
Appalti - Bandi, Concorsi e Avvisi

Appalti

REGIONE PUGLIA - DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE DIPARTIMENTO TURISMO, ECONOMIA DELLA CULTURA E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO 27 luglio 2020, n. 122

DGR 600/2019– 1381/2019 “Programma di Cooperazione Europea Interreg V-A Italia-Croazia 2014-2020. Progetto TOURISM4ALL -CUP D49F18000440005”. Approvazione dell’avviso pubblico per l’individuazione di Operatori economici e/o altri soggetti abilitati per l’affidamento di servizi per il turismo e l’ospitalità accessibile lungo i cammini culturali pugliesi, ai sensi dell’art. 36, comma 2, lett. a), del d.lgs. n. 50/2016 e dell’art. 1, comma 130, della Legge n. 145/2018, nell’ambito delle attività del progetto “Tourism4All”, finanziato dal Programma Interreg Italia - Croazia 2014/2020. Assunzione dell’obbligazione giuridica non perfezionata per l’attuazione dei Deliverable 4.2 “Improvement of the destination accessibility” e 4.3 “Development of services for accessible tourism”.

IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO**VISTI:**

- gli artt. 4, 5 e 6 della Legge Regionale n.7/1997;
- la D.G.R. n.3261 del 28/07/1998;
- gli artt. 4 e 16 del D.lgs. n. 165/2001 e successive modificazioni;
- il D.lgs. 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come integrato e modificato dal D.lgs. 10 agosto 2018, n. 101;
- la Legge Regionale del 20 giugno 2008, n. 15 recante “Principi e linee guida in materia di trasparenza dell’attività amministrativa nella Regione Puglia”;
- l’art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, che prevede l’obbligo di sostituire la pubblicazione tradizionale all’Albo ufficiale con la pubblicazione di documenti digitali sui siti informatici;
- la D.G.R. n. 1518 del 31/07/2015 e successive modificazioni, di adozione del modello organizzativo denominato “Modello ambidestro per l’innovazione della macchina amministrativa regionale - MAIA” – approvazione atto di alta organizzazione;
- il DPGR n. 316 del 17/05/2016 di attuazione del modello MAIA di cui al Decreto del Presidente della Giunta Regionale 31 luglio 2015, n. 443. Definizione delle Sezioni di Dipartimento e delle relative funzioni. B.U.R. Puglia Ord. 19/05/2016, n. 58;
- il DPGR n. 443 del 31/07/2015 pubblicato sul BURP n. 109 del 3.08.2015;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 2145 del 30/11/2015, di nomina del Direttore del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 44 del 22/01/2019, di conferma del Direttore del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio;

VISTI altresì:

- la Legge 28 gennaio 2016, n. 11, che ha delegato il Governo a recepire e dare attuazione alle Direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE del Parlamento europeo e del Consiglio UE, del 26 febbraio 2014, relative ai contratti di concessione e appalti pubblici, nonché al riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture;
- il D.lgs. del 18 aprile 2016 n. 50 e ss.mm.ii. recante Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE

e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture;

- il D.lgs n. 118/2011 e ss.mm.ii., come integrato dal D.lgs. 10 agosto 2014, n. 126 "Disposizioni integrative e correttive del D.lgs. 118/2011 recante disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli Enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della Legge n. 42/2009";
- le linee guida ANAC n. 4 sulle "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici";
- il D.Lgs 25 maggio 2016, n. 97 recante "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche";
- la Legge Regionale n. 55 del 30/12/2019 "Disposizioni per la formazione del bilancio 2020 e bilancio pluriennale 2020-2022 della Regione Puglia (Legge di stabilità regionale 2020)";
- la Legge Regionale n. 56 del 30/12/2019 "Bilancio di previsione della Regione Puglia per l'esercizio finanziario 2020 e pluriennale 2020-2022";
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 55 del 21/01/2020 di approvazione del Documento tecnico di accompagnamento e del Bilancio finanziario gestionale 2020 – 2022;

Dall'istruttoria espletata dall'Avv. Giuseppe Loiodice, Funzionario istruttore e RUP del progetto Tourism4all, qui di seguito riportata, emerge quanto segue.

