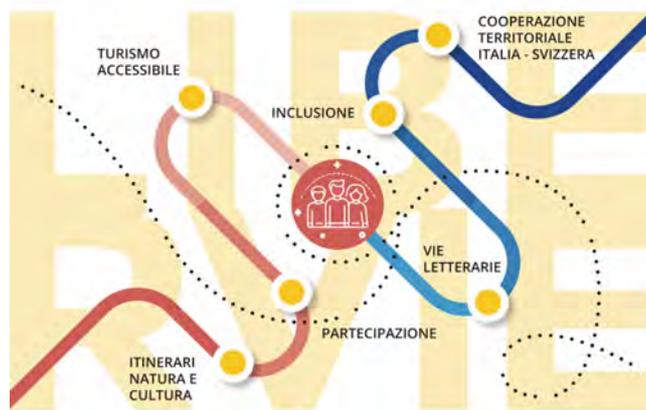


LIBERVIE

INTERREG ITA-CH VI A 2021/2027

“LIBERVIE – LIBERTÀ DI MUOVERSI: VIE CULTURALI E LETTERARIE TRANSFRONTALIERE ACCESSIBILI E INCLUSIVE”
(ID 0200131)

Percorso di progettazione partecipata: ciclo di incontri rivolti ad operatori turistici/culturali/sociali, enti pubblici e amministrazioni sulla valorizzazione e promozione turistica secondo un'ottica inclusiva



PRIMO SEMINARIO ONLINE, 23 SETTEMBRE 2025 ORE 9:30-12:30

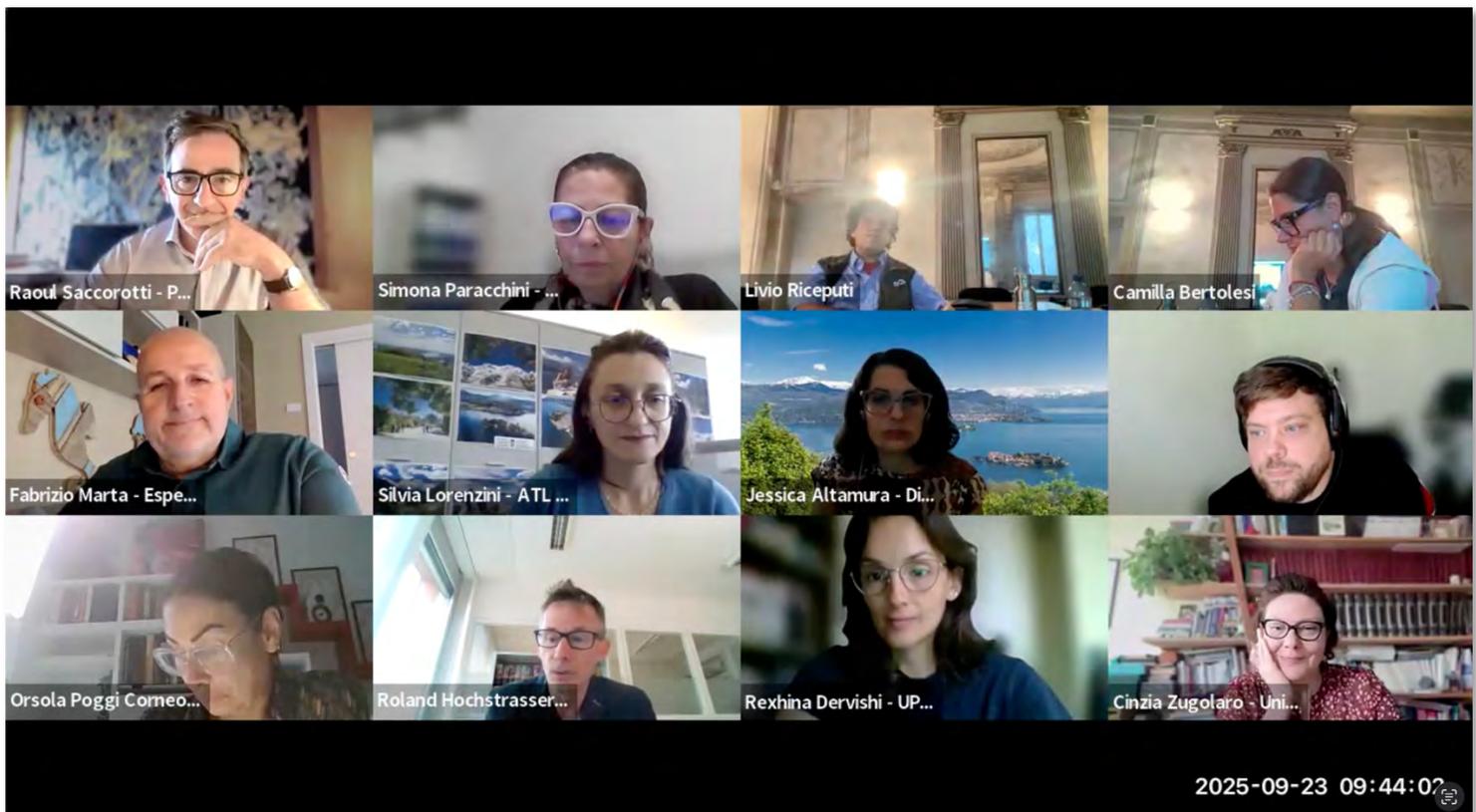
DEFINIZIONI E PARADIGMI DEL TURISMO ACCESSIBILE

REPORT

REPORT DELL'INCONTRO

1.1. SEDE, LUOGO, PARTECIPANTI ISCRITTI

Data	23 settembre 2025
Ora	9:30 – 12:30
Modalità	Online
Partecipanti	Camilla Bertolesi (Parco Nazionale della Val Grande), Simona Paracchini (Distretto Turistico dei Laghi), Livio Riceputi (Parco Nazionale della val Grande), Raoul Saccorotti (POA), Fabrizio Marta (Esperto Formatore Turismo Accessibile), Lara Cavicchiolo (Baveno Turismo), Rachele Garis (Hotel Mondo d'Oro), Silvia Lorenzini (Distretto Turistico dei Laghi), Orsola Poggi (La Camelia d'Oro), Alice Savoldelli (UAPCD), Alceo Crivelli (UAPCD), Roland Hochstrasser (UAPCD), Elena Poletti (Rete Musei Unione Lago Maggiore), Cristina Proserpio (Veneranda Biblioteca Ambrosiana), Rexhina Dervishi (UPO DISEI), Fabio Pongiglione (Ossola e Laghi Incoming Tour Operator DMC), Anna Vittoria Rossano (Gal Laghi e Monti), Greta Danelli (Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica Valle Anzasca), Cinzia Zugolaro (UPO DISEI), Caterina Salvo (Tracciaminima APS), Nicoletta Caffi (Ente di Gestione delle Aree Protette del Ticino e del Lago Maggiore), Siria Moroso (Ecomuseo del Lago d'Orta e Mottarone), Roberto Bianchetti (Guida escursionista e cicloturistica), Filippo Sesti (Esperto Accessibilità e Barriere Architettoniche), Cristophe Sanchez (Amministratore Delegato VisitBergamo).
Totale soggetti partecipanti	27



Alcuni dei partecipanti all'incontro

1.2. RELAZIONI E INTERVENTI

<p>Raoul Saccorotti – POA – <i>Coordinatore dell'incontro</i></p>	<p>Aprire la riunione salutando i partecipanti. Si presenta come incaricato dal Distretto Turistico dei Laghi per la gestione del percorso di coprogettazione e passa subito la parola all'ATL/Distretto dei Laghi, nello specifico a Simona Paracchini, per il saluto istituzionale e l'avvio dei lavori.</p>
<p>Simona Paracchini - <i>Distretto Turistico dei Laghi</i></p>	<p>Dà il benvenuto a nome del Distretto Turistico dei Laghi e del presidente Francesco Gaiardelli, assente per impegni concomitanti. Inquadra l'incontro come il primo di quattro appuntamenti del percorso di progettazione partecipata del progetto Libervie, finanziato dal programma Interreg Italia-Svizzera. Spiega che Libervie nasce dall'idea di una "libertà di muoversi" lungo una via culturale e letteraria, transfrontaliera, accessibile e inclusiva; il focus del progetto è dunque l'accessibilità e l'inclusione. Indica come capofila italiano l'Università del Piemonte Orientale (UPO) e, per la parte svizzera, l'Ufficio dell'Analisi del Patrimonio Culturale e Digitale della Repubblica e Canton Ticino. Aggiunge tra i partner italiani la Provincia del Verbano-Cusio-Ossola, l'Unione del Lago Maggiore e il Distretto Turistico dei Laghi, ricordando che il percorso prevede tre focus group e un workshop finale transfrontaliero. Conclude passando la parola a Silvia Lorenzini per illustrare obiettivi e modalità operative.</p>
<p>Silvia Lorenzini – <i>Distretto Turistico dei Laghi</i></p>	<p>Silvia Lorenzini si presenta come collega di Paracchini presso l'ATL Distretto Turistico dei Laghi, ente ufficiale incaricato dalla Regione Piemonte per informazione, promozione e accoglienza sui territori del Lago Maggiore, Lago d'Orta, Lago di Mergozzo e Valli dell'Ossola. Conferma il ruolo di partner nel progetto Interreg Libervie e richiama l'approccio del Design for All che pone la persona — con desideri, bisogni e necessità — al centro dell'offerta turistica, naturalistica e culturale. Sottolinea che l'inclusione sociale deve coniugarsi con l'attrattività della destinazione e con la valorizzazione del patrimonio naturalistico, culturale e letterario, in una logica transfrontaliera che coinvolge la Provincia del Verbano-Cusio-Ossola e il Canton Ticino.</p> <p>Descrive quindi un piano di azioni integrate per il triennio 2025–2027 volto alla promozione e alla valorizzazione di itinerari naturalistici e culturali accessibili, con attività informative, promozionali e comunicative coordinate su entrambi i territori. Colloca l'azione specifica del percorso di progettazione partecipata tra la fine di agosto 2025 e giugno 2026, articolata in momenti di analisi, formazione, coinvolgimento e co-design per accrescere la sensibilità del territorio sui temi dell'accessibilità turistica. Dopo una mappatura degli stakeholder — pubblici e privati, già virtuosi o interessati a migliorare — sono previsti incontri tematici rivolti ai partner di progetto, istituzioni, terzo settore e operatori italiani e svizzeri. Precisa che gli incontri saranno coordinati da POA con la guida di Raoul Saccorotti, adottando un'impostazione pratica e coinvolgente e il supporto di esperti di diverse disabilità e viaggiatori con disabilità. Illustra infine il calendario: il primo focus group è dedicato alla definizione dei paradigmi del turismo accessibile; ne seguiranno altri due online, a cui farà seguito un workshop transfrontaliero in presenza a giugno 2026 per presentare i risultati e delineare i possibili sviluppi futuri. Conclude restituendo la parola a Saccorotti per avviare i lavori del focus group.</p>
<p>Roland Hochstrasser – <i>UAPCD Capofila Svizzero del Progetto Libervie</i></p>	<p>Saluta e premette che sarà conciso per recuperare il lieve ritardo. Descrive il proprio ufficio, attivo in ambito culturale con una duplice focalizzazione su statistica e cultura digitale, dove ricorrono regolarmente temi di accessibilità, partecipazione e relative sotto-tematiche affini agli obiettivi di Libervie. Ricorda che il 2025 ricorre il ventennale di due convenzioni rilevanti: la Convenzione UNESCO sulla diversità delle espressioni culturali (2005) e la Convenzione di Faro (2005), contesto che rende ancor più significativa una progettazione partecipata non solo come prodotto turistico, ma come co-costruzione di dinamiche territoriali. Sottolinea che, di fronte alla complessità crescente, nessun ente può operare da solo: servono reti e il coinvolgimento di portatori d'interesse specializzati, ad esempio sulla gestione della disabilità. Porta come esempio la Guida letteraria della Svizzera italiana, dove sono state fatte convergere dimensioni culturali e turistiche con una declinazione coerente con Libervie e l'accessibilità. Conclude ringraziando i presenti per le competenze che mettono</p>

