



Introduzione all'accessibilità verso le Olimpiadi Milano Cortina 2026

24 ottobre 2023 – Agenda dei lavori





Introduzione all'accessibilità verso le Olimpiadi Milano Cortina 2026

24 ottobre 2023 – Agenda dei lavori

Turismo accessibile: un fenomeno recente, nuove opportunità di business

Il superamento dei luoghi comuni, buone prassi imprenditoriali

Relatore Roberto Vitali

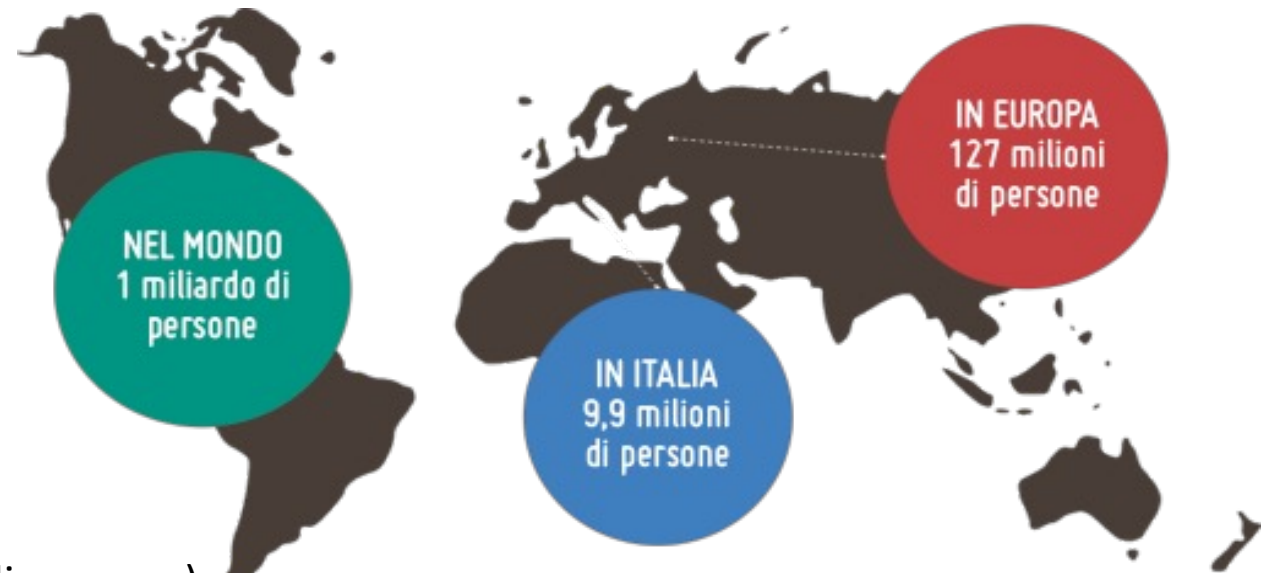


Conoscere per capire

Dal Turismo Accessibile all'Ospitalità Accessibile

Il mercato e le sue esigenze
I benefici del Turismo Accessibile

- Un mercato pressoché inesplorato (127 milioni di persone)
- Stagione più lunga (preferenza per i periodi di bassa stagione)
- Incremento dei fatturati del 15%
- Clienti con capacità di spesa medio-alta (fino a 120€ al giorno oltre il pernottamento)
- Vacanze allungate (almeno una vacanza all'anno superiore a 10 giorni)