PREMESSO:

che in coerenza con la nuova politica europea di coesione e gli obiettivi fissati nella strategia Europa 2020, e sulla scorta delle esperienze sviluppate nei precedenti periodi di programmazione, la Cooperazione Territoriale Europea 2014-2020 punta a raggiungere un maggiore impatto degli interventi sui territori ed un utilizzo ancora più incisivo degli investimenti. Il quinto periodo di programmazione di Interreg ha un bilancio di 10,1 miliardi di euro investiti in oltre 100 programmi di cooperazione tra le regioni ed i partner territoriali, sociali ed economici. Questo budget include anche la dotazione del FESR per gli Stati membri per partecipare a programmi di cooperazione transfrontaliera esterna dell'UE sostenuti da altri strumenti (Strumento di preadesione IPA e Strumento europeo di vicinato ENI);

che nell'ambito dei Programmi di Cooperazione Territoriale Europea 2014/2020 la Regione Puglia è territorio eleggibile per i seguenti Programmi: Interreg Mediterranean, ENI CBC Med Interreg Europe, Italy-Albania-Montenegro, Greece-Italy, Italy-Croatia, Adrion;

che il progetto TOURISM4ALL è dotato di risorse finanziarie pari ad € 2.596.808,50 mentre la quota spettante al partner Regione Puglia è pari ad € 200.050,00. Dette risorse finanziarie sono coperte per l'85% dai fondi Comunitari e per il 15% dal cofinanziamento nazionale che, a mente della Delibera CIPE n. 10/2015, per i partner italiani è coperto dal Fondo di Rotazione – ex L. 183/1987;

che per effetto di tale ripartizione, il cofinanziamento con Fondi Europei al progetto ammonta a complessivi € 170.042,50. In base alle regole che attengono all'implementazione delle attività di Programma, tali risorse verranno erogate ai partner di progetto nelle rispettive quote spettanti, previa erogazione in loro favore disposta dall'Autorità di Gestione del Programma, a cura del Lead Beneficiary di progetto;

che la restante quota di € 30.007,50 corrispondente al cofinanziamento nazionale (Fondo di Rotazione), sarà erogata alla Regione Puglia direttamente da Ministero dell'Economia-IGRUE;

che la Giunta regionale con delibera n. 600/2019 ha preso atto dell'avvenuta approvazione del progetto TOURISM4ALL ed ha proceduto alla necessaria variazione di Bilancio di previsione 2019 e pluriennale 2019-2021 ai sensi dell'art. 51 del D.lgs. n. 118/2011 e ss.mm.ii.;

che nel Bilancio 2019, con la citata deliberazione n. 600/2019, sono stati iscritti i seguenti capitoli di spesa:

_ CAP 1160085 "Programma di Cooperazione Interreg V-A Italia-Croazia 2014-2020 – Altri servizi diversi n.a.c. - quota UE 85% per il progetto TOURISM4ALL" classificato, ai sensi del D.Lgs. 118/2011, U.19.2.1.3.2.99.999;

_ CAP 1160585 "Programma di Cooperazione Interreg V-A Italia-Croazia 2014-2020 - Altri servizi diversi n.a.c. - quota FdR 15% per il progetto TOURISM4ALL" classificato, ai sensi del D.Lgs. 118/2011, U.19.2.1.3.2.99.999;

che con la surriferita Deliberazione n. 600/2019, il Direttore di questo Dipartimento è stato autorizzato ad effettuare gli impegni e le liquidazioni nei limiti delle risorse iscritte nei capitoli dedicati;

che con DGR n. 1381 del 23/07/2019 si è proceduto alla variazione di Bilancio, ai sensi dell'art.51 del D.lgs. n. 118/2011 e ss.mm.ii., per la modifica del Piano dei Conti Finanziario e la contestuale rettifica della declaratoria dei capitoli di entrata riferiti alla quota FdR 15% per gli interventi programmati con le DGR nn. 681/2017 - 1306/2018 – 1307/2018 - 1308/2018 – 1309/2018 – 1310/2018 – 1564/2018 – 600/2019 – 601/2019, così come concordato con la Sezione Bilancio e Ragioneria;

che con A.D. AOO_004/109 del 31 ottobre 2019 **è stato conferito l'incarico di RUP** del Progetto Tourism4all al Funzionario Giuseppe Loiodice, in servizio presso il Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio;