	<p>a disposizione e passa idealmente il testimone a Cinzia Zugolaro per illustrare gli obiettivi principali del progetto.</p>
<p>Cinzia Zugolaro - UPO DISEI Capofila Italiana del Progetto Libervie</p>	<p>Ringrazia i presenti e ribadisce che il progetto è stato concepito per coinvolgere attivamente chi vive e lavora sul territorio, valorizzandone l'expertise e le risorse locali. Spiega che Libervie è un progetto complesso e triennale che include azioni di informazione e sensibilizzazione transfrontaliera. In collaborazione con l'Ufficio Analisi del Patrimonio Culturale e Digitale del Canton Ticino (UAPCD), si sta lavorando all'ampliamento della guida letteraria, rendendola più accessibile e aprendola alla partecipazione tramite un formulario già presentato nell'evento di lancio del 20 giugno 2025. L'ampliamento si intreccia con lo sviluppo degli itinerari come "vie letterarie e culturali" e con l'estensione della guida for all.</p> <p>Cita alcuni itinerari già presenti o da integrare (Baveno Museo Granum, Sentiero Natura Fondotoce, itinerario di Domodossola) e altri nuovi da rendere accessibili (ad es. Verbania Museo del Paesaggio, Mergozzo, Megna, Vallemaggia e Verzasca), che costituiranno output del progetto e si collegheranno con le reti museali; questi temi verranno approfonditi nei prossimi focus e nel workshop finale. Illustra un'ulteriore linea dedicata all'anello ciclabile della Riserva speciale naturale del Fondotoce, dove si interverrà sull'infrastruttura e sulla pista ciclabile dotandola anche di strumenti multimediali; l'azione è in capo alla Provincia del Verbano-Cusio-Ossola.</p> <p>Per la parte italiana, l'Università del Piemonte Orientale (UPO), in qualità di capofila, oltre al coordinamento generale, cura informazione e divulgazione (è stato realizzato il key visual e attivati canali social dedicati su Facebook e Instagram, oltre al sito del progetto Interreg). Ribadisce, anche in virtù della propria esperienza di facilitazione, l'attenzione al co-design e al design for all: non solo formazione, ma coinvolgimento diretto di persone con disabilità e associazioni (es. ipovedenti), per costruire itinerari come percorsi di coinvolgimento attivo e sperimentazione lungo i tre anni. Guardando al futuro, richiama il lavoro sui musei come luoghi di cultura aperti a tutti e multisensoriali (fisici e digitali) e manifesta fiducia nella collaborazione con i partner citati per ottenere risultati concreti.</p>
<p>Raoul Saccorotti - POA - Coordinatore dell'incontro</p>	<p>Ricorda che il ciclo si svolge in remoto con un ultimo appuntamento in presenza, ma auspica ulteriori occasioni di confronto diretto. Propone un giro rapidissimo di presentazioni ("chi sono e cosa faccio") per rompere il ghiaccio e avvia il turno dando la parola a Orsola Poggi. Nel corso del giro ringrazia i partecipanti, gestisce gli interventi successivi, segnala chi verrà saltato perché già presentato e raccoglie brevi comunicazioni per chi ha problemi tecnici.</p>
<p>Orsola Poggi - Società Italiana della Camelia</p>	<p>Si presenta come segretaria della Società Italiana della Camelia (APS fondata nel 1965 nel Verbano-Cusio-Ossola), attiva nella diffusione della cultura della camelia e in stretta collaborazione con l'omologa società svizzera. Racconta di una piccola attività turistica ("La Camellia d'Oro") nel giardino di Villa Anelli a Oggebbio, con riconoscimento di fattoria didattica, e iniziative svolte anche con l'Associazione Ipovedenti dell'Unione Ciechi di Verona. Sottolinea l'interesse a proseguire su questo fronte. Aggiunge che il marito è tra i progettisti del Parco di Villa Maioni a Verbania (collezione e biblioteca delle camelie), struttura ancora carente in accessibilità: sta lavorando da mesi per migliorarla e l'incontro le ha già suggerito nuove idee.</p>
<p>Camilla Bertolesi - Parco Nazionale Val Grande</p>	<p>Si presenta come studentessa universitaria in servizio civile universale presso il Parco Nazionale Val Grande e interviene in rappresentanza dell'Ente.</p>
<p>Rexhina Dervishi - Università del Piemonte Orientale</p>	<p>Si presenta come ricercatrice UPO e segnala che affianca il team di Libervie nelle attività del progetto.</p>
<p>Livio Riceputi - Parco Nazionale Val Grande</p>	<p>Dopo un'esperienza ventennale all'università, adesso si trova da poco presso l'Ente. Spiega che il Parco presenta specificità delicate sul tema dell'accessibilità, anche per ragioni geografiche, e che sarà interessante calibrare il percorso progettuale su queste caratteristiche.</p>
<p>Elena Poletti - Rete Musei dell'Unione Lago Maggiore</p>	<p>Ricorda che l'Unione dei Comuni (sette comuni) coordina da 15 anni la programmazione culturale di piccoli musei e "musei all'aperto", tra cui il Parco degli Agrumi di Cannero Riviera e Villa Anelli con la collezione di camelie, collaborando sul tema dell'accoglienza per persone con varie disabilità. Cita un museo nato come museo tattile a Trarego Viggiona, progettato con specialisti della disabilità visiva (Fondazione Hollman) e i collaboratori della rete. Tra le</p>

	azioni di progetto, evidenzia la creazione di un'aula didattica mediante riqualificazione del piano superiore del Museo del Cappello e ulteriori interventi per una fruizione multisensoriale in una decina di punti museali o monumentali del territorio.
Caterina Salvo — <i>Traccia Minima APS / Cammino del Lago Maggiore</i>	Presidente di Traccia Minima APS, presenta il Cammino del Lago Maggiore (nato nel 2020 con una mappatura partecipativa). Ringrazia per l'invito e racconta un progetto recente di coinvolgimento di persone con bisogni specifici (sensoriali e motori), con uscite sul tracciato accompagnate da guide specializzate e uso di joëlette, insieme a persone cieche e ipovedenti e interpreti. Ricorda che il cammino è lungo 240 km: molte parti non sono e forse non saranno accessibili, ma l'iniziativa ha avuto forte valore di sensibilizzazione e ha fatto emergere una necessità diffusa sul territorio.
Greta Danelli — <i>IAT Macugnaga / Valle Anzasca</i>	Lavora nell'Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica di Macugnaga, è portavoce del Consorzio Operatori Turistici della Valle Anzasca e delle guide escursionistiche. Descrive una fase complessa per la valle (promozione, rete museale, sentieristica) e manifesta l'esigenza di soluzioni concrete che migliorino accessibilità e inclusività.
Lara Cavicchiolo — <i>Comune di Baveno</i>	Non interviene in diretta per impegni di sportello; tramite Elena segnala l'interesse del Comune e un progetto in collaborazione con Lions Stresa-Arona per pannelli tattili e strumenti di fruizione multisensoriale (inclusi contenuti sottotitolati) a supporto delle disabilità sensoriali.
Fabio Pongiglione — <i>Ossola e Laghi Incoming Tour Operator DMC</i>	Si presenta come tour operator attivo con il brand "Ossola e Laghi Incoming" per portare turismo sui laghi e in Ossola. È interessato a sviluppare ulteriormente il turismo sostenibile e vede nel percorso l'occasione per completare un prodotto da proporre al mercato, così da aumentare le presenze nell'area.
Cristina Proserpio — <i>Fare Cultura / Ambrosiana / Via del Marmo</i>	È project manager della Veneranda Biblioteca Ambrosiana (proprietaria del San Carlone di Arona) e della Via del Marmo per la Città Metropolitana di Milano. L'accessibilità interessa sia interventi puntuali (San Carlone) sia percorsi di più ampio respiro (Via del Marmo). Valorizza l'importanza della coerenza con ciò che il territorio sta già facendo e considera la rete fondamentale.
Anna Vittoria Rossano — <i>GAL Laghi e Monti</i>	Direttrice del GAL Laghi e Monti, conferma forte interesse per il tema: il GAL ha già finanziato iniziative legate all'inclusività e intende tenerne conto nei prossimi bandi.
Siria Moroso — <i>Ecomuseo del Lago d'Orta e Mottarone</i>	Guida escursionistica e accompagnatrice turistica, interviene per l'Ecomuseo del Lago d'Orta e Mottarone, dove segue servizi didattici, segreteria e comunicazione. L'ente opera sull'ambito museale e culturale dell'area Lago d'Orta-Cusio.
Roberto Bianchetti — <i>Guida escursionistica e cicloturistica</i>	Per problemi tecnici non interviene in diretta; fa sapere via messaggio che è guida escursionistica e cicloturistica, lavora con persone con disabilità ed è particolarmente interessato ai temi del progetto.
Raoul Saccorotti - <i>POA - Coordinatore dell'incontro</i>	Prende atto del messaggio in chat di Lara Cavicchiolo e osserva che sul territorio sono già presenti molte iniziative, in corso o in progettazione. Propone di far emergere una visione condivisa sui temi dell'accessibilità e dell'inclusione, partendo da bisogni ed aspettative dei partecipanti. Avvia quindi un instant poll tramite QR code per raccogliere aspettative sul percorso: spiega che le risposte serviranno a tarare contenuti e interventi tecnici degli incontri successivi.

Quali sono le aspettative che avete su questo percorso partecipato?

1 **Risposta**
 Nascondi la risposta

2 **Voto (0)**

3 **Risultato**

Creare rete e ideare nuovi progetti

Condividere le idee per attuare degli interventi concreti sul territorio

Conoscenza di nuovi argomenti

Conoscere iniziative già in corso sul territorio e buone pratiche da altri territori

Fare rete e approfondire modalità di realizzazione di itinerari accessibili

Acquisire competenze per accogliere persone con disabilità e differenti livelli

Soprattutto fare rete con altri soggetti sul territorio

Porre attenzione sul tema dell'accessibilità in senso lato

Nuove idee e partnership

Prossimo: Voto

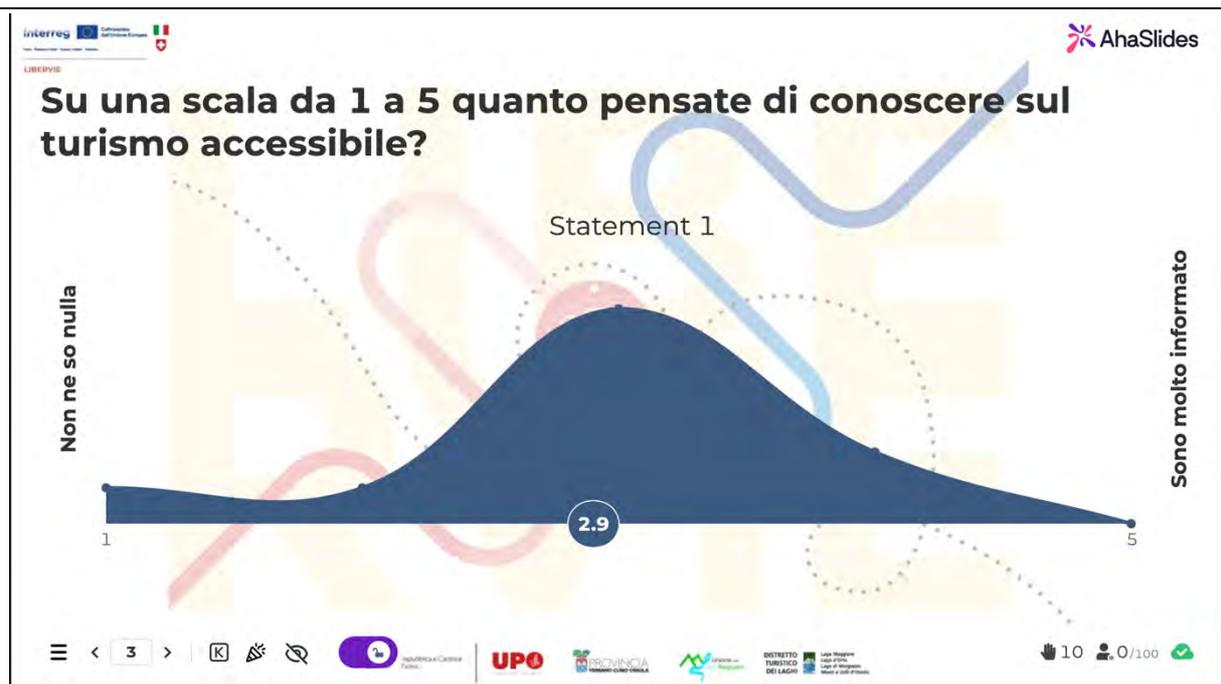
Risultati

- *Creare rete e ideare nuovi progetti.*
- *Condividere le idee per attuare interventi concreti sul territorio.*
- *Conoscenza di nuovi argomenti.*
- *Conoscere iniziative già in corso sul territorio e buone pratiche da altri territori rispetto al tema dell'accessibilità.*
- *Fare rete e approfondire modalità di realizzazione di itinerari accessibili.*
- *Acquisire competenze per accogliere persone con disabilità e differenti livelli cognitivi*
- *Soprattutto far rete con altri soggetti del territorio.*
- *Porre attenzione sul tema dell'accessibilità in senso lato e fornire interessanti idee per soluzioni di problematiche concrete.*
- *Nuove idee e partnership.*
- *Su questo percorso partecipato mi aspetto di trovare soluzioni concrete e realizzabili per il nostro territorio montano, di poter contribuire al miglioramento e alla collaborazione a progetti di inclusività e accessibilità a 360 gradi, nonostante le difficoltà che ci sono ed emergeranno, sia a livello sociale che organizzativo, ma soprattutto di uscire dal periodo di quiescenza che incombe sul nostro territorio.*
- *Attraverso questo ciclo di incontri spero possano emergere idee, pensieri che possano essere spunto per eventuali progetti da attuare in relazione alla tematica dell'accessibilità, dell'inclusione e della sostenibilità.*

Raoul Saccorotti – POA -
 Coordinatore dell'incontro

Introduce un secondo sondaggio sui temi tecnici e sugli argomenti da approfondire negli incontri successivi.

Risultati	
<ul style="list-style-type: none"> • Buone pratiche. • Presentazione di altri progetti di inclusione e accessibilità. • Vedere progetti già realizzati. • Accessibilità a fondi per realizzare progetti/coperture costi per ideazione e messa in posa pannelli ecc.. • Se venissero portati degli esempi di ciò che è stato fatto in altri territori e se fattibili sul nostro. • Come poter migliorare l'accessibilità e l'incisività, mantenendo l'integrità e l'essenza di un luogo, senza snaturarlo, trasformandolo in una meta del turismo di massa? • Conoscere gli itinerari e proposte già esistenti sul tema. • Come tenere in considerazione i bisogni specifici di tutte e tutti, soprattutto per quanto riguarda le disabilità motorie sono estremamente vari. • Risposte concrete alle esigenze di fruibilità. • Tema della cultura, del turismo, della sostenibilità e dell'accessibilità. • Itinerari e progetti già esistenti. 	<p>Raoul Saccorotti – POA - Coordinatore dell'incontro</p> <p>Propone infine una auto-valutazione delle conoscenze sul turismo accessibile (scala 1-5): il gruppo si colloca in una posizione intermedia; obiettivo del percorso è alzare questo livello entro la fine del ciclo.</p>



Raoul Saccorotti – POA –
Coordinatore dell'incontro

Chiude ringraziando per i contributi e introduce Fabrizio Marta (formatore, presidente e co-fondatore di APS Rotellando, co-fondatore della cooperativa sociale Differenza, profondo conoscitore del territorio) per illustrare i concetti chiave di turismo accessibile, inclusione e Design for All. Da parte dei partner viene ricordato che non partecipano al sondaggio per non "alterarne" i risultati destinati a tarare il percorso.

