



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

TAD Modulo 1

Introduzione al Turismo Accessibile



Contenuti

Obiettivi e Contenuto del Modulo	3
Introduzione	5
Andamento e macro tendenze del settore turistico	7
Cosa si intende per “Turismo Accessibile”?	10
Breve storia del Turismo per tutti/Turismo Accessibile	12
Dai diritti al business, il Turismo per Tutti come opportunità di crescita	18
La diversità dei turisti e la domanda di Turismo Accessibile	21
Il Sistema del Turismo Accessibile	24
Il concetto di Design for all e Universal Design	30
Design for all	30
Universal Design	31
Il Turismo Accessibile nel quadro legislativo	34
1981 - “Anno delle Persone con Disabilità” delle Nazioni Unite	34
La Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità	36
Sviluppo Sostenibile e Turismo Accessibile	38
Legislazione Europea	40
Riferimenti	43
Turismo per Tutti	43
Studi, analisi di mercato e buone prassi nel Turismo per Tutti	44
La disabilità	46
I diritti delle persone con disabilità	47
Accessibilità	48
Accessibilità delle Destinazioni Turistiche	49

Obiettivi e Contenuto del Modulo

Il modulo introduce il concetto di “turismo per tutti” partendo da esperienze e dati originati da studi recenti in materia di domanda e offerta. Presenta il contesto del turismo per tutti e le principali esperienze portate avanti in questo settore specifico analizzandone i riferimenti legislativi in Europa e a livello internazionale. Si illustrano i concetti di “Design for all” e “Universal Design” portando l’allievo a conoscenza del significato dei termini “inclusione” e “mainstream” nel settore del turismo accessibile.



RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Gli allievi saranno in grado di:

1. Comprendere il valore del mercato di riferimento
2. Pianificare strategie per adattare i servizi alle necessità di un “Turismo per Tutti”
3. Comprendere le abitudini di acquisto di potenziali clienti
4. definire appropriate strategie di marketing e offerte commerciali per raggiungere una vasta gamma di clientela

Abilità e conoscenze teorico-tecniche

- conoscere il significato del termine “Turismo per Tutti”
- conoscere le principali attività portate avanti in questo settore
- conoscere le tendenze e la rilevanza economica del settore
- conoscere il profilo delle clientela e i loro abitudini di acquisto

Contenuti

- Contesto del concetto di “Turismo per tutti”, pari opportunità, integrazione ed inclusione
- Il potenziale impatto economico del “Turismo per tutti” all’interno del mercato turistico
- Studi e ricerche in Europa e nel mondo
- Interpretazione dei dati, risultati attesi e tendenze del mercato
- Introduzione al quadro legislativo, dal riconoscimento di uguali diritti delle persone con disabilità alla legislazione nazionale sull’abbattimento delle barriere architettoniche e alle misure per l’inclusione; la Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità e il modello socio/ambientale di disabilità, l’European Accessibility Act
- Strategie di Design for All/Universal Design e obiettivi per la progettazione di ambienti, prodotti e servizi (includere le informazioni) accessibili

Introduzione



Servizio di assistenza passeggeri in un aeroporto

Il turismo è uno dei settori economici in maggior crescita del mondo sia per volume che per velocità. Secondo l'Organizzazione Mondiale del Turismo, 1.32 miliardi di persone hanno viaggiato in un paese straniero nel 2017 e questo numero dovrebbe aumentare, raggiungendo circa 1.8 miliardi nel 2030.

Il Turismo rappresenta il 9% del PIL mondiale e vede l'impiego di 1 persona ogni 11 lavoratori: è per questo un fattore chiave dello sviluppo socio economico, in grado di creare benessere per le comunità.

E' anche parte integrante dello stile di vita di molte società e offre ai turisti esperienze per la propria crescita personale.

Le offerte turistiche che non soddisfano adeguatamente le necessità di potenziali clienti, non sfruttano appieno le potenzialità del promettente mercato del Turismo Accessibile, e inoltre impediscono ad alcune persone di godere della stessa libertà di viaggio di altri.

In teoria ciascuno potrebbe aver bisogno di necessità di accesso specifiche in particolari fasi della vita: per esempio se si viaggia in gravidanza o con un bambino, per difficoltà temporanee o semplicemente quando si invecchia.

Le persone con esigenze di accesso specifiche rappresentano una grande porzione della

popolazione: disabili – fisici, sensoriali o mentali – anziani, persone con impedimenti temporanei o con problemi di salute di lungo termine, famiglie con bambini, persone con allergie o che necessitano di diete particolari e così via.

Le persone con necessità di accesso specifiche incontrano diversi ostacoli quando viaggiano, per una mancanza di offerte del turismo accessibile. Uno studio condotto dalla Commissione Europea ha rilevato che solo il 9.2% dell'offerta globale di servizi turistici in Europa fornisce e pubblicizza servizi accessibili.

Andamento e macro tendenze del settore turistico



Tastiera tattile per non vedenti

Secondo l'Organizzazione Mondiale del Turismo, il turismo internazionale è cresciuto del 6% nei primi sei mesi del 2018, paragonati allo stesso periodo dell'anno precedente, proseguendo così i buoni risultati raggiunti nel 2017 (+7%).

Tutte le regioni del mondo hanno raggiunto una significativa crescita, alimentata dalla forte domanda proveniente dai principali mercati e supportata dalla ripresa dell'economia mondiale. L'Europa nel suo complesso (guidata da Francia, Spagna e Italia), l'Asia e il Pacifico sono cresciute con aumenti anche del 7%. Il Medio Oriente e l'Africa sono anche cresciute, rispettivamente del 5% e del 4% mentre le Americhe sono cresciute del 3%.

Tutti gli indicatori confermano che il settore turistico continua a crescere nonostante la crisi abbia colpito molte regioni del mondo negli ultimi 10 anni. La spesa globale per i viaggi ha avuto un incremento di più del 100% tra il 2000 e il 2016.

Gli ultimi dati disponibili legati al settore turistico sono stati pubblicati da UNWTO¹ (Organizzazione Mondiale del Turismo) nello studio "World Tourism Barometer". Altri dati

¹UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, Ottobre 2018

rilevanti sono disponibili a e Italia), l'Asia e il Pacifico guidano la crescita da gennaio a giugno 2018, con ingressi in aumento del 7% in ciascuna regione.

Il Medio Oriente e l'Africa hanno raggiunto alti risultati con rispettivamente il 5% e il 4% di crescita, mentre le Americhe hanno visto una crescita del 3%.

I dati preliminari del turismo internazionale in merito alle entrate confermano la tendenza positiva, in particolare nelle destinazioni asiatiche e europee.

Tenendo conto della domanda turistica, Francia, Gran Bretagna, Russia, India, Corea del Sud e Stati Uniti hanno avuto le maggiori spese in uscita dalle loro regioni.

Ci si aspetta che il mercato continui a crescere stabilmente nei prossimi anni, in quanto negli ultimi 7 anni è cresciuto al ritmo medio del 4%.

Diversi fattori influenzeranno la società nei prossimi anni, e dovranno essere tenuti in considerazione per prepararsi alle future sfide del mercato turistico. E' interessante citare alcuni dei cosiddetti "*megatrend*", studiati da esperti e confrontati con la domanda e offerta prevista per il futuro nel settore turistico:

- cambiamenti demografici
- sostenibilità
- nuove tecnologie
- comportamenti di viaggio

In merito al **cambiamento demografico**, si prevede che la popolazione con più di 60 anni di età raddoppierà nei prossimi 35 anni. Man mano che le persone diventeranno più anziane, è molto probabile che sviluppino varie invalidità e che necessitino di particolari esigenze in termini di accessibilità. Quindi è prevedibile una crescita del mercato del turismo della terza età, rendendo necessario un adeguamento di servizi e infrastrutture utili a soddisfare questo aumento di domanda. Per esempio l'accessibilità (fisica e in termini di informazioni) è probabile che diventi un'area di particolare importanza.

Allo stesso tempo, i "*Millenials*" e la "*Generazione Z*" diventeranno i principali clienti del mercato turistico. Si può facilmente prevedere che i tipi di spostamento e le preferenze di questi gruppi più giovani, richiederanno nuove risposte da parte delle politiche del settore turistico.

Anche l'accessibilità deve essere tenuta in considerazione, perché molti di questi utenti potrebbero avere particolari esigenze da soddisfare e non dovranno essere esclusi.

Il Turismo Accessibile è parte fondamentale della dimensione sociale dello **sviluppo sostenibile**, in quanto prende in considerazione diversi gruppi di individui, siano essi visitatori o cittadini con competenze nel settore turistico. Inoltre, seguendo i principi dell'*Universal Design*, gli ambienti, i prodotti e i servizi devono essere progettati per

rispondere alle diverse esigenze di accesso della maggior parte della popolazione, riducendo quindi la necessità di adattamenti futuri che potrebbero essere più costosi e che richiederebbero tempi più lunghi e risorse aggiuntive.

Le **nuove tecnologie** continuano a modificare le modalità attraverso le quali i turisti pianificano i propri viaggi e vivono le proprie esperienze.

La digitalizzazione sta trasformando il settore e le piattaforme di condivisione continueranno a creare nuovi mercati e nuovi modelli di business. Il settore turistico risentirà probabilmente dell'impatto dell'automazione e dell'integrazione del *machine learning* nel contesto lavorativo. La tecnologia sta già cambiando alcuni settori (reception, check-in all'aeroporto, ecc.), mentre lo sviluppo di tecnologie informatiche hanno progressivamente cambiato la catena turistica e la posizione delle piccole-medie imprese al suo interno.

Infine, i **comportamenti di viaggio** saranno influenzati da una serie di fattori interni ed esterni nei prossimi 20-25 anni, presentando opportunità e sfide per il settore e le politiche turistiche. La semplice crescita del numero di visitatori, le politiche per la sicurezza, le percezioni dei viaggiatori, i cambiamenti delle politiche doganali e di immigrazione, le innovazioni nei trasporti, l'accesso alle infrastrutture e le normative legate al trasporto aereo sono solo alcuni dei fattori che potrebbero influenzare il movimento delle persone.

Cosa si intende per “Turismo Accessibile”?