CONSIDERATO:

che è necessario rafforzare i servizi per l'accessibilità al "turismo lento", l'offerta e lo sviluppo di servizi innovativi per il "turismo accessibile" lungo i Cammini di Puglia, al fine di arricchire e diversificare l'offerta turistico-culturale regionale con particolare riguardo alle esigenze di famiglie, minori, anziani e persone con limitata o differente capacità motoria e visiva, anche attraverso l'utilizzo di specifici mezzi di trasporto, forme innovative di gestione dei partecipanti e di programmazione degli itinerari relativi ai singoli percorsi;

che per le anzidette finalità, si rende opportuno, nel rispetto della strategia di partecipazione e coinvolgimento della comunità che caratterizza tutte le azioni regionali e in sintonia con gli obiettivi di programma, raccogliere proposte progettuali tese al miglioramento dell'accessibilità degli itinerari turistici previsti lungo i Cammini di Puglia attraverso l'ampliamento e l'innovazione dell'offerta dei servizi di fruizione e delle iniziative ad essi correlati, come meglio specificato nell'avviso pubblico, allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, rivolto a soggetti giuridici privati attivi nel settore dei servizi turistici con finalità sociale;

che ai fini della semplificazione delle procedure, tutti i proponenti dovranno utilizzare esclusivamente la modulistica allegata al predetto avviso pubblico, al fine di ottimizzare l'iter istruttorio dei progetti presentati, ridurre i tempi di valutazione e di eventuale assegnazione di finanziamenti;

che, in particolare, ciascun partecipante, in possesso dei requisiti necessari, dovrà inviare l'istanza di partecipazione e i relativi allegati a mezzo PEC al seguente indirizzo: direttore.dipartimentoturismocultura@pec.rupar.puglia.it;

che nell'ambito del suddetto progetto il Dipartimento dispone di un importo complessivo di euro 51.000,00 sotto le voci di budget "Improvement of the destination accessibility" e "Development of services for the accessible tourism" (Deliverable 4.2 e 4.3) da utilizzare per finanziare proposte e iniziative volte a rafforzare i servizi per l'accessibilità al "turismo lento", l'offerta e lo sviluppo di servizi innovativi per il "turismo accessibile", a valere sui capitoli di spesa del bilancio regionale U1160085 e U1160585, destinato al finanziamento delle proposte degli Operatori economici individuati tramite l'avviso pubblico, il cui schema viene allegato al presente provvedimento;

che l'iniziativa prevista, dell'importo complessivo di euro 51.000,00, trova copertura finanziaria a valere sul bilancio vincolato regionale così come espressamente indicato nella sezione "Adempimenti contabili";

che le succitate DGR n. 600/2019 e 1381/2019 hanno dato mandato al Direttore del Dipartimento in epigrafe ad operare sui capitoli di spesa individuati per l'adozione dei relativi atti di impegno e di liquidazione della spesa a valere sugli esercizi finanziari 2020 – 2021;

che l'art. 31 del D.lgs n. 50/2016 prevede che per ogni singola acquisizione di fornitura e servizi deve essere nominato un Responsabile Unico del Procedimento, in quale ai sensi della L. 241/1990 svolge tutti i compiti relativi alle procedure di programmazione, progettazione, affidamento ed esecuzione previste dal D.lgs n. 50/2016 che non siano specificatamente attribuiti ad altri organi o soggetti;

che è stato acquisito il **CUP** per il progetto Tourism4all: **D49F18000440005**;

RITENUTO, per l'effetto:

- di procedere all'approvazione dello schema di avviso pubblico e della relativa modulistica (all. 1,2,3, 4 e 5) allegati al presente atto, per farne parte integrante e sostanziale;
- di rendere noto che i surriferiti allegati non saranno pubblicati né resi disponibili in alcun modo fino all'avvio della presente procedura telematica;
- di pubblicare lo schema di avviso pubblico e la relativa modulistica sulla piattaforma telematica EmpULIA e sul sito della Regione Puglia;
- di accertare in entrata e prenotare la spesa per l'importo complessivo di € 51.000,00, secondo le modalità stabilite nella sezione "Adempimenti contabili" del presente atto, per il finanziamento di proposte progettuali tese al miglioramento dell'accessibilità degli itinerari turistici previsti lungo i Cammini di Puglia attraverso l'ampliamento e l'innovazione dell'offerta dei servizi di fruizione e delle iniziative ad essi correlati, da individuarsi a seguito della valutazione delle domande di partecipazione all'avviso pubblico;
- di dare atto che il finanziamento delle proposte ritenute idonee trova copertura finanziaria sul bilancio vincolato regionale, così come espressamente indicato nella sezione "Adempimenti contabili";
- di dare atto che, con successivo provvedimento, si procederà al relativo atto di impegno a favore dei soggetti individuati tramite il suddetto avviso pubblico;
- di confermare, quale Responsabile Unico della presente procedura, il funzionario Avv. Loiodice Giuseppe, incardinato presso il Dipartimento Turismo, Economia della cultura e Valorizzazione del territorio;

