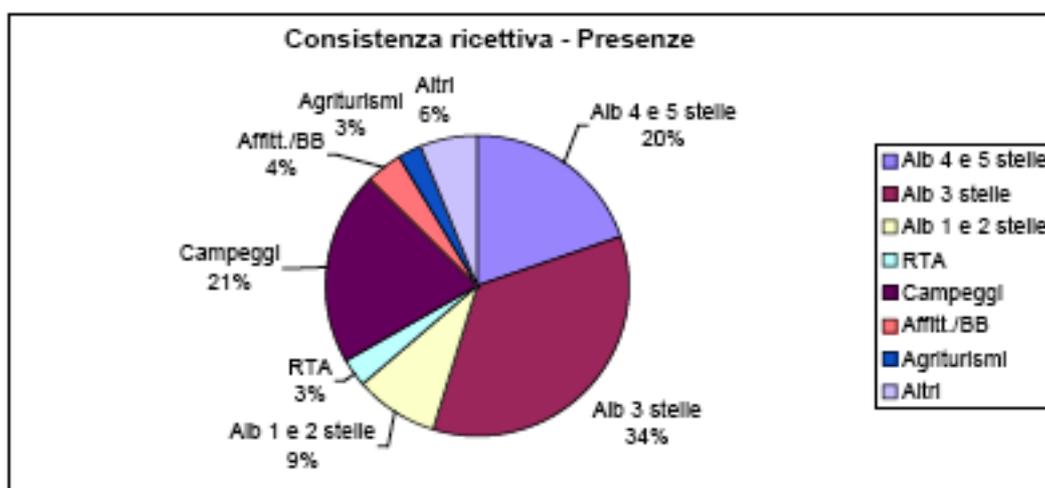
4.2. La risorsa del sistema extralberghiero

Sempre nel periodo di riferimento, il comparto alberghiero ha visto diminuire le presenze del 9,3%, un valore completamente diverso

rispetto a quello rilevato presso la ricettività extralberghiera che vede crescere le presenze del 41% ed in particolare per la clientela italiana, ma che rileva ottimi risultati anche per quella straniera.

In linea con la dinamica positiva dell'offerta ricettiva regionale, gli alberghi di categoria medio-alta (4 e 5 stelle) e le residenze turistico alberghiere mostrano gli incrementi maggiori nelle presenze (rispettivamente del 6% e del 22,5%); diminuiscono le presenze nei tre stelle a ritmi più contenuti (-2,0%), mentre è fortemente negativa la dinamica degli alberghi a due e ad una stella (-14,3%).

Complessivamente, in relazione alle modalità ricettive, a livello provinciale il settore **alberghiero** incide per il 61% nelle presenze turistiche di tutte le strutture ricettive con una notevole riduzione rispetto allo scorso anno a favore delle strutture extralberghiere.



Anche in questo caso, rispetto allo scorso anno, si conferma una notevole riduzione degli stranieri (-6,0%) e un esiguo aumento degli italiani italiani (+3,0%). A livello generale si registra un leggero aumento di arrivi (+ 1,1%) a cui però si contrappone anche un leggero calo di presenze (-0,8%). Scendendo nel dettaglio delle varie classificazioni, gli alberghi a 4 e 5 stelle registrano sia un aumento di arrivi (+ 8,0%) che un aumento di presenze (+6,0%); gli alberghi a 3 stelle sono in diminuzione con la stessa percentuale (-2,0%) sia negli arrivi che nelle presenze; gli alberghi a 1 e 2 stelle registrano diminuzioni più marcate sia negli arrivi (-3,1%) sia e soprattutto nelle presenze (-14,3%): un dato che deve far sicuramente riflettere. Positive infine le Residenze Turistico Alberghiere che non hanno variazioni negli arrivi (0,0%) ma segnano un notevole incremento delle presenze (22,5%). Le presenze di queste ultime strutture rappresentano comunque solo il 2% del settore alberghiero. Per il settore extra-alberghiero che comprende: campeggi, affittacamere, bed&breakfast, agriturismo, i dati invece sono ampiamente positivi e compensano l'andamento generale. La ricettività cosiddetta complementare dimostra di godere dei costanti indici di crescita. Insieme ad un forte incremento dei flussi rilevati presso i campeggi (+27,7% esclusivamente dalla clientela italiana), si osserva uno sviluppo notevole degli agriturismo (+34,4%), degli affittacamere (+24,1%) e delle case e appartamenti per vacanze (+20,4%); anche in questi due casi si registra una buona crescita della domanda straniera.

Gli arrivi indicano un aumento pari al 5,0% mentre le presenze fanno registrare un aumento del 23,9%. I dati mostrano che gli stranieri mostrano di preferire questa modalità di accoglienza più "easy": in

particolare sugli agriturismo si registrano consistenti aumenti sia sugli arrivi (39,2%) che sulle presenze (31,9%).

4.3 Indici di soddisfazione della domanda

Il turismo nell'area della provincia di Lucca rappresenta una risorsa economica primaria. Il territorio, caratterizzato da eccellenze di carattere turistico, presenta una diversificazione di prodotti notevole che rende impellente una concertazione e un un coordinamento tra enti locali superiore all'attuale frammentazione. La qualità del servizio in questo senso si fa prioritaria, in particolare implementando la capacità di rispondere ad una domanda sempre più differenziata ed esigente.

Considerata la premessa della città aperta a tutti i bisogni, come presupposto dell'accessibilità ci sembra utile citare L'indagine qualitativa del turista" effettuata dall'IRPET/Centro Studi Turistici di Firenze per conto della Provincia di Lucca (2004).

