



*usitat*

# INTRODUZIONE ALL'ACCESSIBILITÀ



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# INTRODUZIONE

Il turismo accessibile consente a tutte le persone di partecipare e godere di esperienze turistiche. Sempre più persone hanno esigenze di accesso, legate o meno a una condizione fisica. Ad esempio, le persone anziane e meno mobili hanno esigenze di accesso che possono diventare un enorme ostacolo durante i viaggi o i tour.

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS, 2023), "si stima che 1,3 miliardi di persone – circa il 16% della popolazione mondiale – soffrano attualmente di una disabilità significativa".

L'accessibilità di tutte le strutture, i prodotti e i servizi turistici dovrebbe essere una parte centrale di qualsiasi politica turistica responsabile e sostenibile. L'accessibilità non riguarda solo i diritti umani. È un'opportunità di business per le destinazioni e le aziende per accogliere tutti i visitatori e aumentare i propri ricavi.

## *Accessibilità e sostenibilità*

L'UNWTO (Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite) definisce la promozione del turismo responsabile, sostenibile e universalmente accessibile come segue:

(...) come motore della crescita economica, dello sviluppo inclusivo e della sostenibilità ambientale e offre leadership e supporto al settore nel far avanzare le politiche della conoscenza e del turismo in tutto il mondo.  
(...) Sostenere le politiche e le pratiche del turismo sostenibile, Promuovere la conoscenza, l'istruzione e lo sviluppo di capacità (...) Migliorare la competitività del turismo (...) Promuovere il contributo del turismo alla riduzione della povertà e allo sviluppo (...) Costruire partenariati (...)

*L'accessibilità è un elemento centrale di qualsiasi politica turistica responsabile e sostenibile.  
Si tratta di un imperativo per i diritti umani e di un'eccezionale opportunità commerciale.  
UNWTO (2013)*

Scopri di più sulla direttiva (UE) 2019/882 sui requisiti di accessibilità per prodotti e servizi



# ACCESSIBILITÀ

L'accessibilità, nelle sue diverse forme, è un importante prerequisito per una società giusta: è necessaria affinché tutti abbiano la possibilità di vivere in modo indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli aspetti della società.

Per *accessibilità fisica* si intende la pari considerazione di tutte le persone negli spazi fisici, che implica la progettazione e la costruzione di ambienti accessibili. Gli edifici e le strutture accessibili offrono servizi a un maggior numero di gruppi di clienti, come ad esempio

- persone con disabilità
- famiglie con bambini
- persone che utilizzano un deambulatore.

*Accessibilità sociale* significa prendere in considerazione tutti i visitatori, indipendentemente dal loro aspetto, religione, orientamento sessuale (comunità LGBTQ+), genere, disabilità, età o provenienza.

In pratica, ciò si applica alle situazioni di servizio al cliente dove, ad esempio, pregiudizi e atteggiamenti possono influenzare il comportamento del personale.

L'*accessibilità digitale* si riferisce spesso agli ambienti digitali, ma si applica anche alle informazioni, ai servizi e alle applicazioni. Questo aspetto dell'accessibilità mira a garantire che tutti possano utilizzare il vostro sito web e comprenderne i contenuti allo stesso modo. L'accessibilità dei siti web dipende, tra l'altro, dalla chiarezza dei contenuti, dal design visivo, dall'implementazione tecnica e dall'usabilità.

L'accessibilità, nelle sue diverse forme, deve essere integrata nell'intera catena di servizi, dai viaggi e le destinazioni all'alloggio, ai servizi programmati e accessori, alla comunicazione. La catena è forte solo quanto il suo anello più debole: se la destinazione ha sentieri accessibili ma le informazioni su di essi non sono accessibili, la catena si spezza fin dall'inizio.

[https://www.visitfinland.fi/4af121/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/guide\\_to\\_inclusive\\_travel\\_2021.pdf](https://www.visitfinland.fi/4af121/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/guide_to_inclusive_travel_2021.pdf)

## PER SAPERNE DI PIÙ

La Commissione Europea (CE) ha affermato che tutte le imprese e le istituzioni turistiche dovrebbero mirare a essere universalmente accessibili e a creare un turismo senza barriere. Incoraggia i fornitori di viaggi a riconoscere le opportunità per rendere il turismo accessibile, come differenziare i loro prodotti e attirare nuovi clienti.

La Rete Europea per il Turismo Accessibile (ENAT) è un'associazione senza scopo di lucro che mira ad aiutare le imprese a promuovere il turismo accessibile. Ci sono molte informazioni interessanti sul loro sito web che ti aiuteranno a conoscere meglio le aspettative delle persone disabili provenienti dall'Europa. Ad esempio, Accessible Cities descrive alcune città europee che hanno lavorato duramente per migliorare la propria reputazione in termini di accessibilità.

# FONTI

Organizzazione Mondiale del Turismo. <https://www.unwto.org/accessibility>. 20.6.2023

<https://www.cbi.eu/market-information/tourism/accessible-tourism/market-entry>. 20.6.2023



#### DISCLAIMER



Quest'opera è distribuita sotto la licenza internazionale Creative Commons Attribuzione-Condividi allo stesso modo 4.0.

Il sostegno della Commissione Europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflettono solo il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