Fabrizio Marta -"Rotex" / APS
Rotellando

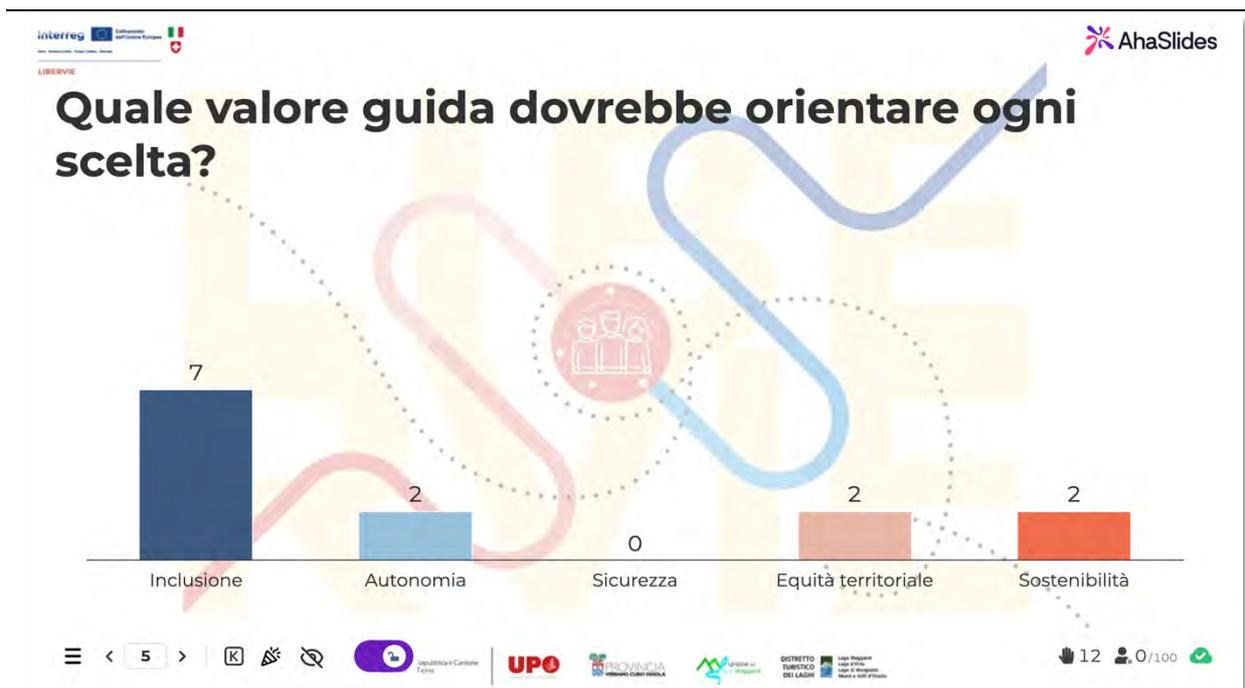
Si presenta come persona con disabilità che usa una sedia a rotelle e come esperto "della propria vita", maturato in anni di viaggi e lavoro su turismo accessibile. Spiega l'origine dell'alias "Rotex" e racconta due elementi identitari di sé: l'osteogenesi imperfetta e la "viaggiate", cioè il desiderio di muoversi per misurare le proprie possibilità fisiche e mentali. Ricorda i primi viaggi in solitaria in contesti con barriere ridotte (Paesi nordici, USA, Australia) e l'esperienza liberatoria dell'autonomia quotidiana a Los Angeles. Da qui introduce una distinzione chiave: esistono due approcci all'accessibilità: quello che abilita l'autonomia (più diffuso nei contesti anglosassoni) e quello basato su aiuto/assistenza (più comune in Italia). Quest'ultimo, quando diventa premessa progettuale, porta a soluzioni incomplete (rampe troppo ripide, ascensori accessibili solo con chiavi irraggiungibili, ecc.) con l'idea che "qualcuno ti aiuta". Ripercorre l'esperienza del blog e dei reportage di viaggio per Vanity Fair e con enti del turismo, da cui nasce Rotellando, evidenziando il ruolo della fotografia per far comprendere la prospettiva "da seduto". Propone di lavorare insieme per dare concretezza locale ai principi di accessibilità, iniziando a guardare luoghi e strutture da prospettive diverse per ridurre timori e incertezze di chi progetta o gestisce.

Definisce accessibilità come possibilità di accedere e godere del territorio in serenità, senza lo stress di dover verificare continuamente bagni, camere o ingressi. Ricorda che più accessibilità significa più qualità per tutti (anche anziani, famiglie con passeggini, ecc.). Elenca alcune dimensioni dell'accessibilità:

- fisica (assenza/gestione delle barriere architettoniche);
- sensoriale (informazioni e servizi in Braille, audioguide, sottotitoli, ecc.);
- cognitiva (comunicazione chiara e segnaletica intuitiva, cruciale per ingressi alternativi spesso laterali o non evidenti, ecc.);
- digitale (siti e canali informativi fruibili, con sezione dedicata all'accessibilità e trasparenza).

	<p>Richiama il Design for All: progettare fin dall'inizio per il maggior numero di persone possibile evita costosi retrofit e "progetti monchi". Non tutto può essere accessibile in assoluto, ma moltissimo può esserlo se pensato prima.</p> <p>Evidenzia i benefici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sociali: diritti, qualità dell'esperienza, vivibilità per residenti e visitatori; • economici: platea ampia (milioni di persone in Italia, spesso con accompagnatori), maggiore fidelizzazione quando si trova un territorio davvero ospitale; i ritorni sono progressivi nel tempo. <p>Chiude con una metafora dell'ospitalità: come a casa si sposta un tappeto o un mobile per accogliere un ospite con carrozzina, così territori e strutture possono iniziare da accorgimenti semplici e a basso costo mentre pianificano interventi più strutturali. Invita quindi a co-progettare azioni concrete sul territorio.</p>
<p>Raoul Saccorotti – POA – Coordinatore dell'incontro</p>	<p>Ringrazia e annuncia che Fabrizio Marta accompagnerà l'intero percorso come "filo conduttore", dato il valore del suo punto di vista. Invita a porre eventuali domande per Fabrizio, e propone un nuovo sondaggio: immaginare come dovrebbe essere il territorio Libervie tra cinque anni rispetto all'accessibilità, così da iniziare a delineare una visione condivisa e fissare priorità operative. Dal word cloud emergono parole ricorrenti: inclusione, accoglienza, coinvolgimento (anche "concreto"), recupero architettonico, esperienza, fidelizzazione, fiducia, non stress (richiamo alla chiarezza informativa), e collegamenti sostenibili (trasporti come tema chiave).</p>

	<p>Propone poi un secondo spunto: quali valori guida devono orientare le scelte sul turismo accessibile? I contributi mettono al centro inclusione, autonomia, equità territoriale e sostenibilità; sicurezza risulta sorprendentemente assente, e chiede a Fabrizio un commento.</p>
--	---



Fabrizio Marta - "Rotex" / APS Rotellando

Distingue turismo sociale (gruppi con disabilità accompagnati da personale qualificato) e turismo accessibile in senso inclusivo (persone con disabilità che viaggiano con amici o familiari in contesti "per tutti"). Sottolinea che la sicurezza è cruciale e che talvolta la si evita per timore di non essere "perfetti": meglio intervenire gradualmente, chiarendo limiti e soluzioni, invece di rinunciare.

Raoul Saccorotti - POA - Coordinatore dell'incontro

Per recuperare tempo, introduce alcune slide di inquadramento, rimandando gli approfondimenti ai prossimi incontri. Spiega che la progettazione partecipata può operare su più livelli:

- coinvolgimento degli stakeholder (mappatura e attivazione degli attori del territorio);
- co-progettazione formale (strumenti di collaborazione pubblico-privato e privato sociale, con iter ricorsivi di riprogettazione/valutazione e messa in comune di risorse);
- tavoli di co-design per definire insieme elementi chiave degli interventi;
- monitoraggio partecipato degli esiti (spesso trascurato) come parte del percorso.

Richiama alcuni concetti chiave europei: Universal Design, accessibilità (rimozione di barriere fisiche, sensoriali e cognitive), inclusione, partecipazione culturale come diritto, e mediazione/diversità culturale per favorire comprensione e coinvolgimento anche turistico. Passa quindi a un quadro normativo sintetico: standard ISO e requisiti trasversali del Design for All (accessi, percorsi, orientamento, uso sicuro, comfort) applicati a edifici, spazi pubblici, arredi, segnaletica e ambienti indoor/outdoor; norme su indicatori tattili e pavimentazioni; riferimenti per la navigazione/trasporti passeggeri (anello critico della catena dell'accessibilità). Evidenzia lo standard ISO 21902:2021 come riferimento per i servizi turistici accessibili lungo l'intera catena del viaggio: informazioni pre-viaggio, informazioni e gestione durante il viaggio, arrivo e accoglienza sul territorio, esperienza.

Chiude presentando Filippo Sesti, esperto di barriere architettoniche con esperienza nella Pubblica Amministrazione, per un quadro sulle norme italiane di accessibilità fisica.

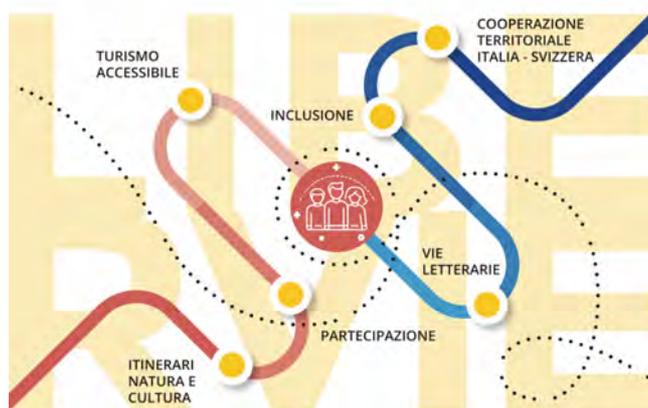
<p>Filippo Sesti – Esperto in accessibilità e barriere architettoniche</p>	<p>Propone una “pillola” sulla normativa italiana in materia di barriere architettoniche. Ripercorre l’evoluzione: ricorda il primo DPR dedicato al tema (384/1978, poi superato dal DPR 503/1996), sottolineando come le prime norme fossero concentrate soprattutto sulla disabilità motoria. Richiama la Legge 118/1971 (art. 27) come premessa storica e arriva alla prima legge organica, la Legge 13/1989, che introduce principi e contributi a fondo perduto per l’eliminazione delle barriere negli edifici esistenti, estendendo l’attenzione anche all’edilizia residenziale pubblica.</p> <p>Individua nel DM 236/1989 il “faro” tecnico: definisce dimensioni, altezze, dotazioni (es. porte, maniglie, corridoi) e introduce concetti come accessibile, visitabile, adattabile. L’ambito si allarga agli edifici a uso pubblico (sport, cultura, ristorazione, culto) e, per le strutture ricettive, stabilisce dotazioni minime (ad es. camere e bagni accessibili in proporzione al numero di stanze).</p> <p>Con il DPR 503/1996 l’attenzione passa anche a spazi e servizi pubblici: città, attraversamenti, fermate del TPL, marciapiedi, e il capitolo trasporti (gomma, ferro, marittimo). Il Testo Unico Edilizia (DPR 380/2001) consolida disposizioni già note. Un passaggio cruciale è la Legge 18/2009, che ratifica la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e porta in Italia il principio di progettazione universale: progettare ambienti, prodotti e servizi per il più ampio numero di persone, senza escludere ausili specifici dove necessari (es. impianti a induzione per persone con impianto cocleare). Sottolinea anche l’importanza crescente dell’accessibilità digitale: siti chiari, codifiche corrette e strumenti di lettura/sintesi vocale.</p> <p>Entra poi nei PEBA (Piani di Eliminazione delle Barriere Architettoniche): introdotti dalla L. 41/1986 per gli edifici pubblici e ampliati dalla L. 104/1992 agli spazi urbani, aprono la strada alla pianificazione accessibile della città. Cita realtà che si sono dotate di PEBA (Milano, Torino, Genova, ecc.) e le Linee guida MiBAC 2017 per piani e strategie di accessibilità in musei, complessi monumentali e aree archeologiche. Porta l’esempio di Genova, dove il PEBA ha guidato interventi sulle spiagge pubbliche; il caso di Pegli comprende mappe tattili, percorsi podo-tattili, rampe, servizi igienici accessibili, passerelle e cartellonistica.</p> <p>Chiude con un cenno alle norme regionali: Liguria e Lombardia recepiscono il quadro nazionale; più innovativa la Piemonte L.R. 1/2024, ispirata alla progettazione universale e con registro telematico dei PEBA per spingere anche i comuni piccoli a dotarsi di piani. Conclude la carrellata ringraziando.</p>
<p>Raoul Saccorotti – POA - Coordinatore dell’incontro</p>	<p>Ringrazia l’arch. Sesti e gli chiede di restare per una sessione di Q&A dopo l’intervento successivo. Introduce Christophe Sanchez (Visit Bergamo) per la presentazione del progetto STAI – Servizio per un Turismo Accessibile e Inclusivo.</p>
<p>Christophe Sanchez - Visit Bergamo Progetto STAI</p>	<p>Illustra STAI: progetto 2023–2024 finanziato da Regione Lombardia e Presidenza del Consiglio (Bergamo e Brescia Capitali della Cultura). Le azioni principali hanno riguardato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infrastrutture e itinerari: mappatura e adeguamenti lungo la Ciclovía culturale Bergamo–Brescia (58 POI mappati; 200 criticità risolte con il supporto di un’associazione sportiva di ragazzi con disabilità che ha testato sul campo); anelli accessibili su Cammino (Parco dei Colli, Monpiano), percorsi in Val Taleggio, Colli di San Fermo, tratti sul Garda, interventi in Città Alta (nuove pavimentazioni per la continuità dell’accesso). • Ausili e noleggio: tandem, handbike, propulsori per carrozzine, sedie di cortesia diffuse presso strutture partner, con gestione su prenotazione. • Mappatura e informazione: 228 strutture e POI descritti con schede tecniche (pubblicate su Visit Bergamo/Brescia e Lombardia Facile). • Infopoint e formazione: adeguamento di punti informazione e formazione mirata a ristorazione, guide e staff (12 corsi, 30 date, 73 ore, ~200 partecipanti). • Tirocini: 19 tirocini (13 BG, 6 BS) con assunzioni stabili su Bergamo.