L'analisi di "customer satisfaction" è stata effettuata su su ventisei aspetti dell'offerta, in base alle indicazioni fornite dai turisti intervistati, suddivise nei giudizi "ottimo", "buono", "sufficiente", "insufficiente", "molto carente" . Per semplificare la rielaborazione sintetica del documento ha tradotto i giudizi in codici numerici attribuendo valori numerici ai giudizi espressi dai turisti, in un range compreso tra 0 e 4. La divisione territoriale ha seguito le coordinate provinciali di studio, differenziando il comprensorio di Lucca, dalla Versilia. Il valore medio (giudizio generale) è stato di 2,45 per la Versilia e di 2,39 per l'area lucchese.

Al campione osservato è stato chiesto di esprimere le maggiori motivazioni che hanno spinto alla scelta della Provincia di Lucca per la propria vacanza: con il 47,25% il riposo/relax si conferma al primo posto come motivazione di scelta delle nostre località.

Appare interessante anche la percentuale di motivazioni “cultura/arte” che ha raggiunto il 18,52%, anche se si nota la forte differenza tra le indicazioni di questa voce provenienti dai turisti dell’area lucchese (maggiori) e quelle provenienti dai turisti della Versilia (minori). L’altra motivazione che raggiunge una percentuale alta è quella riferita al “divertimento/svago” che supera il 15,00%.

Le altre motivazioni riportano percentuali tutte inferiori al 10%: tra queste la tradizione familiare con il 6,81%% e anche qui si nota la forte divergenza tra le aree Versilia e Area lucchese; quindi la motivazione “sport/vita sana” con il 5,15%.

Motivazioni prevalenti per la vacanza in provincia di Lucca

Motivo soggiorno	Versilia	Lucca	Totale
Affari	1,50%	6,08%	3,41%
Cultura/arte	5,69%	36,48%	18,52%
Divertimento/svago	14,52%	15,93%	15,11%
Tradizione familiare	8,83%	3,98%	6,81%
Sport/vita sana	4,94%	5,45%	5,15%
Riposo/relax	61,98%	26,62%	47,25%
Altro	2,54%	5,45%	3,76%

Le ragioni principali della scelta di queste località sono risultate, così come risulta dalla tabella successiva, in ordine di preferenza il “clima”

(indicata dal 25,84% del campione), le “bellezze naturali” (21,57%) e la “qualità /stile di vita” con il 19,13% delle risposte.

Analizzando i dati per area geografica si nota un aumento notevole di risposte relative al “clima” nell’area versiliese ed un aumento di motivazioni collegate “all’ambiente/natura” ed alla “qualità/stile di vita” nell’area lucchese. Tutte le altre ragioni di scelta indicate non raggiungono il 10% di risposte: prevale fra queste “l’ospitalità/cordialità” con l’8,84% (allo stesso livello fra le due aree di riferimento) seguita dalla “qualità delle strutture ricettive” con il 7,01%. Le risposte fornite evidenziano sempre più la forte capacità di fidelizzazione della clientela da parte delle due aree territoriali; infatti le varie preferenze accordate mettono abbastanza bene in risalto il livello di capacità di fidelizzazione dei territorio e delle imprese coinvolte. Una nota a margine va effettuata per quanto riguarda le risposte fornite alla voce “prezzi convenienti”: complessivamente questa motivazione raggiunge il 5,18% di risposte. Da una verifica per area territoriale emerge chiaramente come questa motivazione sia nettamente prevalente nell’area Lucchese.

Per quale ragione ha scelto la località

Ragione scelta località	Versilia	Lucca	Totale
ambiente/natura	20,79%	23,71%	21,57%
clima	30,98%	11,71%	25,84%
qualità/stile di vita	16,42%	26,57%	19,13%
ospitalità/cordialità	9,04%	8,29%	8,84%
qualità strutture ricettive	7,90%	4,57%	7,01%
Livello dell'organizzazione	0,83%	3,14%	1,45%
divertimento / vita notturna	8,52%	2,29%	6,86%
prezzi convenienti	3,33%	10,29%	5,18%
Altro	2,18%	9,43%	4,12%
Totale complessivo	100,0%	100,0%	100,0%

Per quanto riguarda la Versilia l'aspetto che ha ricevuto la maggiore percentuale di indicazioni "ottimo" e "buono" è la ristorazione, che ha minimizzato anche le indicazioni "insufficiente". Per oltre il 90% del campione infatti l'aspetto della ristorazione in senso lato, è buono e ne sono pienamente soddisfatti. Nell'indice di gradimento segue la ricettività nel complesso, con l'86,28% di indicazioni "ottimo - buono" e il 9,57% "sufficiente". Al terzo posto in ordine di gradimento si trovano gli esercizi commerciali che ricevono il 77,61% di indicazioni "ottimo - buono" e il 18,73% di indicazioni "sufficiente". Queste tre tipologie di offerta turistica ricevono valutazioni molto più basse quando si pone in analisi il rapporto qualità/prezzo rilevando un punto di debolezza radicato nel turismo locale. La stessa ristorazione passa da un 90% di giudizi positivi al 42%, salgono notevolmente i giudizi di sufficienza ed arrivano ad oltre il 15% i giudizi negativi. La ricettività passa dall'86% al 52%; anche in questo caso sale notevolmente la percentuale delle risposte che evidenziano una sufficienza; i giudizi negativi, in questo caso non arrivano al 10%. Per quanto riguarda gli esercizi commerciali si passa dal 77% di giudizi positivi al 41%; anche in questo caso salgono notevolmente i giudizi di sufficienza arrivando quasi al 50% e superano di poco il 10% i giudizi negativi. Seguono sempre con buone indicazioni di gradimento complessivo: i punti di informazione e accoglienza turistica, la professionalità degli operatori, gli stabilimenti balneari, la sicurezza delle località e l'informazione pubblicizzazione degli eventi. Si può osservare, all'ultimo posto i parcheggi, che hanno ricevuto il 59,33% di indicazioni "insufficiente - molto carenti". Rilevante, al fine della nostra indagine, segnalare gli altri punti deboli indicati dal turista: in particolare il 39,87% raggiunto dalle "toilettes