Area picnic accessibile per tutta la famiglia - Finlandia

Il Turismo Accessibile, anche conosciuto come “Turismo per tutti”, è un concetto in evoluzione che si è sviluppato negli ultimi anni. E’ definito come:

- L’insieme di servizi, strutture e infrastrutture che permettono alle persone con specifiche necessità, come le persone disabili e le persone con diete speciali o allergie, le persone anziane, le famiglie con bambini ecc, di vivere la propria vacanza e il proprio tempo libero senza ostacoli o difficoltà.
- Fa riferimento al miglioramento dei servizi di accoglienza e alla garanzia di accessibilità delle strutture ricettive, dei servizi di trasporto e mobilità, dei servizi ristorativi e ricreativi.
- Fa riferimento al collegamento di tutti i servizi tra di loro affinché possano essere ugualmente e facilmente utilizzabili, senza interruzioni, per garantire alle persone con esigenze specifiche e alle loro famiglie la possibilità di vivere autonomamente la propria esperienza turistica. Questo comprende anche strutture turistiche pubbliche e private.

L'obiettivo del Turismo Accessibile è quello di permettere a tutte le persone di vivere un'esperienza di viaggio in modo il più possibile indipendente e con l'opportunità di conoscere nuove realtà, per crescere a livello personale. Sempre più spesso deve essere concepito come un diritto di tutti.

Alcune persone hanno più difficoltà di altri a viaggiare, a causa di barriere culturali, architettoniche/fisiche e di informazione/comunicazione, o a blocchi mentali.

Il Turismo Accessibile mira a rimuovere queste barriere e ad offrire esperienze di qualità superiore per tutti, ed è per questo che coinvolge l'intera società.

Il Turismo Accessibile è anche indicato come "Turismo per Tutti", "Turismo senza barriere" o "Turismo Inclusivo".

Il Turismo Accessibile comporta un processo collaborativo tra tutte le parti interessate: Governi, agenzie internazionali, tour operator, utenti finali, incluse persone con disabilità e le organizzazioni che li rappresentano. Un prodotto turistico di successo richiede partnership efficaci e cooperazione tra diversi settori a livello regionale, nazionale e internazionale.

La visita ad una qualsiasi destinazione turistica coinvolge diversi fattori, ciascuno dei quali deve tenere in considerazione le necessità del visitatore: accesso alle informazioni, modalità di trasporto su lunga distanza, trasporto locale, alloggio, acquisti, ristorazione ecc. L'impatto del Turismo Accessibile va così ben oltre i beneficiari del turismo in generale, identificando l'accessibilità come valore sociale ed economico dell'intera società.

Le destinazioni di Turismo Accessibile che creano ambienti, prodotti e servizi fruibili da persone con specifiche necessità di accesso, sperimenteranno effetti positivi in termini di aumento dei flussi turistici, ritorni economici e maggiore competitività.

Breve storia del Turismo per tutti/Turismo Accessibile

Il problema dell'accesso alle strutture turistiche per persone con disabilità è stato riconosciuto come tale a livello europeo dal 1990, che è stato dichiarato "Anno Europeo del Turismo".

La Conferenza "Turismo per tutti in Europa", tenutasi in quell'anno ha dichiarato:

"...la comunicazione indiretta tra organizzazioni turistiche e rappresentanti di gruppi di persone disabili sarà un passo avanti in questo campo, spostando l'accento dalle "esigenze sociali" e permettendo alle persone con disabilità (e alle loro famiglie) di godere dello stesso accesso ad una vasta gamma di risorse turistiche, garantito alle persone normodotate."

(Toerisme Vlaanderen 2001).

Tuttavia, lo sviluppo del Turismo Accessibile è iniziato ancora prima. Alla fine degli anni Ottanta è nato un movimento internazionale nominato "Turismo per tutti". Si dice che il movimento sia nato grazie alla spinta del "*Baker Report*" pubblicato dal settore turistico inglese, per offrire servizi accessibili a tutti i clienti, indipendentemente dalla loro abilità o disabilità, dall'età e dalla situazione familiare o economica.

Nel periodo seguente, molte altre organizzazioni iniziarono a concentrarsi su questi ed altri simili questioni. Dopo poco, la campagna "Turismo per tutti" fu ripresa e sviluppata in diversi paesi del mondo, acquisendo nomi specifici a seconda del paese: *Tourisme pour tous* (Francia), *Tourismus für Alle* (Germania), *Tourism for All* (Gran Bretagna), *Turismo per tutti* (Italia) and *Turism för alla* (Svezia).

Il comune denominatore e la filosofia di questo concetto si basavano sulla richiesta di servizi di "qualità". Turismo per tutti equivale a "Turismo di qualità".

La richiesta di qualità e comfort non va contro il concetto di accessibilità, piuttosto è vero il contrario.

Nell'ottica di creare prodotti, ambienti e servizi che possono essere equi per tutti, è necessario prendere in considerazione le necessità di una vasta gamma di potenziali utenti. Questo era l'obiettivo fissato dal Consiglio dei Ministri del Nord Europa nel 2002 nella loro dichiarazione: "Tutti dovrebbero avere l'opportunità di viaggiare per raggiungere paesi, attrazioni o eventi che si vogliono visitare"

L'Unione Europea ha dichiarato il 2003 come L'"Anno Europeo delle Persone con

Disabilità". E' stato un anno "spartiacque" in diversi modi, con molte campagne ed eventi di successo in tutta Europa. In questo contesto è stato creato un gruppo di esperti guidato da Anna Diaamantopoulou, Membro della Commissione Occupazione, Affari Sociali e Inclusione, con il mandato di preparare una relazione con proposte concrete su come affrontare l'accessibilità in una società che si sta diversificando e sta invecchiando.

La relazione elaborata si è concentrata sulla promozione dell'accessibilità come mezzo per contribuire al successo della strategia europea di "rinnovamento economico e sociale" lanciata tre anni prima dal Consiglio Europeo di Lisbona.

L'Unione Europea si è impegnata a modernizzare e rinforzare la coesione e la protezione sociale come chiave per garantire una maggiore crescita entro il 2010 e per rendere l'Europa un posto migliore nel quale vivere. La relazione era quindi strettamente collegata alla "Strategia di Lisbona", basata su quattro obiettivi strategici: aumentare la competitività, raggiungere la piena occupazione, rinforzare la coesione sociale e promuovere lo sviluppo sostenibile.



Nave da crociera accessibile - Alaska

Il primo “Piano di Azione sulla Disabilità” dell’Unione Europea (2003-2010), ha riconosciuto che ogni settore dell’amministrazione pubblica avrebbe dovuto stabilire politiche e azioni per affrontare il tema dell’accessibilità per le persone con disabilità. Questo ha portato a numerose azioni a livello nazionale ed europeo, grazie alle quali è stata ampiamente adottata la “responsabilità per l’accessibilità” [che comprende tra l’altro, nel nostro paese, la presenza di un “responsabile per l’accessibilità nelle PA]. Nel settore turistico, il raggiungimento del “Turismo per Tutti” dipende dall’integrazione di una serie di politiche in diverse aree. Queste comprendono: politica industriale, politiche di sviluppo regionale e nazionale, politiche sulla disabilità e politiche dell’occupazione. A queste potrebbero essere aggiunti: ambiente, trasporti, tecnologie informatiche e politiche educative (legate alla formazione di architetti e progettisti in *Universal Design*).

In quegli anni sono stati finanziati numerosi progetti europei legati al Turismo Accessibile (come il progetto EU.FOR.ME “Leonardo Da Vinci” o I.T.T.I “Leonardo Da Vinci” per il trasferimento di innovazione) e al termine di un progetto finanziato dall’Unione Europea nel 2008, è nato il Network Europeo per il Turismo Accessibile (ENAT), un’organizzazione composta da diversi stakeholder per affrontare le questioni legate alla accessibilità, rappresentando a livello europeo destinazioni turistiche, aziende di servizi e persone con disabilità.

A luglio 2018 la Commissione Europea ha proposto una legge per la protezione dei cittadini da discriminazioni legate ad età, disabilità, orientamento sessuale, religione o credo, nei settori della protezione sociale, educazione e accesso a beni e servizi disponibili in commercio.

La proposta di una nuova direttiva europea fondata sull’Articolo 13 del trattato di Amsterdam, che consente alla legislazione europea di garantire uno standard minimo di protezione contro la discriminazione, viene applicata in tutti gli Stati membri.

In termini di accesso a prodotti e servizi, sono inclusi solo quelli professionali e commerciali. Ciò porterebbe i servizi di viaggio, turismo e ospitalità nel campo di applicazione della direttiva. La locazione di camere negli hotel è specificatamente menzionata nel Memorandum Esplicativo come esempio di servizio commerciale. La proposta sottolineava che le aziende di servizi turistici devono poter anticipare le necessità dell’utenza, in modo da non discriminare, direttamente o indirettamente, i clienti. La proposta sottolineava che le aziende di servizi turistici devono poter anticipare le necessità dell’utenza, in modo da non discriminare, direttamente o indirettamente, i clienti.

“L’accesso efficace per le persone con disabilità a protezione sociale, vantaggi sociali, assistenza sanitaria, educazione e accesso a beni e servizi disponibili per il pubblico, compresi gli alloggi, deve essere fornito preventivamente”.

Tuttavia, il Memorandum Esplicativo della bozza di direttiva proseguiva dicendo: "Tale obbligo non è applicabile se costituisce un onere sproporzionato o richiede modifiche sostanziali del prodotto o servizio".

L'entità dell'onere dovrebbe essere valutata caso per caso.

Il Trattato di Lisbona, entrato in vigore il 1° dicembre 2010, ha recepito una serie di emendamenti dei Trattati di Roma, Maastricht e Amsterdam, sul funzionamento dell’Unione Europea.

Questo Trattato, per la prima volta, ha fornito “competenze di supporto” sul tema alle Istituzioni Europee (Parlamento, Consiglio e Commissione) per la realizzazione di azioni di sostegno, coordinamento, integrazione del turismo accessibile nelle politiche attuate dagli Stati Membri nell'ambito del settore turistico.

Il Trattato ha fornito così una base legale per una serie di “Azioni preliminari”, finanziate dal Parlamento Europeo che affrontano temi quali il Turismo Sociale (azione “Calypso”) e il Turismo Accessibile.

Nel 2014 sono state commissionate tre mappature dell’Unione Europea relative al Turismo Accessibile, con focus su tre aspetti:

1. Competenze richieste in materia di Turismo Accessibile;
2. Domanda di mercato e impatto economico del Turismo Accessibile (con proiezioni fino al 2020);
3. Mappatura della fornitura di servizi e verifica delle prestazioni e servizi di Turismo Accessibile in Europa.

Questi studi hanno dimostrato la necessità di nuovi programmi formativi volti a soddisfare le esigenze dei turisti con bisogni particolari.