	<p>Alle domande, chiarisce la strategia: niente “bollini”; si punta su informazioni dettagliate e verificabili (es. altezze gradini, larghezze, servizi, declinate per tipologia di disabilità), così che la persona decida in autonomia. Il monitoraggio è sia B2C (schede pubbliche) sia B2B (report con indici percentuali di capacità di accoglienza per aiutare le strutture a migliorare). Evidenzia la complessità operativa (selezione dei tirocinanti, progetti esecutivi nei piccoli comuni) e il criterio di scelta degli interventi: presenza di una comunità locale in grado di mantenere opere e segnaletica. Segnala la collaborazione con una startup torinese (“Traveling”) per metodologie di rilievo e data collection e anticipa una fase 2 grazie a ulteriori risorse.</p>
<p>Filippo Sesti - <i>Esperto in accessibilità e barriere architettoniche</i></p>	<p>Porta l’esperienza del PEBA di Genova: in un territorio complesso si è legata la fruizione dei luoghi alla rete di TPL, evitando di dichiarare “accessibile” ciò che non è raggiungibile. Il piano è digitalizzato e consultabile in open data da cittadini e istituzioni; pur nato come grande censimento, oggi è strumento guida per programmare interventi (es. spiagge accessibili).</p>
<p>Raoul Saccorotti – <i>POA - Coordinatore dell’incontro</i></p>	<p>Sottolinea che il territorio Libervie è composto da piccoli comuni e che le slide saranno condivise. In chiusura rimarca due idee-chiave emerse: l’importanza di un ecosistema (infrastrutture + informazione + operatori formati + mobilità) e la trasparenza sul “livello di difficoltà” e sui servizi disponibili lungo ogni itinerario. Passa la parola a Fabrizio Marta per una presentazione sintetica della guida/ebook del Distretto Turistico dei Laghi.</p>
<p>Fabrizio Marta - “<i>Rotex</i>” / <i>APS Rotellando</i></p>	<p>Presenta la guida/ebook del Distretto (prima edizione ~2015, aggiornata a ridosso del periodo Covid). Ribadisce che una vera standardizzazione dell’accessibilità non esiste: al posto dei “bollini” servono descrizioni chiare e fotografie/video che permettano a ciascuno di valutare. Esempifica con Orta San Giulio: tema ZTL/parcheggi, pavimentazioni (ciottolato impegnativo per carrozzine manuali), strettoie (larghezze limite), pendenze (es. Madonna del Sasso). La guida privilegia informazioni operative (come arrivare, dove sostare, passaggi critici, alternative, ecc.), utili anche a famiglie con passeggini e anziani. Sottolinea il ruolo cruciale degli infopoint: devono conoscere i dettagli locali e ricevere formazione continua. Conclude richiamando l’approccio “ecosistema”: accesso, infrastrutture, mobilità, informazione e operatori devono funzionare insieme.</p>
<p>Silvia Lorenzini – <i>Distretto Turistico dei Laghi</i></p>	<p>Precisa che la guida è stata aggiornata poco prima del Covid, confermandone il gradimento da parte di un pubblico ampio (non solo persone con disabilità).</p>
<p>Simona Paracchini - <i>Distretto Turistico dei Laghi</i></p>	<p>Riprende un passaggio di Fabrizio Marta e sottolinea lo spostamento concettuale da “turismo accessibile” a accoglienza per tutti, in piena coerenza con la mission delle ATL del Piemonte (informazione e accoglienza turistica). Propone di approfondire questo tema nei prossimi incontri. In chiusura ringrazia tutti per la partecipazione attiva, invita a proseguire il percorso (previsto un attestato con la presenza ad almeno 3 incontri su 4) e aggiunge una nota operativa: Regione Piemonte sollecita che gli uffici IAT siano accessibili. Oggi la verifica è soprattutto motoria (rampe, bancone a doppia altezza), ma l’obiettivo è estendere l’attenzione a tutte le dimensioni dell’accessibilità.</p>
<p>Fabrizio Marta - “<i>Rotex</i>” / <i>APS Rotellando</i></p>	<p>Chiarisce, con esempi pratici, la differenza tra standardizzare e accogliere: le grandi strutture ricettive, pur a norma, tendono a risposte “standard” (la “coccola” uguale per tutti), mentre i piccoli B&B spesso compensano limiti fisici con maggiore adattabilità e cura del caso concreto. Per l’ospite conta l’esperienza complessiva: talvolta è preferibile affrontare uno scalino (con supporto) ma godere di un bel contesto, piuttosto che una camera perfettamente “a norma” ma penalizzante. In chiusura lancia un “compito a casa”: ogni partecipante osservi spazi, luoghi, servizi con una prospettiva diversa (es. “da seduto”), raccolga criticità, esempi, richieste reali e idee di intervento da condividere nel prossimo incontro.</p>
<p>Raoul Saccorotti – <i>POA - Coordinatore dell’incontro</i></p>	<p>Valorizza gli esempi e ribadisce la centralità dell’ecosistema: infrastrutture, informazione trasparente, operatori formati, mobilità e coordinamento di pubblico–privato devono funzionare insieme. Conferma il prossimo incontro il 13 novembre 2025 alle 9:30, e chiude ringraziando relatori e partecipanti.</p>

INTERREG ITA-CH VI A 2021/2027

**“LIBERVIE – LIBERTÀ DI MUOVERSI: VIE CULTURALI E LETTERARIE TRANSFRONTALIERE ACCESSIBILI E INCLUSIVE”
(ID 0200131)**

Percorso di progettazione partecipata: ciclo di incontri rivolti ad operatori turistici/culturali/sociali, enti pubblici e amministrazioni sulla valorizzazione e promozione turistica secondo un'ottica inclusiva



PRIMO SEMINARIO ONLINE, 23 SETTEMBRE 2025 ORE 9:30-12:30

DEFINIZIONI E PARADIGMI DEL TURISMO ACCESSIBILE

ALLEGATI

Presentazioni dei relatori:

Fabrizio Marta

Filippo Sesti

Raoul Saccorotti

Interreg



Cofinanziato
dall'Unione Europea



Italia - Svizzera | Italie - Suisse | Italien - Schweiz

LIBERVIE



PERCORSO DI PROGETTAZIONE PARTECIPATA

ATL Distretto Turistico dei Laghi

DEFINIZIONI E PARADIGMI DEL TURISMO ACCESSIBILE

23 Settembre 2025



Lago Maggiore
Lago d'Orta
Lago di Mergozzo
Monti e Valli d'Ossola

Interreg



Cofinanziato
dall'Unione Europea



Italia - Svizzera | Italie - Suisse | Italien - Schweiz

LIBERVIE



IL TURISMO ACCESSIBILE

I concetti chiave, l'inclusione, il principio del design for all

Fabrizio Marta

The logo for Rotellando features the word "Rotellando" in a white, cursive script font. The text is centered within a red, textured oval shape that resembles a woven fabric or a thick brushstroke. The background of the oval is filled with a dense pattern of small red dots and speckles, creating a vibrant, textured effect.

Rotellando

www.rotellando.it

ROTEX@ROTELLANDO.IT



La vita è un viaggio e chi viaggia vive due volte.

FABRIZIO MARTA AKA ROTEX

SONO IN CARROZZINA PER UNA MALATTIA OSSEA (OSTEOGENESI IMPERFETTA) MA SONO AFFETTO DA UNA PATOLOGIA ANCORA PIÙ GRAVE LA "VIAGGITE" PER QUESTO MOTIVO MI DEFINISCO **VIAGGIATORE ROTANTE**.

DA ANNI RACCONTO SUL WEB I MIEI VIAGGI PER SENSIBILIZZARE ALL'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE E CULTURALI E ALL'ACCOGLIENZA FOR ALL.

HO CURATO IL BLOG **ROTELLANDO** PER **VANITYFAIR** ED HO ROTELLATO PER TUTTA ITALIA IL MAGAZINE CON LO SCOPO DI RACCONTARE IL VIAGGIO DAL PUNTO DI VISTA DI UNA PERSONA CON DISABILITA' MOTORIA.

HO COLLABORATO E FATTO **VIAGGI MEDIA** PER GLI UFFICI DEL TURISMO DEL SUDAFRICA, IRLANDA, LONDRA, MAROCCO, DANIMARCA, FINLANDIA, MALTA, GERMANIA, OLANDA ECC.

PROGETTI INCLUSIVI PER COSTA CROCIERE, REPUBBLICA DI SAN MARINO, REGIONE PIEMONTE, GARDATRENTINO, DISTRETTO DEI LAGHI E DELL'OSSOLA.

DOCENZE ED INCONTRI FORMATIVI NELLE SCUOLE DI OGNI ORDINE E GRADO.

HO SCRITTO IL LIBRO "**IL BAMBINO DALLE ALI DI CRISTALLO**" - EDITO ALIBERTI - NOVEMBRE 2017

SONO STATO NOMINATO **CAVALIERE DELLA REPUBBLICA** PER IL MERITO AD AVER CONTRIBUITO ALLA DIVULGAZIONE DEI DIRITTI DEI DISABILI E AL TURISMO ACCESSIBILE. RICONOSCIMENTO RICEVUTO DALLE MANI DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA GIORGIO **NAPOLITANO**.



Cosa s'intende per ACCESSIBILITA'?

“

*Possibilità per tutti di accedere e di **GODERE**
di un territorio o di una struttura accessibile*

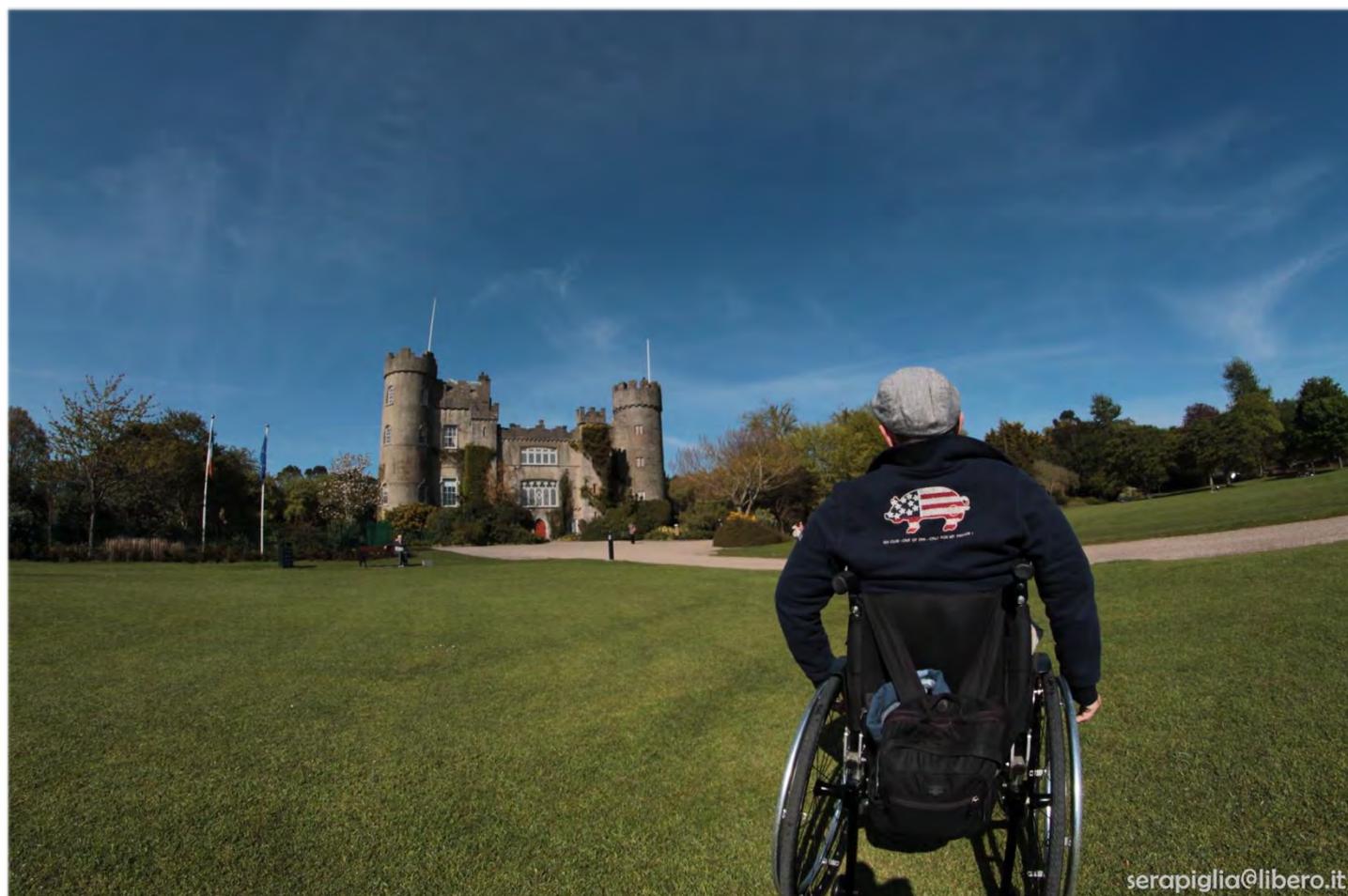
significa più
qualità e
comodità per



Cos'è il TURISMO ACCESSIBILE?

“

L'insieme di servizi e strutture in grado di permettere a persone con esigenze speciali la fruizione della vacanza e del tempo libero senza ostacoli e difficoltà.



architettoniche non è
l'obiettivo del turismo
accessibile ma la base
fondante di una destinazione
ospitale e accogliente per



Il turismo accessibile, spesso definito anche “**turismo per tutti**”, significa pensare ed organizzare esperienze turistiche in modo che possano essere vissute con facilità e **dignità** da tutte le persone: da chi ha una disabilità motoria o sensoriale, agli anziani, alle famiglie con bambini piccoli, fino a chi ha limitazioni temporanee.

► Si articola in più dimensioni:

Accessibilità fisica: assenza di barriere architettoniche in strutture ricettive, spazi pubblici e trasporti;

Accessibilità sensoriale: informazioni e servizi disponibili in formati alternativi (braille, audioguide, sottotitoli);

Accessibilità cognitiva: comunicazione chiara, segnaletica intuitiva, uso di pittogrammi;

Accessibilità digitale: siti e app compatibili con tecnologie assistive;

Accoglienza inclusiva: formazione del personale e sensibilità nel rispondere a esigenze specifiche;

L’accessibilità turistica non è solo un diritto sancito dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, ma anche un **fattore di sviluppo economico e competitivo**.

E’ un turismo che **non lascia indietro nessuno**.

È la possibilità per una persona in carrozzina di entrare senza ostacoli in un museo. È la gioia di una famiglia con un passeggino che può muoversi senza difficoltà tra le vie di un centro storico. È un nonno che può viaggiare sereno, senza timore di barriere o scale impossibili. Ciò che rende accessibile una città, un museo, un albergo o una spiaggia, non migliora soltanto l’esperienza di chi ha esigenze specifiche, ma rende più semplice, piacevole e confortevole il viaggio di tutti.

