

**P** Innovazione | Sociale | Tecnologie

# Turismo accessibile, tutta la filiera sulla piattaforma

Strutture ricettive, servizi in sharing, contratti di rete: tra Venezia e Matera le esperienze che vanno oltre la disabilità

di **Alessia Maccaferri**

Fino a qualche anno fa era la cenerentola del turismo. Gli albergatori storcevano il naso per gli obblighi normativi, i tour operator erano pochi, e il turismo accessibile era un fenomeno di nicchia relegato a strutture ad hoc. Oggi si intuisce che la nicchia si è trasformata. È piuttosto un filo sottile che accomuna tutti i viaggiatori: da chi ha figli piccoli alle persone con patologie, dagli anziani celiaci. Tutti - chi più chi meno - abbiamo bisogni speciali. Non solo ma questo ha un valore economico: i ricavi del turismo per all cresceranno - tra il 24% e il 44% tra il 2012 e il 2020 (a seconda di quanto verrà favorita l'accessibilità). Insomma, una questione di inclusione sociale, di diritti - che in Europa riguarda 130 milioni di persone - ma anche di crescita. Al 2012 la domanda di turismo accessibile in Europa ha generato un fatturato di 768 miliardi di euro, compreso l'indotto diretto e indiretto (di cui 394 miliardi di contributo al prodotto interno lordo). Ebbene migliorando l'accessibilità i ricavi potrebbero accrescere - secondo le stime Gfk in uno studio voluto dall'Unione europea due anni fa - il Pil di altri 142 miliardi con 3,4 milioni di nuovi posti di lavoro. Diverse startup si sono buttate a capofitto sul settore, con risultati alterni. Gli operatori sono perlopiù specializzati mentre, sull'accessibilità i grandi motori di booking si limitano, in genere, a informazioni parziali.

## UN MARKETPLACE PER IL DISTRETTO

Ora ci provano a mettere assieme i pezzi i soci di Etravel District (Etd), di fatto un distretto turistico online, dove ciascuna impresa porta la sua competenza. «Non vogliamo proporre un nuovo portale, né un operatore specializzato nella disabilità ma un travel e-commerce rivolto a tutte le persone. Che creerà un valore sociale dando lavoro in particolare alle persone con disabilità» spiega Andrea Elestici, co-fondatore

di Etd e imprenditore digitale con esperienza nel settore delle Olta (online travel agency). Come funziona? Il cuore del progetto è un marketplace di aggregazione di domanda e offerta, reso possibile da una tecnologia InfoTech. Si tratta di un software che riesce ad elaborare in maniera complessa più di 80 parametri, componendo un pacchetto turistico completo adatto sia a chi ha problemi specifici sia chi non ne ha. Non solo. Il cliente può prenotare la struttura e ogni tipo di servizio, dall'accompagnamento professionale - tra i soci la modenese Intandem - alla traduzione in tempo reale in Lis, proposta da Veasyt, spinoff dell'Università di Venezia. E ancora l'assistenza medica di Doc24, un'app in grado di collegare le persone a una rete di medici, in ogni parte del mondo, particolarmente adatta ai viaggiatori con problemi di salute, bambini piccoli o anziani. Insomma la piattaforma abilita le dinamiche collaborative tipiche di una filiera. Il progetto pilota sarà a Venezia ma subito seguiranno altre città. Dal punto di vista del modello di business i punti di forza di Etd sono due: dalla condivisione della piattaforma ogni partner risparmia 2 milioni di investimenti e almeno 18/24 mesi di sviluppi. Inoltre Etd si basa su meccanismi di revenue sharing. «Non ci sarà nessuna battaglia sulle commissioni che impoverisce molti a vantaggio di pochi - puntualizza Elestici - ma distribuiremo in modo trasparente, equo e sostenibile i ricavi tra tutti gli attori che aderiranno al distretto». Non a caso la società, appena costituita, è una startup innovativa a vocazione sociale e si configura come benefit corporation, secondo la legge approvata di recente dal Parlamento italiano. Il progetto è sostenuto da una trentina di partner operativi e altrettanti finanziari, tra cui investitori privati e StarUp piattaforma di equity crowdfunding.

