

## L'incidenza dei flussi turistici dei diversamente abili in Sicilia

*Testo dell'intervento Dott.ssa Maria Musumeci svolto nella giornata di studio "Sicilia Accessibile – l'offerta turistica per i diversamente abili in Sicilia" organizzata dalla Fondazione Giovanni Amato Onlus in collaborazione con il Dipartimento di Economia e Metodi Quantitativi Università di Catania. Venerdì 21 ottobre 2011 - Facoltà di Economia – Catania*



Da anni, ormai, il turismo rappresenta una delle modalità più comuni di utilizzo del tempo libero, su cui esercitano la loro influenza fattori di tipo culturale, economico e sociale che ne condizionano la fruizione stessa.

In questo contesto, il turismo per le persone con disabilità può rappresentare una modalità di impiego del tempo libero estremamente proficua. Infatti, sul piano psico-fisico, il turismo per questi soggetti costituisce una occasione di incontri e di socializzazione, capace di stimolare nuovi interessi e nuove spinte alla realizzazione di progetti e obiettivi che la loro condizione e l'indifferenza di molti spesso rende difficile.

Indubbiamente, esistono ancora numerose barriere architettoniche e di tipo culturale che limitano notevolmente la partecipazione di persone disabili alle attività turistiche; tuttavia, lo scenario che negli ultimi anni si sta delineando – grazie ai nuovi progetti e alle nuove iniziative promosse anche a livello comunitario – fa sperare in un futuro migliore per questi soggetti.

Al di là degli aspetti sociali e culturali, il turismo accessibile assume una certa rilevanza anche sotto il profilo economico. Esso, infatti, può costituire – come recita lo stesso titolo di questo Convegno – una occasione di sviluppo economico, oltre che di integrazione sociale.

Il prodotto turistico, ossia la vacanza, il viaggio di cui fruiscono i diversamente abili, muove – come qualsiasi altro prodotto – una domanda ed una offerta che, solamente in parte, è assimilabile all'offerta di strutture e servizi (servizi di prenotazione, trasporto, alloggio, ristorazione) utilizzata dalla più generale domanda turistica. Inoltre, nel caso specifico, la funzione di domanda è particolarmente condizionata dal tipo di offerta presente sul mercato e dalle sue capacità di rispondere adeguatamente ad una richiesta di "ospitalità" che comporta un insieme di conoscenze tecniche e di competenze di un certo tipo. Se l'impresa turistica vorrà dare risposte concrete alle esigenze e ai bisogni di tutti, dovrà mostrare di saper conciliare gli obiettivi che stanno alla base della vita stessa dell'impresa con queste capacità.

Peraltro, gran parte dei tour operator e delle agenzie di viaggio definiscono ormai il turismo accessibile un vero e proprio business. Rinunciare a richieste di erogazione di servizi per questo tipo di clientela determinerebbe, a detta di molti dei tour operator intervistati nel corso di una indagine di qualche anno fa – condotta dalla Società Iter, per conto dell'ENEA, e voluta dal Ministero dell'Industria – una perdita di natura economica significativa.

Tale affermazione troverebbe conferma nella realizzazione di tutti quei servizi che hanno caratterizzato l'evoluzione dell'offerta turistica accessibile. Si tratta essenzialmente di servizi che vengono espletati all'interno delle strutture ricettive, sul territorio nel suo complesso e che guardano alle particolari esigenze di alcuni individui e ai sistemi di informazione sulla accessibilità; sistemi che rendono possibile ai diversamente abili scegliere la vacanza in base alle proprie esigenze.

A questo proposito, va detto, che numerose sono le proposte di viaggio offerte ai disabili, in Sicilia come in Italia, nel suo complesso, anche se si osserva la totale assenza di una sistematizzazione di tutte le progettualità realizzate. Infatti, pur in presenza di una molteplicità di offerte turistiche accessibili, a tutt'oggi, manca – a livello nazionale – uno strumento capace di consentire, a chi lo volesse, di accedere alle informazioni ed alle attività realizzate in relazione a quel tipo di offerta turistica.