IL TURISMO ACCESSIBILE

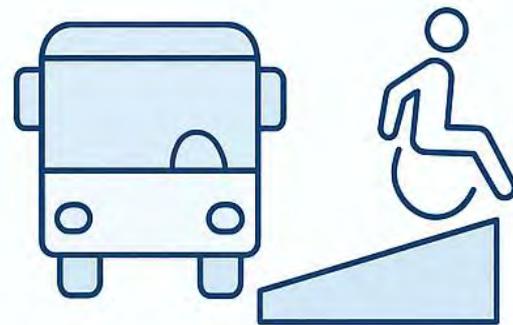
SI ISPIRA AL CONCETTO DI

DESIGN FOR ALL

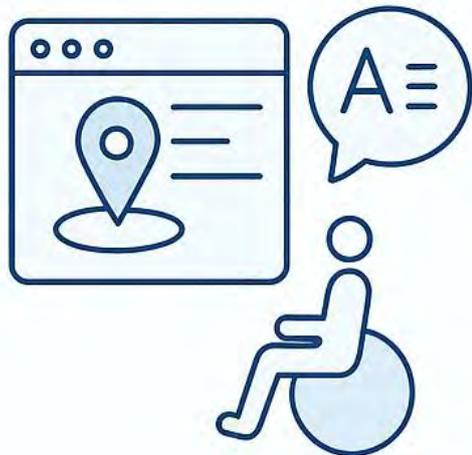
**STRUTTURE
RICETTIVE
PROGETTATE
PER TUTTI**



**TRASPORTI
E PERCORSI**



**INFORMAZIONI
E COMUNICAZIONE**



**ATTRAZIONI
E SERVIZI CULTURALI**



Il **turismo accessibile** si ispira al principio del **Design for All**

Il **Design for All** (progettazione per tutti) è un approccio che mira a creare prodotti, servizi, spazi e ambienti fruibili da **TUTTI**, senza necessità di adattamenti speciali o soluzioni aggiuntive ed ha come **obiettivo l'inclusione e l'autonomia** della persona, eliminando le barriere già all'origine ovvero nella fasi di progettazione e poi di realizzazione.

In pratica, significa pensare **fin dall'inizio** a come **ogni utente** possa usare uno spazio o un servizio in modo semplice, sicuro e confortevole.

Il turismo deve ispirarsi al Design for all in quanto questo approccio porta benefici **sociali ed economici**, rendendo l'esperienza di viaggio **inclusiva e sostenibile**.

Per una questione di diritti

- Viaggiare è un diritto universale (Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità).
- Il Design for All garantisce pari opportunità,

Perché migliora l'esperienza di tutti

- Una rampa è utile a chi usa una carrozzina, ma anche a chi ha un passeggino o una valigia pesante.
- Una segnaletica chiara aiuta chi ha disabilità cognitive, ma semplifica la vita di ogni visitatore.
- Informazioni accessibili online favoriscono non solo chi usa screen reader, ma chiunque cerchi chiarezza.

Perché è più sostenibile

- Pensare l'accessibilità **dalla progettazione** riduce i costi di adattamenti successivi.
- Migliora la vivibilità non solo per i turisti, ma anche per i residenti.
- Rende il territorio più resiliente e moderno.

Perché è un'opportunità economica

- In Europa oltre **100 milioni di persone** hanno esigenze specifiche legate all'accessibilità.
- Destinazioni e strutture inclusive fidelizzano i viaggiatori e generano un passaparola positivo.

DIAMO I NUMERI

**Il mercato del turismo accessibile in Italia è stimato in oltre 27 miliardi di euro annui.
(dati aggiornati 2024)**

In Italia ci sono circa **12 milioni** di persone con disabilità certificate o con patologie invalidanti. Però, nonostante questo potenziale, spendono **solamente 1,3 miliardi €/anno** in servizi turistici, a causa soprattutto del fatto che *meno del 10%* delle strutture turistiche è effettivamente priva di barriere;

Il turismo complessivo in Italia nel 2023 ha avuto una spesa turistica record di **155 miliardi di euro**, producendo un valore aggiunto di **circa 368 miliardi €**, pari al **18% del PIL**;



C'è un **notevole gap** tra il potenziale economico del turismo accessibile e la spesa effettiva. Il fatto che il mercato potenziale sia di 27 mld €/anno ma gli utenti con disabilità spendano poco indica che moltissime risorse non vengono sfruttate (per le barriere esistenti e per la mancanza di offerta adeguata);

Il Governo nel 2024 ha stanziato 50.000 milioni di euro per progetti di turismo accessibile ed inclusive alle Regioni.

Ma meno del 10% delle strutture turistiche italiane sono prive di barriere o limitazioni, il 25% degli utenti con disabilità segnalano problemi nei trasporti pubblici o nelle strutture ricettive e non si avverte sia da parte degli operatori che dei turisti con disabilità un territorio accogliente.



PERCHE INVESTIRE IN ACCESSIBILITA'

Aumento della clientela: le persone con disabilità spesso viaggiano con familiari o accompagnatori → ogni turista "in più" genera spesa moltiplicata (non è solo 1 cliente, ma un gruppo).

Fedeltà del cliente: chi trova una struttura accessibile e accogliente tende a tornare e a consigliarla → fidelizzazione e passaparola forte.

Destagionalizzazione: questo tipo di turismo può garantire flussi più costanti anche fuori stagione (es. anziani, famiglie, viaggi organizzati).

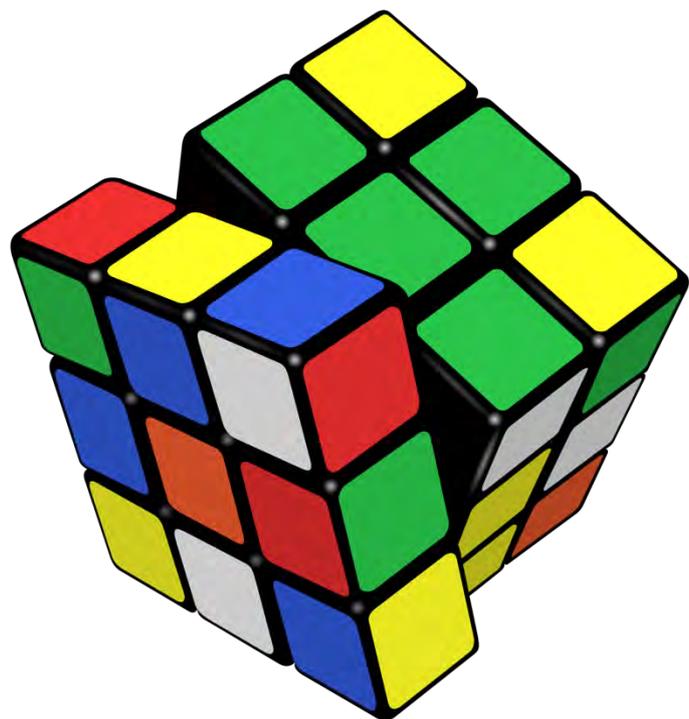
Più occupazione e indotto: ogni euro investito in accessibilità genera ritorni su trasporti, ristorazione, servizi culturali, commercio locale.

Reputazione internazionale: destinazioni accessibili vengono valorizzate anche dai media e dalle guide turistiche → attrai turisti stranieri sensibili al tema (soprattutto dal Nord Europa e dal Nord America).

Sostenibilità e inclusione: accessibilità = turismo responsabile, un tema sempre più centrale nelle scelte di viaggio.

Conviene dal punto di vista sociale

- **Invecchiamento della popolazione:** l'Italia è tra i paesi più anziani d'Europa → ogni anno cresce il numero di persone con bisogni di accessibilità (mobilità ridotta, vista, udito, ecc.).
- **Impatto positivo sul territorio:** migliorare accessibilità turistica significa anche migliorare la qualità della vita dei residenti (rampe, trasporti, servizi digitali).
- **In sintesi:** investire nel turismo accessibile non è solo "giusto" dal punto di vista sociale, ma è soprattutto **una strategia di business intelligente**. Significa aprirsi a un mercato poco servito, con alto potenziale di spesa, che può portare più clienti, più fedeltà e più ritorno d'immagine.



Per l'industria del turismo le esigenze e le richieste dei clienti con esigenze specifiche sono sconosciute o male interpretate.

I costi d'investimento non sono ben valutati e spesso esagerati.

Pertanto l'accessibilità è vista come un problema e non un'opportunità, preferendo evitare il mercato!

“D’una città non
godi delle sette o
settantasette
meraviglie, ma la
risposta che dà ad
una tua domanda.

Italo Calvino



OSPITALITÀ E ACCOGLIENZA PER TUTTI

La parola **Ospitalità** in sé riassume tutto quello che siamo stati e quello che dobbiamo reinterpretare in chiave attuale: significa ritrovare le radici della nostra capacità di accogliere l'Ospite come fosse **"uno di casa"**, per farlo dobbiamo trasformare i nostri luoghi in un paese vivibile per tutti, residenti e non, migliorando la qualità dell'accessibilità delle nostre città e destinazioni per le persone con difficoltà motorie e sensoriali, per le famiglie con bambini, per gli anziani, persone obese, con intolleranze alimentari e allergiche ma anche semplicemente a chi, alla vigilia della partenza, abbia subito un lieve infortunio che ne condiziona la mobilità con una disabilità temporanea.

I fattori chiave per il turismo e la cultura devono passare allora attraverso una rivoluzione culturale oltre che tecnologica e una delle opportunità migliori per la crescita dell'Italia è quella del turismo accessibile per tutti.

Non si tratta di turismo sociale ma di un'offerta ad un turismo migliore.





Ogni vacanza o viaggio è costituito da una catena fatta da diversi elementi, prodotti e servizi.

La scelta di una destinazione e la pianificazione del viaggio fin dall'inizio influenzano le aspettative dell'ospite o del turista.

Una volta che il turista ha sviluppato la sua "immagine soggettiva della sua vacanza", la sua soddisfazione dipenderà dalla facilità con cui può trasformare quell'obiettivo in realtà.

Pertanto, oltre alla capacità oggettiva delle offerte nel rispondere alle aspettative degli ospiti, la connessione tra le varie parti della catena dei servizi risulta di particolare importanza.

In altre parole: le vacanze o i viaggi sono profondamente influenzati dai prodotti e servizi che sono collegati in tutta la catena dei servizi.



CREARE LA CATENA DELL'ACCESSIBILITÀ' ALL'INTERNO DELLA FILIERA TURISTICA

Non c'è accessibilità senza accoglienza

SINERGIE TRA I VARI SOGGETTI DELLA FILIERA CHE NON PUÒ ESSERE RELEGATA AL RISPETTO DELLE NORMATIVA.

LA CATENA DELL'ACCESSIBILITÀ È UN SISTEMA INTEGRATO DI SERVIZI FRUIBILI DA DIVERSI TARGET CHE COMPREDONO TUTTI GLI ANELLI DELLA

QUALITÀ E COMODITÀ PER TUTTI. NON SIGNIFICA ASSEGNARE BOLLINI O STANDARD PRECISI MA CREARE LE CONDIZIONI PER UNA REALE E CONCRETA ESPERIENZA TURISTICA.

L'ASSENZA DI BARRIERE ARCHITETTONICHE NON È L'OBIETTIVO PRIMARIO MA È FARE IN MODO CHE LE BARRIERE POSSANO ESSERE SUPERATE ANCHE CON L'OSPITALITÀ F



GLI ANELLI DELLA CATENA DELL'ACCESSIBILITÀ':

- INFORMAZIONI - COSA E COME SCEGLIERE
- TRASPORTI - COME ARRIVARE
- MOBILITÀ - COME MUOVERSI
- RICETTIVITÀ ALBERGHIERA - DOVE DORMIRE
- RISTORAZIONE - DOVE MANGIARE
- PERCORSI TURISTICI - DOVE ANDARE
- ATTIVITÀ CULTURALI, RICREATIVE, SPORTIVE - COSA FARE
- SERVIZI - CON CHI FARLI





INFORMAZIONI

L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E' ESSENZIALE PER IL SUCCESSO DELL'ESPERIENZA E LA SODDISFAZIONE DEL VISITATORE

DOVE ANDARE A CERCARE UN SERVIZIO O UN LUOGO ADATTO ALLE NOSTRE ESIGENZE??

SUL WEB SPESSO SI TROVANO DIVERSE INFORMAZIONI MA MOLTO FRAMMENTARIE E POCO AFFIDABILI.

NON BASTA LA DICHIARAZIONE DI ACCESSIBILITÀ

NELLA COMUNICAZIONE L'ACCESSIBILITA' E' ANCORA RIMANDATA AL MONDO SOCIALE, ALCUNE VOLTE SI TENDE A NASCONDERE ANZICHE' METTERE IN EVIDENZA

PROMUOVERE UNA VISIONE UNICA DI CONTENUTI E OBIETTIVI

LE INFORMAZIONI TURISTICHE DEVONO BASARSI SUI PRINCIPI DELL'UNIVERSAL DESIGN E DEVONO POTER ESSERE UTILIZZATE DAL MAGGIOR NUMERO DI PERSONE IN FORMATI DIFFERENTI.

SI NECESSITÀ DI SCHEDE TECNICHE PRECISE E VERIFICATE SULLE CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE.

DARE UN APPROCCIO SISTEMATICO

TRASPORTI E MOBILITA'

TRENO : L'ASSISTENZA E' ASSICURATA SOLAMENTE NELLE LINEE INTERREGIONALI E ALTA VELOCITA'. NECESSITA' DI ALMENO 24 ORE DI PREAVVISO

PULLMAN: NON ACCESSIBILI IN QUANTO VI SONO GLI SCALINI

NOLEGGIO AUTO: IN ITALIA LE AUTO MODIFICATE SONO PRATICAMENTE INTROVABILI

MEZZI DI TRASPORTO LOCALE: INFORMAZIONI SCARSE E ATTENDIBILITA' ALTRETTANTO. SONO POCHE LE CITTA' CON MEZZI DI TRASPORTO PUBBLICO ACCESSIBILE.

