

**03 marzo 2021**

**ACCOGLIENZA PER TUTTI**  
**dai bisogni specifici all'inclusione turistica**

**Gabriele Favagrossa**

Responsabile Spazio Accessibilità AIAS di Milano Onlus





**FOR ALL**  
Turismo per Tutti

## WEBINAR

24 feb '21 - 26 feb '21

03 mar '21

Incontri virtuali sul turismo accessibile rivolti agli operatori del  
Distretto Turistico dei Laghi, Monti e Valli dell'Ossola



Tutti Turisti

# Turismo Accessibile



insieme di **strutture + servizi**

che consentono a **clienti con disabilità** e con **esigenze specifiche**

di fruire della vacanza e del tempo libero in **modo appagante**

**senza ostacoli** né difficoltà

# Turismo accessibile

- è un **DIRITTO**  
→ sancito da normative
- non un semplice **BISOGNO**

# L'approccio vincente

## TURISTI CON ESIGENZE SPECIFICHE

- Non sono **marziani** → sono **visitatori come gli altri**, con qualche esigenza in più
- **non** vanno considerati **malati** → sono **turisti**
- Cercano una **esperienza gratificante**  
→ la pura accessibilità è condizione necessaria ma non sufficiente
- **non** vanno visti come **problema ma** come **opportunità**:
  - sono **clienti**
  - hanno **effetto moltiplicatore**

# Accessibilità e fruibilità per tutti

- non sono un vincolo progettuale
- bensì un fattore di qualità

# Perché formazione sul turismo accessibile?

1) acquisire nuovi clienti

(se non posso fruire, non vengo)

2) migliorare la soddisfazione dei  
clienti 'normodotati'

(un evento accessibile per tutti è un evento migliore  
per tutti)

3) migliorare la propria l'immagine

**Personne con disabilità  
e con esigenze specifiche**

**Chi sono?**

# Persone con disabilità

## 1) **Motoria**

- ✓ difficoltà uso **arti inferiori**
- ✓ difficoltà uso **arti superiori**
- ✓ **entrambi**

## 2) **Visiva**

- ✓ **persone cieche** (capacità visiva nulla)
- ✓ **persone ipovedenti** (capacità visiva molto bassa ma non nulla)

## 3) **Uditiva**

- ✓ **persone sorde** (capacità uditiva nulla)
- ✓ **persone ipoudenti** (capacità uditiva molto bassa ma non nulla)

## 4) **intellettiva**

# Persone con esigenze specifiche

- Persone con **disabilità** (motoria, visiva, uditiva, intellettuale)
- Persone con **infortuni temporanei**
- Persone **anziane**
- famiglie con **bambini piccoli o in passeggino**
- madri in **gravidanza**, persone **obese**
- Persone con **problemi di salute** (cardiopatici, asmatici, stomizzati, ecc)
- Persone con **intolleranze alimentari** (es. celiachia), con altre **esigenze alimentari** (vegetariani, vegani, restrizioni religiose ecc)
- Altro.....

# MATRICE delle ESIGENZE

MOTORIE	VISIVE	UDITIVE	COGNITIVE	ALIMENTARI - AMBIENTALI
<ul style="list-style-type: none"><li>• Disabilità motoria</li><li>• Infortunio temporaneo</li><li>• Anziano</li><li>• Bambino</li><li>• Obeso</li><li>• Donna incinta</li><li>• Problema di salute</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disabilità visiva</li><li>• Infortunio temporaneo</li><li>• Anziano</li><li>• Problema di salute</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disabilità uditiva</li><li>• Infortunio temporaneo</li><li>• Anziano</li><li>• Problema di salute</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disabilità cognitiva</li><li>• Anziano</li><li>• Bambino</li><li>• Problema di salute</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intolleranze alimentari</li><li>• Allergie ambientali</li></ul>

# Disabilità può essere

- **Visibile**

**Esempi:**

- persona in carrozzina
- Persona cieca con bastone bianco e/o cane guida
- Persona sorda che comunica tramite LIS
- Persona con Sindrome di Down

- **Invisibile**

- Persona con disabilità visiva senza ausili
- Persona con disabilità uditiva
- Persona con disabilità intellettiva

# Disabilità può essere

- **Permanente**
  - ad es. persona paraplegica in carrozzina
- **Temporanea**
  - ad es. un calciatore che si è fratturato una gamba e indossa un gesso