## MATERA OPEN CITY

Provano a ricomporre il puzzle della filiera anche a Matera, capitale europea della Cultura 2019. Lì il consorzio La Città Essenziale ha creato un paniere di servizi che distribuirà come Open City. Dal passeggio in affitto all'accompagnamento in una struttura per la dialisi, dalla fornitura di carrozzine alla baby-sitter, i turisti potranno godere di un soggiorno facilitato. Per ora sono coinvolte una decina di cooperative con una ricaduta sull'economia locale che vuole andare ben oltre la data del 2019. Ma il progetto è di estenderla ad altre cooperati-

ve del territorio e anche a imprese tradizionali for profit. Il pacchetto sarà disponibile - con una piattaforma digitale pronta prima dell'estate - per le strutture ricettive locali che potranno certificare anche l'ospitalità attraverso l'ente terzo Csqa. Il consorzio ha fatto un contratto di rete con il network di alberghi Welcome Matera e si sta muovendo per coinvolgere anche i tour operator. Sulla piattaforma l'utente finale potrà costruire il proprio pacchetto con un preventivo, completo di struttura ricettiva e servizi alla persona (tra cui trasporto e accompagnamento, itinerari artistici, culturali e paesaggistici, assistenza residenziale e domiciliare, nido neonatale, servizio dog-sitter). «Attraverso Federsolidarietà stiamo lavorando per replicare il progetto in Calabria, Basilicata e Puglia - racconta Giuseppe Bruno, presidente del consorzio - e coinvolgere le cooperative locali».

## IL NODO DELL'ACCESSIBILITÀ

Sul tourism for all grava ancora l'incognita dell'accessibilità, con standard differenti. L'informazione però è una delle risorse più preziose in questo settore. Basta un'informazione scorretta o parziale per rendere fallimentare l'esperienza di viaggio.

L'Etd proporrà un sistema di certificazione delle caratteristiche oggettive di accessibilità basato sulla rilevazione presso l'operatore turistico di informazioni in modo strutturato e standardizzato. Peraltro tra i soci operativi ci sono la società di architetti PariPasso che sta censendo le strutture, DiversamenteAgibile e Ferdinando Acerbi, fondatore di Henableme piattaforma interattiva online dedicata alla ricerca di soluzioni digitali per l'accessibilità, che sta lavorando anche alla proposta di un sistema unitario. Su questo terreno si muovono molti operatori. «Ci sono diversi approcci come l'accessibilità per tipologie di disabilità, l'autocertificazione, le classificazioni Iso - spiega Roberto Vitali fondatore di Village for All - Noi abbiamo scelto una quarta via che è quella dell'informazione. E siamo giunti a un marchio internazionale non di accessibilità ma di qualità». La startup innovativa possiede un software brevettato che descrive l'accessibilità delle strutture.

Tutti i sistemi potranno chiaramente essere integrati tra loro. A tutto vantaggio del turista stesso che avrà più possibilità di arricchire le proprie esperienze di viaggio.