Inoltre, i risultati relativi allo studio del mercato nazionale e internazionale, hanno mostrato che il mercato potenziale rappresentato dalle persone con disabilità e dalle persone anziane ha un’importanza strategica, specialmente considerando l’invecchiamento della popolazione nelle economie più sviluppate.

Ciascuno studio ha inoltre prodotto una serie di “buone pratiche” in competenze e formazione, sviluppo del business del turismo accessibile e destinazioni turistiche

accessibili. Questi casi studio sono disponibili sul sito di ENAT - Network Europeo del Turismo Accessibile².

Le persone con disabilità e le persone anziane ricoprono un'importanza strategica per il mercato: il numero dei loro viaggi potrebbe aumentare se fossero soddisfatte le esigenze di sicurezza e accessibilità.

Se la domanda viene soddisfatta in maniera adeguata, il ritorno economico e il tasso di occupazione del settore possono migliorare, attraverso una spesa aggiuntiva in questo campo.

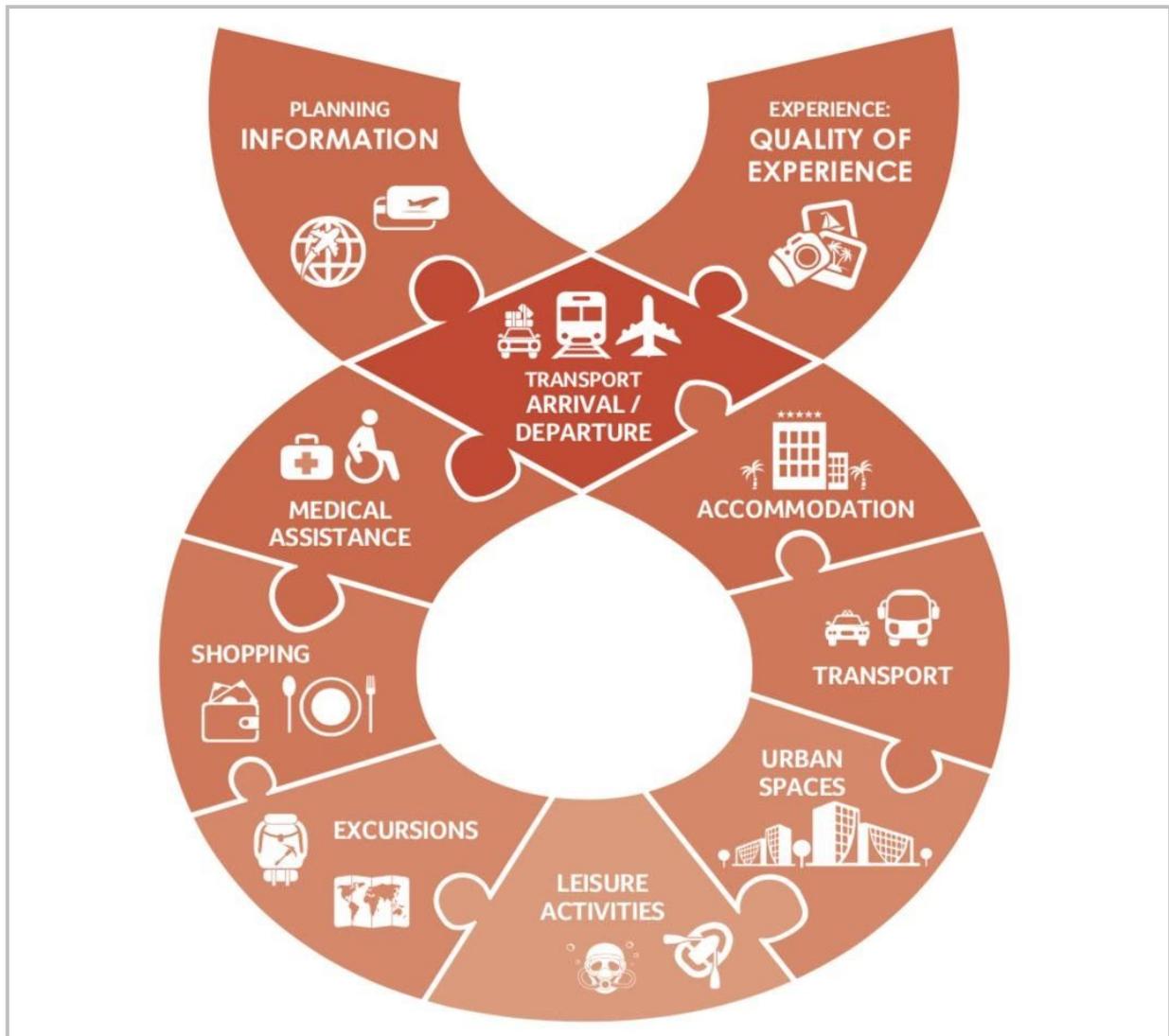
Adattando le strategie commerciali e le offerte alla domanda di questi segmenti di clientela, gli operatori del turismo possono guadagnare significativamente, grazie all'aumento demografico a lungo termine del mercato del turismo accessibile.

L'attenzione al cliente è un fattore chiave che dovrebbe essere affrontato: per soddisfare il cliente con particolari necessità di accesso, prima di tutto, bisognerebbe capire quali sono le richieste, analizzando la loro specifica natura per rispondere opportunamente e preparare un adeguato servizio/prodotto.

Un altro importante fattore è la possibilità di assicurare un'offerta integrata attraverso da un lato una catena di prodotti turistici che soddisfi in tutti i suoi elementi le necessità e le domande dei turisti con disabilità, e, dall'altro, che possa essere sfruttata sia complessivamente che in ciascun specifico servizio.

² Letture consigliate:

- A Europe Accessible for All. Report del gruppo di Esperti avviato dalla Commissione Europea <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.442>
- Proceedings of the European Conference: Mind the Accessibility Gap, Brussels, 2014. <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.search&q=mind+the+gap>



Tourism supply chain image (Fundación ONCE).

Dai diritti al business, il Turismo per Tutti come opportunità di crescita

La Convenzione delle Nazioni Unite sul diritto delle Persone con Disabilità (UNCRPD) è il primo documento internazionale giuridicamente vincolante che identifica e stabilisce una serie di standard minimi per una vasta gamma di diritti civili, politici, sociali, economici e culturali, per le persone con disabilità di tutto il mondo. Rappresenta anche la prima convenzione globale sui diritti umani firmata dall'Unione Europea (IP/11/4).

La UNCRPD è stata adottata il 13 dicembre 2006 da parte dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, svoltasi nella sede delle Nazioni Unite a New York. Tale convenzione è stata aperta alla ratifica e all'adesione degli Stati a partire dal 30 marzo 2007

Fino al 14 maggio 2007 ci sono state 92 firme alla Convenzione, 50 firme al Protocollo Opzionale e una ratifica alla Convenzione.

E' il più grande numero di firme della storia delle Convenzioni ONU.

La Convenzione entrò in vigore il 3 maggio 2008.

L'articolo 30 della Convenzione "Partecipazione alla vita culturale, alla ricreazione, al tempo libero e allo sport" riconosce per la prima volta turismo e tempo libero come diritti dell'uomo, che possono essere goduti da tutti i cittadini, inclusi quelli con disabilità. In particolare una parte dell'articolo sottolinea che:

"Gli Stati prenderanno misure appropriate per...Assicurare che le persone con disabilità abbiano accesso ai servizi da parte di coloro che sono coinvolti nell'organizzazione di attività ricreative, turistiche, di tempo libero e sportive".

Il Consiglio d'Europa ha adottato la decisione il 26 novembre 2009 e nell'Unione europea è entrata in vigore il 22 gennaio 2011, andando così a riempire un importante vuoto legislativo relativo ai diritti umani, riconoscendo la disabilità come materia legale e non più solo una mera questione di welfare.

Tutti i 28 Stati Membri dell'Unione Europea hanno firmato e ratificato la Convenzione.

L'ultimo paese a farlo è stata l'Irlanda nel 2018.

La **Strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020**, adottata dalla Commissione a Novembre 2010 (IP/10/1505 link

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-10-1505_en.htm?locale=en), ha messo in campo

un'agenda di azioni concrete (link

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1401716406477&uri=CELEX:52010SC1324>) nelle aree legate ad accessibilità, partecipazione, uguaglianza, occupazione, educazione e formazione, protezione sociale, salute e politica estera.

Una persona su sei nell'Unione Europea - circa 80 milioni di persone - ha una disabilità che varia nella sua gravità. Più di un terzo della popolazione anziana con più di 75 anni presenta una disabilità limitante. Questi numeri sono destinati a crescere a causa dell'invecchiamento della popolazione. Alla maggior parte di queste persone viene troppo spesso impedito di partecipare pienamente alla vita sociale ed economica a causa di barriere fisiche o di altro tipo, nonché di fenomeni discriminatori.



Mostra tattile per non vedenti, Vienna

I requisiti nazionali per l'accessibilità di prodotti e servizi diversi da paese a paese influenzano il buon funzionamento del mercato globale, causando svantaggi a imprese e consumatori. Per questo motivo, dopo una consultazione con le parti interessate a dicembre 2013, la Commissione Europea ha avviato i lavori per l'"Atto Europeo sull'Accessibilità".

Obiettivo dell'Atto era quello di migliorare il funzionamento del mercato di prodotti e servizi accessibili a beneficio delle persone con disabilità.

Dopo molti anni di discussioni e negoziati tra il Parlamento Europeo, la Commissione Europea e il Consiglio Europeo degli Stati Membri, è stato raggiunto un accordo provvisorio sull'Atto Europeo sull'Accessibilità a Novembre 2018.

Il Forum Europeo sulla Disabilità, che rappresenta associazioni di persone con disabilità degli Stati Membri, ha dichiarato:

"L'Atto esclude le persone con disabilità. Copre principalmente il tema dell'accessibilità digitale, lasciando fuori il mondo reale dove le persone con disabilità vivono"

L'Atto Europeo sull'Accessibilità aggiungerà nuovi requisiti minimi in materia di accessibilità ad una gamma limitata di prodotti e servizi.

E' stato proposto dalla Commissione Europea nel 2015, dopo più di 10 anni di campagne portate avanti dai movimenti per le persone con disabilità.

Una gamma completa di prodotti e servizi dovrà essere accessibile ed utilizzabile da milioni di persone con disabilità in Europa: computer, smartphone, televisori, sportelli bancomat, terminali, e-book, e-reader, siti web e applicazioni per smartphone di aziende private e biglietterie.

Anche il numero di emergenza 112 e i servizi telefonici devono essere accessibili a tutti i cittadini europei.