pubbliche” ed il 24,70% dei trasporti pubblici. Seguono il 20,14% di insufficienza raggiunto dall’aspetto pulizia, il 18,14% raggiunto dall’aspetto viabilità, il 18,00% delle piste ciclabili. Gli altri aspetti tra cui strutture per handicap, strutture per bambini e anziani e viabilità sono circoscritte ad un 10%.

INDICATORE SINTETICO: 0<l.s.<4	Verdilla
Ristorazione nel complesso	3,14
Strutture ricettive nel complesso	3,07
Esercizi commerciali nel complesso	2,98
conoscenza lingue straniere degli operatori	2,92
stabilimenti balneari	2,90
informazione e pubblicizzazione di eventi	2,77
punti informazione e accoglienza turistica	2,72
cure mediche ambulatori	2,66
sicurezza località	2,61
pulizia mare e spiagge/cura del sentieri	2,53
Strutture ricettive qualità/prezzo	2,50
guide turistiche, guide alpine	2,47
tempi di attesa, code ai musei e uffici Info	2,45
MEDIA GENERALE	2,45
Esercizi commerciali qualità/prezzo	2,41
Cartelli e indicazioni turistiche	2,38
piste ciclabili	2,36
Ristorazione qualità/prezzo	2,33
eventi culturali/spettacoli/Intrattenimenti	2,33
cura e pulizia località	2,31
strutture per bambini/anziani	2,28
Viabilità	2,17
strutture per handicap	2,17
Trasporto pubblico	2,15
Impianti sportivi/palestre ...	2,14
Iniziative e locali per giovani	2,07
toilettes pubbliche	2,01
Parcheggi	1,28

Indicazioni fornite dal campione in relazione ad alcuni aspetti dell'offerta

INDICATORE SINTETICO: 0<l.s.<4	Lucca
Strutture ricettive nel complesso	3,13
Ristorazione nel complesso	3,09
Strutture ricettive qualità/prezzo	3,03
Ristorazione qualità/prezzo	2,93
sicurezza località	2,86
cura e pulizia località	2,86
Esercizi commerciali nel complesso	2,81
pulizia mare e spiagge/cura dei sentieri	2,72
guide turistiche, guide alpine	2,69
Esercizi commerciali qualità/prezzo	2,59
conoscenza lingue stranieri degli operatori	2,53
tempi di attesa, code ai musei e uffici Info	2,46
punti informazione e accoglienza turistica	2,41
eventi culturali/spettacoli/intrattenimenti	2,39
MEDIA GENERALE	2,39
Trasporto pubblico	2,38
stabilimenti balneari	2,36
Viabilità	2,25
Parcheggi	2,20
cure mediche ambulatori	2,15
informazione pubblicizzazione di eventi	2,09
Cartelli e indicazioni turistiche	2,02
piste ciclabili	2,01
strutture per handicap	1,83
Iniziative e locali per giovani	1,81
toilettes pubbliche	1,67
strutture per bambini/anziani	1,64
Impianti sportivi/palestre ...	1,55

5. GUIDE E PUBBLICAZIONI SULL'ACCESSIBILITÀ

CAMPANIA

Napoli: dove accedere

Realizzazione: Consulta Regionale degli Handicappati

Anno: Novembre 1996

Disponibile presso: Consulta Regionale degli Handicappati

via Don Bosco, 4 - 80141 Napoli

tel. (++)39-(0)81-7515692

Guida comprendente informazioni sulle condizioni di accessibilità di archivi, biblioteche, chiese, cinema, teatri, giardini, impianti sportivi, istituzioni, musei, stampa, terme e trasporti.

EMILIA ROMAGNA

Vivere Bologna

Realizzazione: Studio ADR

Anno: 1996

Mappa della città con indicazione delle condizioni di accessibilità di tutte le principali strutture.

Muoversi nella città di Bologna - guida ai servizi di pubblica utilità

Realizzazione: Studio ADR

Anno: marzo 1990

Disponibile presso: Assessorato alle Politiche Sociali
via Indipendenza, 2 - 40121 Bologna

Realizzata sotto la forma di Cartina-Guida, in modo del tutto simile a quella relativa a Reggio Emilia.

Bologna - Guida all'accessibilità urbana

Realizzazione: Comune di Bologna

Anno: 1985

La guida è rivolta al turista e all'ambiente della città. Gli utenti sono stati suddivisi in quattro categorie che corrispondono a quattro modelli di accessibilità. Le informazioni riguardano: agenzie di viaggio, alberghi, associazioni, enti, banche, biblioteche, musei, centri sociali, chiese, cinema, teatri, farmacie, negozi di ortopedia, ristoranti, trattorie, pizzerie, uffici amministrativi, uffici postali, U.S.L.

Ferrara - Pianta della città

Realizzazione: Comune di Ferrara

Anno: 1995

Disponibile presso: Comune di Ferrara-Uff. Informazioni e Accoglienza Turistica

corso Giovecca, 21-23 - 44100 Ferrara

tel. (++)39-(0)532-209370

Mappa della città con indicazione delle condizioni di accessibilità di tutte le principali strutture.

