



Camera di Commercio  
Ravenna



Comune di Ravenna

 Regione Emilia-Romagna



COMUNE  
DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Unesco



Camera di Commercio  
Ferrara

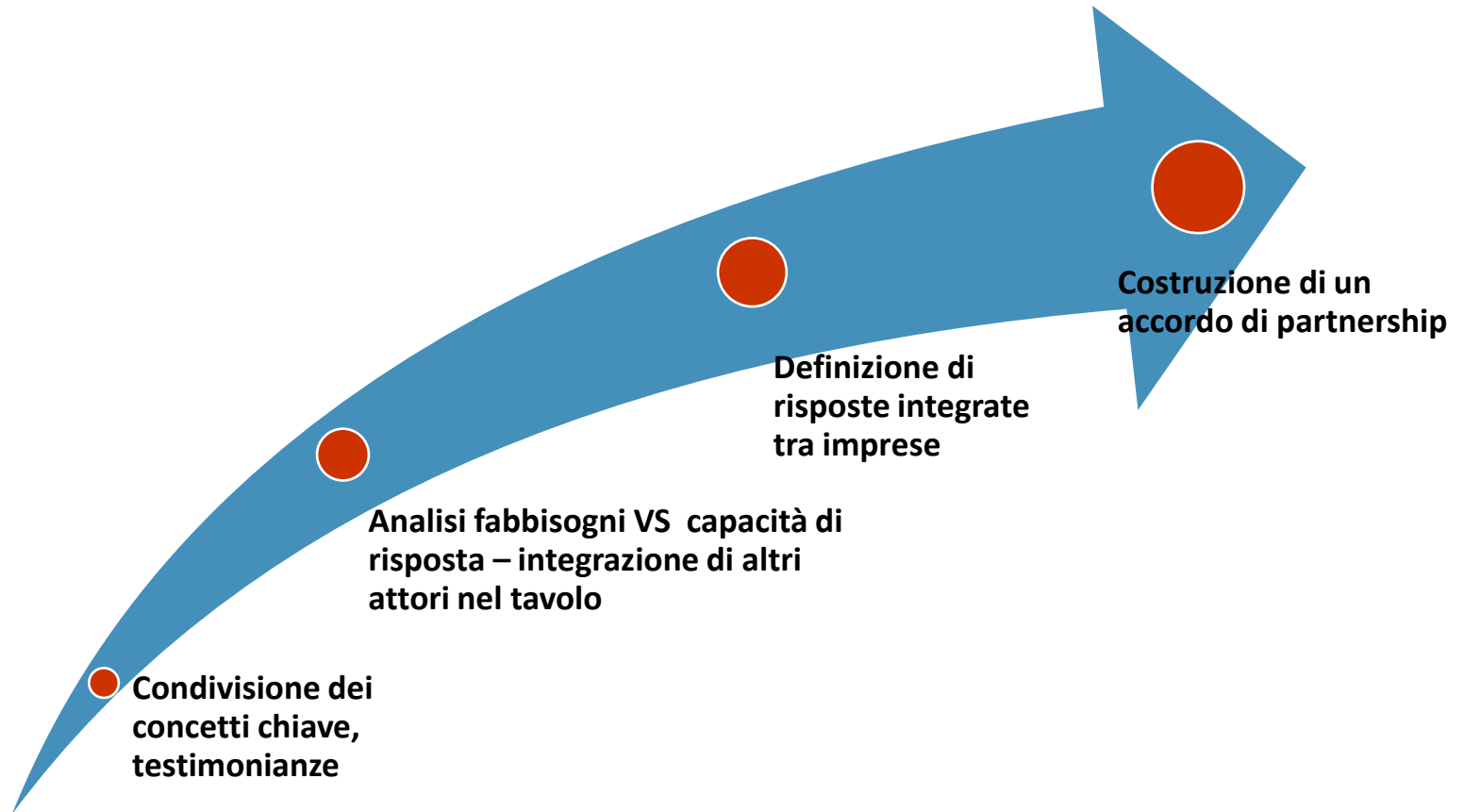
**“LA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN RETE. PER UNA NUOVA CONCILIAZIONE, TRA  
COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE, BENESSERE DELLE PERSONE  
E TUTELA DELL’AMBIENTE”**