Aspettative non soddisfatte

Nonostante questo, l'Atto presenta numerose lacune.

Esclude il trasporto. Esclude le microimprese di servizi. Esclude gli elettrodomestici.

Esclude qualsiasi obbligo sulle abitazioni. Esclude qualsiasi obbligo di accesso facilitato ad edifici e infrastrutture. Esclude il mondo reale dove le persone trascorrono la maggior parte del proprio tempo.

European Disability Forum, Novembre 2018.

Nonostante la mancanza di una legislazione di base che potrebbe guidare uno sviluppo positivo, il valore economico del mercato del turismo accessibile offre un chiaro incentivo ai settori pubblici e privati per investire in questo settore, non solo in quanto questione di interesse pubblico, ma anche come prezioso settore commerciale.

Come verrà illustrato nella prossima sezione, il settore turistico può ottenere significativi guadagni economici, se è in grado di offrire al potenziale target di turisti con bisogni specifici condizioni appropriate e confortevoli per viaggiare liberamente.

Indagini e studi di mercato a livello nazionale ed internazionale, dimostrano che il mercato potenziale rappresentato dalle persone con disabilità presenta cifre significative in merito al numero di persone interessate a viaggiare e stima un interessante ritorno economico per il settore turistico.³

La diversità dei turisti e la domanda di Turismo Accessibile

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ci sono circa 1 miliardo di persone con disabilità nel mondo. Ciò significa che circa il 15% della popolazione ha una disabilità fisica, mentale o sensoriale.

Sulla base di dati raccolti dall'OMS e dalla Banca Mondiale (World Report on Disability, 2011) esiste un'elevata correlazione tra l'invecchiamento e la disabilità. Le persone anziane (over 65) che non possono essere considerate "disabili" vivono spesso le medesime difficoltà nello svolgimento delle loro attività quotidiane. Per questo motivo sono spesso inseriti anche loro tra le persone con requisiti di accesso specifici.

Rappresentano una significativa e potenziale fonte di attività turistica, che può essere vantaggiosa per i paesi e le destinazioni turistiche, se questi adottano le misure necessarie per migliorare la loro accessibilità.

Questo potenziale diventa ancora più evidente se si considera il rapido invecchiamento della popolazione in corso. Nel 2015 617 milioni di persone nel mondo avevano età uguale o superiore ai 65 anni, l'8,5% della popolazione mondiale.

Si prevede che questo numero aumenti del 60% in soli 15 anni: nel 2030 1 miliardo di persone sarà anziana, il 12% della popolazione totale. La quota delle persone anziane continuerà a crescere nei successivi 20 anni: nel 2050 ci saranno 1,6 miliardi di persone anziane nel mondo, ovvero il 16,7% della popolazione mondiale.

A causa dell'invecchiamento della popolazione, aumenterà il numero di persone con requisiti di accesso specifici con la possibilità di viaggiare, aumentando così la domanda di ambienti, trasporti e servizi accessibili, che porterà molti benefici al settore turistico. La maggior parte della popolazione anziana infatti, ha un ottimo reddito e desidera viaggiare,

³ Letture consigliate:

- <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.2090>
- Economic Impulses of accessible tourism for All – Federal Ministry of Economic and Labour Germany 2004. Accessibility Market and stakeholder analysis – OSSATE /University of Surrey UK 2006

nel proprio paese o all'estero e le loro possibilità di spesa sono maggiori di quelle dei turisti in generale. Siccome molte persone con disabilità e persone anziane non sono più attive nel mondo del lavoro, hanno la possibilità di viaggiare nel corso dell'intero anno, cosa che potrà aiutare a ridurre la stagionalità della domanda.



Parapendio su sedia a rotelle, Portogallo

L'importanza numerica delle persone con requisiti di accesso specifici per il settore turistico è stata confermata dai risultati di uno studio pubblicato nel 2014, commissionato dalla Commissione Europea per fornire un quadro coerente dell'attuale e futura potenzialità della domanda di turismo in Europa e per stimarne l'impatto economico. Secondo lo studio, nel 2011 in Europa 138,6 milioni di persone avevano requisiti di accesso specifici (circa il 27% della popolazione europea): il 35,9% era disabile di età compresa tra i 15 e i 64 anni, e il 64,1% era anziano. Nel 2012 le persone con requisiti di accesso specifici hanno effettuato circa 783 milioni di viaggi, generando un valore di circa 356 miliardi e l'impiego di circa 8,7 milioni di persone.

Spinta dall'invecchiamento della popolazione, che in Europa è molto più alto che altrove, si prevede che la domanda aumenterà del 10% arrivando così a circa 862 milioni di viaggi entro il 2020, l'equivalente di una crescita annuale dell'1.2%.

Tuttavia, il potenziale complessivo potrebbe essere maggiore: se fosse infatti possibile aumentare l'accessibilità delle strutture turistiche, i viaggi potrebbero essere 1.231 milioni, con una crescita annuale del 43.6%.

Se l'accessibilità venisse migliorata in modo significativo, il totale economico generato da turisti dell'Unione con specifiche necessità potrebbe crescere del 36% rispetto all'attuale.

Inoltre, come la maggior parte delle persone, anche quelle con specifici requisiti di accesso viaggiano raramente da soli; al contrario, normalmente preferiscono o hanno bisogno di viaggiare con parenti o amici. Secondo lo studio citato in precedenza, in media, gli accompagnatori sono circa 1.9 milioni.

Quindi, il contributo economico del Turismo Accessibile sarà amplificato se verranno considerati anche gli accompagnatori.

I turisti con requisiti di accesso specifici e le persone anziane non costituiscono comunque un gruppo omogeneo. Per quanto riguarda le motivazioni di viaggio, non ci sono significative differenze. Tuttavia alcuni requisiti speciali devono essere tenuti in considerazione: la preparazione di un viaggio gioca un ruolo molto importante per questo gruppo. Ancora più importanti sono i consigli di amici e familiari, così come loro esperienze di viaggio.

Anche se le brochure e altri supporti cartacei sono ancora molto importanti, è abbastanza chiaro che internet, con le sue numerose opportunità di ricerca, gioca un ruolo fondamentale come fonte di informazioni.

Molti turisti con disabilità e turisti anziani, così come le famiglie con bambini, ricercano specifiche informazioni in merito all'accessibilità. La mancanza di informazioni di questo tipo è considerata una grande barriera. In particolare, le famiglie con bambini vogliono avere informazioni molto dettagliate in merito all'accessibilità di resort, hotel o strutture ricreative. Per tutti i gruppi è importante che queste informazioni siano reperibili su tutti i mezzi di informazione non solo su quelli dedicati a specifici gruppi. Per molti viaggiatori, la mancanza di consapevolezza del personale di servizio e la mancanza di conoscenza delle esigenze dell'ospite, è un problema che viene spesso citato. Questo vale anche per i

servizi ricettivi. Servizi insufficienti e mancanza di accessibilità sono ostacoli altrettanto importanti.⁴

Il Sistema del Turismo Accessibile

Per “destinazione turistica” si intende un sistema integrato di attrazioni e servizi oppure, meglio ancora, una serie di caratteristiche che attraggono i viaggiatori e li stimolano alla visita e alla permanenza in un dato luogo. Perché una località sia una destinazione turistica di successo occorre che le risorse presenti in una data zona (naturali, architettoniche, storiche) siano soddisfacenti per il mercato di riferimento e trasformate in vantaggi competitivi attraverso strategie di marketing che vadano a soddisfare i bisogni e le richieste, spesso complesse e diversificate, dei clienti/turisti.

La giusta combinazione che contribuisce a trasformare una località in “destinazione turistica” è rappresentata dalla sua catena di servizi turistici che non solo evidenzia i prodotti e i servizi ma anche la loro correlazione. Infatti, non è sufficiente offrire dei panorami spettacolari, acque cristalline e una costa meravigliosa: per attrarre i turisti è necessario fornire un complesso di prodotti che incontrano le richieste dei clienti e che siano relativi alla ricettività (ospitalità e ristorazione) ma anche all'intrattenimento, al divertimento, allo sport e alla cultura.

Tutti i servizi e le attrazioni che contribuiscono a creare una destinazione turistica vanno al di là di quanto generalmente viene percepito. È necessario capire che ciascun anello della catena dei servizi influenza e dipende dagli altri elementi: se uno è debole dal punto di vista della fruizione, può compromettere l'intera esperienza turistica del cliente.

⁴ Lettura consigliata: [Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – GFK and Partners](#)