FATTORE MOLTIPLICATORE: X2



FREQUENZA DEI VIAGGI: >1 all'anno

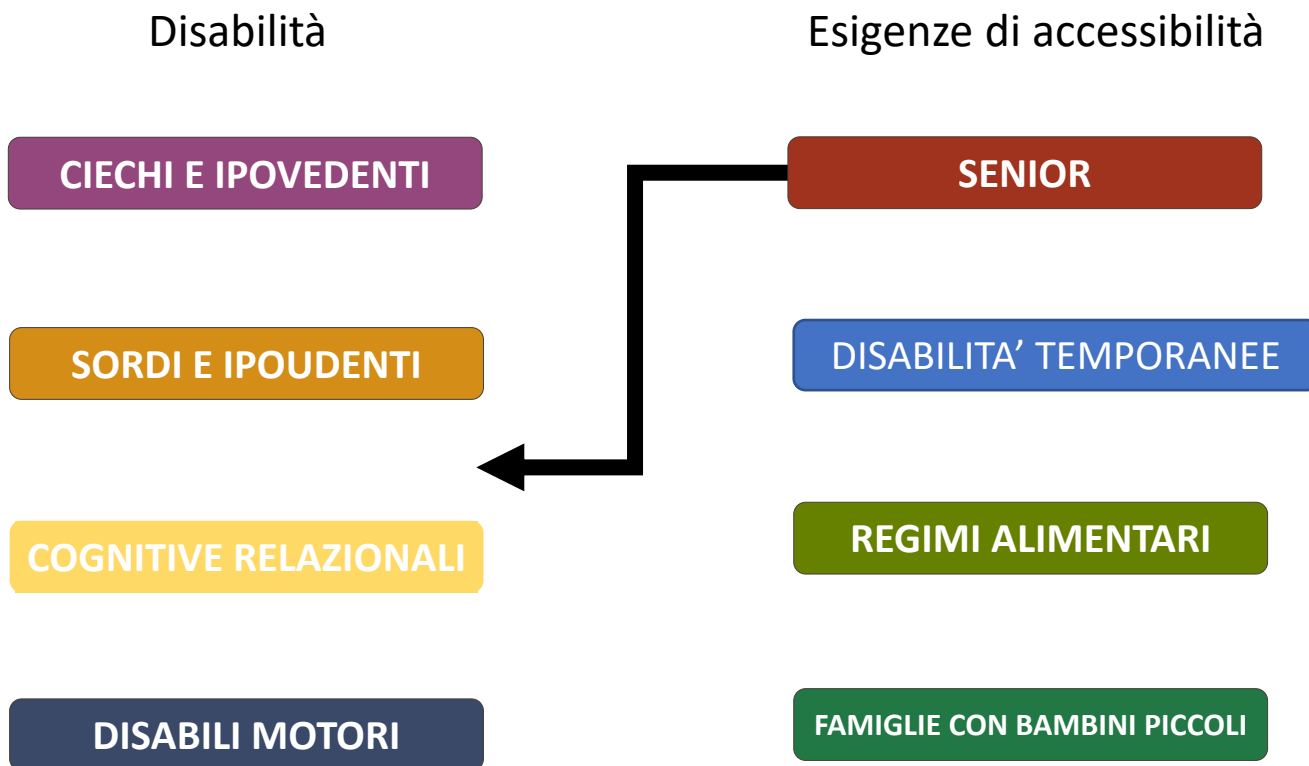


DURATA MEDIA DEL VIAGGIO: 10 giorni



SPESA MEDIA PROCAPITE: 1.000€

I turisti con esigenze di accesso



- Con l'invecchiamento della generazione dei **Baby Boom** e il conseguente carico di malattie, si prevede che i futuri tassi di disabilità aumenteranno. Si prevede che il 35% della popolazione dei Paesi sviluppati avrà almeno 60 anni nel 2050.
- Questo gruppo demografico contiene una percentuale maggiore di anziani, rispetto al passato, ed a differenza delle generazioni passate è alla ricerca di **una esperienza attiva e avventurosa per la vita post-lavorativa**.
- In Italia oggi il **23% della popolazione ha più di 65 anni**
- Sono 1 miliardo le persone con disabilità (di qualsiasi categoria di appartenenza)

Conoscere per capire

Gli operatori sono inconsapevoli di questo mercato in crescita

Indagine 2018 su strutture interessate a lavorare sul turismo accessibile nella Costa Veneta

Il mercato rilevato al momento della indagine è rappresentato dal 16,7% da ospiti con esigenze di accessibilità

- Il 42% è rappresentato da ospiti Over 65 – Silver Guest – Senior
- Il 28% da clienti con esigenze legate alla mobilità/disabilità motorie
- Il 26% da turisti con esigenze legate all'alimentazione

Conoscere per capire

Gli operatori sono inconsapevoli di questo mercato in crescita

Indagine 2018 su strutture interessate a lavorare sul turismo accessibile nella Costa Veneta

Si è mai trovato nella necessità di dover fornire servizi a questa clientela durante la loro vacanza?