## NOTA BENE

Spesso chi ha una disabilità temporanea non è abituato a gestirla

# Qualche dato

## PERSONE CON DISABILITA'

- 3 milioni in Italia (fonte Istat - UE)
- 50 milioni in Europa (fonte EDF)
- 650 milioni nel mondo (fonte ONU)
- Effetto moltiplicatore → 2/3 persone per ogni cliente con disabilità

## PERSONE ANZIANE (over 65)

- 13 milioni in Italia (fonte Istat)
- 87 milioni in UE (fonte Eurostat)
- 500 milioni nel mondo (fonte Eurostat - ONU)

# Qualche dato

## REGIONE LOMBARDIA

- 10 milioni abitanti
- 2 milioni abitanti over 65
- 400.000 cittadini con disabilità
- **Disabili + Anziani = 25% popolazione**

(senza contare infortunati temporanei, persone con problemi di salute e intolleranze alimentari, madri in gravidanza, famiglie con bimbi piccoli, ecc)

# **Cos'è la Disabilità?**

**Proviamo a definirla  
insieme**

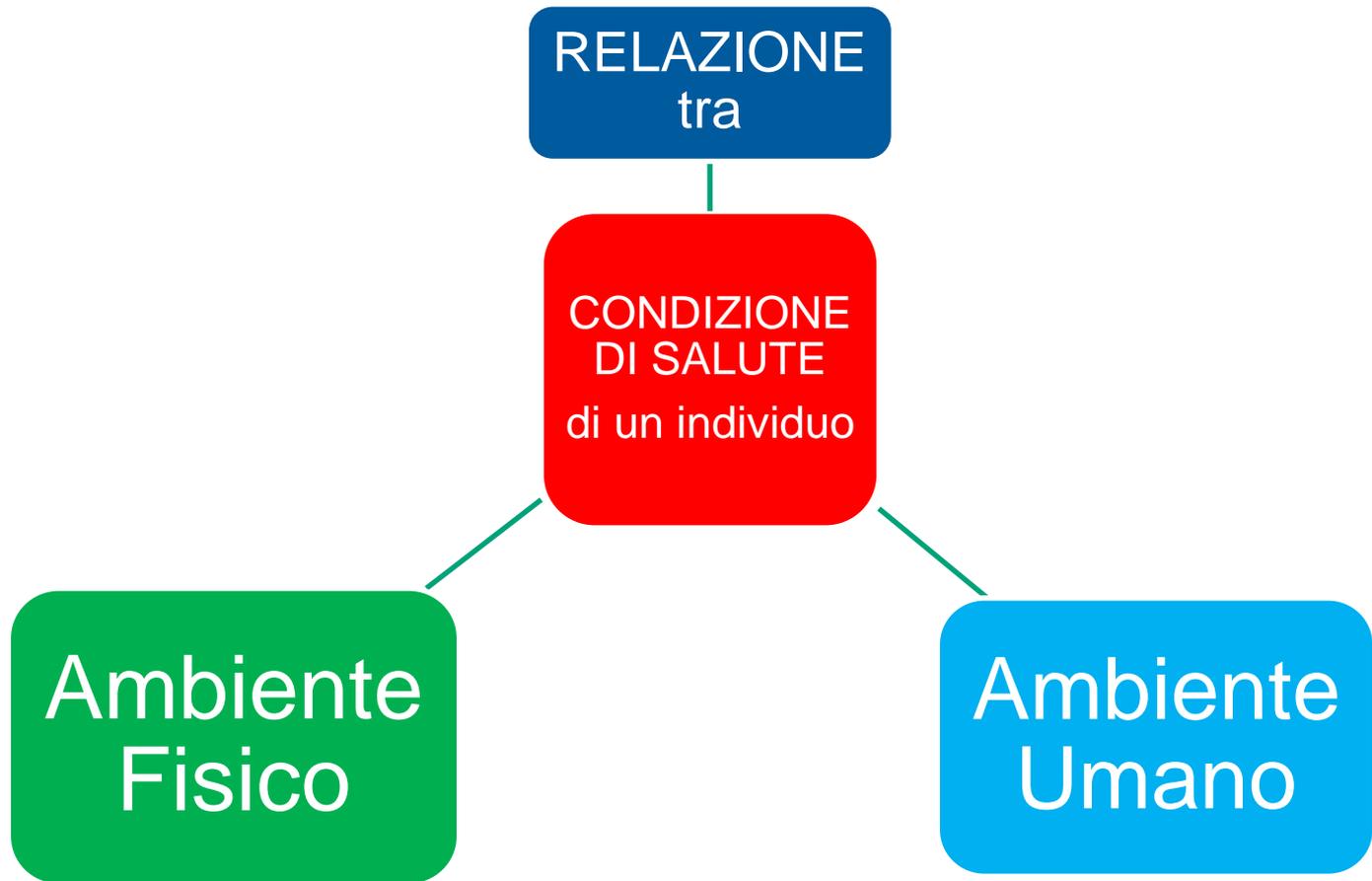
# Disabilità

definizione ICF (OMS 2001)

NON è

una condizione **PERSONALE**

# Disabilità



# Barriere

## 1. Ambientali

→ Ambiente FISICO ostile

## 2. Culturali / Comportamentali

→ Ambiente UMANO ostile

# Accessibilità mi riguarda?

**YES**

io posso creare:

- 1) Ambiente FISICO favorevole / ostile
- 2) Ambiente UMANO favorevole / ostile

# Accoglienza turistica

A chi pensiamo  
quando la pensiamo?

**Il vero STANDARD**

**è la DIVERSITA'**

**di esigenze**

*«Da vicino, nessuno è normale»*

*(Franco Basaglia, psichiatra)*

# Logica vincente

## Universal design

- progettazione di prodotti, strutture, programmi e servizi
- utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile,
- senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate
- non esclude dispositivi di sostegno per persone con disabilità, ove siano necessari

# **VIDEO**

**I pilastri del turismo  
accessibile**

**[https://youtu.be/AN9PP  
UgaXDE](https://youtu.be/AN9PPUgaXDE)**

# Costruire una proposta turistica accessibile

1. Quali sono le esigenze del cliente per fruire della visita?
2. Come la guida turistica può agevolare il cliente?