La catena del turismo accessibile è forte come il suo anello più debole

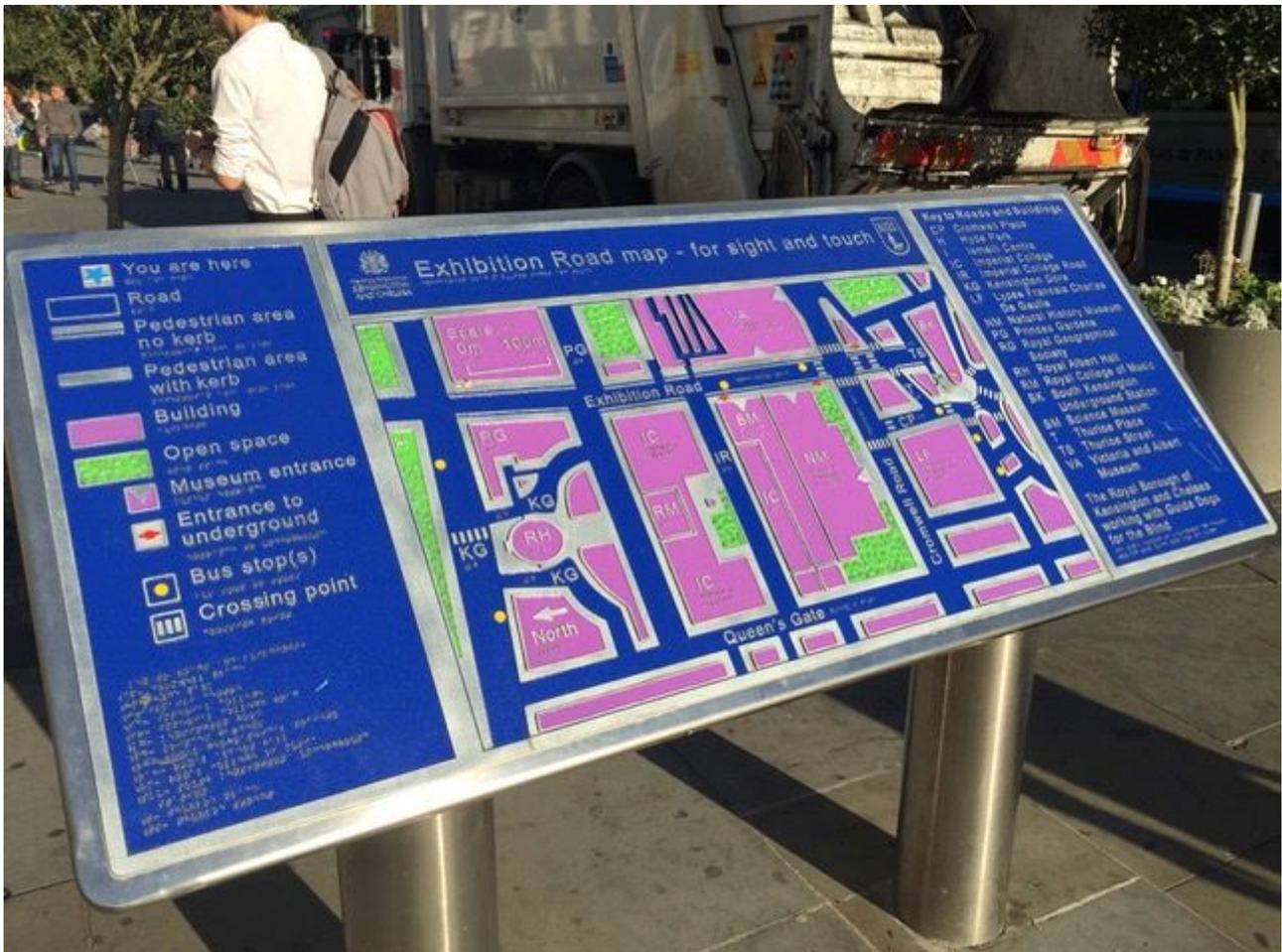
Le conseguenze possono avere un impatto diretto sulla gestione delle aziende turistiche: un cliente non soddisfatto non solo non userà quel servizio in futuro ma soprattutto sarà una “voce negativa”, in un periodo in cui le opinioni degli utenti vengono valutate come qualificate e attendibili. Naturalmente l’imprenditore singolo non può controllare tutti gli anelli della catena; diventa pertanto fondamentale coinvolgere tutti quelle componenti, del settore pubblico e privato, che hanno voce in capitolo rispetto alle scelte strategiche e ai provvedimenti per lo sviluppo e la riqualificazione della destinazione turistica. Sicuramente l’offerta di servizi per il turismo accessibile deve essere adeguata e di qualità a livello di ciascun singolo imprenditore e sufficiente in caso di aumento della domanda, in modo da avere un mercato attivo e rispondente alle necessità della clientela.

Nel 2014 la Commissione Europea ha individuato un gruppo di ricercatori provenienti da tutta Europa, tra cui ENAT, per fare uno studio intitolato “Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe”; parte della ricerca è stata dedicata ad analizzare i siti web europei sul turismo per verificare la presenza e il tipo di informazioni relative all’offerta di servizi per il turismo accessibile. Sono stati identificati tre tipi di informazioni:

- Raccolta e sistematizzazione di informazioni sull’accessibilità già esistenti: un grande numero di servizi per il turismo accessibile è raccolto in un unico luogo (virtuale) e le informazioni sono accessibili a viaggiatori con bisogni specifici

- RegISTRAZIONI individuali di aziende che offrono servizi di turismo accessibile raccolti attraverso lo strumento web Pantoo.org, progettato in modo specifico per questo motivo
- Fornitori e servizi raccolti da fonti terze che forniscono informazioni su destinazioni turistiche: hotel.com affiliato di Expedia Inc, Accessible.net, database on line sviluppato dalla francese Kernix e altri servizi informativi, e altri servizi turistici on line nazionali o regionali.

Questa indagine su larga scala ha fornito per la prima volta una panoramica sui servizi di turismo accessibile presenti in Europa rispetto al totale dei servizi esistenti.



Mapa tattile di una mostra, Regno Unito

Si stima che circa 3.4 milioni siano le imprese attive nel settore turistico in Europa (dato del 2010); il totale delle persone occupate corrisponde all'11% delle persone che lavorano nell'economia aziendale non finanziaria e al 25% delle persone occupate nel settore dei servizi in generale. Inoltre, più di un'impresa su due del settore turistico opera nei servizi di ristorazione o ricettivi.

L'attività di mappatura che faceva parte di questo studio ha registrato 313.286 servizi di

turismo accessibile nell'Europa dei 28 stati membri, costituenti circa il 9.2% del totale del settore turistico, mentre studi già esistenti rilevavano 224.036 servizi.

Mentre lo studio si concentrava sull'offerta di servizi per il turismo accessibile, la domanda in questo settore veniva analizzata da uno studio parallelo le cui cifre sono state sopra riportate.

Partendo quindi da queste stime possiamo affermare che la domanda di servizi di turismo accessibile raggiunga il 37% del mercato totale dei viaggi. Confrontando questa cifra con la stima del 9.2% relativa ai servizi già disponibili possiamo stimare nel 27.8% il divario da colmare.

E' inoltre probabile che il divario tra domanda e offerta di servizi per il turismo accessibile sia destinato ad aumentare nei prossimi anni: secondo lo studio portato avanti parallelamente alla nostra indagine, ci si attende un aumento della domanda del 24.2% da qui al 2020. In assenza di cambiamenti nell'offerta, circa 1.2 milioni di imprese turistiche dovranno attrezzarsi in futuro per incontrare le richieste della domanda.

Esaminando queste cifre, è evidente che l'aumento della domanda di servizi in turismo accessibile dovrebbe portare a un maggior focus su queste tematiche come fattore competitivo nel settore turistico. Dobbiamo tuttavia ricordare che per sfruttare al meglio questo potenziale, tutti gli anelli della catena dei servizi turistici dovrebbero prestare attenzione ai temi dell'accessibilità prima, durante e dopo il viaggio del cliente, dalla sua pianificazione al ritorno a casa.

Questo implica il coinvolgimento di molti soggetti dell'industria turistica: non solo i servizi ricettivi ma anche la ristorazione, trasporti, musei, monumenti, impianti sportivi, servizi di accoglienza e informazioni, eventi, guide e accompagnatori.. etc..

È necessario comprendere che ciascun anello della catena dei servizi turistici influenza e dipende dagli altri e che se un anello è debole rispetto alla qualità e all'esperienza offerta al cliente, l'intera vacanza può risultare compromessa. Tutti gli anelli devono essere concatenati in modo che il turista possa sperimentare servizi accessibili nel corso del suo viaggio, passando da un'attrazione all'altra senza alcuna difficoltà.

Un hotel senza barriere ma situato in una località priva di attrazioni culturali e ricreative accessibili a persone con necessità specifiche può non attirare questo tipo di clientela pur essendo un hotel fruibile e accessibile.

Lo stesso si applica a un monumento o museo accessibile ma che non può essere raggiunto da idonei mezzi di trasporto o che non ha nei dintorni strutture recettive per persone con bisogni specifici.

Le destinazioni turistiche dovrebbero pertanto creare prodotti e servizi per il "Turismo per Tutti", onnicomprensivi e in cui tutti gli anelli della catena dei servizi siano di facile accesso

(sistemi di prenotazione, trasporti, alloggio..).

Occorre aggiungere che una destinazione turistica che soddisfa le necessità dei visitatori con specifiche necessità, assicura una buona qualità dei servizi anche per tutta la clientela in generale e aumenta la qualità della vita quotidiana della popolazione locale.

Alcuni esempi illustrano meglio questo aspetto: una rampa costruita per facilitare l'accesso a un hotel, ristorante, museo, o negozio è essenziale per persone in carrozzina ma, allo stesso tempo, rende l'accesso più comodo e semplice anche per chiunque si muova con bagagli, passeggini o deambulatori.

Una stanza di hotel ampia a sufficienza per una sedia a rotelle è una stanza comoda per chiunque. Un menu o pieghevole predisposto con caratteri grandi e colori contrastanti lo rende leggibile a tutti, non solo a persone con problemi di vista. Quando lungo un sentiero o in un parco o sito storico si trovano panchine e posti a sedere è comodo per tutti.

Il valore aggiunto dell'accessibilità è stato sintetizzato da Ambrose e Veitch (ENAT) con il seguente diagramma:



Benefici dell'accessibilità nelle imprese turistiche

Da ultimo è importante ricordare che ogni turista può avere delle necessità particolari, non si tratta di un gruppo omogeneo o di un segmento di mercato separato ma di differenti

segmenti di mercato. Ad esempio, parlando delle motivazioni a viaggiare, come ogni altro turista, abbiamo tra coloro con necessità particolari chi viaggia per motivi culturali, chi vuole praticare uno sport, chi ha bisogno di vacanze rilassanti o divertenti, chi è alla ricerca di esperienze emozionanti e via dicendo.

Tutti condividono tuttavia la necessità di trovare offerte che possano provvedere alle loro richieste di accessibilità che hanno origine dalle loro condizioni particolari che possono differire da quelle altrui a seconda delle difficoltà personali permanenti o temporanee che si trovano ad affrontare.

E, soprattutto, hanno bisogno di personale preparato che comprenda le loro necessità e sappia come affrontarle.⁵

⁵ Lettura consigliata:

https://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/06/09/guissette-and-li_eu-accessible-tourism_economic-demand-study.pdf

Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services. (220/PP/ENT/PPA/12/6491) 02 April 2015 <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1740>

Il concetto di Design for all e Universal Design

Design for all



Spiaggia Accessibile, Grecia

L'obiettivo di garantire una piena accessibilità all'ambiente costruito è stato riconosciuto internazionalmente dalle Nazioni Unite, già nel 1993, attraverso le "Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities" ("Regole standard per l'eguaglianza di opportunità per le persone con disabilità"). In seguito, architetti, designer e sostenitori dell'accessibilità europei hanno posto particolare enfasi sulla filosofia del "Design for All" ("progettazione per tutti) quale approccio che può contribuire alla piena accessibilità. Il Design for All ha le sue radici in Scandinavia ma concetti simili (Universal Design, Inclusive Design..) si sono sviluppati in parallelo in altre parti del mondo. Il Design

for All è una metodologia progettuale che ha l'obiettivo di fornire a tutti uguali opportunità di partecipazione alla vita sociale. Per raggiungere questo obiettivo tutto quanto è progettato dalle persone per le persone (l'ambiente costruito, oggetti di utilizzo quotidiano, servizi, cultura e informazioni) deve essere accessibile, comodo da usare e rispondente alle diversità che continuamente si evolvono (EIDD – Design for All Europe 2004)

In generale l'obiettivo del Design For All si può raggiungere in tre modi:

1. Progettando oggetti, servizi e applicativi che siano utilizzabili dal maggior numero di persone senza alcuna modifica
2. Progettando oggetti facilmente adattabili a tipi di utilizzatori differenti (es. adattandone l'interfaccia)
3. Standardizzando i prodotti per renderli compatibili con attrezzature specialistiche (es. ausili per disabili)

Quando immaginiamo di rendere le attività turistiche pienamente accessibili si rende necessario analizzarle per capirne la tipologia: attività all'aria aperta o attività che si svolgono al chiuso. È chiaro a tutti che una piena accessibilità è più difficile da raggiungere quando le attività hanno luogo all'aperto in un ambiente naturale. Al contrario, dove le attività si svolgono in un contesto artificiale, o ambiente costruito, le barriere sono, almeno in linea di principio, facilmente rimuovibili oppure, applicando i principi del Design for All, evitate.