PER QUANTO SOPRA PREMESSO, CONSIDERATO E RITENUTO, si può procedere all'approvazione dello schema di avviso pubblico e della relativa modulistica (all. 1,2,3, 4 e 5) allegati al presente atto e all'accertamento in entrata e alla prenotazione di spesa per la somma complessiva di € 51.000,00, giusta DGR 600/2019 – 1381/2019, così come riportato nella parte relativa alla copertura finanziaria.

VERIFICA AI SENSI DEL D.LGS. n. 196/03 - Garanzie alla riservatezza

La pubblicazione dell'atto all'albo, salve le garanzie previste dalla legge n. 241/90 in tema di accesso ai documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal D.lgs. n. 196/03 in materia di protezione dei dati personali, come integrato e modificato dal D.lgs. 10 agosto 2018, n. 101, recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)", nonché dal vigente regolamento regionale n. 5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari. Ai fini della pubblicità legale, l'atto destinato alla pubblicazione è redatto in modo da evitare la diffusione di dati personali identificativi non necessari sia "comuni" che "sensibili" e/o giudiziari.

Adempimenti contabili di cui alla L.R. 28/2001 e del D.lgs. 118/2011 e ss.mm.ii.:**Bilancio:** vincolato**Esercizio finanziario:** 2020**Struttura regionale titolare del Centro di Responsabilità Amministrativa (CRA):**

- 63 – Dipartimento Turismo, Economia della cultura e Valorizzazione del Territorio
- 01 – Direzione Dipartimento Turismo, Economia della cultura e Valorizzazione del Territorio

PARTE ENTRATA

Si dispone l'accertamento in entrata della somma complessiva di € 51.000,00 sui capitoli E2101003-E2101004, giuste DGR 600/2019 – 1381/2019, ai sensi di quanto previsto al punto 3.6, lett. C) del Principio contabile applicato concernente la contabilità finanziaria di cui all'Allegato 4/2 al d.lgs. n.118/2011 e ss.mm.ii. concernente i "contributi a rendicontazione":

Capitolo di entrata	Descrizione capitolo	Codifica piano dei conti	Competenza e.f. 2020	Competenza e.f. 2021	Debitore
E2101003	Programma di Cooperazione Interreg V-A Italia-Croazia 2014/2020- quota 85% del budget da Regione Molise per il progetto TOURISM4ALL	E.2.1.1.2.1 Trasferimenti correnti da Regioni e province autonome	€ 17.000,00	€ 26.350,00	Regione Molise P.IVA 00169440708 Cod. debitore 266935
E2101004	Programma di Cooperazione Interreg V-A Italia-Croazia 2014/2020 - quota FdR 15% del budget da Regione Molise per il progetto TOURISM4ALL	E.2.1.1.2.1 Trasferimenti correnti da Regioni e province autonome	€ 3.000,00	€ 4.650,00	Regione Molise P.IVA 00169440708 Cod. debitore 266935

Titolo giuridico che supporta l'accertamento in entrata: Application Form e Subsidy Contract tra l'Autorità di Gestione - Regione del Veneto – e il Lead Partner - Regione Molise del 22/01/2019

Codice identificativo delle transazioni riguardanti le risorse UE: punto 2) allegato 7 al D. Lgs 115/2011:

UE: 1 – Entrate destinate ai finanziamenti dei progetti comunitari

Titolo giuridico: Delibera Cipe 10/2015 avente ad oggetto "Definizione dei criteri di cofinanziamento pubblico nazionale dei programmi europei per il periodo di programmazione 2014-2020 e relativo monitoraggio. Programmazione degli interventi complementari di cui all'articolo 1, comma 242, della legge n. 147/2013 previsti nell'accordo di partenariato 2014-2020. Si dispone l'accertamento della medesima entrata ai sensi del principio contabile di cui all'allegato 4/2, par.3.6, lett. C), riferito ai "contributi a rendicontazione".