**Progettare per tutti**

**vuol dire**

**considerare...**

# ... 4 **ESIGENZE** primarie

## 1) **Motorie**

- ✓ difficoltà uso **arti inferiori**
- ✓ difficoltà uso **arti superiori**
- ✓ **entrambi**

## 2) **Visive**

- ✓ **persone cieche** (capacità visiva nulla)
- ✓ **persone ipovedenti** (capacità visiva molto bassa ma non nulla)

## 3) **Uditive**

- ✓ **persone sorde** (capacità uditiva nulla)
- ✓ **persone ipoudenti** (capacità uditiva molto bassa ma non nulla)

## 4) **intellettive**

# MATRICE ESIGENZE - DIFFICOLTA'

	DIFFICOLTA'	
ESIGENZE	1) MUOVERSI e AGIRE	2) COMUNICARE
1) MOTORIE	YES	<ul style="list-style-type: none"> <li>In genere NO</li> <li>YES se ho problemi nella fonazione (es: spastici)</li> </ul>
2) VISIVE	YES per mancata percezione dello spazio	YES x recepire messaggi visivi
3) UDITIVE	<ul style="list-style-type: none"> <li>NO a Muoversi</li> <li>YES a Agire se non ho compreso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>YES x recepire messaggi uditivi</li> <li>YES x esprimere concetti se uso solo la LIS</li> </ul>
4) INTELLETTIVE	<ul style="list-style-type: none"> <li>NO a Muoversi</li> <li>YES a Agire se non ho compreso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>YES x comprendere concetti</li> <li>YES x esprimere concetti</li> </ul>
5) ALIMENTARI - AMBIENTALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>NO a Muoversi</li> <li>YES a Agire (esempio: mangiare, dormire in hotel ecc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NO</li> </ul>

# 4 Pilastri di una esperienza turistica accessibile

1. Accessibilità spazi
2. Fruibilità esperienze
3. Qualità accoglienza
4. Efficacia della Promozione

# 1) Accessibilità Spazi

1. muoversi in autonomia e comfort
2. senza incontrare barriere architettoniche e barriere senso-percettive

## Spazi e ambienti

→ entrare e muoversi in autonomia e comfort

## Allestimenti, arredi

→ elementi di facilitazione dell'esperienza e non di ostacolo

## Segnaletica di orientamento

→ accessibile (tipo font, dimensioni font, contrasto tra fondo e font...)