Una chiara strategia rispetto alle linee guida e alla segnaletica facilita tutti coloro la cui mobilità dipende dalla presenza di segnaletica: laddove si intende utilizzare un tipo di tecnologia innovativa dovrebbe essere semplice installare dispositivi che rimuovono le barriere o le prevengono.

“Design for All è il design per la diversità umana, l'inclusione sociale e l'uguaglianza. Questo approccio olistico ed innovativo costituisce una sfida creativa ed etica ad ogni designer, progettista, imprenditore, amministratore pubblico e leader politico.” (EIDD – Design for All Europe, 2004).

Universal Design

Ron Mace, creatore del termine “Universal Design”, era un architetto americano che ha influenzato il pensiero internazionale del design. Per la maggior parte della sua vita, ha usato la sedia a rotelle e ha capito che stava cercando di vivere in un mondo che non era progettato per lui.

A partire dai primi anni '70, ha avuto l'opportunità di mostrare il concetto di “design

accessibile” e ha colto ogni occasione per educare al tema altri architetti.

I suoi libri illustrati hanno dato un volto umano agli standard tecnici, hanno esortato all'utilizzo di una progettazione creativa e hanno illuminato la politica pubblica.

I suoi progetti architettonici, i libri, i disegni, le fotografie e i suoi studenti sono un'eredità che continuerà a cambiare il mondo.

Quando morì improvvisamente nel giugno 1998, Mace aveva appena sperimentato lo straordinario rispetto e l'entusiasmo di più di 450 persone provenienti da 19 paesi, che hanno partecipato alla Prima Conferenza Internazionale su l'Universal Design. Ha anche giocato un ruolo importante nel cambiamento del codice di costruzione della Carolina del Nord, che divenne un modello nazionale.

“Universal Design” - è la progettazione di prodotti e ambienti utilizzabili da tutti, con la maggiore estensione possibile, senza necessità di adeguamenti o di soluzioni speciali

“Universal Design” è un insieme di indicazioni per la progettazione di luoghi, cose, informazioni, comunicazione e politiche che possano essere utilizzabili dal maggior numero possibile di persone, senza che siano progettate separatamente per loro. Non è uno stile, ma un orientamento verso qualsiasi progetto di progettazione che inizia a partire dalla responsabilità nei confronti dell'esperienza dell'utente.”

- *Ron Mace*

Mace ha formulato 7 principi dell'Universal Design:

1. Equità: il progetto deve essere utile e commerciabile per persone con abilità diverse.
2. Flessibilità: Il progetto si adatta ad una vasta gamma di preferenze e abilità individuali.
3. Semplicità: l'uso del progetto deve essere facile da capire, a prescindere dall'esperienza, dalle conoscenze, dalle capacità di linguaggio o dalla concentrazione dell'utente in quel momento
4. Percettibilità: Il progetto deve comunicare la necessaria informazione all'utente, senza riguardo delle condizioni dell'ambiente o alle abilità sensoriali dell'utente
5. Tolleranza all'errore: Il progetto deve minimizzare i rischi e le conseguenze negative e accidentali o le azioni non volute.
6. Contenimento dello sforzo fisico: Il progetto deve poter essere usato efficientemente e in modo confortevole con un minimo di fatica.
7. Misure e spazi sufficienti: devono essere forniti un'appropriata dimensione ed un appropriato spazio per il raggiungimento, il trattamento e l'uso a prescindere dalle dimensioni del corpo, dalla postura e dalla mobilità.

Nonostante questi principi siano simili a quelli del concetto di “Design for All”, emerso qualche anno dopo in Europa, l'elaborazione delle pratiche di “Universal Design” ha

prestato minore attenzione all'integrazione di misure tecnologiche assistive, come parte di un mix di soluzioni potenzialmente necessarie all'elaborazione di progetti di design veramente accessibili a tutti.

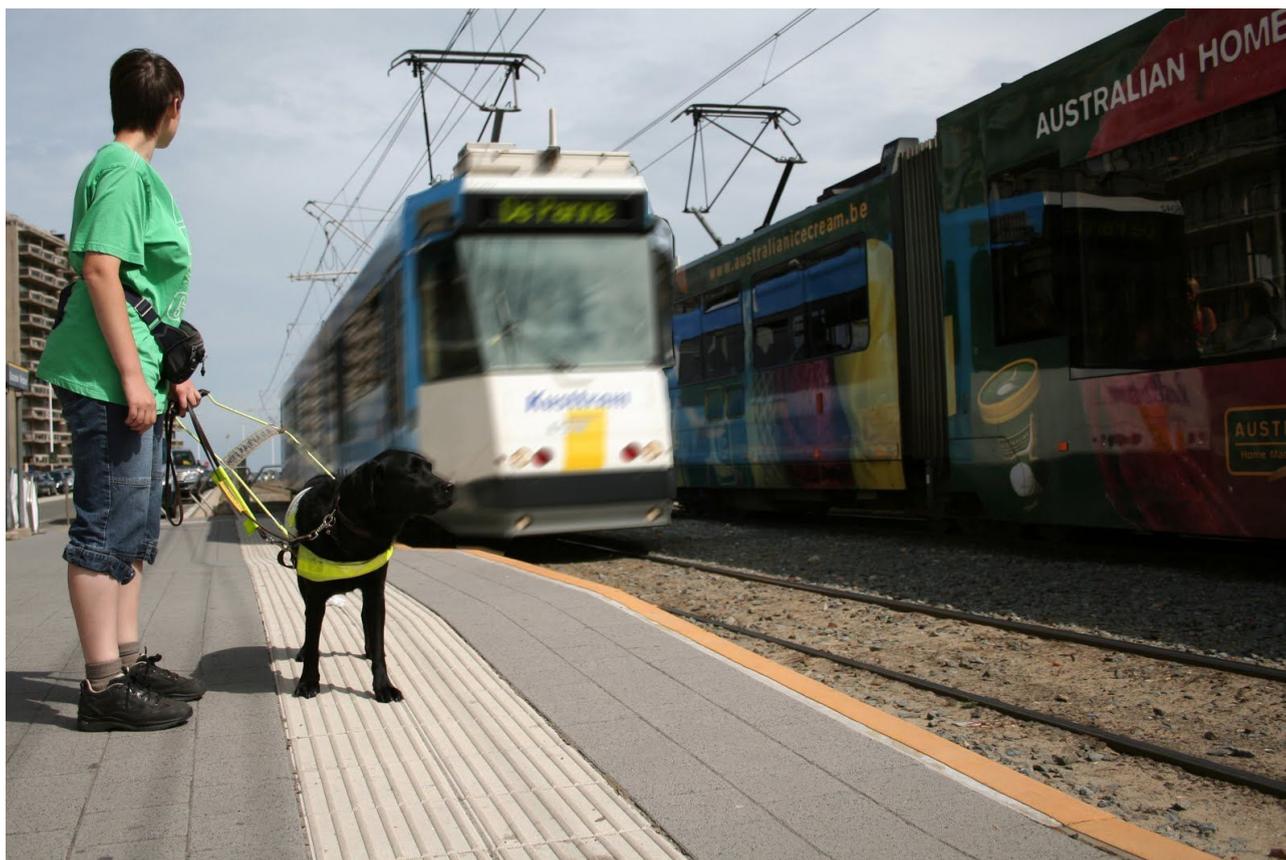
Il concetto di Universal Design è stato applicato ad una vasta gamma di prodotti, ambienti e servizi nel corso degli anni, tra i quali pianificazione urbana, elettrodomestici, veicoli e trasporto, app e molti altri.



Museo Accessibile, Grecia

Un'introduzione ai 7 principi dell'Universal Design è stata elaborata da Scott Rains nel suo "Slideshare" del 2007. (Alcune slide oggi sembrano scomparse, ma il loro testo è riportato nelle note).

Il Turismo Accessibile nel quadro legislativo



Belgio, non vedente con cane guida

Tutto ciò che accade a livello internazionale ed europeo in materia di diritti delle persone in generale e dell'accessibilità in particolare, ha sempre effetti a breve o lungo termine a livello nazionale e locale nella maggior parte degli Stati Membri dell'Unione Europea. L'attenzione generale ai temi della disabilità è iniziata alla fine degli anni '80 grazie a numerose iniziative intraprese dalle Nazioni Unite che già nel 1975 avevano adottato una risoluzione contenente una dichiarazione dei diritti delle persone con disabilità.

1981 - “Anno delle Persone con Disabilità” delle Nazioni Unite

Il punto di svolta è stato nel 1981, definito “Anno delle Persone con Disabilità” dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite. Iniziò così il “Decennio delle Persone con Disabilità” (1983-1992).

Il 20 dicembre 1993, l'Assemblea Generale dell'ONU ha adottato la risoluzione che

contiene le “Norme standard sulle pari opportunità delle persone con disabilità”. Nonostante le norme non abbiano un potere giuridico vincolante, costituiscono una raccomandazione molto forte per i Governi dei vari Paesi per promuovere politiche volte a garantire pari diritti alle persone con disabilità.



