

Diritti

Quando per i disabili
il turismo
è inaccessibile

di **Valentina Tomirotti**

● alle pagine 18 e 19



L'INCHIESTA

I disabili e il viaggio Quando il turismo diventa inaccessibile

Programmare una vacanza godibile è un percorso a ostacoli
Soprattutto in Italia. Eppure il tema tocca 4 milioni di persone

di **Valentina Tomirotti**

Le temperature tropicali di questa estate 2022 richiamano le vacanze, come non succedeva da anni, un miraggio che ci accomuna tutti. Arriva quel momento del calendario in cui pensiamo a staccare, minimizzare, allontanarci, senza renderci conto che la sola scelta di prendersi una pausa non è cosa per tutti, pensiamo ad esempio alle persone con disabilità. Organizzare un viaggio, in questo caso, è un progetto, più che una scelta o un momento di svago. Non è più questione di luogo di destinazione, che diven-

ta un dettaglio secondario, non importa se mare, montagna o città, l'unica vera domanda che spera sempre di trovare una risposta è: «Troverò una struttura accessibile adatta alle mie esigenze?». Ha tutta l'aria di una missione impossibile.

Viaggiare quando si ha una disabilità non è un sogno



proibito, è solo complicato farlo, soprattutto in Italia, perché il turismo accessibile può trasformarsi in turismo inaccessibile. Si vive nello stereotipo che accessibilità sia sinonimo di assistenza sociale, invece è a tutti gli effetti un ramo economico per il nostro Paese che può fare impresa, creare indotto autosostenendosi senza togliere risorse al settore sociale. Il Codice mondiale di Etica del turismo, scritto nel 1999 e adottato dall'Italia nel 2012, colloca il turismo nel parterre dei diritti e lo definisce come «la possibilità di accedere direttamente e personalmente alla scoperta e al godimento delle ricchezze del pianeta» e come «diritto di tutti gli abitanti del mondo (...) nel poter(ne) usufruire in modo paritario».

Il mondo turistico è inclusivo, rispettoso cioè delle eterogeneità soggettive che compongono la domanda dei turisti? Non è così, è questione ideologica, culturale: il turismo non è contemplativo di categorie marginalizzate come le persone con disabilità.

Quando pensiamo a una persona con disabilità la raffiguriamo tassativamente in carrozzina, sbagliando e riducendo a una minima parte rispetto alla reale categoria sociale. Tralasciamo erroneamente le disabilità sensoriali, intellettive, quelle invisibili come le intolleranze o il diabete (per citarne solo alcune), ignoriamo dai dati anche chi è momentaneamente disabile a causa di un incidente o infortunio, o è anziano o un genitore con un figlio sul passeggino, quindi possiamo sentenziare che turismo accessibile non è riconducibile solo al sinonimo di abbattimento delle barriere architettoniche. L'Italia con i suoi 58 siti Unesco, con le sue innumerevoli opportunità esperienziali, non può più permettersi, in questa fase di ripartenza post pandemica, di ignorare questo target. Come stare al passo di questi bisogni? Da un lato le istituzioni dovrebbero occuparsi della parte più tecnica, dall'altra gli addetti ai lavori in campo turistico dovrebbero sentire il bisogno di formarsi sul tema, un'esigenza utile anche a incrementare le proprie entrate. Secondo una ricerca condotta dall'Enit (Agenzia nazionale del turismo), si stima che il tema del turismo accessibile in Italia riguardi, ad oggi, circa 4 milioni di persone. L'estate scorsa, il 7% degli italiani ha trascorso almeno una vacanza con qualcuno che presenta una disabilità o delle esigenze particolari, eppure ancora troppe sono le lacune nel nostro Paese. Prendendo atto di questa situazione, l'ultima Legge di bilancio del 30 dicembre 2021, prevede un fondo di 18 milioni di euro per il triennio 2022-2024 destinato alla realizzazione di interventi di accessibilità turistica. Con questo fondo, si cerca di sopperire alle innumerevoli lacune strutturali presenti in giro per l'Italia. Per questo triennio gli alberghi potranno ottenere fino al 35% delle risorse necessarie agli interventi di accessibilità turistica, gli stabilimenti balneari e termali fino al 20%, mentre per gli altri beneficiari non sono previste limitazioni.