Sei itinerari per amare Ferrara

Realizzazione: Comune di Ferrara

Anno: 1995

Disponibile presso: guida consultabile presso

CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Ferrara - Sport in città

Realizzazione: Comune di Ferrara - Assessorato sport e tempo libero

Anno: giugno 1993

Disponibile presso: guida consultabile presso

CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Città di Piacenza, Guida per Handicappati

Realizzazione: A.I.A.S. Piacenza

Anno: novembre 1981

Non disponibile

Ravenna e Rimini per tutti: Guida Turistica

Realizzazione: AIAS Bologna

Anno: novembre 1995

Disponibile presso: Centro Documentazione Handicap - AIAS

Bologna

via Legnano, 2 - 40132 Bologna

tel. (++)39-(0)51-6415005

fax (++)39-(0)51-6415055

Guida contenente la descrizione di tre itinerari accessibili a Ravenna e due a Rimini. Comprende anche delle indicazioni riguardanti strutture ricettive e di ristorazione ed i parchi di divertimento.

Vivere la città - Reggio Emilia - Guida ai servizi di pubblica utilità

Realizzazione: Studio ADR

Anno: giugno 1992

Disponibile presso: Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Reggio Emilia

Realizzata sotto la forma di Cartina-Guida: da un lato è riportata la mappa della città con l'indicazione dei percorsi accessibili e l'ubicazione delle strutture più importanti; dall'altro lato, è riportato l'elenco dei servizi di pubblica utilità con l'indicazione delle relative condizioni di accessibilità. I servizi considerati sono le agenzie di viaggio, le associazioni, gli alberghi, i centri sportivi, le chiese, i cinema, i teatri, le farmacie, gli istituti di credito, i musei, le biblioteche, i negozi di ortopedia, gli uffici postali, gli uffici pubblici e le unità sanitarie locali.

Muoversi in città ...- Guida ai servizi di pubblica utilità nella città di Reggio Emilia

Realizzazione: Studio ADR

Anno: marzo 1986

Disponibile presso: guida consultabile presso
CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Vivere Cesena - Guida alla mobilità urbana

Realizzazione: Studio ADR

Anno: settembre 1998

Disponibile presso: Informa Handicap di Cesena

tel. (++)39-(0)547-352789

FRIULI VENEZIA GIULIA

Udine - una guida all'accessibilità per le persone fisicamente svantaggiate

Realizzazione: Comune di Udine

Anno: marzo 1985

Disponibile presso: non effettuato nessun aggiornamento; è possibile trovarne qualche copia presso le varie Associazioni di disabili.

La guida, pur comprendendo informazioni sull'accessibilità di una grande quantità di strutture, è ormai troppo vecchia per poter essere considerata attendibile. Una certa utilità si può riscontrare nella consultazione dei recapiti, in modo che il turista possa controllare telefonicamente il grado di accessibilità della struttura che intende visitare. In allegato, possiede una cartina della città priva di indicazioni riguardanti l'accessibilità dei luoghi.

San Vito, Guida all'accessibilità

Realizzazione: Assessorato Servizi Sociali - Comune di San Vito al

Tagliamento

Anno: 1989

Disponibile presso: Assessorato ai Servizi Sociali -Comune di San

Vito al Tagliamento

tel. (++)39-(0)434-80416

LAZIO

Guida alla città di Roma

Realizzazione: CO.IN.

Anno: 1990

Disponibile presso: CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Guida di Roma - Turismo / Cultura / Tempo Libero

Realizzazione: CO.IN.

Anno: dicembre 1991

Disponibile presso: CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Contiene informazioni sulle condizioni di accessibilità di aeroporti, archivi e biblioteche, banche, caffè, chiese, cinema, ferrovie, fiere, grandi magazzini, hotels, impianti sportivi, metropolitana, monumenti, musei e gallerie, opera e concerti, parchi e giardini, ristoranti, teatri e università.

Guida di Roma - Uffici Pubblici / Servizi

Realizzazione: CO.IN.

Anno: dicembre 1991

Disponibile presso: CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Contiene informazioni sulle condizioni di accessibilità di servizi di assistenza sanitaria, assistenza sociale, centri di riabilitazione motoria, consultori, dipartimenti di salute mentale, ministeri, ospedale, polizia

di Stato, servizi di assistenza per tossicodipendenti, uffici circoscrizionali, uffici di collocamento, uffici invalidi civili, uffici postali, uffici pubblici comunali, uffici pubblici finanziari, uffici pubblici giudiziari, uffici pubblici provinciali, uffici pubblici regionali, unità sanitarie locali, unità territoriali di riabilitazione, vigili urbani.

Roma Accessibile

Realizzazione: CO.IN.

Anno: giugno 1993

Disponibile presso: CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Costituisce l'aggiornamento e l'ampliamento della Guida di Roma-Turismo/Cultura/Tempo libero. Contiene informazioni espresse in italiano, inglese, francese e tedesco.

Conoscere Roma: Passeggiate d'Arte

Realizzazione: CO.IN.

Anno: dicembre 1994

Disponibile presso: CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Contiene la descrizione di otto itinerari nel centro storico di Roma; ogni itinerario è corredato da una mappa ed una scheda sintetica nelle quali, tra le altre, sono riportate informazioni per chi ha problemi di mobilità. Tali informazioni sono, poi, contenute anche nella descrizione storico-artistica dei percorsi.

Conoscere Roma: Musei

Realizzazione: CO.IN.