Francobolli emessi per l'anno europeo della disabilità, 1981

Il documento, nato dall'esperienza acquisita nel corso del “Decennio delle Persone con Disabilità”, copre molti aspetti della vita delle persone con disabilità, e contiene una serie di regole raggruppate in quattro tematiche:

- condizioni preliminari per una piena partecipazione
- aree di intervento per la realizzazione delle pari opportunità
- misure di attuazione
- meccanismo di controllo

A titolo di esempio, quattro di queste norme sono direttamente collegate al settore turistico:

- Norma 1. Accrescimento della consapevolezza. Gli Stati dovrebbero intraprendere un'azione per accrescere nella società la consapevolezza riguardo alle persone con disabilità, i loro diritti, i loro bisogni, il loro potenziale e il loro contributo attraverso campagne, pubblicità tramite mass media, distribuzione di informazioni, programmi pubblici di formazione, e così via.
- Norma 5. Accessibilità. Gli Stati dovrebbero introdurre programmi d'azione per rendere

accessibili gli ambienti fisici; trovare gli strumenti per rendere accessibile l'informazione e la comunicazione, agevolare l'accesso agli ambienti.

- Norma 10. Cultura. Gli Stati provvederanno affinché le persone con disabilità siano integrate e possano partecipare in attività culturali su basi paritarie.
- Norma 11. Attività Ricreative e Sport. Gli Stati dovrebbero avviare misure per rendere accessibili alle persone con disabilità le spiagge, gli hotel, i centri sportivi, ecc. Tutte le organizzazioni legate a turismo e attività di tempo libero dovrebbero offrire i propri servizi a tutti, tenendo conto delle particolari necessità delle persone con disabilità.

La Convenzione ONU per i Diritti delle Persone con Disabilità

Nell'agosto del 2006 è stata adottata la Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità.

Un Trattato Internazionale obbligatorio, vincolante e con potenzialità coercitive, grazie al quale i diritti e le libertà delle persone con disabilità vengono garantiti, e che diventa il primo trattato sui diritti umani approvato nel ventunesimo secolo.

Indubbiamente porta ad un miglioramento, dal punto di vista pratico, del modo in cui verranno trattate le persone con disabilità.

L'obiettivo della Convenzione era quello di sviluppare dettagliatamente i Diritti delle Persone con Disabilità e di stabilire un codice di applicazione affinché questi diritti potessero essere efficaci.

Il Trattato include, le "Norme standard sulle pari opportunità delle persone con disabilità" del 1993. Tutti i Paesi che hanno ratificato il trattato, sono tenuti a modificare o abolire leggi che non siano conformi ai requisiti di questo trattato, in termini di pari opportunità, e di provvedere più risorse possibili, se necessario anche a livello di cooperazione internazionale.

La Convenzione è ispirata ad un nuovo approccio relativo alla disabilità, che attribuisce la condizione dei disabili all'esistenza di barriere di diverso tipo, che impediscono la loro partecipazione alla società in modo uguale a tutti e il suo scopo principale dovrebbe essere il superamento di tali ostacoli.

L'accessibilità per tutti, l'utilizzo di strutture recettive accessibili, il rafforzamento del ruolo delle organizzazioni di rappresentanza e l'applicazione del tema dell'accessibilità in tutti i processi di sviluppo, sono quindi le priorità sulle quali si basa la Convenzione.

Queste priorità mirano a garantire fondamenti essenziali, come la dignità, l'uguaglianza e la non discriminazione, l'autonomia individuale, la partecipazione e l'inclusione alla società, l'accettazione della disabilità come parte della diversità umana.

Sebbene la maggior parte dei diritti riconosciuti nella Convenzione siano sanciti anche in altri accordi relativi ai diritti umani applicabili alle persone disabili, la Convenzione presenta un significativo valore aggiunto come integrazione al quadro legislativo esistente, per l'effettiva attuazione del principio di uguaglianza.



Persona in carrozzina di fronte a un edificio non accessibile, Bruxelles

Dal 26 novembre 2009 la Convenzione è diventata legge in Unione Europea a seguito della ratifica del documento da parte del Consiglio dell'Unione Europea. L'azione ha obbligato gli Stati Membri a prendere in considerazione i diritti definiti nella Convenzione, non solo da un punto di vista legislativo, ma anche per stabilire azioni volte alla realizzazione degli obiettivi della Convenzione.

In particolare, l'Articolo 30 - Partecipazione alla vita culturale, alla ricreazione, al tempo libero e allo sport - è direttamente collegabile alla possibilità che ciascun cittadino abbia accesso a qualsiasi proposta turistica.

Il capitolo 1 dell'articolo dice:

Gli Stati Parte riconoscono il diritto delle persone con disabilità a prendere parte su base di uguaglianza con gli altri alla vita culturale e dovranno prendere tutte le misure appropriate per assicurare che le persone con disabilità:

- a) godano dell'accesso ai materiali culturali in formati accessibili;
- b) abbiano accesso a programmi televisivi, film, teatro e altre attività culturali, in forme accessibili;
- c) abbiano accesso a luoghi di attività culturali, come teatri, musei, cinema, biblioteche e servizi turistici, e, per quanto possibile, abbiano accesso a monumenti e siti importanti per la cultura nazionale.

Gli Stati sono di conseguenza obbligati a mettere in atto misure appropriate ad assicurare che tutte le persone con disabilità abbiano accesso alle proposte turistiche, culturali e di tempo libero.

Sviluppo Sostenibile e Turismo Accessibile

Al meeting delle Nazioni Unite su “Sviluppo e Disabilità” tenutosi nel 2013 e che ha visto la partecipazione di numerosi capi di stato, sono stati discussi i collegamenti tra sviluppo e disabilità ed è stata richiamata l'attenzione sull'inserimento del tema della disabilità nell'agenda per lo sviluppo globale. Nel documento di sintesi dell'incontro, l'accessibilità è stata identificata come uno tra i temi chiave.

Inoltre, nel suo messaggio per la Giornata Mondiale dell'Habitat del 2013, il segretario generale delle Nazioni Unite Ban Ki-Moon lanciò un appello alla comunità internazionale per rendere le città più accessibili per tutti.

La recente “Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile” contenente un programma di azione e un elenco di 17 obiettivi da raggiungere entro il 2030 focalizza l'attenzione, all'obiettivo n. 11, sul “Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili”. L'obiettivo richiama l'accessibilità e la sostenibilità dei trasporti, l'urbanizzazione inclusiva, l'accesso a spazi pubblici e verdi comprendendo il turismo e il tempo libero.

Come già citato, il rapporto 2011 dell'Organizzazione Mondiale del Turismo (UNWTO), aveva previsto un aumento e uno sviluppo sostanziale del settore turistico, con una previsione di 1.8 miliardi di turisti entro il 2030. Città e servizi turistici accessibili assicurerebbero pertanto la piena inclusione sociale ed economica di tutte le persone col vantaggio di promuovere abitudini di viaggio più sostenibili per tutti.



Percorso ciclistico, Belgio

UNWTO ha sottolineato in seguito anche i collegamenti significativi tra il turismo e gli obiettivi di sviluppo sostenibile, inclusi in tre fra i 17 previsti:

Obiettivo 8 “Lavoro Dignitoso e Crescita Economica”: entro il 2030 “concepire e implementare entro il 2030 politiche per favorire un turismo sostenibile che crei lavoro e promuova la cultura e i prodotti locali”.

Obiettivo 12 “Consumo e Produzione Responsabili”: entro il 2030 “Sviluppare e implementare strumenti per monitorare gli impatti dello sviluppo sostenibile per il turismo sostenibile, che crea posti di lavoro e promuove la cultura e i prodotti locali”.

Obiettivo 14 “Vita sott’acqua”: Entro il 2030, aumentare i benefici economici dei piccoli stati insulari in via di sviluppo e dei paesi meno sviluppati, facendo ricorso a un utilizzo più sostenibile delle risorse marine, compresa la gestione sostenibile della pesca, dell’acquacoltura e del turismo.

Legislazione Europea

Convenzione europea per i diritti fondamentali e la Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali

Dalle istituzioni dell'Unione Europea viene riconosciuto il diritto di tutti all'uguaglianza di fronte alla legge, nonché la protezione contro le discriminazioni che è inserita sia nella Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea e nella Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali.

L'Unione Europea riconosce il diritto ad uno stile di vita indipendente, ad un'occupazione e alla sicurezza. Riconosce anche che l'accesso ad opportunità e benefici derivanti da tempo libero, viaggi e turismo, non debba essere negato ai cittadini con disabilità, con attenzione alle condizioni di comodità e sicurezza, come non è negato ad altri cittadini europei.

Articolo 13 – Trattato Costituzionale dell'Unione Europea

L'articolo 13 del Trattato Costituzionale dell'Unione Europea autorizza il Consiglio a “adottare misure appropriate per combattere la discriminazione basata su sesso, razza o origini etniche, religione o credo, disabilità, età o condizione sessuale”.

2003, Anno Europeo delle Persone con Disabilità

Il Consiglio dell'Unione Europea ha istituito il 2003 come Anno Europeo delle Persone con Disabilità. Nel corso dell'anno all'interno di ciascuno Stato Membro sono state realizzate campagne di sensibilizzazione contro le discriminazioni verso le persone con disabilità, e sono stati promossi scambi di buone pratiche legate al settore. Il tutto ha avuto conseguenze molto positive per il settore dell'industria turistica e ci sono stati molti cambiamenti, sebbene molti altri siano ancora necessari.

2007, Anno Europeo delle Pari Opportunità per Tutti

Il Consiglio dell'Unione Europea ha dichiarato il 2007 come l'Anno Europeo delle Pari Opportunità per Tutti, con l'obiettivo di sensibilizzare al tema del rifiuto di comportamenti discriminatori e per informare la cittadinanza in merito ai propri diritti e doveri.

In linea con gli obiettivi dell'anno, possiamo sottolineare come esempio la pubblicazione dei diritti dei passeggeri nel trasporto aereo e ferroviario, così come altre direttive pubblicate in merito ad altri mezzi di trasporto. Questo può aiutare le aziende del settore turistico europeo a conoscere quali passi realizzare e quali misure attuare affinché i propri prodotti e servizi possano essere utilizzati da tutti i clienti, con pari opportunità.



Parlamento Europeo

Adozione della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità

La Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità e il relativo Protocollo Opzionale è stata adottata il 13 dicembre 2006.

La Convenzione è il primo strumento internazionale obbligatorio e vincolante che identifica gli standard minimi per i diritti delle persone con disabilità ed è la prima convenzione sui diritti umani alla quale prende parte l'Unione Europea.

A novembre 2009 il Consiglio d'Europa ha adottato la convenzione, che è entrata in vigore il 22 gennaio 2011.

Gli elementi chiave della Convenzione ONU si riflettono della **Strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020**.

Strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020

Il 15 novembre 2010, la Commissione Europea ha adottato la Strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020, con l'obiettivo di superare le barriere che impediscono alle persone con disabilità di partecipare alla società con pari opportunità.