→ funzionale per orientare i visitatori con esigenze specifiche

→ possibili sinergie con smartphone, tablet ecc del visitatore

## 2) Fruibilità esperienze di visita

→ Fruire in modo appagante delle esperienze per cui uno spazio è concepito

### Esperienze didattiche, culturali, museali, artistiche

- accessibilità quadri, vetrine, ecc
- accessibilità totem e pannelli informativi
- esplorazione tattile delle opere
- disponibilità audioguide / videoguide / App
- visite guidate o attività didattiche accessibili e fruibili
- sottotitolazione + interpretariato in Lingua dei Segni
- sistemi ad induzione magnetica per conferenze

### Food experience

- menu per chi ha esigenze specifiche (es: celiaci, vegani, ecc)
- personale in grado fornire indicazioni sugli alimenti
- menu in formato accessibile, ecc

# 3) Qualità accoglienza

- Operatori **formati** per gestire in modo professionale i clienti con disabilità
- Capacità del personale di **relazionarsi e comunicare** efficacemente coi clienti con disabilità
- **Servizi** adeguati alle esigenze dei clienti con disabilità

## Formazione del personale

- Chi sono i visitatori con esigenze specifiche?
- Come comprendere e soddisfare le loro esigenze?
- Come comunicare con loro?

## Organizzazione del personale

- quali figure professionali?
- quali procedure operative?
- quale catena di responsabilità?
- quali servizi offerti?

## 4) Efficacia della promozione

→ Se non la comunico efficacemente, la mia proposta accessibile non esiste

### Comunicare informazioni in anticipo

→ consente al visitatore con esigenze specifiche di pianificare un'esperienza serena e appagante

### Priorità del visitatore con esigenze specifiche:

1. Accedere ai contenuti: accessibilità Siti web, App (standard WCAG 2.1)
2. Consultare contenuti utili dedicati
3. Ricevere informazioni chiare, affidabili, aggiornate

# MATRICE ESIGENZE - SOLUZIONI

	SOLUZIONI			
ESIGENZE	1) Accessibilità Spazi	2) Fruibilità Esperienze	3) Qualità Accoglienza	4) Efficacia Promozione
1) MOTORIE				
2) VISIVE				
3) UDITIVE				
4) INTELLETTIVE				
5) ALIMENTARI - AMBIENTALI				



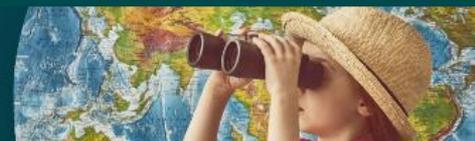
keyboard\_arrow\_down

ITA

search

Cerca

Lombardia Facile... oltre la  
disabilità



Home

Il progetto



Spazio Disabilità

Rete territoriale

Eventi

Turismo accessibile



Luoghi del turismo e della cultura

Motore di ricerca

Itinerari religiosi

Lombardia Facile... oltre la disabilità / Turismo accessibile / Laghi lombardi

## Laghi lombardi

### Schede laghi



#### Il lago di Iseo

Un piccolo gioiello incastonato tra le Prealpi Orobie, a metà strada tra Bergamo e Brescia, il lago d'Iseo è la meta ideale per una gita di uno o più giorni. Qui vi proponiamo quattro tappe in quattro località di particolare bellezza.



#### Il lago di Como

Incastonato tra le catene delle Prealpi Orobie, rinomato per i borghi suggestivi e le splendide ville ricche di arte e storia, il Lago di Como è una meta turistica molto apprezzata per le sue bellezze naturali e la storia che si respira in luoghi in cui sono passati scrittori, musicisti e grandi personalità.

# Lago Maggiore



Lombardia Facile... oltre la disabilità

search

Cerca

Spazio Disabilità

Rete territoriale

Eventi

Turismo accessibile



Muoversi in Lombardia



Vivere lo sport

Studiare

Lavorare

Pensioni e indennità

Agevolazioni, contributi e servizi

Centri diurni e strutture residenziali

## LUINO

Affacciata sulla sponda orientale del Lago, soprannominata "Costa Fiorita", Luino è meta turistica molto apprezzata da chi ama lo sport all'aria aperta ed è nota per il **Mercato Internazionale che si tiene ogni mercoledì**: con oltre 350 bancarelle, e una storia che risale al 1541, quando ad autorizzarlo per la prima volta fu Carlo V, è certamente il mercato più noto del Lago Maggiore, fonte di ispirazione anche per **Piero Chiara**, il celebre scrittore che proprio a Luino era nato. Varie vie del centro, vicino al lungolago, sono in piano con pavimentazione ben connessa; addentrandosi verso l'interno, il paese inizia a salire lungo la collina e la pendenza delle strade si fa più accentuata.