Il relativo decreto attuativo è stato presentato in modo congiunto, sia dal ministero del Turismo, sia dal ministero delle Disabilità, nella primavera di quest'anno e mira non solo a sostenere economicamente le attività che vogliono migliorare il loro livello di accessibilità, ma anche a individuare dei criteri per classificare le strutture in termini di accessibilità, certificandole e rendendole rintracciabili dagli utenti. È ancora troppo presto per capire se realisticamen-

te è stata una progettazione risolutiva.

Il problema è anche di comprensione: la confusione su cosa voglia dire turismo accessibile regna sovrana. Senza dubbio è un volano da prendere in considerazione nei tavoli tecnici, quel-

li decisionali, quelli dirigenziali. Una persona con disabilità quando viaggia non lo fa quasi mai da sola/o, non lo fa quasi mai in modo fugace, tutti elementi economici interessanti da sviscerare e da mettere a rapporto. Si stima che, solo con la messa a norma delle strutture e la formazione del personale, il fatturato turistico europeo avrebbe un'impennata del 18%. Questo significa allargare il proprio target: essere consapevoli che gli ospiti sono almeno uguali nel genere, nell'etnia e nelle abilità.

Sappiamo, invece, che programmare una vacanza è un percorso in salita, che deve fare i conti con l'inaccessibilità manifestata in Italia, sia dal punto di vista tecnico, sia da quello informativo, ma anche formativo dei professionisti in questo campo.

Seppure in molti ci provino, con progetti di impresa colossale fallimentari, non esiste un portale comune (magari con autorevolezza ministeriale) che tratti di turismo e accessibilità, che sappia raccontare il territorio non facendo risaltare quello che non funziona, ma dando una fotografia realistica dello stato di conservazione di un luogo, di come "viverlo", oppure dando delle alternative concrete per poter visitare comunque una località soffermandosi sulle possibilità di riuscita.

L'accessibilità turistica italiana è ancora inchiodata all'utilizzo dell'icona simbolo della disabilità: la persona in carrozzina è davvero così rappresentativa e utile?

Le disabilità sono diverse (quasi infinite) e non sempre è corretto universalizzare nel senso più globale del termine, non è culturalmente esaustivo e rispettoso della popolazione, ma soprattutto non è la giusta informazione. La disabilità, da motoria a sensoriale, intellettiva o "invisibile" va raccontata, conosciuta, si capirebbe come quell'icona sia ghezzante. Fuori da un museo, affiancato a un testo turistico, il simbolo troneggia, ma non risolve. Qual è l'accessibilità di un museo che ha quel simbolo? Cosa trovo realmente quando sarò lì?

Impariamo a raccontare le cose per ciò che sono, sprechiamo qualche carattere in più e approfondiamo il concetto di accessibilità. È da riqualificare l'iconografia universale, allargando il target e l'informazione da rilasciare: creiamo una legenda che ci permetta di raggiungere l'obiettivo di essere compresi da tutti, smettendo di deludere le aspettative di chi viaggia.

Facciamo una casistica pratica: sono una persona in carrozzina elettronica e devo entrare in un museo, qui inizia l'ipotetico calvario, dipende. Conosco l'accessibilità perché il materiale informativo ha il simbolo dedicato, ma arrivo lì, lontano da casa, e trovo uno gradino di



12 centimetri. Non posso entrare, devo rinunciare perché una carrozzina come questa non si può sollevare, per mole e non può superare dislivelli alti più di 5-7 centimetri.

Quali sono gli ostacoli che ci limitano? Una volta compresi, concentriamoci sulle informazioni. La presenza e la misura di un ascensore, l'altezza o il numero dei gradini per accedere a un luogo, la presenza di un montascale e la sua grandezza, la presenza di segnali sonori, di testi facilitati, di guide che conoscono il linguaggio dei segni, la presenza di arredo urbano o di una pavimentazione particolare per raggiungere quel luogo e tante altre. Sembrano dettagli di poco conto, ma sono queste le informazioni che servono a riempire di contenuti idonei il mondo del turismo accessibile. Molte aziende del settore turistico vorrebbero evolversi, regolamentarsi, essere esaustive, ma brancolano nel buio affidandosi a persone non competenti per miopia di visuale sul tema, per conferme di *cliché* digeriti a livello sociale, ma il cambiamento si attua facendo parlare del tema chi ne ha competenza, chi vive la disabilità, chi conosce le necessità o implementa alternative, perché per essere accessibili non basta una pedana, non basta immaginare, serve vivere, conoscere quella determinata visuale e sapere come comunicarla perché risulti utile.