Causale dell'accertamento in entrata: trasferimento per Programma di Cooperazione Interregionale 2014/2020 - quota programme funding 85% - 15% quota UE-Stato - a titolo di contributo a rendicontazione con debitore certo così come dettagliato in tabella.

PARTE SPESA

Si registra la prenotazione di spesa della somma di € 51.000,00, stanziata con DGR nn. 600/2019–1381/2019 per la copertura delle spese relative al finanziamento delle proposte e iniziative volte a rafforzare i servizi per l'accessibilità al "turismo lento", l'offerta e lo sviluppo di servizi innovativi per il "turismo accessibile" nell'ambito del progetto di cooperazione territoriale europea TOURISM4ALL che coinvolge il Dipartimento Turismo, l'Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio della Regione Puglia, così come di seguito indicato:

CRA	Capitolo di spesa	Declaratoria capitolo	Codifica piano dei conti finanziario e gestionale SIOPE	Importo Prenotazione e.f. 2020	Importo Prenotazione e.f. 2021
63.01	U1160085	Programma di Cooperazione Interreg V-A Italia-Croazia 2014/2020 - Altri servizi diversi n.a.c.- quota UE 85% per il progetto TOURISM4ALL	U.19.2.1.3.2.99.999	€ 17.000,00	€ 26.350,00
63.01	U1160585	Programma di Cooperazione Interreg V-A Italia-Croazia 2014/2020 - Altri servizi diversi n.a.c.- quota FdR 15% per il progetto TOURISM4ALL	U.19.2.1.3.2.99.999	€ 3.000,00	€ 4.650,00

Codice identificativo delle transazioni riguardanti le risorse UE: punto 2) allegato 7 al D. Lgs 115/2011: 3-4

Prenotazione disposta con il presente atto pari ad € 51.000,00 di cui:

-capitolo 1160085 – Altri servizi diversi n.a.c. – quota UE 85% per il progetto TOURISM4ALL per un totale di € 43.350,00

-capitolo 1160585 – Altri servizi diversi n.a.c. – quota FdR 15% per il progetto TOURISM4ALL per un totale di € 7.650,00

Missione, Programma: 19.02

Codifica piano dei conti finanziario e gestionale SIOPE: 1.3.2.99.999

Importo complessivo prenotazione di spesa: € 51.000,00 IVA inclusa

Causale della prenotazione di spesa: finanziamento delle proposte e iniziative volte a rafforzare i servizi per l'accessibilità al "turismo lento", l'offerta e lo sviluppo di servizi innovativi per il "turismo accessibile" nell'ambito del progetto di cooperazione territoriale europea TOURISM4ALL che coinvolge il Dipartimento Turismo, l'Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio della Regione Puglia, a seguito della selezione operata tramite l'avviso pubblico approvato con il presente provvedimento.

Creditore: gli Operatori economici che saranno individuati a seguito dell'espletamento della selezione di cui all'avviso pubblico allegato al presente provvedimento.

CUP TOURISM4ALL: D49F18000440005

Esigibilità finanziaria dell'intera somma: esercizi 2020 - 2021

Dichiarazioni e/o Attestazioni

- Esiste disponibilità finanziaria sui capitoli di spesa innanzi indicati;
- Le somme accertate e prenotate con il presente provvedimento sono state stanziare con DGR 600/2019 - 1381/2019 sui capitoli di entrata E2101003 - E2101004 e sui capitoli di spesa U1160085 – U1160585 e l'accertamento e la prenotazione di spesa sono conformi a quanto stabilito dal d.lgs. 118/2011 e ss.mm. ii;
- Si attesta che l'importo pari ad **€ 51.000,00** corrisponde a prenotazione di spesa rimandando l'impegno di spesa con l'assunzione dell'obbligazione giuridica vincolante all'adozione di successivo atto dirigenziale, al termine della procedura di valutazione prevista dall'avviso pubblico approvato con il presente provvedimento;
- La spesa relativa al presente provvedimento di **€ 51.000,00** è esigibile nel corso degli esercizi finanziari 2020 – 2021;