- Il 18,4% risponde sì

Alcune delle richieste dalla clientela sono abbastanza semplici da risolvere, altre invece richiedono soluzioni più articolate e specialistiche

Alcune delle richieste

- Sedia nella doccia
- Tavolo comodo a ristorante
- Camera vicina al mare
- Ascensore
- Passerelle per la spiaggia
- Carrozzina per il mare

Conoscere per capire

Gli operatori sono inconsapevoli di questo mercato in crescita

Indagine 2018 su strutture interessate a lavorare sul turismo accessibile nella Costa Veneta

Si è mai trovato nella necessità di dover fornire servizi a questa clientela durante la loro vacanza?

**In quelle occasioni la sua struttura ricettiva
è stata in grado di soddisfare le richieste?**

- 33,3 % sì, perché è strutturalmente adeguata
- 33,3 % sì perché dispone dei servizi adeguati
- 21,4 % non del tutto
- 7,1 % no
- 4,9 % sì perché il personale è adeguatamente formato

Il 28,5 % non è riuscita a rispondere

Spesso per mancanza di personale formato, solo pochissimi operatori sono riusciti ad adeguare le risposte alle richieste grazie al personale adeguatamente formato

Spesso per mancanza di personale formato, solo pochissimi operatori sono riusciti ad adeguare le risposte alle richieste grazie a personale formato

Le persone ~~disabili~~ **con esigenze di accessibilità** che fanno turismo sono turisti. A ciascuno la sua vacanza!

Diritto al tempo libero
Salute e benessere della persona
Autonomia e Indipendenza

Le Persone
I bisogni
Le fragilità
Disabilità Esperienza Universale



Cos'è l'Ospitalità Accessibile

Ospitalità Accessibile, significa saper offrire una esperienza turistica avendo a cuore il benessere e la soddisfazione dei propri clienti, rispondendo con efficienza, professionalità e qualità alle specifiche esigenze di accessibilità.

Vi sono luoghi e strutture che sono “accessibili a norma” ma che sono tutt'altro che ospitali e accoglienti, luoghi dove non torneresti nemmeno per bere un caffè!

Mentre ci sono luoghi che non sono molto accessibili ma dove la cordialità e la disponibilità, e nel nostro caso anche la competenza nell'accogliere specifiche esigenze del nostro Ospite, fanno superare ogni barriera.

Saper fare Ospitalità Accessibile non significa avere tutte le risposte, ma avere le conoscenze e le competenze per saper affrontare la situazione, saper informare correttamente e oggettivamente gli ospiti sapendo predisporre un'accessibilità adeguata alle loro specifiche esigenze. Non perfetta ma la migliore possibile.

Ospitalità Accessibile

I turisti con disabilità motorie

Quadro esigenziale, alcune indicazioni

- Ci sono anche problematiche motorie che possono provocare difficoltà nel controllare i propri gesti o nella capacità di esprimersi verbalmente;
- Le disabilità motorie non alterano le capacità intellettive;
- Le distanze che possono essere percorse dipendono dalla capacità delle singole persone: meglio evitare lunghi tragitti, lunghe attese in piedi ed i percorsi con ostacoli;
- A secondo dell'ausilio servono spazi per la mobilità (vedi carrozzine elettriche)

Esigenze di accessibilità legate alla mobilità

Che tipo di ausili usano per la loro mobilità

Le persone con disabilità motorie possono utilizzare una carrozzina (manuale o elettrica), un bastone, altri ausili o camminare con difficoltà