Sulle diverse offerte di turismo accessibile come:

- il “Polo tattile multimediale”, a Catania, per non vedenti e ipovedenti
- “Natura senza barriere”, attraverso cui si è creata una rete territoriale di soggetti pubblici e privati, sensibili al tema della cultura dell’accessibilità
- 4 itinerari storici per i disabili, a cura del comune di Pa
- Report sul turismo accessibile in Sicilia (indicazioni, suggerimenti relativi ad iniziative, strutture ed attività degli operatori turistici siciliani in materia di accessibilità ai siti naturali, storici o archeologici del territorio siciliano)
- laboratorio nazionale turismo accessibile
- in Sicilia la natura va “Oltre i sensi unici”, percorsi didattico-naturalistici sull’olfatto, tatto e udito
- speciale parchi accessibili – Area marina protetta del Plemmirio
- e tanti altri

non mi soffermo, poiché certamente di queste iniziative ci parleranno i prossimi relatori.

Ciò su cui, invece, vorrei porre l’attenzione – sempre in tema di offerta – è l’esistenza di alcuni *fattori critici* di qualità del prodotto turistico (viaggio), legati essenzialmente all’informazione, non sempre purtroppo accessibile e dettagliata. Essi vertono in gran parte sulla:

- ◆ accessibilità delle strutture alberghiere, dei siti culturali e degli spazi verdi
- ◆ fruibilità dei mezzi di trasporto della località turistica (fermate, biglietterie, sale di attesa)
- ◆ mezzi di trasporto per raggiungere la destinazione turistica (aerei, navi, treni)
- ◆ percorribilità dei centri urbani turistici (parcheggi, percorsi preferenziali)
- ◆ strutture sanitarie presenti in loco

Tra i *punti di debolezza* del turismo accessibile assume rilevanza il divario tra i costi a carico del cliente “normale” e quelli sopportati dai disabili. Per questi ultimi, infatti, l’esigenza di disporre di strutture accessibili, la necessità di muoversi con un accompagnatore, una più limitata offerta di pacchetti turistici – in conseguenza proprio dalle loro disabilità – provoca la lievitazione di molti dei costi legati all’effettuazione di un viaggio.

Ad esempio, gli alberghi, spesso accessibili dal punto di vista architettonico, non sempre lo sono sul piano dei prezzi. La politica dei grandi gruppi alberghieri, apparentemente sensibile alle esigenze dei turisti disabili, è infatti quella di realizzare profitti elevati proprio da questo particolare target, dal potenziale economico ancora largamente incerto.

L’atteggiamento di molti operatori del settore nei confronti dei disabili, spesso caratterizzato da barriere culturali, tende ancora a sottovalutare il potenziale economico rappresentato dalle persone con disabilità, convinti piuttosto che questo segmento di domanda turistica comporti prevalentemente dei costi aggiuntivi.

Indubbiamente, l’adozione di alcune attrezzature meccaniche e di ausili per la mobilità richiedono costose manutenzioni e dunque maggiori costi, con la conseguenza che la disponibilità di posti letto e servizi adeguati a questi turisti sono più spesso concentrati sulle strutture di categoria medio-alta (Sheraton, Mercuri, holiday Inn). Le strutture di livello intermedio – che pure rappresentano una parte importante dell’offerta turistica italiana – spesso, infatti, mancano di quelle caratteristiche di accessibilità sufficienti per rispondere alle esigenze del target.

In definitiva, un individuo con disabilità che va in vacanza dovrà dunque affrontare costi ben più elevati di quelli standard, poiché solamente una parte di essi è legata alle proprie esigenze personali, mentre la rimanente parte è attribuibile più propriamente all’offerta turistica che, come si è detto, raggiunge livelli di costo – almeno per alcune voci (esempio, alberghi) – particolarmente alti.

Anche la mancanza di informazioni di carattere quantitativo e qualitativo sulla popolazione disabile, presente in Italia ( e in Sicilia, in particolare), disposta a viaggiare, costituisce un elemento che indebolisce il prodotto turistico accessibile. La conoscenza del volume potenziale di domanda di turismo accessibile potrebbe costituire un incentivo, per quanti operano nel settore (tour operator, albergatori, ristoranti), a pianificare iniziative e progetti a favore di questo particolare target.

Va poi tenuto presente come l'incremento di offerta del turismo accessibile necessiti di accordi precisi tra il settore pubblico e il settore privato. Un operatore privato, ad esempio, nell'offrire un pacchetto turistico ad un disabile deve tener conto di tutta una serie di elementi accessori (escursioni, visita a monumenti, musei) che per essere realizzati necessitano di una serie di servizi integrati (esempio, trasporti) il più delle volte di responsabilità del settore pubblico. Ma l'intesa tra questi due settori, specie con riferimento al prodotto turistico accessibile, non sempre è facile da raggiungere.