- L'operazione contabile proposta è conforme a quanto autorizzato dalla Giunta Regionale con deliberazioni nn. 600/2019 - 1381/2019 e assicura il rispetto dei vincoli di finanza pubblica vigenti, garantendo il pareggio di bilancio in aderenza alle disposizioni di cui alla L.n. 145/2018, commi da 819 a 843, e alla L.n. 160/2019, commi da 541 a 545;
- Si dichiara che si procede all'accertamento e alla prenotazione di spesa di cui alla presente Determinazione in virtù di quanto disposto dalla Giunta Regionale con le Deliberazioni n. 600/2019 e 1381/2019, che autorizzano il Direttore del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio ad adottare i conseguenti provvedimenti a valere sui competenti capitoli del bilancio regionale;
- Trasparenza: si procederà all'adempimento degli obblighi di cui agli artt. 26 e 27 del D.lgs 14 marzo 2013 n. 33, successivamente all'approvazione della presente Determinazione da parte della Sezione Bilancio e Ragioneria.
- Non ricorrono gli obblighi di cui agli artt. 26 e 27 del D.lgs 14 marzo 2013 n. 33.

Visto di attestazione disponibilità finanziaria

**P.O. Monitoraggio e controllo
Giuseppe Tucci**

**il Direttore
Aldo Patruno**

Sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate;

DETERMINA

- **di prendere atto** di quanto espresso in narrativa e che qui si intende integralmente riportato;
- **di indire** l'avviso pubblico per la presentazione di proposte a supporto del "turismo accessibile";
- **di approvare** lo schema di avviso pubblico e la relativa modulistica (all. 1,2,3,4 e 5) allegati al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale;
- **di rendere noto** che i surriferiti allegati non saranno pubblicati e né resi disponibili in alcun modo fino all'avvio della presente procedura telematica;
- **di accertare e prenotare** la spesa per l'importo complessivo di € 51.000,00, così come riportato nella sezione "Adempimenti contabili", per il finanziamento delle proposte progettuali tese al miglioramento dell'accessibilità degli itinerari turistici previsti lungo i Cammini di Puglia attraverso l'ampliamento e l'innovazione dell'offerta dei servizi di fruizione e delle iniziative ad essi correlati, da individuarsi a seguito della valutazione delle domande di partecipazione all'avviso pubblico;
- **di dare atto** che il finanziamento delle proposte ritenute idonee trova copertura finanziaria sul bilancio vincolato regionale, così come espressamente indicato nella sezione "Adempimenti contabili";
- **di dare atto** che con successivo provvedimento, da adottarsi al termine della selezione prevista dall'avviso pubblico approvato con il presente atto, si procederà all'assunzione dell'impegno di spesa in favore dei soggetti beneficiari individuati;
- **di dare atto** che, a seguito dell'esecutività del presente atto, si procederà alla pubblicazione dell'avviso pubblico e della relativa modulistica, allegati al presente provvedimento, sulla piattaforma telematica EmPULIA e sul sito istituzionale della Regione Puglia;
- **di autorizzare** la Sezione Bilancio e Ragioneria ad accertare e prenotare la spesa per gli importi sopra specificati;
- **di confermare**, quale Responsabile Unico della presente procedura, il funzionario Avv. Liodice Giuseppe, incardinato presso il Dipartimento Turismo, Economia della cultura e Valorizzazione del territorio;
- **di dare atto**, infine, ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/1990, della L. 190/2012 e successivi provvedimenti

attuativi, nonché dell'art. 42 del D.lgs. n. 50/2016, della insussistenza di cause di conflitto di interesse anche potenziale, in relazione all'adozione del presente atto.