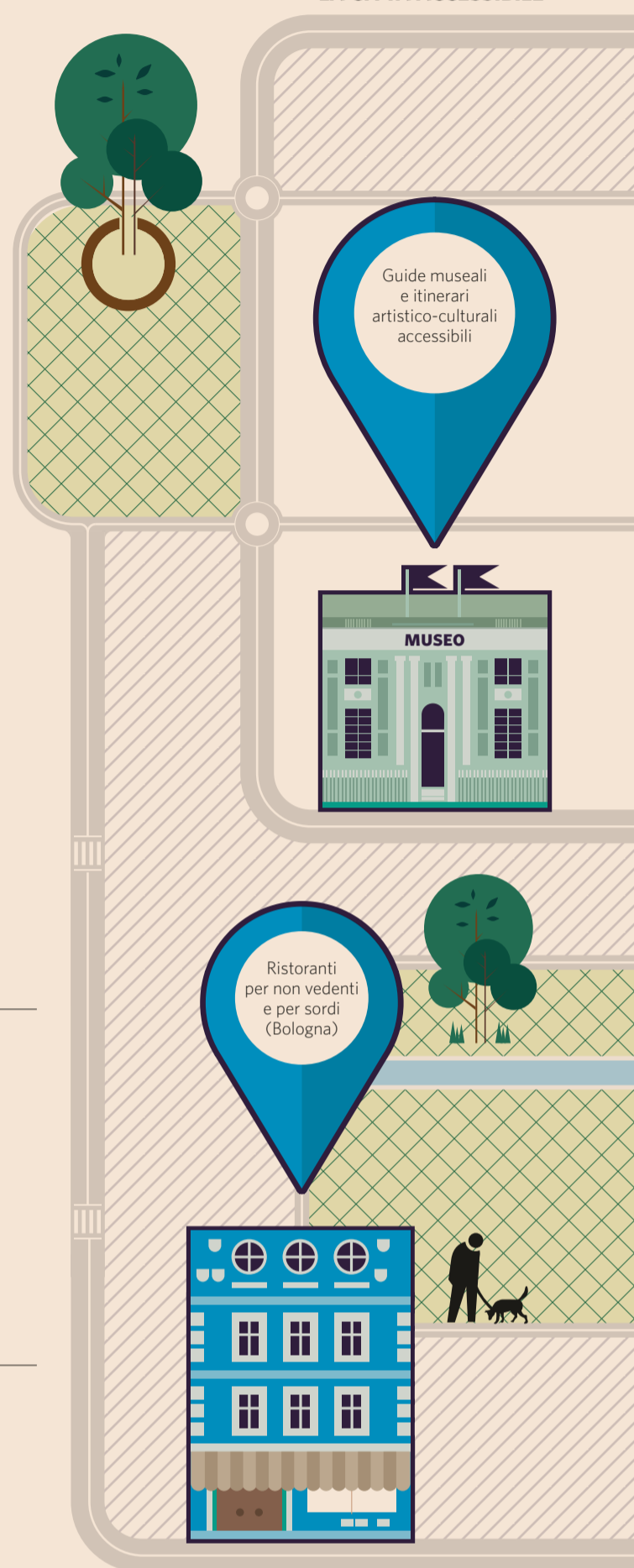
© RIPRODUZIONE RISERVATA

## UN MERCATO IN CRESCITA TRA TECNOLOGIE E SERVIZI

### LE PERSONE PORTATRICI DI BISOGNI SPECIFICI

- BISOGNI DI ACCESSO**
  - Famiglie con bambini / anziani**  
Sia le famiglie con bambini sia gli anziani sono viaggiatori con bisogni particolari. Necessitano di ausili specifici (carrozzine, fasciatoi, lettini). Inoltre richiedono sempre più servizi alla persona come il medico specialista o baby-sitter, nel caso di bambini
- DISABILITÀ MOTORE**
  - Personne con mobilità ridotta**  
Hanno difficoltà nel camminare e nel compiere alcuni movimenti, pur non facendo uso di sedia a ruote. In genere, possono far uso di ausili quali il bastone, le stampelle, talvolta gli elettrocooter
  - Personne su sedia a ruote**  
Possono avere gradi diversi di autonomia ed esigenze diversificate. In alcune situazioni, la persona non è in grado di stare in piedi, mentre in altre può farlo per un tempo limitato e può compiere pochi passi
- DISABILITÀ SENSORIALI**
  - Personne non vedenti e ipovedenti**  
Solo una limitata percentuale delle persone con limitazioni visive è del tutto non vedente. Nei casi di ipovisione, il modo di percepire lo spazio può variare molto da persona a persona
  - Personne non udenti e ipoudenti**  
Le persone non udenti, specie quelle che lo sono fin dalla nascita, possono avere difficoltà nel parlare. Molte sono in grado di leggere dalle labbra. Le ipoudenti possono fare uso di apparecchi acustici
  - Personne sordocieche**  
Le limitazioni visive e uditive sono combinate, comportando problemi per le attività quotidiane, le relazioni sociali e l'accesso alle informazioni. Il senso tattile e il contatto fisico sono i più importanti mezzi di comunicazione
- DISABILITÀ COGNITIVE E COMPORTAMENTALI**
  - Disabilità psichiche**  
I sintomi possono essere ansia, paure irrazionali, depressione, disorientamento, ossessioni, ecc. Alcuni disagi sono spesso di carattere temporaneo
  - Personne con problemi di orientamento e di comunicazione**  
Alcune persone hanno difficoltà nel la comunicazione (comprensione del linguaggio ed espressione) Si possono associare problemi di orientamento, limitazioni motorie, affaticamento, rallentamento delle reazioni
- DISABILITÀ INVISIBILI**
  - Personne con problemi di alimentazione**  
Le esigenze possono essere molto differenziate vi sono ad esempio casi di intolleranza verso gli alimenti ricchi di glutine, come nel caso della celiachia, o necessità di diete ricche di calcio, nel caso di "osteoporosi"
  - Personne con epilessia.**  
L'epilessia è un problema neurologico, che può essere ben controllato con i farmaci. Si può manifestare in varie forme e può produrre attacchi di varia intensità