Soluzioni naïf mascherate da buona educazione non sono una valida alternativa al concetto di accessibilità. «Ti sollevo io», ad esempio, non è umanamente accettabile per superare un gradino, non è nemmeno gentilezza, ma una forma di abilismo, cioè non considerare il corpo altrui abile a prescindere, perché non rappresentativo di un'immagine convenzionale per gli standard. Molti soggetti o ideologie della cultura abilista si nutrono della convinzione che, nelle relazioni sociali in cui sia coinvolta almeno una persona con disabilità, vi sia

una parte attiva e una parte passiva e questa forma mentis condiziona tutte le interazioni che le persone possono avere tra loro. Evitare di sottovalutare le capacità del soggetto, alimentando giudizi e pregiudizi che portano la persona con disabilità a dimostrare il contrario, a nascondere un bisogno o a mettere in evidenza a tutti i costi le proprie abilità. È un problema di comunicazione, di linguaggio sbagliato, però convenzionalmente approvato dalla routine della nostra società: questo è il punto di partenza per un cambiamento utile.

L'accessibilità turistica, quindi, non è solo superare ostacoli in giro per il mondo, ma la sinergia che si deve creare tra prodotti, servizi e attori di tutta la catena turistica, progettati per tutti, senza barriere. Rientrano in questa progettualità la ricettività, i trasporti, la ristorazione, il tempo libero e l'informazione affidabile sulle strutture e gli itinerari, che vanno a decretare il livello di accoglienza, senza mai generalizzare, ma colmando le lacune dell'offerta.

Potrebbe sembrare che l'unica soluzione sia distruggere la storia, il patrimonio artistico che è al passo con i bisogni, incanalando l'accessibilità turistica in un fenomeno distruttivo? Ogni cambiamento non può incarnare questa etichetta, perché ogni miglioramento non è mai sinonimo negativo a discapito di una delle parti in gioco. La consapevolezza culturale che si deve insediare in ognuno di noi è nel pensare a non distruggere, ma a compiere tutte le azioni idonee per raggiungere un livello decente di inclusione, partendo dai problemi, ma agendo sulle soluzioni più idonee e immediate.

In teoria il turismo è un diritto. In pratica, per motivi ideologici e culturali, non contempla categorie marginalizzate

Pensare al disabile come a una persona in carrozzina è sbagliato e riduttivo. Ci sono disabilità sensoriali, intellettive, invisibili, temporanee. Un target che la nostra economia non può più ignorare

Devo entrare con la carrozzina elettrica in un museo. So che è "accessibile". Peccato che ci sia un gradino di dodici centimetri

Dico no alle soluzioni naïf mascherate da buona educazione "Ti sollevo io", per esempio, non è accettabile né gentile



I diritti non vanno in vacanza



Le persone con disabilità effettuano più di una vacanza/anno anche in bassa stagione. Quasi sempre accompagnati da qualcuno con effetto moltiplicativo sull'indotto economico del

2,8%



Peso:1-3%,18-91%,19-97%



▲ L'autrice

Valentina Tomirotti, 39 anni, di Mantova, giornalista e social media manager, si occupa di attivismo nel mondo disability. Ha scritto "Un altro (d)anno" (Mondadori) e "Guida turistica accessibile di Mantova e provincia" (Sometti)



Gli autori

 Ezio Mauro 7 luglio	 Stefano Massini 14 luglio
 Michele Serra 21 luglio	 Valentina Tomirotti 28 luglio
 Giancarlo De Cataldo 4 agosto	 Gianrico Carofiglio 11 agosto
 Karima Moual 18 agosto	 Concita De Gregorio 25 agosto





▲ **Sulle Dolomiti**

Tomirrotti al rifugio sul monte Lagazuoi, uno dei pochissimi sentieri di alta montagna accessibili alle persone in carrozzina fino alla croce di vetta, a quasi tremila metri di altezza



Peso:1-3%,18-91%,19-97%