## **IL PERCORSO DEL LABORATORIO TURISMO INCLUSIVO DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI RAVENNA**

**Daniela Longo – SCS Consulting**

Ravenna, giovedì 31 gennaio 2019

# IL LABORATORIO SUL TURISMO INCLUSIVO: STEP



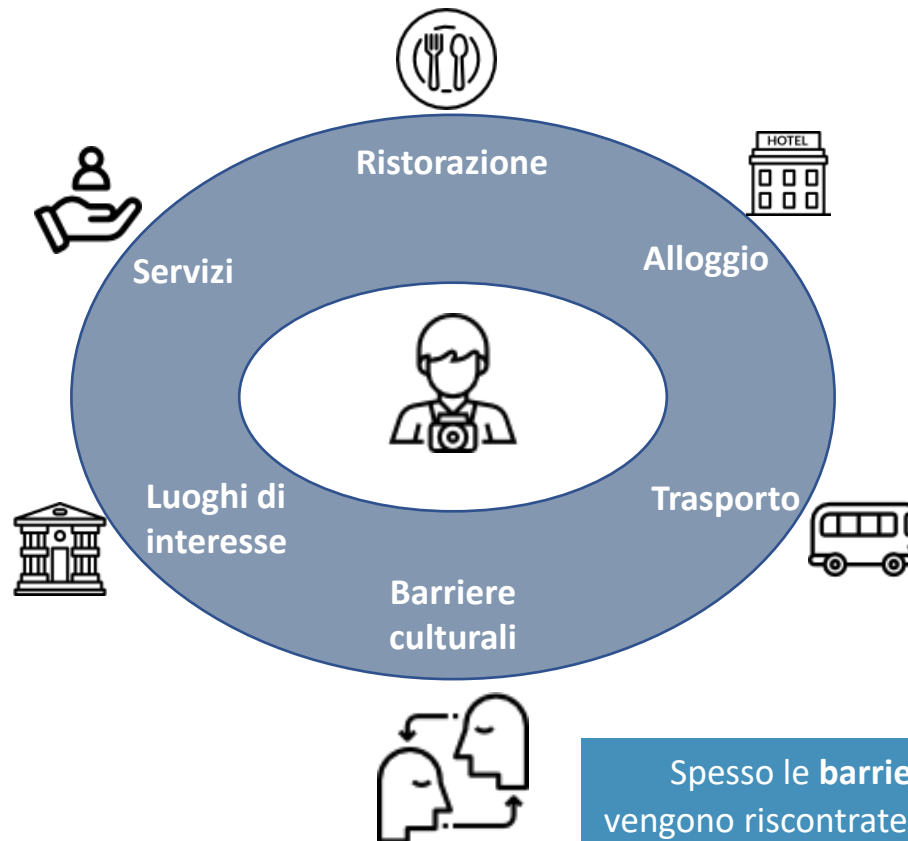
# IL TURISMO INCLUSIVO

Il turismo **inclusivo o accessibile** «può essere descritto come i prodotti e i servizi di tutta la catena di servizi turistici che sono progettati per tutti e senza barriere»

(Fonte: Turismo per tutti: il libro del turismo per tutti in Europa”, 2010, ISITT, Istituto Italiano per il Turismo per Tutti, a cura di N. Bravo e A. Manzo)

## BARRIERE STRUTTURALI E CULTURALI

- Posizione del bagno
- Nessun corrimano
- Rampe lunghe e ripide



- Mancanza di informazioni accessibili
- Non adeguatezza nell'assistenza

Spesso le **barriere comportamentali** vengono riscontrate più di frequente rispetto a quelle strutturali

# IL TURISMO INCLUSIVO: POTENZIALE ECONOMICO (EUROPA)



Domanda potenziale:

- in Europa stimata in 127,5 milioni di persone
- in Italia stimata in **9,9 milioni**



Entro il **2020** il Turismo Accessibile potrebbe valere 862 milioni di viaggi all'anno con un **incremento** medio del **+ 1,2%** anno su anno



## Flussi e ricavi potenziali del turismo accessibile

Domanda potenziale (milioni di persone)	Quota utenti con capacità economica di viaggiare	Equivalenti in milioni di persone	Effetto moltiplicatore per accompagnatori	Accompagnatori (milioni di persone)	Spesa media per persona in vacanza (€)	Ricavi potenziali (miliardi)
127,5	<b>70%</b>	<b>89,3</b>	Min 0,5	44,7	620	Min 83
			Max 2	178,6		Max 166

Fonti: One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE) - University of Surrey/ United Kingdom 2005

# TESTIMONIANZA



## ASSOCIAZIONE «INSIEME A TE»

PROGETTO: TUTTI AL MARE, NESSUNO ESCLUSO

- ✓ Evidenza della domanda di servizi dedicati a persone con disabilità
- ✓ Al contempo, evidenza dei limiti derivanti dalla mancanza di servizi adeguati per l'accoglienza (strutture ricettive adeguate, trasporti, ...)

# I PARTECIPANTI AL TAVOLO



2 aziende operanti nel settore turistico (ospitalità)



3 aziende operanti nei servizi socio-sanitari (ospedale privato, cooperativa sociale, fornitore ausili)



2 società di servizi (consulenza all'accessibilità, informatica)



2 enti gestori di importanti siti del patrimonio museale e monumentale ravennate



1 associazione di utenti



Partecipazione del Comune di Ravenna (uffici turismo e mobilità)

# EVIDENZE E AMBITI DI RIFLESSIONE

Esistenza di **esperienze avanzate sul territorio** in ambito turistico con strutture inclusive e accessibili (es. gestione di campeggi, bagni accessibili, ecc.).

Necessità di:

1. **informare** i clienti sui servizi disponibili;
2. **fare “rete” tra imprese per costruire pacchetti integrati di servizi** al fine di:
  - a. soddisfare le **diverse esigenze della clientela** nel luogo della vacanza (ausili a nolo, servizi medico-assistenziali, supporto specialistico per situazioni peculiari come ad es. autismo, ecc.),
  - b. garantire alle famiglia maggiori livelli di **libertà per fruire della vacanza** a pieno (es. accedere a monumenti, spiagge e svago)
  - c. generare **nuove opportunità di lavoro** attraverso attività in periodi a bassa intensità lavorativa per i servizi alla persona e/o creazione di nuove iniziative di sviluppo per il territorio.

È fondamentale:

- **comunicare nel modo corretto** i servizi offerti dal territorio, «certificando» l’affidabilità delle informazioni che vengono diffuse (etica della verità);
- **migliorare** i servizi offerti dalle strutture ricettive **attraverso un’attività formativa** in grado di aumentare la capacità di accogliere (formazione diretta agli operatori su come rapportarsi con i clienti), garantendo un’elevata qualità del servizio offerto.

# I PUNTI SALIENTI DELL'ACCORDO

A fronte dell'interesse espresso e dei servizi differenziati (e qualificanti l'offerta collettiva) che le imprese hanno identificato sono state **definite le modalità operative** dell'accordo.

Oggetto dell'accordo	Finalità delle parti	Durata della prima esperienza di «offerta integrata» sul territorio
<i>Accordo di partnership per favorire l'inclusività anche attraverso l'offerta integrata di servizi turistici e servizi socio assistenziali e sanitari</i>	<i>Comune volontà di sviluppare sul territorio ravennate un'offerta adeguata ai diversi fabbisogni derivanti dalle condizioni psico-fisiche dei clienti e diretta a garantire la piena fruizione dell'esperienza turistica al maggior numero di persone</i>	<i>Contratto annuale (scadenza 31.12.19) per lancio di un pilota</i>



Oggi le Parti sanciranno pubblicamente l'accordo!