  - Personne con diabete.**  
Nelle situazioni ordinarie, le persone non richiedono particolari attenzioni, se non per quanto riguarda la dieta e la conservazione di farmaci in frigo
  - Personne con insufficienza renale.**  
Hanno l'esigenza di sapere in anticipo l'ubicazione e la disponibilità dei centri dialisi, in modo da poter scegliere dove soggiornare o gestire il macchinario ed il materiale necessario in caso di dialisi peritoneale
  - Personne con allergie**  
Una delle cause più frequenti di rinite e asma allergica è data dagli acari. Il loro ambiente ideale è costituito da cuscini, materassi, coperte, poltrone e divani imbottiti, tappeti e moquette

### LA CITTÀ ACCESSIBILE



## BABYGUEST

Passeggini e fasciatoi a noleggio ovunque

[www.babyguest.com](http://www.babyguest.com)



Baby Guest si presenta come il punto di riferimento delle famiglie in movimento. La startup permette ai genitori di trovare tutto ciò di cui hanno bisogno direttamente in hotel. Con Baby Guest le mamme possono noleggiare l'attrezzatura per l'infanzia e averla a destinazione, dallo scaldabiberon al fasciatoio. La società sta firmando accordi in settori specifici. Per esempio con il tour operator specializzato WaterTribes, per pacchetti turistici kid-friendly in barca a vela

**P** Approccio | Esperienze | Cultura

# Mappe sensoriali e itinerari, la rivoluzione è nel design

Da Lecce alle reti europee le pratiche che stanno segnando il cambiamento

Finché si ragiona in termini di disabilità, le barriere resteranno. La vera rivoluzione è progettare i servizi per tutti, in un'ottica di design for all. «I nostri prodotti sono rivolti a tutti, vedenti e non. Siamo cresciuti in una cultura del non toccare, noi vogliamo dare la possibilità a tutti di entrare in contatto con i beni culturali e i simboli dei luoghi» spiega Claudia Melissa Barbarito, presidente di Città tra le mani, il cui motto è «Vietato non toccare». L'associazione culturale salentina promuove la fruizione del patrimonio artistico, rendendolo accessibile anche a persone con disabilità visive. L'intento è far vivere a tutti i turisti un'esperienza di scoperta abbattendo barriere fisiche sensoriali ma anche culturali. Per farlo modellano, scansionano e stampano in 3D beni culturali, reperti museali o elementi architettonici, creano mappe tattili e braille 3D printed. I progetti - che saranno presentati a Technology Hub a Milano da 7 al 9 giugno - sono associati anche a eventi, visite guidate per scoprire i prodotti tipici del territorio, occasioni in cui la logica si ribalta e magari la persona vedente viene bendata per gustare meglio cibi e vini. La sensorialità viene valorizzata e posta al centro di un evento.