TAXI: NON SEMPRE DISPONIBILI

L'ACCESSIBILITA' DEI MEZZI DI TRASPORTO CHE PERMETTONO AL TURISTA DI SPOSTARSI ALL'INTERNO DELLA DESTINAZIONE PRESCELTA, È INCENTIVANTE PER LA SCELTA DELLA META E VA PUBBLICIZZATA DANDO RISALTO AI SISTEMI DI ORIENTAMENTO PRESSO LE STAZIONI E I LUOGHI DI SNODO;

LE APP POSSONO AIUTARE A MIGLIORARE LA PROPRIA MOBILITA', INDIVIDUANDO I PARCHEGGI RISERVATI, SAPERE QUALI SONO I MEZZI E LE FERMATE ACCESSIBILI;

PEDANE E ATTRAVERSAMENTI PEDONALI TATTILI, SENSORI, ANNUNCI VOCALI SUI MEZZI;



RICETTIVITÀ' ALBERGHIERA

L'ACCESSIBILITÀ' ALBERGHIERA RAPPRESENTA UNO DEI CRITERI PRINCIPALI PER LA SCELTA DELLA DESTINAZIONE

IL LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ' NON E' GARANTITO DALLA PRESENZA DI LEGISLAZIONI NAZIONALI E DA INDICAZIONI NORMATIVE E DIMENSIONALI;
GLI ELEMENTI FONDAMENTALI PER UNA STRUTTURA ACCESSIBILE:

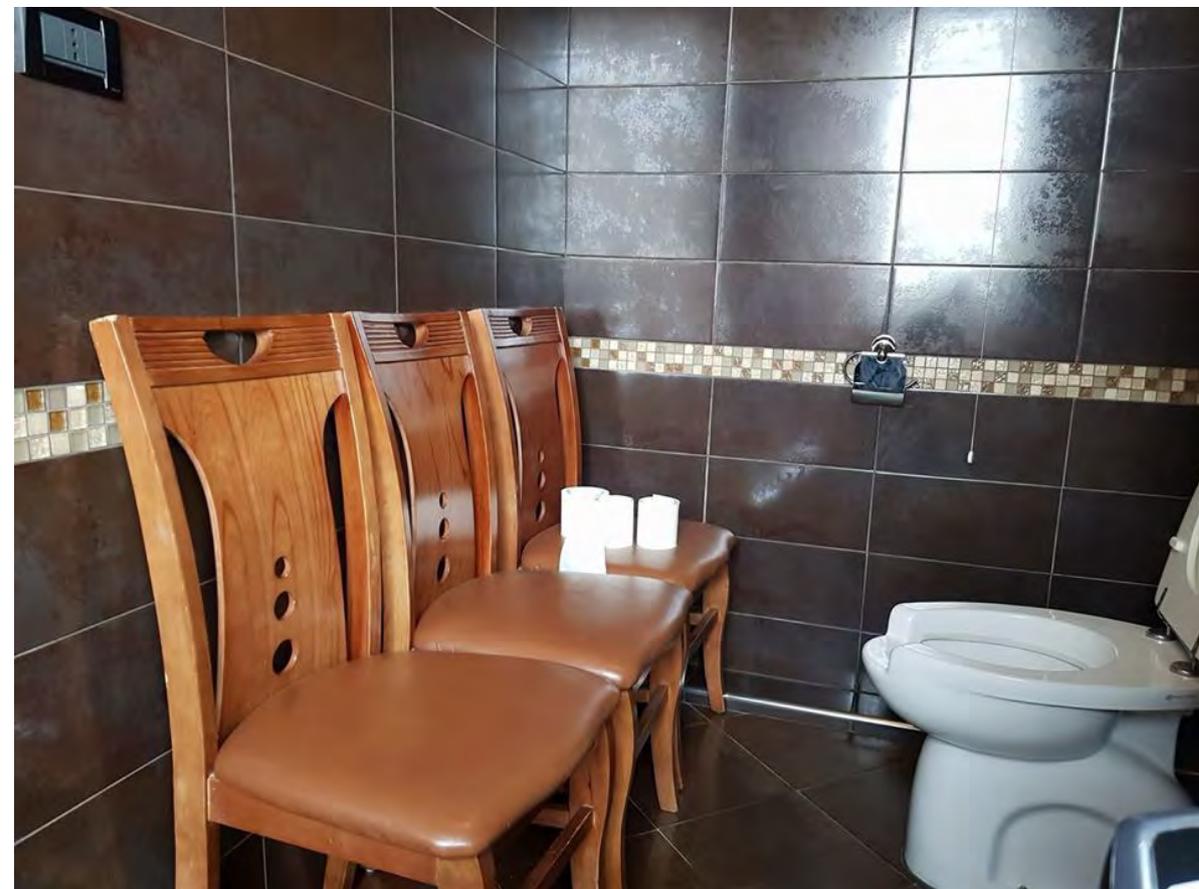
MANIGLIE DI SOSTEGNO, DOCCIA CON SEGGIOLINO, ASCENSORE CON PORTA DI ACCESSO DI ALMENO 75CM, LETTO RIALZATO. AREE COMUNI SENZA

COMUNICAZIONE TRA I VARI SERVIZI (RECEPTION, PERSONALE AI PIANI, RISTORAZIONE);

LE CAMERE BEN PROGETTATE E ACCESSIBILI SONO COMODAMENTE UTILIZZATE DA TUTTI (NO OSPEDALIERE)
INFORMAZIONI DETTAGLIATE SULL'ACCESSIBILITÀ' (CONOSCERE LA PROPRIA STRUTTURA, SERVIZI, TRASPORTI, TERRITORIO);

ESSERE RICETTIVI NEL RISOLVERE PROBLEMI DI INACCESSIBILITÀ'

NON AVERE TIMORE NEL COMUNICARE I LIMITI DELLA





RISTORAZIONE

ACCESSIBILITÀ' ALLA RISTORAZIONE A PERSONE CON PROBLEMI DI SALUTE, SOTTOPOSTE A DIETE PARTICOLARE, ALLERGIE, INTOLLERANZE.

LE STRUTTURE RISTORATIVE PRESENTANO GENERALMENTE UN LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ MAGGIORE DI QUELLE ALBERGHIERE.

NEI MENU DEVONO ESSERE INDICATI
GLI ELEMENTI ALLERGENI

FORMARE IL PERSONALE RELATIVAMENTE AGLI ALIMENTI CHE POSSONO PROVOCARE ALLERGIE, INTOLLERANZE.

MENU CON FONT ACCESSIBILI PER PERSONE CON PROBLEMI VISIVI.

ACCOGLIERE LE PERSONE CON
DISABILITÀ' CON PICCOLI MA



**PERCORSI TURISTICI E ATTIVITÀ,
I TURISTI CON DISABILITÀ, COME TUTTI, NON
CULTURALI**
VIVONO LA VACANZA CHIUSI ALL'INTERNO DI
UNA STRUTTURA RICETTIVA MA CERCANO
RISPOSTA A SPECIFICHE MOTIVAZIONI DI
VIAGGIO (NATURALE, CULTURALE, SPORTIVA,
ENOGASTRONOMICA)

FORNIRE INFORMAZIONI ATTRAVERSO I
PROPRI SITI DI RIFERIMENTO O SEGNALETICA
LE MODALITÀ' DI ACCESSO PER LE PERSONE
CON PROBLEMI DI MOBILITÀ' E SENSORIALI.
COMUNICANDO ANCHE L'IMPOSSIBILITÀ'.

METTERE A DISPOSIZIONE AUDIOGUIDE,
PLASTICI TATTILI, GUIDE PREPARATE
ALL'ACCOGLIENZA DEI DISABILI

INSERIRE PEDANE FISSE O TEMPORANEE,
ELEVATORI, ASCENSORI

MAPPE CON I PERCORSI ACCESSIBILI

NOLEGGIO DI AUSILI

LAVORARE COSTANTEMENTE CON CURA E
RESPONSABILITÀ', EVITANDO INTERVENTI
SPOT, MANTENENDO LA MANUTENZIONE E

RIBALTIAMO LE PROSPETTIVE



costruiamo nuove opportunità e innovativi modelli di inclusione sociale.

BOLLINO **SI** OPPURE BOLLINO **NO**

Vi sono due filosofie di pensiero per valutare l'accessibilità nelle strutture ricettive:

- attraverso il rilascio di certificazioni di qualità rilasciate da professionisti o da enti che operano nel mondo della disabilità (Open di Trentino per tutti, Village for all.);
- attraverso una autovalutazione della propria struttura, dando dei parametri/schede di riferimento per la misurazione, in cui emerge una descrittiva dell'accessibilità (Cpd di Torino):

NON ESISTE UN METODO DI VALUTAZIONE UFFICIALE. SE NON ALCUNI PARAMETRI DI LEGGE CHE RIGUARDANO GLI SPAZI E LE

DIPENDENZE.

E' IMPORTANTE CONOSCERE LA PROPRIA STRUTTURA.

SAPERE COM'E' FATTA E QUALI SONO LE PARTI ACCESSIBILI E QUELLE PIU' CRITICHE.

CAPACITA' DI PROBLEM SOLVING.

E' IMPORTANTE FORNIRE LE INFORMAZIONI ESATTE E NON APPROSSIMATIVE, IN MODO CHE IL TURISTA CON ESIGENZE SPECIALI POSSA DECIDERE



LUOGHI PER TUTTI

Progetti che hanno l'obiettivo di fornire informazioni utili rispetto all'accessibilità a turisti e residenti.

- TRENTINO PER TUTTI - www.trentinopertutti.it
- ALTO ADIGE PER TUTTI - www.altoadigepertutti.it
- FOLGARIA FOR ALL - www.alpecimbra.it
- SESTRIERE PER TUTTI - www.sestrieresportdisabili.com
- LOMBARDIA FACILE - www.lombardiafacile.regione.lombardia.it
- TOSCANA ACCESSIBILE - www.visittuscany.com/it/temi/turismo-accessibile
- VENEZIA PER TUTTI - www.comune.venezia.it/it/content/veneziana-accessibile-itinerari-senza-barriere
- MILANO PER TUTTI - www.milanopertutti.it
- SAN MARINO PER TUTTI - www.sanmarinopertutti.com



PROGETTI PER TUTTI

- ▶ [VILLAGE FOR ALL](#)
- ▶ [TURISMABILE](#)
- ▶ [BOOKINGABILITY](#)
- ▶ [BANDIERA LILLA](#)
- ▶ [GONDOLA](#)
- ▶ [LP TOUR](#)
- ▶ [PLANET VIAGGI](#)
- ▶ [MONUGRAM](#)





PARCO NAZIONALE DELLA FORESTA BAVARESE' -
SENTIERO [SOSPESO](http://www.nationalpark-bayerischer-wald.bayern.de)

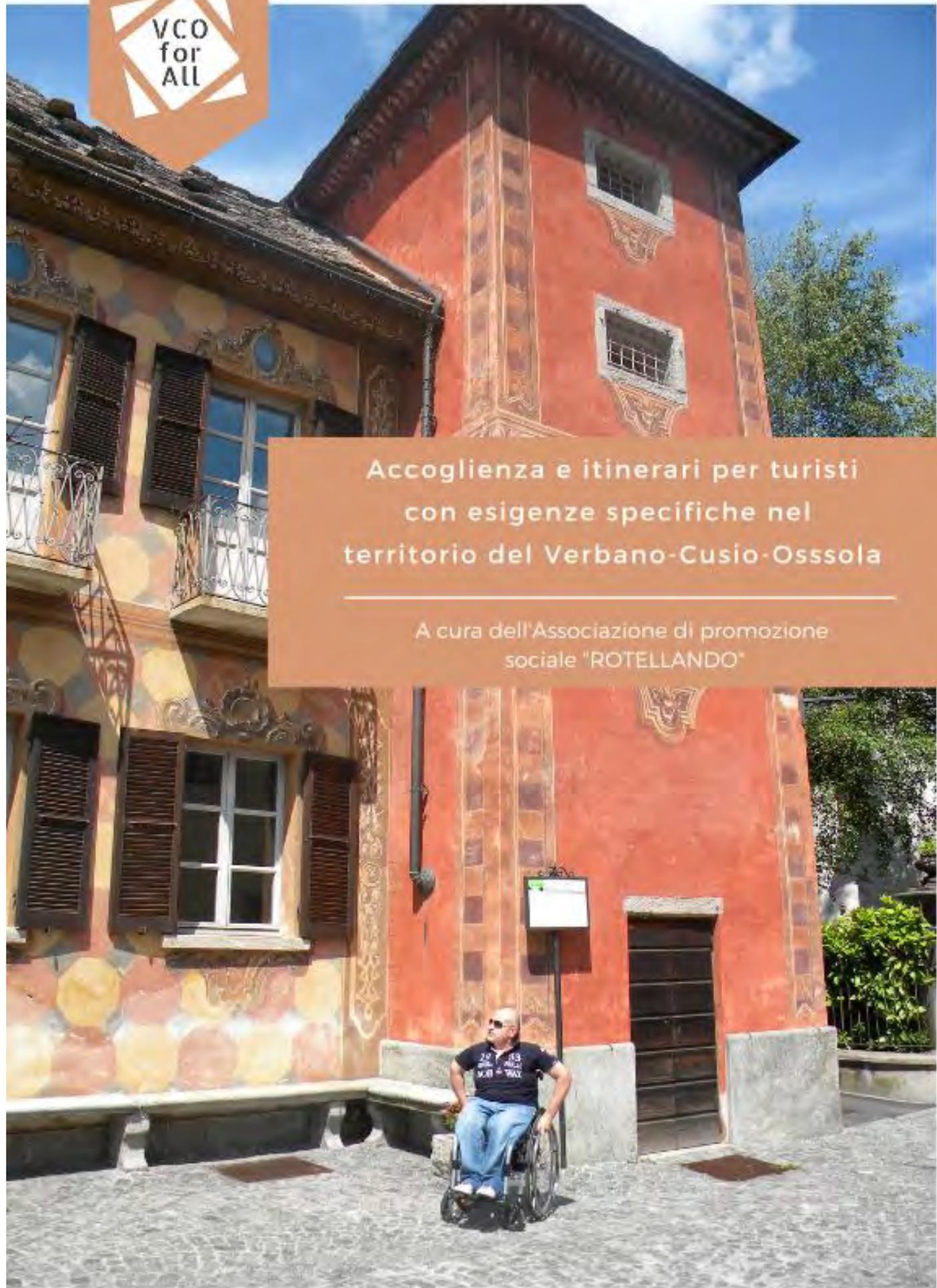


Svizzera - Il grande ghiaccio dell'Aletsch -
Glacier Express

MONTAGNA in-ACCESSIBILE?

- In Valgerola, provincia di **Sondrio**, la montagna è per tutti grazie al nuovo "Sentiero dei Sensi". Il percorso attrezzato è stato creato per le passeggiate e le esplorazioni ambientali di bambini, adulti anziani e persone con disabilità. «Tuttidappertutto» è un progetto che è stato realizzato in più centri della Valtellina per aprire nuovi spazi "Senza Barriere", anche in alta montagna.
- "Accedere al sublime: le Dolomiti come luoghi di interconnessione sociale" è un corso di formazione per guide alpine del **Trentino**, per l'accompagnamento in montagna di persone con disabilità. Di recente ha dato i primi frutti: due persone disabili sono state accompagnate sulla cima Tosa a dimostrazione che la montagna è davvero una palestra per tutti.
- **Alto Adige**. 45 itinerari selezionati e verificati, dalla Val Venosta fino alla Val Pusteria. Tutto è a portata di mano: informazioni importanti come difficoltà, lunghezza, periodo consigliato, pavimentazione, servizi di ristorazione, servizi igienici per persone disabili, sole o ombra, trasporto pubblico e target di riferimento.
- **Valchiavenna (SO)** - La joelette - *creata dalla Cooperativa Nisida* - ha una sola ruota, con sospensione e freno ed è condotta abitualmente da due o più accompagnatori. Può andare su tutti i sentieri. E' auspicabile che questo mezzo speciale venga adottato in tutto l'arco alpino per rendere valli e montagne accessibili veramente a tutti.
- **Valle d'Aosta** - 370 km di percorso attraverso i quali si snoda la Bassa Via, il cammino di mezza quota per il quale sono previsti interventi per la sua totale fruibilità. Per il 2016/2017 è stato stanziato 1 milione di euro per la manutenzione e la sua percorribilità.