Anno: dicembre 1994

Disponibile presso: CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Contiene la descrizione di quattro tra i più importanti musei di Roma; ogni descrizione è preceduta da una scheda sintetica nella quale sono riportate informazioni per chi ha problemi di mobilità.

Conoscere Roma: Monumenti e Ville

Realizzazione: CO.IN.

Anno: dicembre 1994

Disponibile presso: CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Contiene la descrizione dei principali monumenti e ville di Roma;
ogni descrizione è preceduta da una scheda sintetica nella quale sono
riportate informazioni per chi ha problemi di mobilità.

Natura accessibile - Castel Fusano e dintorni

Realizzazione: Capodarco - Cooperativa Sociale Integrata

Anno: maggio 1994

Disponibile presso: CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Guida realizzata in italiano, inglese e francese. Contiene la descrizione
di alcuni itinerari all'interno della pineta di Castel Fusano e la
segnalazione degli stabilimenti balneari e di altre strutture accessibili
sul litorale che costituisce il "mare di Roma".

Natura accessibile: Parchi e riserve naturali del Lazio - Parte I

Realizzazione: Capodarco - Cooperativa Sociale Integrata

Anno: marzo 1995

Disponibile presso: CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Mappa comprendente la descrizione di 8 tra i più importanti parchi e riserve naturali del Lazio con notizie per la fruibilità fruibilità anche da parte delle persone disabili. In lingua italiana ed inglese.

Natura accessibile: Parchi e riserve naturali del Lazio - Parte II

Realizzazione: Capodarco - Cooperativa Sociale Integrata

Anno: aprile 1996

Disponibile presso: CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Rieti Accessibile: Guida di accessibilità urbana per portatori di handicap

Realizzazione: A.R.F.P.H. e Volontari Protezione Civile Rieti '93

Anno: 1995

Disponibile presso: Lega Nazionale Cooperative e Mutue di Rieti

piazza Vittorio Emanuele II, 17 - 02100 Rieti

tel. e fax (++)39-(0)746-200773

Guida alla città con indicazioni sull'accessibilità delle strutture.

Guida all'accessibilità di Viterbo

Realizzazione: A.N.M.I.C.

Disponibile presso: Comune di Viterbo

Guida contenente informazioni sull'accessibilità di strutture turistiche e relative a servizi pubblici della città. Comprende anche una mappa della città con l'indicazione dei parcheggi riservati ai disabili.

LIGURIA

GiraGenova -Guida turistico-cittadina per disabili

Realizzazione: Comune di Genova

Anno: febbraio 1996

Disponibile presso: Comune di Genova - Consulta Handicappati (Sig.ra Sonia Pelloni); aperto il martedì e il venerdì dalle 15:30 alle 19:00.

via Bertani, 14 - 16125 Genova

tel. (++)39-(0)10-8334211

LOMBARDIA

Milano Alberghi

Realizzazione: AIAS Milano

Anno: maggio 1992

Disponibile presso: AIAS Milano

via S. Barnaba, 29 - 20122 Milano

tel. (++)39-(0)2-55017564

La guida, in tre lingue (italiano, inglese, francese), sintetica ma facilmente comprensibile, contiene tutte le informazioni necessarie per valutare il grado di accessibilità di oltre 50 alberghi milanesi.

Como

Realizzazione: Azienda di promozione turistica del Comasco

Anno: 1993

Disponibile presso: I.A.T.

piazza Cavour, 16 - 22100 Como

tel. (++)39-(0)31-274064

piazzale S. Gottardo 22100 Como

tel. (++)39-(0)31-267214

Cartina della città di Como con allegato elenco di alberghi tratto dall'Annuario Alberghi Como 1993.

Città di Legnano, Guida per handicappati

Realizzazione: Comitato organizzatore Handicap-Comune di

Legnano/Servizio Disabili

Anno: settembre 1978

Guida di accesso e barriere architettoniche di Bergamo

Realizzazione: Lions Club Bergamo-San Marco

Anno: dicembre 1982

Non disponibile per esaurimento copie

Pavia: Barriere architettoniche accessibilità

Realizzazione: Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Pavia

Anno: 1988

Disponibile presso: Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Pavia

tel. (++)39-(0)382-39911

Guida di accesso e barriere architettoniche di Varese

Realizzazione: Lions Club Varese Prealpi

Anno: giugno 1986

Disponibile presso: informarsi sulla disponibilità presso le varie Associazioni di disabili

Anche questa guida risulta essere, sebbene abbastanza completa, troppo antica per essere completamente attendibile.

Utile per la consultazione dei recapiti, in funzione della raccolta personale di informazioni sulle strutture d'interesse.

PIEMONTE

Torino - Guida fra le barriere/II edizione

Realizzazione: Lions Club Torino Collina

Anno: 1995

Disponibile presso: Coordinamento Para-Tetraplegici del Piemonte
via Pacinotti, 29 - 10144 Torino
tel. (++)39-(0)11-4733133

Contiene dettagliate informazioni riguardanti le condizioni di accessibilità di ristoranti, teatri, cinema, chiese, musei e gallerie, eventi speciali sportivi e musicali, alberghi e camping, parchi, aeroporto, stazioni, strutture varie.

Galliate, una città per tutti

Realizzazione: Gruppo Handicappati Galliate

Anno: 1985

Disponibile presso: Sig.ra Franca Cardano
via Asiago, 9 - 28066 Galliate (NO)
tel. (++)39-(0)321-861856

PUGLIA

Puglia per tutti

Realizzazione: Regione Puglia - Assessorato al turismo

Anno: February 1998

Disponibile presso: Regione Puglia - Assessorato al turismo

via Bozzi, 45/c - Bari
tel. (++)39-(0)80-5404852

Nella guida vengono proposti alcuni itinerari nella regione Puglia e sono segnalati i percorsi museali attrezzati per persone con problemi di mobilità.