A Torino, invece, è stata progettata, assieme a potenziali fruitori, con il metodo del co-design del LivingLab, un itinerario turistico-culturale che è diventato l'app ToTo4All. La prima domanda che pone l'applicazione è proprio il setting di accessibilità. Il progetto è stato promosso dalla Fondazione Crt in quali-



**Città tra le mani.** Modelli in 3d e mappe sensoriali sono realizzati dall'associazione di Lecce «Città tra le mani» l'approccio è quello del design for all, cioè la progettazione che valorizza le specificità di ciascuno

tà di membro della League of Historical and Accessible Cities. Sempre nel capoluogo piemontese sono state create mappe tattili del centro storico di Torino e delle residenze reali scaricabili online ([www.turismotorino.org](http://www.turismotorino.org)). «Quando si inizierà a parlare di esperienza di viaggio considerando tutti i servizi, allora il turismo accessibile diventerà mainstream, come peraltro chiede da tempo l'Unione Europea» spiega Marco, Pizzio, responsabile del turismo sociale dell'Aism e coordinatore di Europe without barriers. Il progetto - sostenuto dalla Ue - ha disegnato una decina di itinerari accessibili da tutti che sono stati costruiti e descritti, dal tour di 15 giorni in Europa attraverso Toscana, Umbria, Veneto, Slovenia, Croazia, Austria e Germania all'offerta Dolomiti for All. In futuro rappresenteranno anche veri e propri pacchetti turistici proposti da Aism stessa.

Intanto Milano sta lavorando per mettere a

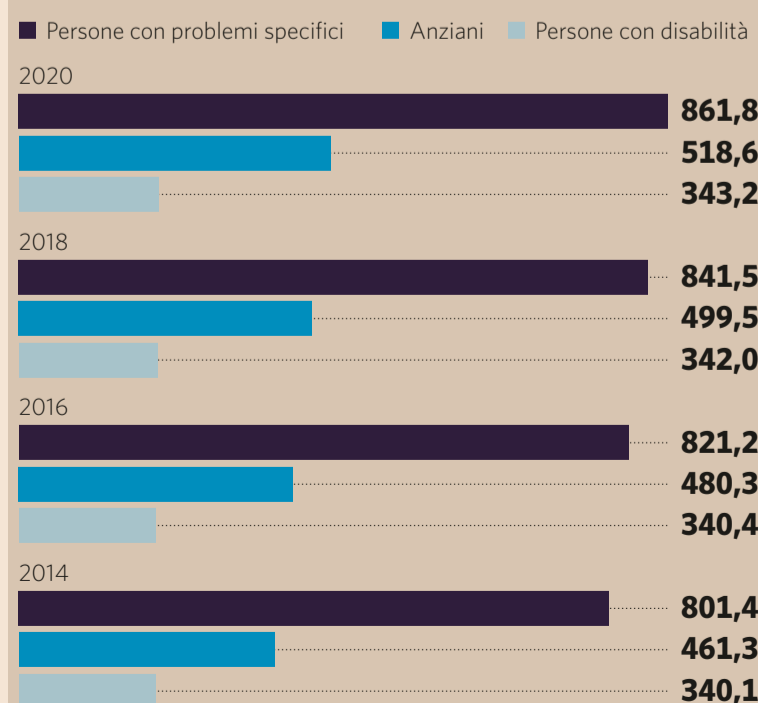
frutto l'eredità Expo2015. Proprio l'anno scorso il capoluogo lombardo ha ricevuto il premio di Città Accessibile per una serie di iniziative tra cui dieci itinerari accessibili nel centro della città e in diverse aree storiche, culturali, della moda e dello shopping, dal Duomo alla Darsena, dalla Stazione Centrale a Santa Maria e delle Grazie fino al quadrilatero della moda. L'amministrazione sta procedendo con il progetto «Un chilometro quadrato facile di accessibilità universale», che potrebbe poi essere replicato in tutta la città. In Sicilia Village for All ha costruito - assieme a Space Spa - un sistema integrato di accessibilità for all nella Valle dei Templi. La stessa V4A è impegnata nella formazione professionale, perché l'accessibilità delle strutture non è sufficiente se il personale non è consapevole dei bisogni specifici legati all'ospitalità.