Tra le criticità del prodotto turistico accessibile va, infine, annoverata la carenza di corsi di formazione che spesso rendono il personale non adeguatamente preparato all'accoglienza di questo tipo di clientela. Le risorse umane costituiscono, infatti, per questo particolare target, un fattore strategico essenziale che andrebbe sostenuto e supportato più di quanto non sia stato fatto fino ad ora.

Ma, assieme ai punti di debolezza, il turismo accessibile presenta anche dei *punti di forza*.

Il primo in assoluto va visto nelle disposizioni normative, varate a partire dalla fine degli anni '80, allo scopo di favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli uffici privati e pubblici (il DM 236 dell'89 e il DPR 503 del '96). La loro emanazione ha contribuito certamente allo sviluppo del turismo accessibile.

Ciò premesso, si osserva anzitutto come questo tipo di prodotto turistico riesca a stimolare una domanda ben più ampia di quella riferita ai disabili propriamente detti. Infatti, fra quanti fanno domanda di turismo accessibile, è presente una percentuale significativa di persone anziane che, sebbene non possano definirsi proprio disabili, appartengono al segmento degli individui che presentano esigenze specifiche. Pertanto, il volume di domanda di turismo accessibile, grazie anche alla presenza di questa categoria di soggetti, se incentivata da un'adeguata offerta turistica, potrebbe registrare un incremento, negli anni, sensibile con conseguenti ricadute economiche positive sull'indotto.

In ordine alla domanda potenziale va anche tenuto presente che, oggi, le persone disabili trovano maggiori opportunità di inserimento nel mondo del lavoro e, come tale, percependo un reddito, riescono a viaggiare più di quanto abbiano fatto nel passato.

Una più ampia presenza di turisti, accresciuta da questo particolare target, genera dunque effetti positivi in termini di maggiore redditività dei diversi attori del sistema turistico (tour operator, agenzie di viaggio). Peraltro, i disabili viaggiano quasi sempre con un accompagnatore, per cui, per ogni cliente disabile, le presenze da considerare in alberghi, ristoranti, musei, sono almeno due.

Va, poi, sottolineato come la predisposizione di un servizio accessibile spesso comporti una crescita degli standard qualitativi (innovazioni tecnologiche) di cui potrà godere anche quella parte di turisti non caratterizzati da disabilità.

In conclusione, da queste brevi note emerge che, in ordine all'offerta turistica accessibile, esiste un certo livello di informazione, anche se manca di una sistematizzazione capace di focalizzare l'attenzione di questo particolare target.

Molto più modeste, se non addirittura assenti sono, invece, le informazioni ed i dati – all'interno delle principali fonti statistiche sul turismo – relativi alla domanda di turismo accessibile.

Tali informazioni riguardano prevalentemente valutazioni qualitative o, al massimo, stime sulle effettive dimensioni di questo particolare tipo di domanda turistica.

I soli dati disponibili si riferiscono ai risultati di una indagine, peraltro nemmeno recente, condotta dalla Società Iter, per conto dell'ENEA e voluta dal Ministero dell'Industria, sul turismo

accessibile, e realizzata attraverso la somministrazione di un questionario ad un campione di famiglie italiane.

L'obiettivo è stato proprio quello di colmare le lacune informative che, come si è detto, riguardano la domanda effettiva e quella potenziale di turismo accessibile.

I risultati di questo studio, benché riferiti all'Italia nel suo complesso possono estendersi, con un certo grado di ragionevolezza, anche ad un'area più circoscritta, come quella della Sicilia.

Ve ne cito alcuni, tenendo presente comunque che essi descrivono la realtà di quegli anni:

- il turismo accessibile coinvolge mediamente il 7% del totale degli Italiani che viaggiano. Di essi, il 3% è costituito da persone veramente disabili, mentre per il resto si tratta di individui che, pur non manifestando esigenze speciali, rientrano in una fascia di età più elevata (65 anni e più) e che si presuppone scelgano, nella maggioranza dei casi, dei viaggi con particolari caratteristiche;

- le donne che presentano esigenze speciali, viaggiano più degli uomini, contrariamente a quanto accade per la totalità dei turisti normali. Esse appartengono alle classi di età più elevate e, come emerge dai dati, non rinunciano a viaggiare;