SICILIA

Siracusa per Tutti

Realizzazione: Azienda Autonoma Turismo Siracusa

Anno: 1992

Disponibile presso: informarsi per la disponibilità presso le varie

Associazioni di disabili

Guida comprendente informazioni sulle condizioni di accessibilità di alberghi, banche, biblioteche, chiese, cinema, teatri, musei, monumenti, ristoranti, uffici SIP, stazione ferroviaria, uffici postali, servizi di emergenza.

Città accessibile

Realizzazione: Comune di Catania - Assessorato alla dignità

Anno: marzo 1998

Disponibile presso: CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Nell'opuscolo è descritto il livello di accessibilità di 350 strutture quali farmacie, ospedali, uffici sanitari, uffici pubblici, agenzie di viaggio, musei, biblioteche, alberghi, ristoranti, chiese, cinema, teatri ed associazioni.

TOSCANA

Firenze per Tutti -Guida turistica

Realizzazione: AIAS Bologna

Anno: dicembre 1994

Disponibile presso: Centro Documentazione Handicap - AIAS
Bologna

via Legnano, 2 - 40132 Bologna

tel. (++)39-(0)51-6415005

fax (++)39-(0)51-6415055

Guida contenente la descrizione di cinque itinerari accessibili nel centro della città. Comprende anche delle indicazioni riguardanti strutture ricettive e di ristorazione.

Firenze

Realizzazione: A.I.D.D.D.A. Delegazione Toscana e Comune di Firenze

Anno: 1992

Pianta-guida della città di Firenze con elenco di alcuni edifici utili alla collettività sociale specificando la facilità o meno di accesso ai medesimi.

Arezzo per Tutti - Guida alla fruibilità urbana

Realizzazione: Comune di Arezzo - Assessorato ai Lavori Pubblici -
Comm. Tempi e Diritti

Anno: luglio 1994

Disponibile presso: Comune di Arezzo

Mappa con informazioni sull'accessibilità delle strutture cittadine;
contiene anche la segnalazione delle condizioni di fruibilità dei
principali itinerari.

Guida di accesso e Barriere Architettoniche di San Giovanni Valdarno

Realizzazione: Associazione Valdarese genitori ragazzi handicappati
di S. Giovanni Valdarno

Anno: marzo 1988

Disponibile presso: Associazione Intercomunale Valdarno Superiore
Sud n° 20/a

tel. (++)39-(0)55-944919

Muoversi nella città di Siena - guida ai servizi di pubblica utilità

Realizzazione: Studio ADR

Anno: giugno 1990

Disponibile presso: Comune di Siena - Assessorato alla Cultura

Realizzata sotto la forma di Cartina-Guida, in modo del tutto simile a quelle relative a Reggio Emilia e Bologna.

Lucca per tutti

Realizzazione: Provincia di Lucca, Ufficio H CGIL Lucca, Ass. Fare Verde

Realizzata sotto la forma di Cartina-Guida. Contiene un percorso di natura turistica fruibile ai disabili.

TRENTINO ALTO ADIGE

Bolzano per Tutti

Realizzazione: Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige-Rip. 24 Servizio Sociale

Anno: 1993

Disponibile presso: Ripartizione 24-Servizio Sociale

Mappa con informazioni sull'accessibilità delle principali strutture cittadine; trattata in modo particolare l'accessibilità del centro storico.

Orientiamoci a Trento-una città per tutti

Realizzazione: Centro Europeo di Ricerca e Promozione
dell'Accessibilità ed Azienda di promozione turistica di Trento

Anno: luglio 1995

Disponibile presso: Azienda di promozione turistica di Trento
via Alfieri, 4 - 38100 Trento
tel. (++)39-(0)461-983880

Mappa con informazioni sull'accessibilità delle principali strutture
cittadine.

Trentino Vacanze Insieme

Realizzazione: Cooperativa Sociale "Senza Barriere" ed Azienda per
la promozione turistica del Trentino

Anno: marzo 1997

Disponibile presso: guida consultabile presso
CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Trentosenzabarriere

Realizzazione: Cooperativa HandiCREA

Anno: 1999

Disponibile presso: Cooperativa HandiCREA

via San Martino, 43 - 38100 Trento

tel. e fax (++)39-(0)461-239396

E_mail: Handicrea@valsugana.com

La guida contiene informazioni sulle condizioni di accessibilità di strutture appartenenti alle seguenti tipologie: viaggiare, mangiare e bere, salute e servizi, tempo libero-sport e cultura, casa e arredi, commercio e artigianato.

UMBRIA

Foligno accessibile

Realizzazione: Cooperativa Centro Servizi Foligno

Anno: Ottobre 1998

Disponibile presso: Cooperativa Centro Servizi Foligno.

via del Cassero, 5 - 06034 Foligno

tel. e fax (++)39-(0)742-353702

La guida contiene informazioni sulle condizioni di accessibilità di alberghi, banche, centri commerciali, chiese, farmacie, impianti sportivi, ristoranti ed uffici postali.

Orvieto, pianta della città e dei dintorni

Realizzazione: Regione dell'Umbria - Servizio Turistico Territoriale

IAT dell'Orvietano

Anno: 1997

Disponibile presso: Servizio Turistico Territoriale - I.A.T. Uff.