- a.m.a.c.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

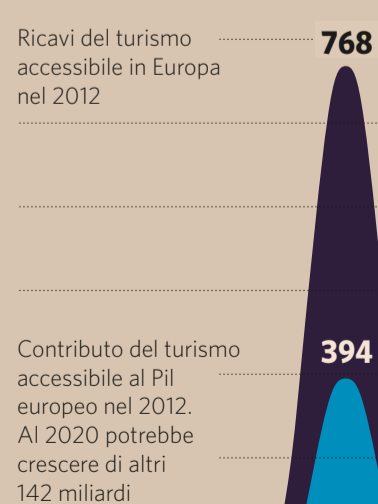
## LA DOMANDA NELLA UE 27

Valori in milioni di viaggi

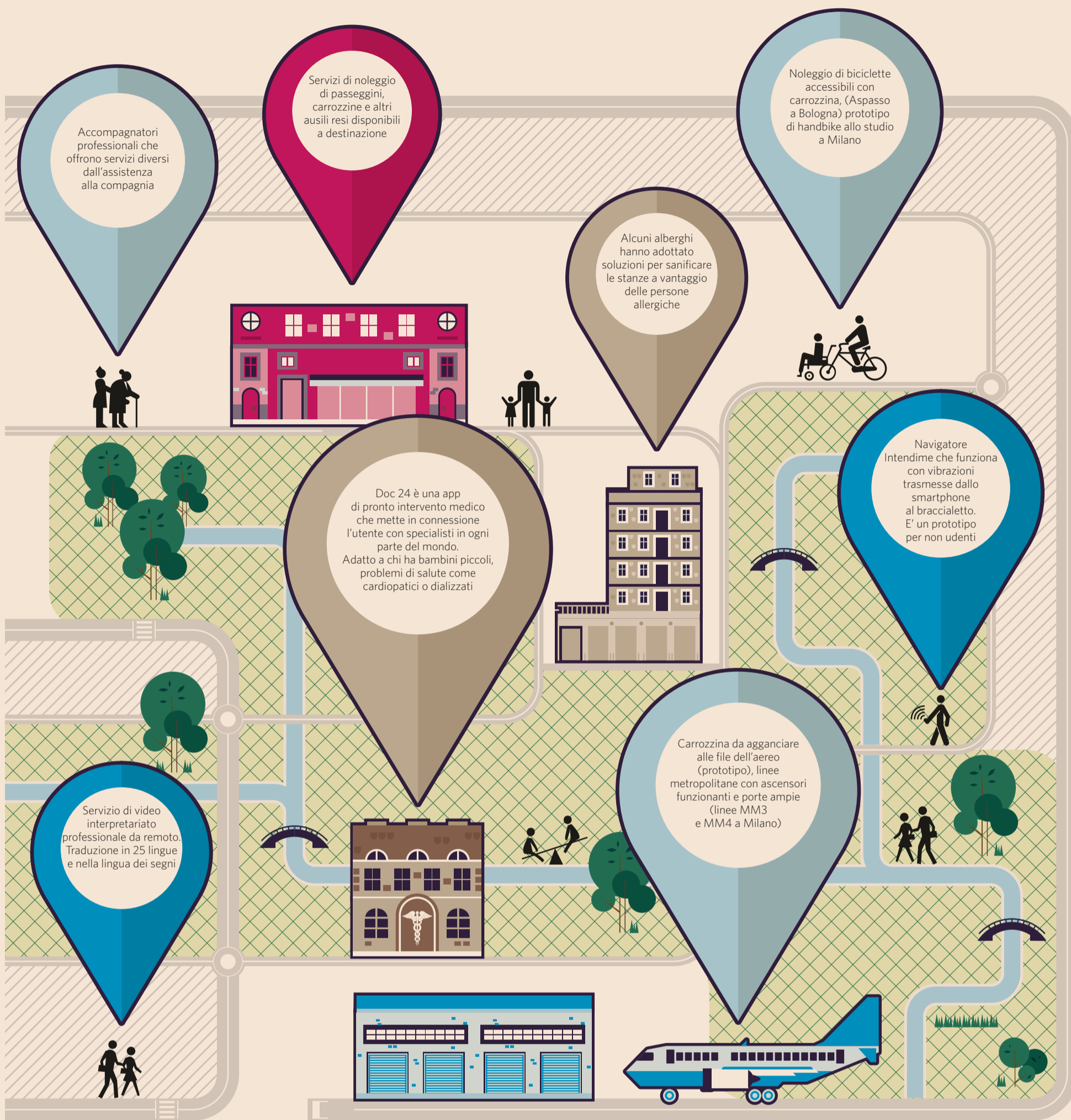


## IL MERCATO COMPLESSIVO

In miliardi di euro







**Publicazioni**  
**Le contraddizioni della scienza**  
di Marco Passarello

**MILANO** Capita sempre più spesso di leggere di risultati scientifici che ne smentiscono altri. È successo di recente con la correlazione tra cellulari e cancro. Il problema è che la scienza è lenta, mentre il mondo dell'informazione è sempre più veloce, e tende a fare confusione tra il consenso scientifico e il risultato di un singolo studio



**Storytelling**  
**«La cultura del design per cambiare il mondo»**  
di Giuditta Mosca

**ROMA** «Il design è uno strumento dirompente, immediato, che evidenzia valori culturali e che si impone sull'identità dei brand». Michael Bierut spiega il valore del design e la sua evoluzione: «Il prossimo decennio ci proietterà nel pieno dell'information economy, dove design e grafica avranno un forte rapporto con i dati e con l'Internet of Everything». Senza dimenticare la semplicità e il rispetto delle culture



**Sostenibilità**  
**Abbattitori d'inquinamento tra le mura domestiche**  
di M. Cristina Ceresa

**MILANO** L'aria di casa può trasformarsi in un concentrato di pericoli, dal bioessido di azoto agli allergeni ai composti organici volatili, arrivando a superare l'inquinamento delle strade di città. C'è anche una sorta di calcolatore della bontà dell'aria indoor. E intanto sul mercato arrivano materiali e soluzioni di design che permettono di assorbire i fattori inquinanti. Ecco una rassegna delle innovazioni.



**Sfida alimentare globale**  
**Educare per innovare, anche nel food**  
di Sara Roversi