Per maggiori informazioni su Luino si può visitare l'**Infopoint**. Per informazioni sull'**accessibilità dell'infopoint** consultare [questo link](#)

## Chiesa dei Santi Giuseppe e Dionigi

Luino ha una bella passeggiata sul lungolago recentemente sistemato. Proprio seguendo il lungolago verso sud, poco dopo il Municipio di Luino si incontra il seicentesco Oratorio dei **Santi Giuseppe e Dionigi**, altrimenti conosciuto come **Chiesa di S. Giuseppe** (1665-66) progettata da Gerolamo Quadrio, architetto a capo della Fabbrica del Duomo di Milano fu costruita come oratorio privato. Inconsueto l'alto pronao sulla facciata, che sporge nettamente verso il lago rispetto alla linea dei palazzi adiacenti e proprio per questo fu, a lungo, il simbolo del borgo. All'interno si possono ammirare l'altare maggiore con una bella tela sullo sposalizio di Maria e Giuseppe e le pregevoli tele degli altari laterali. Maggiori informazioni a [questo link](#) Per informazioni sull'accessibilità consultare [questo link](#)

## Chiesa del Carmine

La passeggiata può proseguire, fino ad entrare nel **Parco a Lago**, su cui affaccia la Chiesa del Carmine. La chiesa e il convento del Carmine furono fondati sulla riva del lago nel 1477 da Jacopo da Luino, laico carmelitano. All'interno nell'unica navata scandita da un arco trasversale di stile ancora gotico risaltano

# Navigazione laghi

<https://www.navigazionelaghi.it/assistenza-disabili>



Lombardia Facile... oltre la disabilità

search

Cerca

Rete territoriale

Eventi

Turismo accessibile



Muoversi in Lombardia



Vivere lo sport

Studiare

Lavorare

Pensioni e indennità

Agevolazioni, contributi e servizi

Centri diurni e strutture residenziali

Contattarci

## SUL LAGO MAGGIORE IN BATTELLO

La Gestione Navigazione Laghi collega fra loro le principali località che si affacciano sulle varie sponde del lago Maggiore. Per informazioni: <http://www.navigazionelaghi.it/>

Il servizio è predisposto per il trasporto dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta; per maggiori informazioni sulle tariffe, sull'accessibilità di navi e pontili e sul servizio di assistenza:

<http://www.navigazionelaghi.it/assistenza-disabili.aspx>

I battelli sono un mezzo di spostamento molto interessante per i turisti con disabilità, perché in genere consentono di raggiungere il centro di ogni località, dove il territorio è meglio fruibile da parte di persone a mobilità ridotta: solitamente il lungolago e le vie limitrofe sono pianeggianti e facilmente percorribili anche da persone con difficoltà motorie.

Il battello consente inoltre di evitare il traffico automobilistico, a volte congestionato, e la ricerca non sempre agevole di parcheggi.

***"Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Lombardia con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico – Ripartizione 2015".***

Ultimo aggiornamento **14/12/2018**

Stampa



Per restare aggiornati sul turismo  
accessibile...

seguitemi su **Instagram**

🔒 **graviel.lab** ✓ ⊕ ≡



**Graviel Lab**

Inclusione Accessibilità Yoga per il  
Benessere individuale e collettivo

# GRAZIE PER L'ATTENZIONE



**Gabriele Favagrossa**

Responsabile Spazio Accessibilità

**AIAS di Milano Onlus**

[favagrossa@aiasmilano.it](mailto:favagrossa@aiasmilano.it)

[www.aiasmilano.it](http://www.aiasmilano.it)

[www.milanopertutti.it](http://www.milanopertutti.it)

[www.yesmilano.it/milano-accessibile](http://www.yesmilano.it/milano-accessibile)

[www.lombardiafacile.regione.lombardia.it](http://www.lombardiafacile.regione.lombardia.it)