Informazioni

Piazza Duomo, 24 - 05018 Orvieto (TR)

tel. (++)39-(0)763-341772

fax (++)39-(0)763-344433

VENETO

Venezia per Tutti

Realizzazione: AIAS Bologna

Anno: dicembre 1992

Disponibile presso: Centro Documentazione Handicap - AIAS

Bologna

via Legnano, 2 - 40132 Bologna

tel. (++)39-(0)51-6415005

fax (++)39-(0)51-6415055

Contiene la descrizione di 5 itinerari accessibili tracciati nelle zone più belle della città; tale descrizione è integrata da notizie riguardanti le condizioni di accessibilità di alberghi, ristoranti, servizi pubblici e altre strutture di interesse per il turista.

Venezia Lido

Realizzazione: Azienda di promozione turistica di Venezia

Disponibile presso: cartina topografica consultabile presso
CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

**Guida turistica alle spiagge della Venezia Orientale per i disabili-
Bibione, Caorle, Eraclea, Jesolo**

Realizzazione: ANGLAT Venezia

Anno: aprile 1996

Disponibile presso: Azienda di promozione turistica di Jesolo ed
Eraclea

piazza Brescia, 13 - 30016 Jesolo Lido (VE)

tel. (++)39-(0)421-370601

fax (++)39-(0)421-370606

**Venezia per Tutti - Guida agli alberghi, ai monumenti ed alle
istituzioni culturali**

Realizzazione: Regione del Veneto, Comune di Venezia, Unità locale
socio sanitaria 16 Venezia

Disponibile presso: guida consultabile presso

CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Venezia per Tutti - Guida agli alberghi

Realizzazione: Regione del Veneto, Comune di Venezia, Istituto
Universitario di Architettura

Disponibile presso: guida consultabile presso

CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Toccare Venezia: il Palazzo Ducale e la Basilica di S. Marco

Realizzazione: Provincia di Venezia - Assessorato al Turismo ed

Istituto Universitario di Architettura di Venezia

Anno: giugno 1991

Disponibile presso: guida consultabile presso

CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Laguna di Venezia - Valle dell'Averto

Realizzazione: Regione del Veneto, Istituto Universitario di

Architettura di Venezia e WWF

Disponibile presso: mappa-guida consultabile presso

CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Padova entro le mura, eliminiamo le barriere architettoniche

Realizzazione: Consulta femminile del Comune di Padova

Assessorato Servizi Sociali del Comune

Anno: 1981

Padova - Arte cultura e ambiente

Realizzazione: Azienda di promozione turistica di Padova

Anno: 1996

Guida alla accessibilità della città di Rovigo

Realizzazione: Gruppo città senza barriere

Anno: 1996

Disponibile presso: INFORMAHANDICAP Comune di Rovigo

vicolo S. Barbara, 4 - 45100 Rovigo

tel. (+++)39-(0)425/460019 fax (+++)39-(0)425/27413

Contiene informazioni sulle condizioni di accessibilità di strutture appartenenti alle seguenti tipologie: amministrazioni pubbliche, emergenze, servizi, sanità, scuola, lavoro, uffici finanziari, istituti di credito, enti religiosi, cultura, sport, supermercati, turismo, ristorazione, piazze e giardini, autoscuole, mezzi di informazione, ordini professionali e volontariato.

Treviso per Tutti

Realizzazione: Comune di Treviso - Camera di Commercio I.A.A. -

Azienda di Promozione Turistica n° 11

Anno: settembre 1993

Disponibile presso: APT
via Toniolo, 41 - 31100 Treviso
tel. (++)39-(0)422-547632

Contiene informazioni sulle condizioni di accessibilità di agenzie di viaggi, alberghi, antichità, associazioni, banche, biblioteche, chiese, cinema, teatri, enti previdenziali, farmacie, impianti sportivi, librerie, musei, monumenti, ristoranti, servizi sanitari, trasporti, uffici pubblici, uffici finanziari, uffici postali, telefoni, uffici giudiziari. In allegato, possiede una cartina del centro storico con l'indicazione dei percorsi accessibili.

Verona per Tutti

Realizzazione: Amministrazione Provinciale di Verona

Assessorato al Turismo

Anno: 1994

Disponibile presso: Amministrazione Provinciale di Verona

piazza dei Signori 13 - 37121 Verona

tel. (++)39-(0)45-8088739/8088680

Guida comprendente informazioni sulle condizioni di accessibilità di alberghi e campeggi della Provincia di Verona.

Vicenza - Carnet dell'ospite disabile

Realizzazione: Centro Informazioni Handicap - AIAS San Bortolo

Anno: 1993

Disponibile presso: Centro Informazioni Handicap

via della Rotonda, 58 - 36100 Vicenza

tel. (++)39-(0)444-320777

Guida contenente informazioni riguardanti tutti i servizi offerti dalla città al turista. In particolare, per quanto riguarda le condizioni di accessibilità, sono stati presi in considerazione alberghi, ristoranti, uffici pubblici, trasporti, servizi socio sanitari, farmacie, chiese, banche, impianti sportivi, luoghi di ritrovo. Sono, inoltre, proposti alcuni itinerari nella provincia.

Proposte di Itinerari per disabili sui Colli Berici

Realizzazione: Centro Informazioni Handicap - AIAS San Bortolo

Disponibile presso: Centro Informazioni Handicap

via della Rotonda, 58 - 36100 Vicenza

tel. (++)39-(0)444-320777

Raccolta di sei schede sintetiche che descrivono le condizioni di accessibilità di 7 itinerari sui colli che circondano Vicenza.

Bassano per Tutti 95

Realizzazione: Associazione Città senza barriere

Anno: 1995

Disponibile presso: Centro Informazioni Handicap

via della Rotonda, 58 - 36100 Vicenza

tel. (++)39-(0)444-320777

Guida alla città e dintorni con indicazioni sull'accessibilità delle

strutture.