**BOLOGNA** Tutto è connesso! Tutto nel mondo, oggi più che mai, è legato dal filo dell'umanità che volge su se stessa, in cerca di spiegazioni, di risultati, di conferme. Scoprendo legami che non si sarebbero potuti immaginare. Come quello tra alimentare, innovazione ed educazione. Un mese di eventi ha confermato che il cibo, e i suoi impatti, sono una delle grandi sfide della nostra epoca. Bisogna essere preparati



**LE ILLUSIONI DEL POSSIBILE**  
**C'è un Googly per tutti**  
di Aisha Cerami

È buio quando suona la sveglia. Grappoli di note cadono dal soffitto, sfiorando il viso beato di Alice. La donna allunga le braccia per stracchiarsi. "Caffè", sussurra con la bocca impastata dal sonno. Sul comodino appare, come per incanto, una tazzina di caffè fumante



**WEBREADER**  
**Biodiversità condivisa**  
di Pierangelo Soldavini

Raccogliere e connettere modelli e best practices per condividere dati e coinvolgere le comunità scientifiche sul tema della biodiversità di fronte alla crescita esponenziale di dati. È l'obiettivo di un progetto europeo per supportare le strategie dei singoli paesi

**AIPOLY**  
L'app che guida il non vedente

[www.aipoly.com](http://www.aipoly.com)



Usando la telecamera di iPhone, Aipoly è in grado di riconoscere oggetti e colori, basterà puntare lo smartphone per ascoltarne il nome, a vantaggio di non vedenti e ipovedenti. L'app realizzata da 2 giovanissimi startupper, può riconoscere gli oggetti in meno di un secondo. Oltre a facilitare la vita quotidiana di chi ha disturbi visivi potrebbe facilitare il movimento in città e la fruizione del patrimonio artistico

