



REGIONE DEL VENETO



**Veneto**  
*The Land of Venice*

## 4 Seminari sul Turismo Accessibile

**“I turisti con disabilità: quali esigenze, cosa cercano in vacanza e come rispondere ai bisogni che esprimono assieme alle loro famiglie”**

**Martedì 22 ottobre 2024: DISABILITA' MOTORIA**

***Turismo accessibile:  
fenomeno recente e nuovo business***



Roberto Vitali  
Co-founder & CEO  
Village for all V4A®

# Da dove cominciare

## Dichiarazioni di accessibilità



?



- Autocertificazione
- Conformità norme architettoniche
- Focalizzata sulle disabilità
- Visione Tecnica, Sanitaria o Sociale
- Non esiste solo la disabilità motoria
- Bisogna pensare alle esigenze di accessibilità
- Non si può approfondire in base a specifiche esigenze
- Non è garanzia di qualità
- Un direttore di albergo NON è un esperto di accessibilità

# Esigenze di accessibilità

le pensiamo così  
20%

ma è così  
80%





BAMBINI





RAGAZZI



ANZIANI





PERSONE DI OGNI PROVENIENZA









# Mondo

# 1,3 miliardi

di persone <sup>4</sup>

## 17% della popolazione mondiale

A livello globale, attualmente circa **il 17% della popolazione vive con esigenze di accessibilità**, più di : è **il più grande gruppo di minoranza al mondo**, un bacino di consumatori e di lavoratori fondamentale per le aziende e per l'economia.

Secondo il World Economic Forum, infatti, è una comunità che rappresenta complessivamente oltre **8 mila miliardi** di dollari di reddito annuo disponibile, i quali diventano **13 mila miliardi** se si includono le cerchie di amici e familiari<sup>5</sup>.

## Italia

# 7,6 milioni

persone con certificazione di disabilità

## 12,83% della popolazione italiana

(Registro sulla disabilità 2021)

# 12,6 milioni

persone con esigenze di accessibilità

(limitazioni nelle attività abitualmente svolte con durata di almeno 6 mesi).