Bassano per Tutti 96

Realizzazione: Associazione Città senza barriere

Anno: 1995

Disponibile presso: Centro Informazioni Handicap

via della Rotonda, 58 - 36100 Vicenza

tel. (++)39-(0)444-320777

Guida alla città e dintorni con indicazioni sull'accessibilità delle strutture.

Dolomiti per Tutti

Realizzazione: AIAS Bologna

Anno: novembre 1993

Disponibile presso: Centro Documentazione Handicap - AIAS

Bologna

via Legnano, 2 - 40132 Bologna

tel. (++)39-(0)51-6415005

fax (++)39-(0)51-6415055

Guida che contiene la descrizione di 13 itinerari accessibili sulle Dolomiti ampezzane e altre notizie utili riguardanti alberghi, ristoranti ed altri servizi.

Percorsi accessibili nelle Dolomiti Bellunesi

Realizzazione: Centro Studi Prisma

Anno: 1988

Disponibili presso: Centro Studi Prisma

via S. Lucano, 24 - 32100 Belluno

tel. (++)39-(0)437-941312/930138/754323/25696

fax. (++)39-(0)437-213275

Contiene la descrizione molto dettagliata (sia dal punto di vista dell'accessibilità che da quello naturalistico) di 6 itinerari accessibili; da notare il percorso Rif. Auronzo-Rif. Lavaredo, proprio ai piedi delle maestose pareti delle Tre Cime.

10 proposte di itinerari accessibili nell'Alpago (Belluno)

Realizzazione: Associazione Nazionale Alpini-Sezione di Belluno

Anno: 1991

Disponibile presso: informarsi sulla disponibilità presso il Centro Studi Prisma

via S. Lucano, 24 - 32100 Belluno

tel. (++)39-(0)437-941312/930138/754323/25696

fax. (++)39-(0)437-213275

Realizzata per celebrare il 70° anniversario di fondazione della Sezione Alpini di Belluno. Contiene dettagliate informazioni sui 10 itinerari proposti.

Garda per tutti

Realizzazione: Associazione Centro Documentazione Handicap

Anno: 1996

Disponibile presso: guida consultabile presso

CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Turismo per tutti in Veneto

Realizzazione: Regione del Veneto - Ass.to al Turismo

Disponibile presso: guida consultabile presso

CO.IN.

via Enrico Giglioli, 54/a - 00169 Roma

tel. (++)39-067129011

fax (++)39-0671290179

Guida turistica alla Venezia Orientale: le spiagge e l'entroterra

Realizzazione: ANGLAT Venezia

Anno: 1998

Disponibile presso: Azienda di promozione turistica di Jesolo ed

Eraclea

piazza Brescia, 13 - 30016 Jesolo Lido (VE)

tel. (++)39-(0)421-370601

fax (++)39-(0)421-370606

La guida contiene un'offerta turistica nella Venezia Orientale per i disabili ed un insieme di proposte e di opportunità che completano l'ospitalità: spiaggia, mare, tempo libero, sport, cultura e gastronomia.

ITALIA

Turismo per tutti - guida ad alcune strutture accessibili

Realizzazione: Centro Informa - Venezia

Anno: 1995

Disponibile presso: Centro Informa

via Monte Cervino, 11 - 30030 Venezia - Favaro

tel. (++)39-(0)41-631614

fax (++)39-(0)41-630310

Un turismo per tutti - guida ad alcune strutture accessibili

Realizzazione: Centro Informa - Venezia

Anno: 1996

Disponibile presso: Centro Informa

via Monte Cervino, 11 - 30030 Venezia - Favaro

tel. (++)39-(0)41-631614

fax (++)39-(0)41-630310

Vacanze senza barriere

Anno: 1997

Autostrade del nord

Realizzazione: Coloplast

Anno: 1999

Disponibile presso: Coloplast

via Speranza, 35 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO)

tel. (++)39-(0)51-6201000

fax (++)39-(0)41-6201299

La guida contiene informazioni sull'accessibilità dei servizi negli autogrill, delle autostrade del nord Italia, per chi ha problemi di mobilità. La guida è facile da consultare ed è corredata da note esplicative.

Autostrade del centro-sud

Realizzazione: Coloplast

Anno: 1999

Disponibile presso: Coloplast

via Speranza, 35 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO)

tel. (++)39-(0)51-6201000

fax (++)39-(0)41-6201299

La guida contiene informazioni sull'accessibilità dei servizi negli autogrill, delle autostrade del centro-sud Italia, per chi ha problemi di mobilità. La guida è facile da consultare ed è corredata da note esplicative.

Guida al tempo libero

Realizzazione: Coloplast

Anno: 1999

Disponibile presso: Coloplast

via Speranza, 35 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO)

tel. (++)39-(0)51-6201000

fax (++)39-(0)41-6201299

La guida è una raccolta di luoghi, itinerari, informazioni che possono facilitare la scelta di una vacanza. Si tratta di segnalazioni prese da guide, libri, ecc. raccolti presso l'Ass. CDH di Bologna e riorganizzati. Nella prima sezione troverete una raccolta di indirizzi di alberghi, agriturismi e ostelli, corredati da informazioni su ingresso, ascensore e sul numero di camere accessibili o attrezzate. Mare e verde sono le sezioni dedicate a spiagge, itinerari ed aree attrezzate. Nella sezione sport ci sono alcune indicazioni per i corsi di immersione subacquea e per le scuole di sci. Inoltre ci sono percorsi interessanti nelle città d'arte e la lista delle pubblicazioni che li contengono.