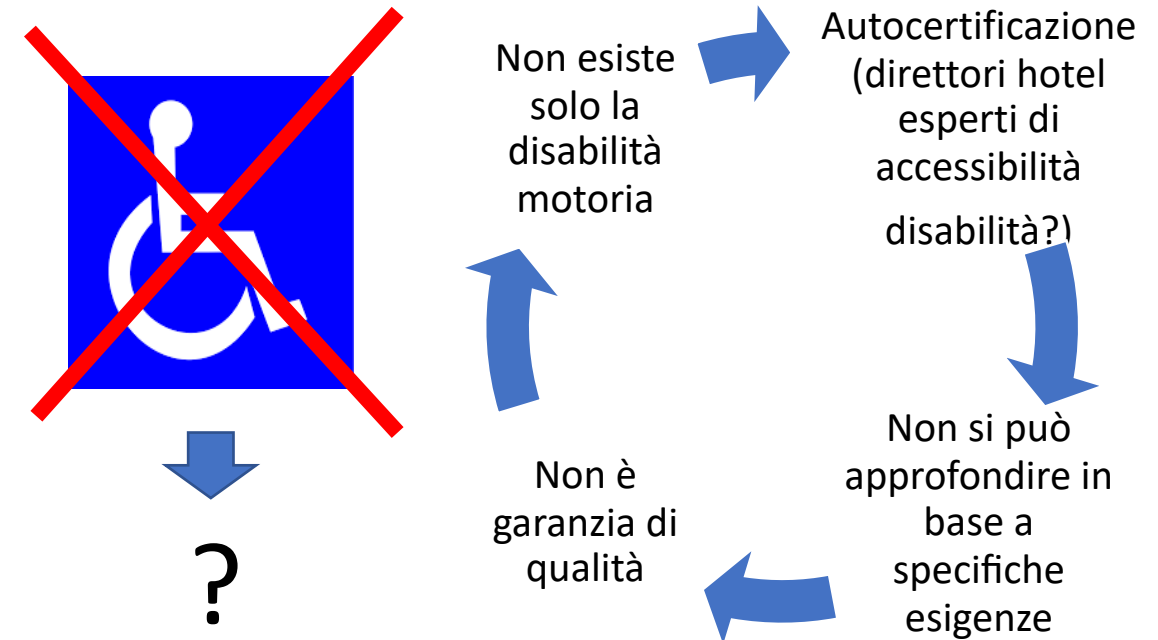


Ospitalità Accessibile cambiare i paradigmi

DIFFICOLTÀ

- Autocertificazione
- Norme tecniche architettoniche
- Solo disabilità motoria anzi, SOLO carrozzine
- Approccio tecnico architettonico
- Approccio medico-sociale
- Obbligo per l'Hotel/Campeggio
- Nulla sulle disabilità sensoriali (vista-udito)
- Nulla sulle disabilità relazionali
- Le persone, e le loro esigenze, non sono standardizzabili

Il **PROBLEMA** dell'accessibilità



Conoscere per capire

Guest Experience «A NORMA»



© Villageforall

Conoscere per capire

L'Accessibilità per una Guest Experience «A NORMA»



La situazione attuale

Ce l'ho....

- ✓ Water speciale
- ✓ Maniglione orizzontale
- ✓ Maniglioni verticali
- ✓ Lavandino speciale
- ✓ Spazzolino per WC
- ✓ Rotazione 150x150

Mi manca....

Tavoletta WC
Tasto scarico WC con
rimando pneumatico
Doccino a fianco WC
Specchio







Cos'è l'Accessibilità Trasparente

Si tratta della applicazione dello Universal Design al mondo del Turismo ed è **uno degli elementi dell'Ospitalità Accessibile**.

Non è un prodotto specifico ma è il risultato della applicazione di varie tecniche che sono riferite anche al Design Thinking con contaminazioni dall'inclusive design, human centred design, design-for-all, design for diversity o user centred design.

Quale è il vantaggio di una Ospitalità Accessibile/Accessibilità Trasparente?

I vantaggi sono per tutti i turisti, di tutte le età, di tutte le condizioni e di tutte le tipologie di turismo perché creano le condizioni fisiche, psicologiche, sociali perché tutti possano partecipare alle attività quotidiane con grandi vantaggi economici e sociali senza dimenticare il fatto che se maggiore è l'autonomia delle persone maggiore sarà il benessere percepito da tutti gli altri clienti innalzando così la qualità percepita da tutti i clienti.