## 2,9 milioni gravi

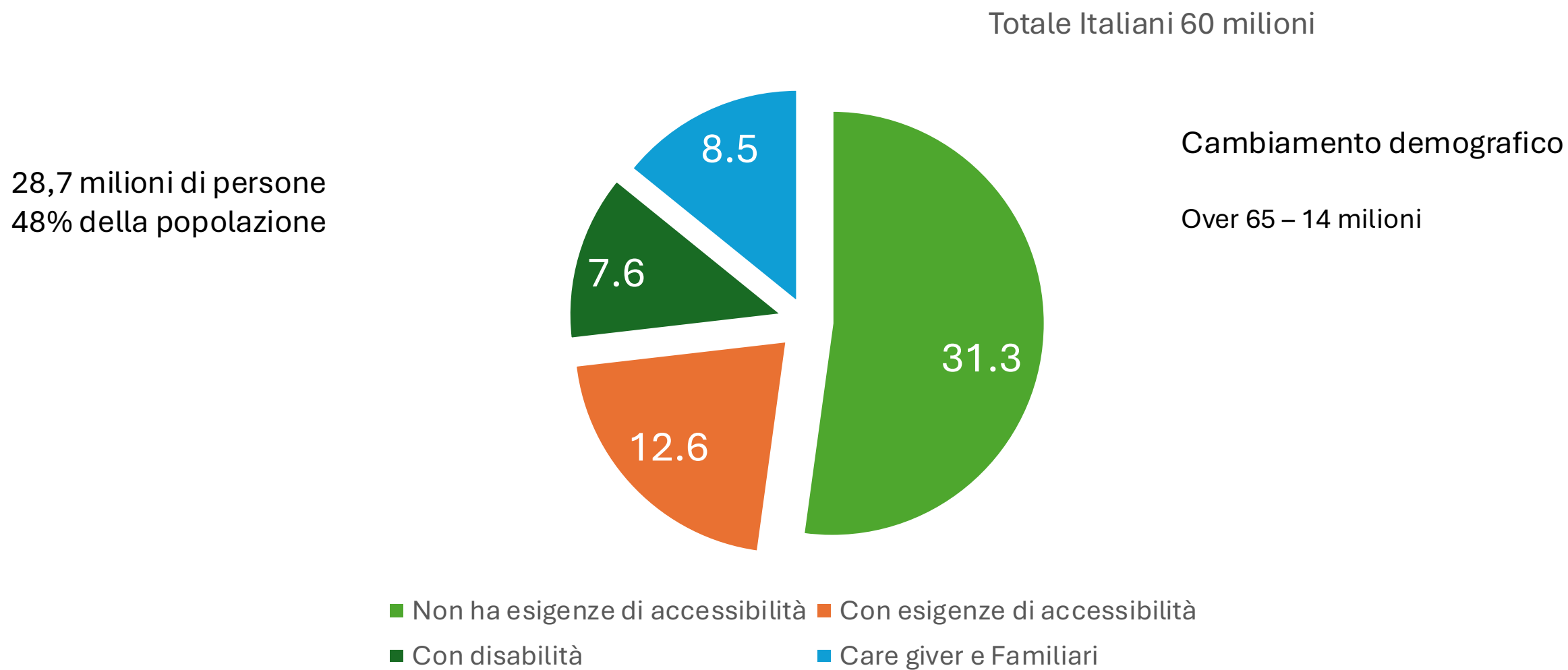
## 4,9% della popolazione

## 9,7 milioni non gravi

## 16,5% della popolazione

(Istat 2022)

## I numeri: Persone con esigenze di accessibilità





# La destinazione come sistema di Ospitalità Accessibile

I Goal 2030 (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - SDGs, Sustainable Development Goals) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite includono diversi obiettivi che riguardano il tema della disabilità e dell'inclusione.

Goal 1: Sconfiggere la povertà

Goal 3: Assicurare la salute e il benessere per tutti

Goal 4: Istruzione di qualità

Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita economica

Goal 10: Ridurre le disuguaglianze

Goal 11: Città e comunità sostenibili

Goal 16: Pace, giustizia e istituzioni forti

Goal 17: Partnership per gli obiettivi

# Accessibilità e Inclusione come strategia di sviluppo

## ESG e Sostenibilità



## Obiettivo 11 Città Sostenibili e Inclusive

# La destinazione come sistema di Ospitalità Accessibile

Molti degli SDGs non citano esplicitamente la disabilità, ma l'inclusione delle persone con **disabilità è un tema trasversale che influenza numerosi obiettivi**, come la lotta alla fame (Goal 2), l'acqua pulita e i servizi igienico-sanitari (Goal 6), e il consumo e produzione responsabili (Goal 12). Gli approcci per raggiungere questi obiettivi **devono considerare le esigenze delle persone con disabilità**, affinché nessuno venga lasciato indietro, come esplicitato nel principio fondamentale dell'Agenda 2030.

L'inclusione delle persone con disabilità è dunque centrale per raggiungere lo sviluppo sostenibile e assicurare che i benefici siano condivisi equamente da tutti.

# Accessibilità e Inclusione come strategia di sviluppo

## ESG e Sostenibilità

I Goal 2030 (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile)  
Inclusione trasversale



## Obiettivo 11 Città Sostenibili e Inclusive



# La destinazione come sistema di Ospitalità Accessibile

Ospitalità  
Ristorazione  
Commercio  
Esperienze  
Servizi  
Trasporti  
Sport

## Accessibilità e Inclusione come strategia di sviluppo



# La destinazione come sistema di Ospitalità Accessibile

## Accessibilità e Inclusione come strategia di sviluppo

**È possibile fare turismo accessibile  
In luoghi che offrono accessibilità a:**

- trasporti
- urbanistica
- commercio
- ristorazione
- cultura
- servizi
- informazioni



**...che saranno accessibili prima di tutto per i residenti!**



La destinazione  
come sistema di  
Ospitalità Accessibile

Accessibilità e Inclusione come  
strategia di sviluppo

**Dove le persone con disabilità  
vanno in vacanza, possono lavorare**



## 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)



## 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



## 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  
proyectos



proyectos.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



# 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