La strategia è strutturata in otto aree di azione da portare avanti congiuntamente con gli

Stati Membri in tema di accessibilità, partecipazione, uguaglianza, occupazione, educazione e formazione, protezione sociale, salute e politica estera. Il documento di lavoro della Commissione Europea presenta specifici obiettivi identificati nella strategia e le azioni previste per raggiungerli. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito della Commissione Europea <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137&langId=it>

The European Accessibility ACT (2015-2018)

L'Unione Europea ha lavorato dal 2015 ad una proposta di legge che possa rendere accessibili diversi prodotti e servizi in Europa: lo "European Accessibility ACT".

Sfortunatamente i tempi di discussione sono stati molto lunghi.

Il 2 dicembre 2015, La Commissione Europea ha pubblicato una proposta di European Accessibility Act. Una volta adottata, avrebbe dovuto elaborare prodotti e servizi con gli stessi requisiti di accessibilità. Attualmente però non esiste una legislazione europea specifica in materia di accessibilità per persone con disabilità.

Molte organizzazioni europee hanno portato avanti campagne affinché lo European Accessibility Act diventasse legge vincolante. L'atto è stato proposto sotto forma di Direttiva, cosa che ha valore vincolante poichè in questo modo gli Stati Membri hanno l'obbligo di recepirlo nella legislazione del proprio paese.

Purtroppo, l'ultimo accordo provvisorio raggiunto l'8 novembre 2018, si occupa soltanto di accessibilità digitale, lasciando fuori il "mondo reale", quello in cui le persone vivono.

Lo European Accessibility Act aggiunge nuovi requisiti minimi a prodotti come computer, smartphone, TV, sportelli bancomat, terminali di pagamento, e-book, e-reader, siti web e applicazioni per cellulari. Lo stesso numero di emergenza 112 e i servizi di telefonia dovranno essere accessibili in tutta Europa.

Mancano quindi aspetti essenziali all'interno dell'atto.

Esclude i trasporti, i servizi offerti dalle micro-imprese, gli elettrodomestici. Esclude qualsiasi obbligo di accessibilità per edifici e infrastrutture. Esclude il mondo reale, nel quale le persone trascorrono la propria vita.

L'adozione di una legge sull'accessibilità che assegna obblighi anche agli edifici, ai trasporti, alle piccole imprese, sarebbe un grande passo di inclusione delle 80 milioni di persone con disabilità che vivono in Europa, in linea con la Convenzione delle Nazioni Unite per i Diritti delle Persone con Disabilità che l'Unione Europea e tutti gli Stati Membri hanno ratificato.

La speranza al termine del 2018, era che avvenisse una revisione dell'Atto, prima della sua adozione. Diversamente, sarebbe spettato a ciascun Paese Membro, attuare individualmente molti cambiamenti legislativi, necessari per creare un'Europa davvero intenta a difendere i diritti di tutti i suoi cittadini.

Riferimenti

Turismo per Tutti

Il Codice Mondiale di Etica del Turismo, adottato mediante risoluzione dall'Assemblea Generale dell'Organizzazione Mondiale del Turismo di Santiago del Cile (27 settembre - 1 ottobre 1999), ha come obiettivo fondamentale quello di promuovere un turismo responsabile, sostenibile e accessibile a tutti e si rivolge a operatori turistici a vario livello per favorire il miglioramento e lo sviluppo del settore tenendo conto dell'impatto sull'ambiente e le persone.

Può essere consultato qui: <http://www.ontit.it/opencms/opencms/ont/it/documenti/02289>



Via pedonale accessibile a tutti, Barcellona

Nel 2013 l'Organizzazione Mondiale del Turismo ha emanato le "Raccomandazioni per un Turismo accessibile" che contiene un quadro generale di tutti gli aspetti legati all'esperienza turistica (viaggio, alloggio, informazioni etc), integrando i principali concetti della convenzione ONU dei diritti delle persone con disabilità e l'Universal Design.

È consultabile qui: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284417896>

Facendo seguito a un documento precedente, nel corso del summit "Destinations for All" tenutosi a Montreal nel 2014, i partecipanti hanno rilasciato la dichiarazione "A world for Everyone: Declaration from the World Summit on Destinations for All", con una serie di proposte a decisori politici e operatori del settore per rendere l'ambiente, i trasporti e servizi adatti per tutti i visitatori e cittadini.

Può essere consultato qui <http://www.destinationsforall2014.com/en/declaration>

Studi, analisi di mercato e buone prassi nel Turismo per Tutti



Rampa per accedere ad aeromobile, Kerry, Irlanda

Accessibility Market and Stakeholders Analysis, One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE - 2005)

http://www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf

Accessible Tourism: Concepts and Issues by Buhalis D. and Darcy, S., 2010.

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1036>

Accessible Tourism – The Ignored Opportunity by Souca Maria Luiza, 2010.

<http://anale.steconomieuoradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf>

Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism by Buhalis, D., Darcy s. and Ambrose, I., 2012.

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1277>

Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – Final Report Summary

<http://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/07/06/study-a-economic-impact-and-travel-patterns-of-accessible-tourism-in-europe---fi.pdf>

EU Study: Mapping the Skills and Training Needs to Improve Accessible Tourism Services in Europe, European Commission, 2014

<http://www.t-guide.eu/?i=t-guide.en.publications.1596>

EU Study: Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe, European Commission, 2015

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1740>

New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism by Elisa Alén, Trinidad Domínguez and Nieves Losada, 2012.

<http://cdn.intechopen.com/pdfs/35523.pdf>

Universal Design for Customer Engagement Toolkit

<http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Engagement-in-Tourism-Services/>

La disabilità



Persone con disabilità al British Museum, Londra

www.edf-feph.org/ - sito web del European Disability Forum.

<http://www.who.int/classifications/icf/en/> - Pagina dell'Organizzazione Mondiale della Sanità che introduce una Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute, che permette di misurare questi temi a livello internazionale.

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/> - Pagina delle Nazioni Unite che introduce a diversi temi legati alla disabilità, come l'accessibilità, le pari opportunità e il pari diritto di partecipazione.

I diritti delle persone con disabilità

Norme standard sulle pari opportunità delle persone con disabilità, delle Nazioni Unite (1993)

è uno dei più importanti documenti internazionali relativi ai diritti delle persone con disabilità. La sua adozione è da parte dell'Assemblea Generale dell'ONU è stata uno dei più importanti risultati ottenuti durante il Decennio delle Persone con Disabilità.

Il documento può essere consultato qui:

<http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm> o, in formato PDF all'indirizzo

<http://www.independentliving.org/standardrules/StandardRules.pdf>

La **Dichiarazione di Barcellona** è stata elaborata a marzo 1995 durante il Congresso Europeo "La Città e i Disabili".

Questo documento sottolinea fortemente che l'interazione tra le persone e l'ambiente crea disabilità e raccomanda un focus privilegiato su questo tema in modo da garantire pari opportunità per tutte le persone con disabilità.

Le città che aderiscono alla Dichiarazione si impegnano ad intraprendere una serie di azioni per promuovere il rispetto dei diritti delle persone con disabilità.

La Dichiarazione può essere consultata al sito:

<http://www.bcn.cat/ciutat-disminucio/en/index.html>

La **Dichiarazione di Madrid sulla Discriminazione** (2003) è stata rilasciata durante il Congresso Europeo sulla Disabilità, in concomitanza della proclamazione del 2003 come Anno Europeo delle Persone con Disabilità.

Il documento fornisce un quadro internazionale per azioni che possono essere intraprese a tutti i livelli (europeo, nazionale, regionale) per contrastare le discriminazioni contro le persone con disabilità.

Il documento è consultabile al sito:

<http://ifglobal.sitehosting.be/uploads/documents/Madrid%20Declaration%202002.pdf>

La Convenzione delle Nazioni Unite per i Diritti delle Persone con Disabilità e il suo Protocollo Opzionale sono stati adottati adottato nel 2006 e entrati in vigore nel 2008. E' il risultato di decenni di lavoro ed esperienze delle Nazioni Unite in materia di disabilità, diritti ed inclusione. Consultabile all'indirizzo:

<http://nodiscriminazione.regione.puglia.it/download/NormativaInternazionale/Convenzione-ONU-sui-diritti-delle-persone-con-disabilit.pdf>

La Strategia Europea sulla Disabilità 2010-2020: Un rinnovato impegno per un'Europa senza barriere è il risultato di documenti ed esperienze precedenti che hanno fornito un quadro di azione a livello europeo per il miglioramento della vita delle persone con disabilità. Consultabile al sito:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52010DC0636&from=EN>

La maggior parte dei documenti precedentemente citati non sono giuridicamente vincolanti. Le legislazioni nazionali dovrebbero averli recepiti ma è necessario consultare la legislazione di ciascun Paese.

Accessibilità



Dimostrazione a supporto dell'accessibility Act, Bruxelles

Gli standard nazionali di accessibilità variano da Paese a Paese ma, al di là dei requisiti legali, vi sono standard di accessibilità che sono validi per tutte le persone, siano esse disabili o meno.

Design for All e Tourism for All sono due concetti che mirano ad applicare questi standard oltre le sole leggi nazionali, sottolineando come l'accessibilità si riferisca non solo a determinate misurazioni ma a tutti gli aspetti della vita.

Qui di seguito una panoramica di materiale relativo all'accessibilità di cui si consiglia la consultazione:

<http://www.eca.lu/index.php>

<http://www.idd.ie/>

<http://dfaeurope.eu/>

<https://assistedogsinternational.org/regional-chapters/europe-adeu/>

<https://www.egdfed.org/>

<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>

<http://www.eud.eu/>

<http://www.euroblind.org>

Accessibilità delle Destinazioni Turistiche



Mappa Tattile di Cambridge, Regno Unito

L'accessibilità nel turismo è collegata a tutta la catena turistica e, negli ultimi anni, molte destinazioni turistiche hanno iniziato a promuovere politiche di accesso. L'importanza del ruolo delle istituzioni nello sviluppo e nella promozione di destinazioni accessibili ha portato alla pubblicazione di guide sulla gestione delle destinazioni turistiche accessibili.

ALL FOR ALL – Manuale per la Gestione di Destinazioni Turistiche (2017, Turismo de Portugal – ENAT)

<http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/accessible-tourism-destination-management-handbook-enat.pdf>

Destinations for All – *Design for All* nelle destinazioni turistiche 2017 (ECA, European Concept for Accessibility)

<http://www.eca.lu/index.php/8-news/47-destinations-for-all-eca-2017>