Cosa non è l'Accessibilità Trasparente

Non è il semplice rispetto delle leggi sull'abbattimento delle barriere architettoniche

Non è una progettazione specializzata per la disabilità

Non è un una soluzione di design che può essere applicato in tutte le situazioni

Non è una soluzione personalizzata per una singola persona

Non è un design ospedaliero

L'Accessibilità deve essere trasparente

Abbiamo sempre
fatto così!

€

Se è per disabili allora
Deve essere «speciale»

Universal
Design

1



i principi dell'*universal design* sono stati definiti nel 1995 nella *north carolina state university*
Arch Ronald Mace

Il Turismo Accessibile



L'Ospitalità Accessibile

≠



Qualità: Insieme delle caratteristiche intrinseche ed estrinseche di un prodotto

Abracadabra!









Costa Rica
BIDIONE



projectorail.net









« Creare qualcosa
di unico per il
cliente,
un nuovo concept
che non è mai stato
pensato. »

Demo Hotel Design Emotion, Rimini









Accessibilità trasparente



Demo Emotion Hotel Rimini – Fragment Hospitality con Village for all V4A® Foto Flavio Ricci





La camera
In a light wave
Fattura il 9% in più
della camera
migliore!

Demo Hotel Design Emotion, Rimini

Come affrontare questo mercato

Informazioni Oggettive

Ospitalità Accessibile

Accessibilità Trasparente

Formazione

La disabilità può essere



Permanente

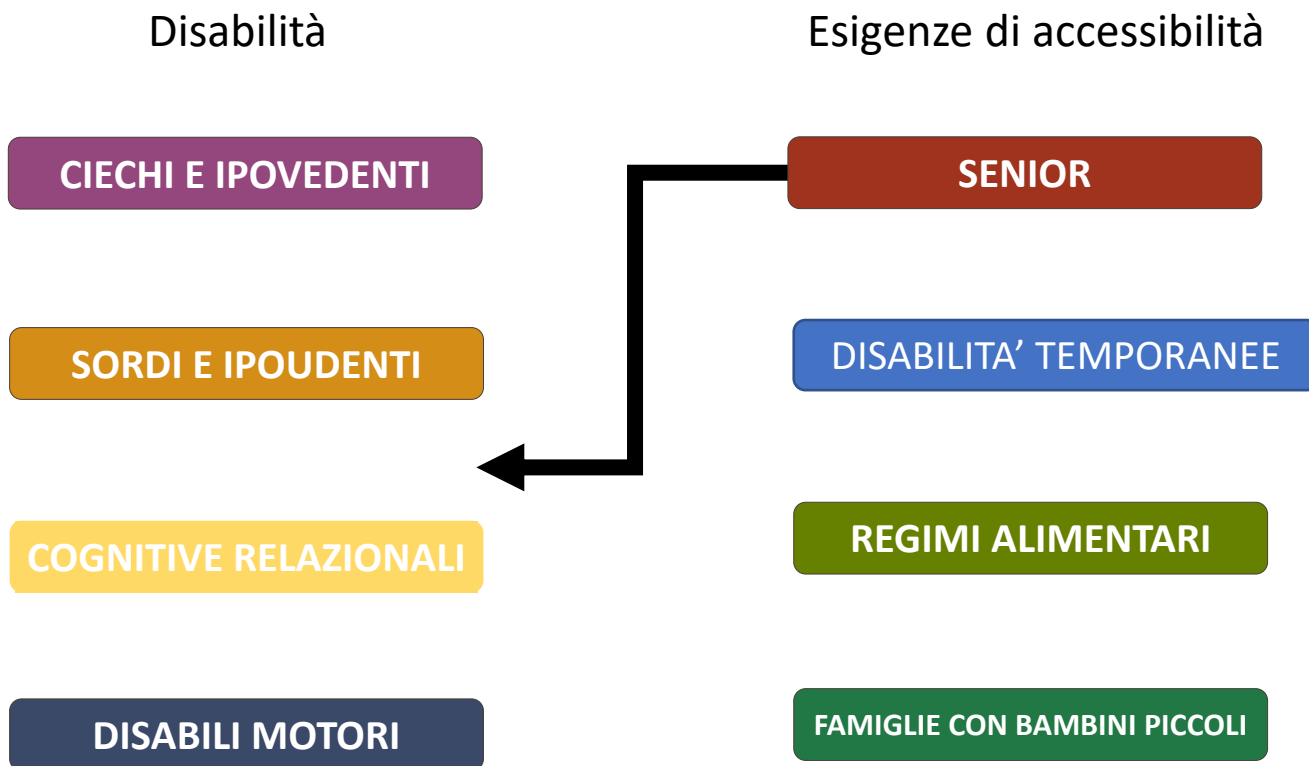


Temporanea



Situazione Specifica

I turisti con esigenze di accesso



- Con l'invecchiamento della generazione dei **Baby Boom** e il conseguente carico di malattie, si prevede che i futuri tassi di disabilità aumenteranno. Si prevede che il 35% della popolazione dei Paesi sviluppati avrà almeno 60 anni nel 2050.
- Questo gruppo demografico contiene una percentuale maggiore di anziani, rispetto al passato, ed a differenza delle generazioni passate è alla ricerca di **una esperienza attiva e avventurosa per la vita post-lavorativa.**
- In Italia oggi il **23% della popolazione ha più di 65 anni**
- Sono 1 miliardo le persone con disabilità (di qualsiasi categoria di appartenenza)

Informazioni Oggettive – A cosa servono

Audit professionale raccolta dati



**Informazioni
Oggettive**



**Risposta personalizzata
BISOGNI ESIGENZE**

**Pianificazione degli
Interventi per
l'accessibilità**



**Piano
Migliorie**

Cos'è l'Ospitalità Accessibile