Accoglienza e itinerari per turisti
con esigenze specifiche nel
territorio del Verbano-Cusio-Ossola

A cura dell'Associazione di promozione
sociale "ROTELLANDO"



VILLA TARANTO -
VERBANIA



GIARDINO ALPINIA -
STRESA

giardinobotanicoalpinia.altervista.org

CLICK O
Tririade



SEDIA
JOB



Propulsore di spinta per carrozzine manuali



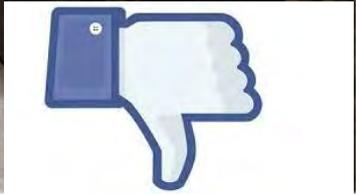
AUSILI PER MIGLIORARE LA
MOBILITÀ





NON CI PIACE!







CI
PIACE!



IL BAMBINO DALLE ALI DI CRISTALLO

.....

Intreccia la storia del "Italian Tour" di oltre 8500 km fatto, con quello del mio percorso personale di accettazione e di vita.

[amazon.com](https://www.amazon.com)

www.alberticompagniaeditoriale.it

Fabrizio Marta



Il bambino dalle ali di cristallo

Una storia vera



Aliberti compagnia editoriale



Impariamo a guardare il mondo da prospettive differenti

www.rotellando.it



@fabryrotex

ROTEX@ROTELLANDO.IT

@rotellando



Interreg



Cofinanziato
dall'Unione Europea



Italia - Svizzera | Italie - Suisse | Italien - Schweiz

LIBERVIE



PERCORSO DI PROGETTAZIONE PARTECIPATA ATL Distretto Turistico dei Laghi

*Librevie - Libertà di muoversi: vie culturali e letterarie transfrontaliere accessibili
ed inclusive
23 settembre 2025*

Interreg

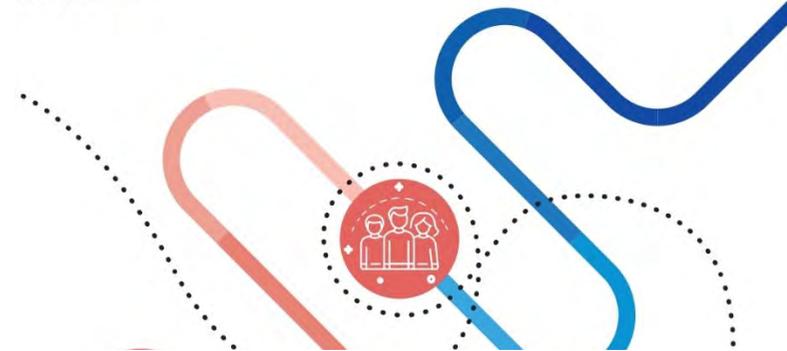


Cofinanziato
dall'Unione Europea



Italia - Svizzera | Italie - Suisse | Italien - Schweiz

LIBERVIE



Le norme sull'accessibilità in Italia Arch. Filippo Sesti

LIBERVIE

D.pr. 384/78**(normativa abrogata e sostituita dal D.pr 503/96)**

**Prima normativa che tratta di abbattimento di delle Barriere Architettoniche.
Le Barriere architettoniche sono solo quelle riferite alla disabilità motoria se si fa eccezione per il solo Art. 1**

Art 1 comma 1:" ...nonchè la realizzazione di percorsi attrezzati e l'installazione di dispositivi di segnalazione atti a favorire la mobilità dei ciechi.."

Ambito di applicazione: Edifici privati

LIBERVIE

L. n°118/71

Legge sugli invalidi civili . Non è una normativa sulle Barriere architettoniche, ma si enuncia la necessità di eliminare le Barriere Architettoniche dagli edifici privati. Importante perché da questa legge nascerà poi la prima legge nazionale sulle BB. AA.

Art 27 comma 1:" ...innovazioni per eliminare le Barriere Architettoniche.."

Ambito di applicazione: Edifici privati

LIBERVIE



L. n°13/89 -"Per l'eliminazione delle Barriere Architettoniche"

Prima normativa specifica sull'abbattimento delle Barriere Architettoniche. Tra le altre cose prevede anche l'erogazione di contributi a fondo perduto per l'abbattimento delle BB.AA in edifici già esistenti.

Art 9 comma 1:" Per la realizzazione di opere direttamente finalizzate al superamento e all'eliminazione delle Barriere Architettoniche in edifici già esistenti.... sono concessi contributi a fondo perduto..."

Ambito di applicazione: Edifici residenziali privati e di edilizia pubblica

LIBERVIE

D.M. 236/89

Vero faro della materia contiene tutte le norme tecnico dimensionali che regolano la disciplina, tanto che tutta la normativa successiva vi farà riferimento e vi rimanderà sempre. Per la prima volta la norma definirà qui il concetto di Barriera Architettonica e definirà i livelli di accessibilità.

Art 2:"...per Barriere architettoniche si intendono:

- a) gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità....*
- b) gli ostacoli che limitano o impediscono la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature..."*
- c) la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettano l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi..."*

Ambito di applicazione: Edifici residenziali e non, privati e di edilizia pubblica sovvenzionata

LIBERVIE



D.pr. 503/96 - "Regolamento recante norme per l'eliminazione delle Barriere Architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici"

E' la legge nazionale che deriva dalla L. 118/71 ed abroga e sostituisce il D.pr. 384/78. Già nel titolo presenta la sua novità perché si parla non più solo di edifici ma anche di spazi e di servizi pubblici (trasporti etc.). Si danno nuove e più esaustive definizioni di Barriera Architettonica

Art 1:"Le norme del presente regolamento sono volte ad eliminare gli impedimenti comunemente definiti "Barriere Architettoniche". Per Barriere Architettoniche s'intendono....."

Ambito di applicazione: Edifici, spazi e servizi pubblici

LIBERVIE

Altra normativa

"D.pr 380/2001"

Gli articoli dal 77 all' 82 del T.U. dell'edilizia raccolgono e riportano parte della normativa fin qui raccolta.

"L. n° 18/2009"

Ratifica della "Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità".
Viene introdotto il concetto di "Progettazione Universale"

Art 2:" ...progettazione (e realizzazione) di prodotti, ambienti, programmi e servizi utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate "Progettazione Universale" non esclude dispositivi di ausilio per particolari gruppi di persone con disabilità ove siano necessari"



LIBERVIE

I P.E.B.A.

L. n° 41/1986"

Si tratta della Legge finanziaria per l'anno 1986 che reca però anche norme su vari settori, tra cui, all'Art. 32 le norme per l'istituzione dei P.E.B.A. che sono atti di programmazione di interventi al fine di eliminare le Barriere Architettoniche su edifici già esistenti.

Art 32 comma 21:"...per gli edifici già esistenti non ancora adeguati alle prescrizioni del D.pr. 384/78 dovranno essere adottati da parte delle amministrazioni competenti Piani di Eliminazione delle Barriere Architettoniche Architettoniche...."

Ambito di Applicazione: Edifici Pubblici

LIBERVIE

L. n°104/1992"

Si tratta della Legge che istituisce forme di tutela anche economica finanziaria per le persone con disabilità, importante perché all'Art. 24 amplia il campo di applicazione dei P.E.B.A. anche agli spazi pubblici urbani aprendo così la strada alla pianificazione dell'abbattimento delle BB.AA. Anche all'interno delle nostre città.

Art 24 comma 9:" ...i piani di cui all'Art. 32 comma 21 della legge n. 41 del 1986 sono modificati con l'integrazione relative all'accessibilità degli spazi urbani...."

Ambito di Applicazione: Edifici e spazi Pubblici



Linee guida Ministero per i Beni e le Attività Culturali - Direzione Generale Musei"

Con D.D. Rep. 582 del 27/06/2017 il Ministero definisce i criteri per l'eliminazione delle Barriere Architettoniche dei luoghi della Cultura e nella fattispecie musei, dei complessi monumentali, aree e parchi archeologici.

Allegato 1:" Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (P.E.B.A.): un piano strategico per l'accessibilità nei musei, complessi monumentali, aree e parchi archeologici"

Ambito di Applicazione: Edifici, spazi e aree pubbliche della cultura



La Normativa Regionale

Liguria - L.R. 15/89 – Recepisce la legislazione nazionale (L. n. 13/89)

Lombardia - L.R. 6/89 – Recepisce la legislazione nazionale (L. n. 13/89)

Piemonte – L.R. 1/2024 – E' la nuova legge regionale del Piemonte in materia di accessibilità, è molto interessante perché avanzata, sia in quanto si ispira al concetto di "Progettazione Universale" della convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, sia perché istituisce un registro telematico dei P.E.B.A. in cui i Comuni del territorio dovranno far confluire i relativi Piani.

Interreg



Cofinanziato
dall'Unione Europea



Italia - Svizzera | Italie - Suisse | Italien - Schweiz

LIBERVIE

PERCORSO DI PROGETTAZIONE PARTECIPATA ATL Distretto Turistico dei Laghi

DEFINIZIONI E PARADIGMI DEL TURISMO ACCESSIBILE
23 Settembre 2025



Interreg



Cofinanziato
dall'Unione Europea



Italia - Svizzera | Italie - Suisse | Italien - Schweiz

LIBERVIE



TURISMO ACCESSIBILE NELL'UNIONE EUROPEA

Lo stato dell'arte, gli approcci e le linee guida in ambito europeo

Raoul Saccorotti



Concetti chiave in UE

Universal Design

Accessibilità

Inclusione



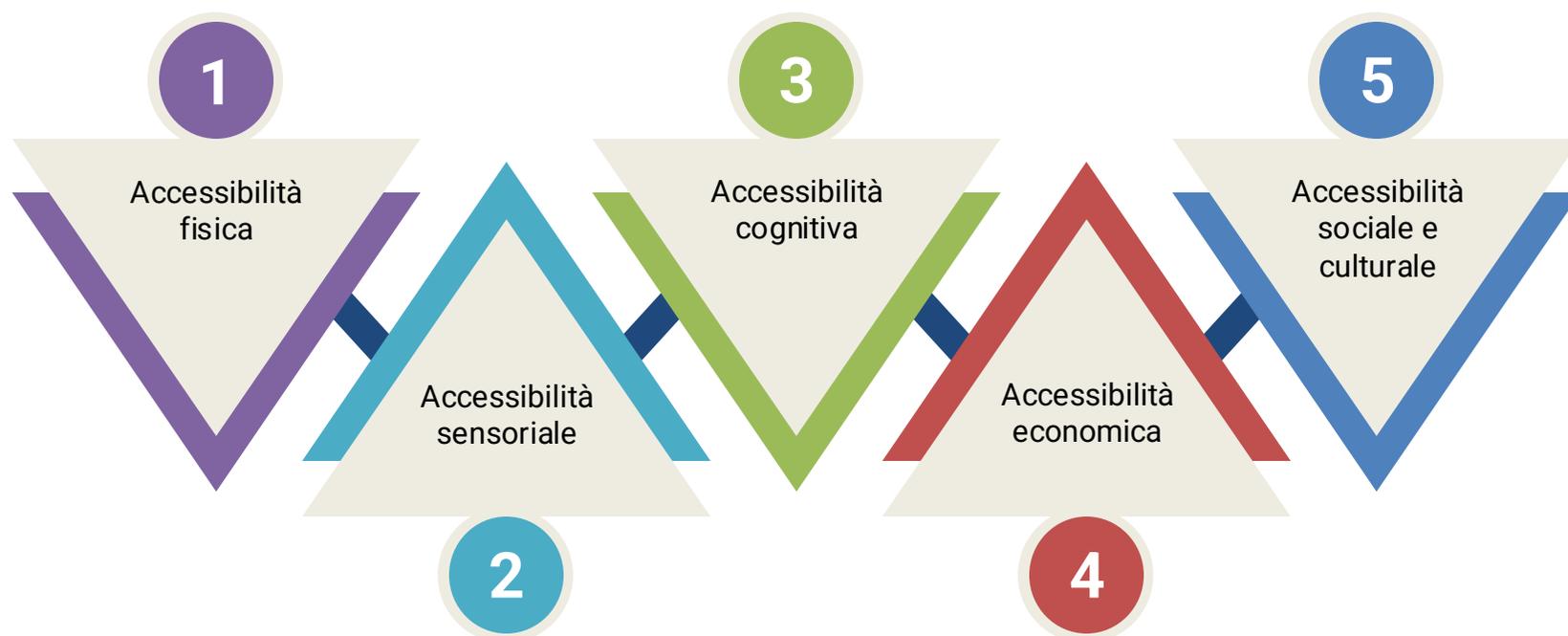
Partecipazione culturale

Diversità culturale

Mediazione culturale



Dimensioni della fruizione inclusiva





PROGETTAZIONE PARTECIPATA

Co-progettazione formale,
co-programmazione

Tavoli di progettazione
partecipata e co-design

Coinvolgimento e
partecipazione attiva degli
stakeholder

Monitoraggio partecipato
sui risultati e revisione





EN 17210:2021 – Design for All nell'ambiente fisico



Requisiti funzionali trasversali: accessi e percorsi, orientamento, uso sicuro, comfort

Riguarda Edifici, spazi pubblici, arredi urbani, segnaletica, ambienti indoor/outdoor

Base di riferimento per progettare/valutare interventi in modo inclusivo



ISO 21542:2021 – Requisiti tecnico-costruttivi

1

Dimensionamenti
e soluzioni tipiche
per accesso,
circolazione,
evacuazione

2

Valori indicativi
per rampe, varchi,
corrimano, spazi
di manovra

3

Utile per definire
interventi e
capitolati coerenti
con EN 17210



ISO 23599:2019 – Indicatori tattili a pavimento (TWSI)