**BEAIR-WHEELCHAIR**  
La carrozzina per l'aereo

[www.paoloberro.it/beair-wheelchair/](http://www.paoloberro.it/beair-wheelchair/)



L'ingegnere Paolo Berro sta lavorando a un sistema che consenta alle persone di accedere all'aereo con la propria carrozzina e di muoversi liberamente a bordo. Attualmente le persone disabili devono effettuare almeno un trasferimento dalla propria sedia a rotelle al sedile dell'aereo e assicurarsi con la cintura di sicurezza con problemi di scomodità e di sicurezza. In Europa le persone disabili superano i 60 milioni. Dei 54 milioni che non viaggiano in aereo, il 72% degli stessi dichiara che viaggerebbe se ci fossero condizioni migliori

**DOC24**  
Il medico sempre online

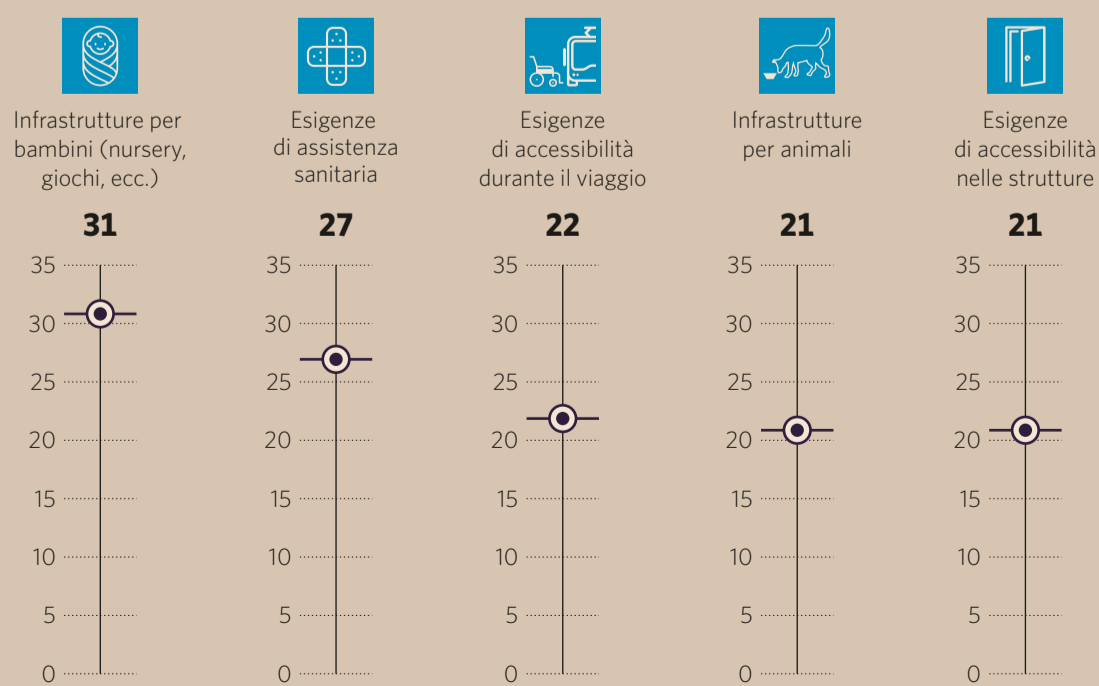
[www.doc24.it](http://www.doc24.it)



Doc24 è un servizio di Filo diretto che permette di effettuare 24 ore su 24 in tutto il mondo consultati in videoconferenza con i medici della Centrale Operativa, di programmare video consulti con specialisti e di tenere monitorati i parametri vitali. Sono previsti anche servizi come l'invio medico a casa e la consegna di farmaci a domicilio. Il servizio è particolarmente adatto per chi viaggia con bambini piccoli, per le persone anziane, per chi ha problemi di salute come dializzati, cardiopatici, malattie rare

**LE ESIGENZE PER LE VACANZE**

Valori in %. Famiglie italiane con particolari esigenze legate al turismo. Risposte multiple



**I NUMERI**

Dati in valori assoluti