Ospitalità Accessibile, significa saper offrire una esperienza turistica avendo a cuore il benessere e la soddisfazione dei propri clienti, rispondendo con efficienza, professionalità e qualità alle specifiche esigenze di accessibilità.

Vi sono luoghi e strutture che sono “accessibili a norma” ma che sono tutt’altro che ospitali e accoglienti, luoghi dove non torneresti nemmeno per bere un caffè!

Mentre ci sono luoghi che non sono molto accessibili ma dove la cordialità e la disponibilità, e nel nostro caso anche la competenza nell’accogliere specifiche esigenze del nostro Ospite, fanno superare ogni barriera.

Saper fare Ospitalità Accessibile non significa avere tutte le risposte, ma avere le conoscenze e le competenze per saper affrontare la situazione, saper informare correttamente e oggettivamente gli ospiti sapendo predisporre un’accessibilità adeguata alle loro specifiche esigenze. Non perfetta ma la migliore possibile.

Cos'è l'Accessibilità Trasparente

Si tratta della applicazione dello Universal Design al mondo del Turismo ed è **uno degli elementi dell'Ospitalità Accessibile**.

Non è un prodotto specifico ma è il risultato della applicazione di varie tecniche che sono riferite anche al Design Thinking con contaminazioni dall'inclusive design, human centred design, design-for-all, design for diversity o user centred design.

Quale è il vantaggio di una Ospitalità Accessibile/Accessibilità Trasparente?

I vantaggi sono per tutti i turisti, di tutte le età, di tutte le condizioni e di tutte le tipologie di turismo perché creano le condizioni fisiche, psicologiche, sociali perché tutti possano partecipare alle attività quotidiane con grandi vantaggi economici e sociali senza dimenticare il fatto che se maggiore è l'autonomia delle persone maggiore sarà il benessere percepito da tutti gli altri clienti innalzando così la qualità percepita da tutti i clienti.

Cosa non è l'Accessibilità Trasparente

Non è il semplice rispetto delle leggi sull'abbattimento delle barriere architettoniche

Non è una progettazione specializzata per la disabilità

Non è un una soluzione di design che può essere applicato in tutte le situazioni

Non è una soluzione personalizzata per una singola persona

Non è un design ospedaliero

Roberto Vitali

Le persone disabili **con esigenze di accessibilità** che fanno turismo sono turisti. A ciascuno la sua vacanza!

- *Village for all V4A®*
- *villageforall.net | projectforall.net*
- *r.vitali@villageforall.net*
- *FB @Villageforall*
- *IG @village_for_all*

Grazie