1

Specifiche per guide tattili e bande di attenzione in esterni e interni

2

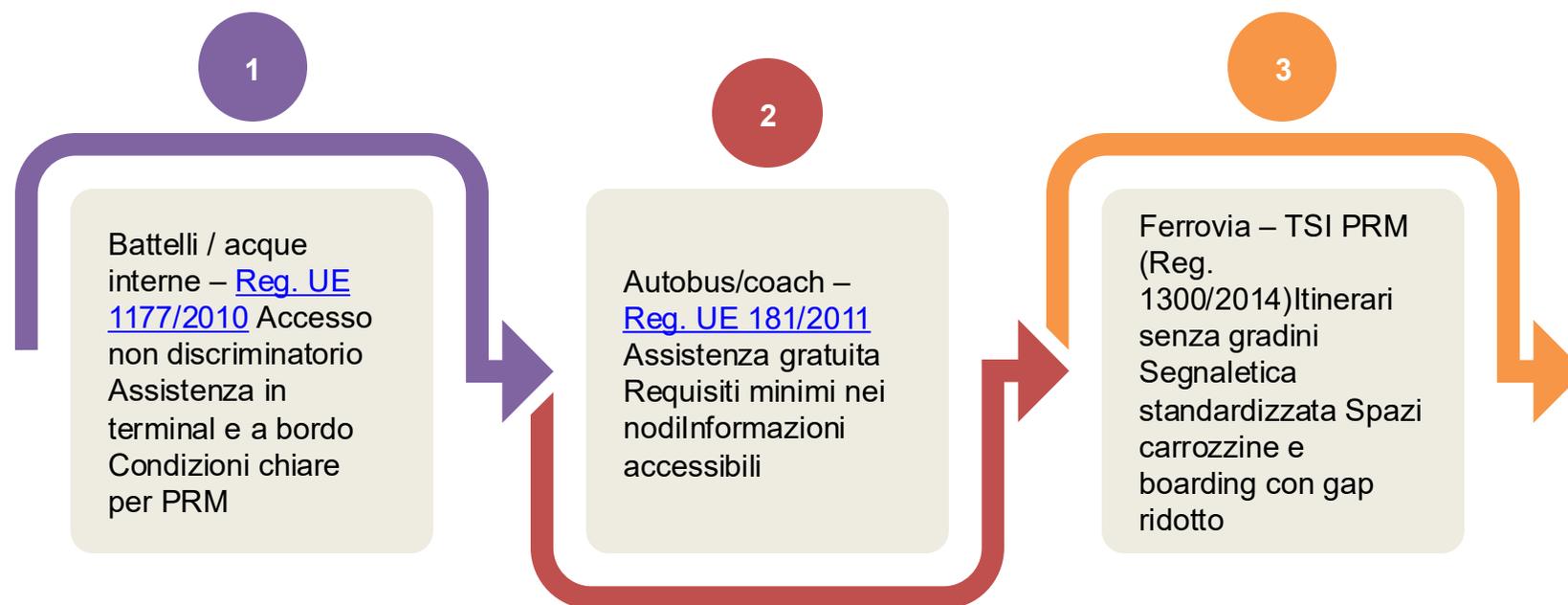
Punti d'uso: attraversamenti, cambi quota, accessi a musei/siti, banchine

3

Supporto all'orientamento per utenti ciechi/ipovedenti



Trasporti passeggeri – Regolamenti e specifiche UE





ISO 21902:2021 – Turismo accessibile per tutti

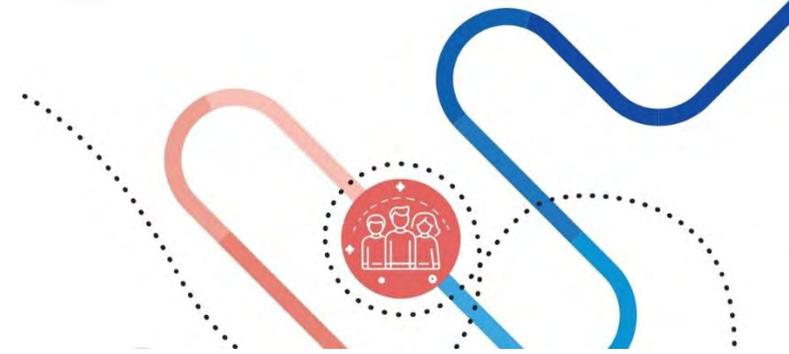


Read sample

ISO 21902:2021

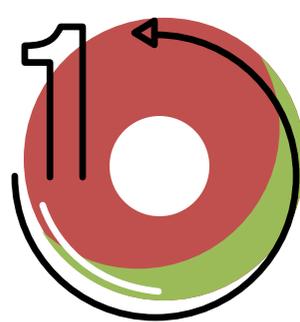
Tourism and related services —
Accessible tourism for all —
Requirements and recommendations

Published (Edition 1, 2021)



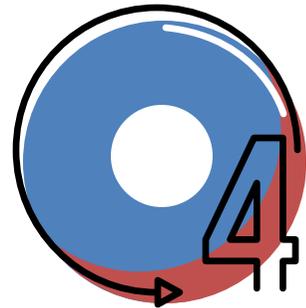
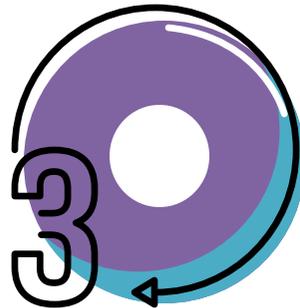
Catena dell'accessibilità (ISO 21902) applicata a cammini e circuiti misti

Arrivo



Orientamento e
wayfinding

Accessi e
continuità di
percorsi



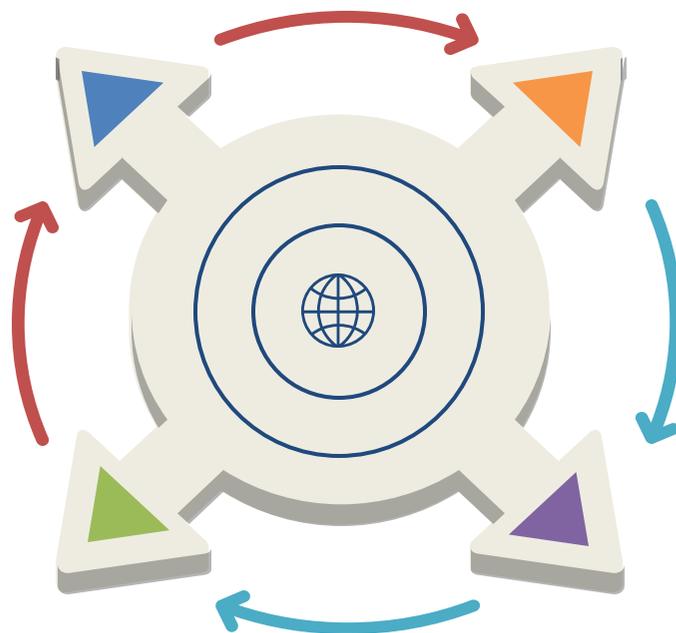
Soste e servizi



Orientamento

Progettare con EN 17210 come bussola e dettagliare con ISO 21542/23599

Applicare ISO 21902 per la catena dell'esperienza



Allinerare procedure PRM con I gestori di mobilità

Partire da interventi low cost e reversibili per risultati rapidi



Norme e linee guida citate

- EN 17210:2021 – Requisiti funzionali per l'ambiente costruito
- ISO 21542:2021 – Accessibilità dell'ambiente costruito (requisiti)
- ISO 23599:2019 – Indicatori tattili a pavimento (TWSI)
- ISO 21902:2021 – Turismo accessibile per tutti
- Reg. (UE) 1177/2010 – Diritti passeggeri via mare/acque interne (PRM)
- Reg. (UE) 181/2011 – Diritti passeggeri autobus (PRM)
- Reg. (UE) 1300/2014 – TSI PRM per il sistema ferroviario dell'UE

Interreg



Cofinanziato
dall'Unione Europea



Italia - Svizzera | Italie - Suisse | Italien - Schweiz

LIBERVIE



ISO 21902/2021



Perché l'accessibilità conta

- Nuovi ricavi, innovazione e migliori risultati aziendali
- Uguaglianza, diversità e inclusione
- Integrità della catena del valore turistica
- Comfort, sicurezza, qualità della vita per tutti
- Fidelizzazione dei clienti e soddisfazione dei lavoratori
- Coordinamento tra PA, privati e comunità; formazione continua



Perché ISO 21902 è rilevante

- Strumenti per identificare ed eliminare le barriere
- Promuovere destinazioni/impreses che migliorano l'accesso
- Assicurare continuità dell'accessibilità lungo la catena del valore
- Sensibilizzare e formare fornitori e personale
- Migliorare progettazione prodotto, marketing e assistenza clienti
- Collaborare con organizzazioni di persone con disabilità



1) Ricerca del prodotto di viaggio

- Analizzare offerta/domanda e livelli di accessibilità
- Valutare tutti gli anelli della catena prima di proporre il prodotto
- Coinvolgere esperti certificati; rilevare misure (altezze, larghezze, pendenze)
- Raccogliere evidenze e foto; compilare guide/access guide in formati accessibili



2) Sensibilizzazione e formazione

- Dimostrare opportunità economiche e vantaggi di brand
- Formazione specifica per ruoli (front-line, guide, autisti)
- Competenze in comunicazione (frontale, telefono, digitale, video)
- Tecnologie inclusive: IA, VR, robotica



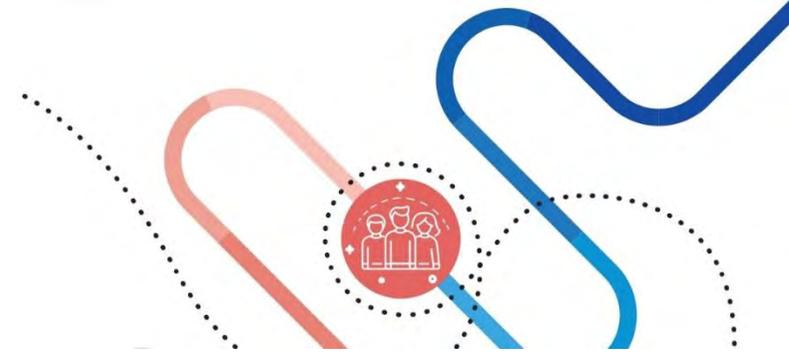
3) Sviluppo del prodotto

- Co-progettare tour senza barriere con esperti e utenti
- Itinerari che garantiscono autonomia, comfort e sicurezza
- Accordi con hotel su formazione e certificazione accessibilità
- Promozione anche in bassa/media stagione; prodotti per senior



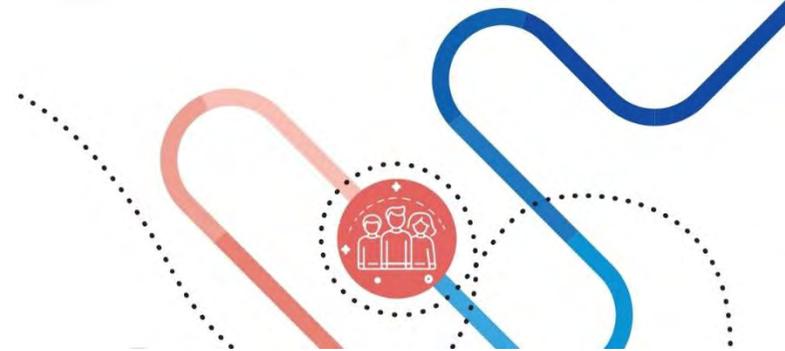
4) Catalogo e marketing

- Organizzare l'offerta accessibile per categorie/destinazioni/esperienze
- Dettagli su trasporti, alloggi, F&B, MICE e attrazioni accessibili
- Integrare tempo libero, shopping, sport, salute e banche con specifiche di accessibilità
- Contenuti accessibili (eBook, blog, video), email marketing e social (nel rispetto GDPR)



5) Documentazione e informazione

- Informazioni aggiornate, accurate e in formati accessibili
- Dettagli su imbarco/trasporto e servizi di assistenza personale
- Sito web come punto unico per info e prenotazioni
- Conformità a standard internazionali (es. WCAG) per web/app



6) Pianificazione pre-viaggio

- Organizzare trasporti, alloggi, trasferimenti, noleggi, attività e MICE accessibili
- Consigliare attrazioni e modalità di acquisto biglietti in autonomia
- Polizze assicurative adatte; modulo esigenze del cliente e consenso dati
- Noleggio ausili per la mobilità; contatti con assistenza personale



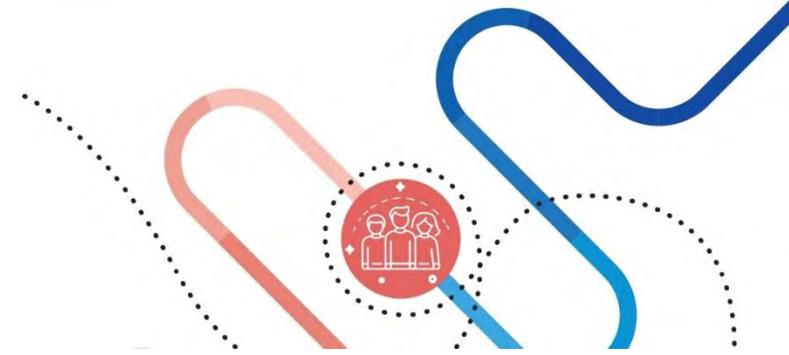
7) Supporto durante e dopo il viaggio

- Canali di comunicazione chiari; gestione barriere linguistiche
- Prevedere assistenza personale anche oltre i trasferimenti
- Accesso con cani di assistenza; supporto per riparazioni ausili
- Assistenza sanitaria/veterinaria; raccolta feedback e gestione reclami



8) Creazione di ambienti senza barriere

- Accessibilità fisica di uffici, arredi, attrezzature e servizi igienici
- Percorsi e segnaletica accessibili; piani di sicurezza/evacuazione
- Materiali stampati/digitali accessibili; sistemi di prenotazione inclusivi
- Guida all'accesso pubblicata sul sito; occupazione inclusiva



9) Tour operator

- Ricerca diretta sull'accessibilità di hotel, attrazioni, F&B e trasporti
- Documentazione accurata e affidabile dell'accessibilità
- Pianificazione pre/durante viaggio inclusa l'assistenza personale
- Promozione di destinazioni accessibili con comunicazione inclusiva



10) Agenzie di viaggio

- Formazione base su disabilità; programmi di capacity building
- Selezione di prodotti certificati-accessibili
- Marketing dedicato all'accessibilità a livello di agenzia
- Valorizzare passaparola e loyalty dei clienti con disabilità



11) Agenti di viaggio

- Richiedere formazione e valutazioni di accessibilità ai fornitori
- Collaborare con TO che creano pacchetti accessibili
- Risorse marketing centralizzate per contenuti accessibili
- Gestione end-to-end del servizio e del feedback clienti