- in ordine all'età di quanti domandano turismo accessibile, la quota più elevata è rappresentata da individui di età compresa tra i 45 e i 65 anni, cui seguono gli over 64. Percentuali leggermente più basse sono, invece, riferite alle fasce di età via via minori;

- l'attività lavorativa svolta dai turisti disabili, è in gran parte quella dell'impiegato e dell'insegnante; solo una percentuale molto bassa è costituita da liberi professionisti;

Da questi dati si desume, dunque, che il turista disabile è prevalentemente donna, di età medio-alta e svolge una attività professionale più spesso da lavoratore dipendente che da libero professionista.

Tornando alla domanda di turismo accessibile in Sicilia – l'area territoriale cui è rivolta particolarmente la nostra attenzione – al di là di questi dati, come si è detto, non è possibile reperire alcuna informazione. Le indagini che ho svolto presso l'Assessorato regionale al turismo, Agenzie di viaggio, Aeroporti, Ferrovie, hanno dato lo stesso esito: assenza totale, per la Sicilia, di statistiche ufficiali che testimonino i movimenti turistici dei diversamente abili. Ciò anche a causa del fatto che, se prima questa categoria di turisti godeva di alcune agevolazioni, come ad esempio nel costo del biglietto aereo, oggi, l'avvento dei *low cost* ha generato una caduta dei prezzi tale da annullare quel tipo di agevolazione e dunque qualsiasi dato di riferimento.

Anche l'ISTAT non ha previsto alcun tipo di statistica riferita a questa particolare categoria di turisti, pur avendo curato numerose pubblicazioni e studi, inerenti la disabilità, in ordine ad altri aspetti legati alla disabilità stessa, come le prestazioni pensionistiche, ospedalizzazione, organizzazione di volontariato, integrazione dei disabili nelle scuole, ecc.

Gli unici dati certi che ho potuto reperire e che, in qualche modo, ci danno una idea della domanda di turismo accessibile presente oggi in Sicilia, provengono da:

- Federalberghi Sicilia, secondo cui il 3% del movimento turistico recettivo, al 2010, è costituito dai disabili

- Associazione guide turistiche, la cui responsabile – per la provincia di Catania – mi riferisce di un dato pari al 4% dei turisti con problemi di disabilità. E, fatto curioso, essi sono prevalentemente non vedenti, forse perché si muovono con accompagnatori e più facilmente possono affrontare ostacoli obiettivi e barriere, a differenza di altri portatori di handicap che, privi della presenza dell'accompagnatore, sono scoraggiati dall'intraprendere una vacanza.

Attualmente questo bacino di utenza turistica conta in Italia circa 4 milioni di viaggiatori disabili e la Sicilia – attraverso una serie di iniziative e di progetti cui abbiamo fatto cenno – sta cercando di incrementare l'incomig legato all'accoglienza dei diversamente abili, ovvero vuole proporsi come "Regione pilota", cioè come meta preferita nella realizzazione di una Rete di accessibilità, sparsa sul territorio, coinvolgendo in questo progetto istituzioni, operatori turistici, associazioni di volontariato.

Avviandomi alla conclusione, io credo che da questo mio breve intervento emergano alcuni aspetti importanti, sul turismo accessibile, che meritano di essere sottolineati:

1) la domanda di turismo accessibile, pur mostrando un trend in crescita, ancora oggi non riesce a decollare; e con molta probabilità la causa è da ricercare in quell'insieme di fattori di debolezza che caratterizzano il prodotto turistico utilizzato dai diversamente abili;

2) cresce la domanda di turismo accessibile e cresce la necessità di una offerta adeguata; ma questa solo in parte appare soddisfatta dalle iniziative avviate fino ad oggi;

3) assenza totale di statistiche ufficiali per l'Italia e per la Sicilia, in particolare: un dato di notevole rilevanza, su cui dovremmo riflettere e attivarci, avviando studi e indagini empiriche. Solo attraverso la conoscenza di dati certi sulla domanda di turismo accessibile, effettiva e potenziale, è possibile infatti costruire proposte concrete e sempre più rispondenti alle esigenze di questo particolare target.

Prof. Maria Musumeci  
Docente di Economia industriale  
Presidente del Corso di Laurea in Economia  
Dipartimento di Economia e Metodi quantitativi  
Facoltà di Economia - Catania