Il presente provvedimento:

- rientra nelle funzioni amministrative delegate;
- è adottato in un unico originale composto da n. 9 facciate e dall'allegato avviso di n.58 facciate, per un totale di 67 facciate;
- è stato redatto in forma integrale e "per estratto", con parti oscurate non necessarie ai fini di pubblicità legale, nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal D.lgs. 196/2003 ss.mm.ii. in materia di protezione dei dati personali;
- sarà pubblicato "per estratto", a seguito dell'apposizione del visto di regolarità contabile, all'Albo del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio, ove resterà affisso per 10 giorni lavorativi;
- sarà pubblicato, a seguito dell'apposizione del visto di regolarità contabile, sulla piattaforma telematica EmPULIA e sul sito istituzionale della Regione Puglia nella sezione Bandi e Avvisi;
- sarà trasmesso in copia conforme all'originale alla Sezione Ragioneria, al Segretariato Generale della G.R.;
- sarà trasmesso in copia all'Assessore all'Industria turistica e culturale, Gestione e valorizzazione del territorio;
- ai fini della L.R. n. 15/2008, sarà pubblicato nella sezione "trasparenza" del sito istituzionale www.regione.puglia.it;

ALDO PATRUNO

**AVVISO PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI O INIZIATIVE PER IL
TURISMO ACCESSIBILE NELL'AMBITO DEL PROGETTO
"Tourism4ALL" (INTERREG ITALIA – CROAZIA 2014 – 2020)**



Firmato digitalmente da: Aldo Patruno
Organizzazione: REGIONE PUGLIA/80017210727
Motivo: Allegato alla DET. 004/DIR/2020/00122
Data: 27/07/2020 14:47:10

AVVISO PUBBLICO

AVVISO PUBBLICO PER L'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI E/O ALTRI SOGGETTI ABILITATI PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER IL TURISMO E L'OSPITALITÀ ACCESSIBILE LUNGO I CAMMINI CULTURALI PUGLIESI, AI SENSI DELL'ART. 36, COMMA 2, LETTERA A), DEL DLGS. N. 50/2016 E DELL'ART. 1, COMMA 130, DELLA LEGGE N. 145/2018, NELL'AMBITO DELLE ATTIVITÀ DEL PROGETTO "TOURISM4ALL" FINANZIATO DAL PROGRAMMA INTERREG ITALIA - CROAZIA 2014/2020.

Art. 1 - Obiettivi e ambito di intervento

Con il presente avviso si intende procedere alla selezione di operatori economici per la creazione e sperimentazione di servizi turistici destinati a favorire l'accessibilità di persone con disabilità o specifiche necessità logistiche o di accoglienza lungo i cammini culturali pugliesi. L'avviso è finanziato nell'ambito del progetto di cooperazione territoriale europea Tourism4All (Programma Interreg Italia - Croazia 2014/2020).

Il Progetto "Tourism4All" ha come obiettivo il rafforzamento di realtà e progetti esistenti e lo sviluppo di nuove iniziative destinate a rafforzare le politiche per l'ospitalità e i servizi di fruizione accessibili in Puglia e a realizzare forme permanenti di cooperazione fra i partner di progetto e altri stakeholders per la diffusione presso gli operatori turistici qualificati di una sensibilità, un'etica e una capacità operativa in grado di allargare l'ospitalità turistica a tutte le esigenze e le specifiche condizioni di disagio e disabilità. Il progetto mira a coinvolgere realtà attive nel turismo e nel turismo accessibile per un programma comune di apprendimento, sviluppo di nuovi servizi e valorizzazione delle esperienze generate dal progetto.

Per il progetto Tourism4All, in riferimento al Work Package 4 sono previste azioni di miglioramento dell'accessibilità delle destinazioni turistiche e sviluppo di servizi per l'ospitalità accessibile. Il budget disponibile per le seguenti azioni è pari a 51.000 euro IVA inclusa (41.803,28 + IVA). In particolare, il budget riviene dalle seguenti voci di costo del bilancio di progetto

4.2	Miglioramento dell'accessibilità delle destinazioni turistiche	4.450,00 €
4.3	Sviluppo di servizi per il turismo accessibile	46.550,00 €

Art. 2 - Oggetto

L'avviso mira a rafforzare e l'offerta di servizi turistici lungo i percorsi dei Cammini di Puglia nella consapevolezza che l'ospitalità accessibile debba riguardare non soltanto i servizi di accoglienza e l'accesso al patrimonio culturale e naturale ma adeguare le modalità di fruizione di un territorio, esplorare l'utilizzo di tecniche innovative, approfondire le competenze e le sensibilità delle guide turistiche e naturalistiche e degli operatori in genere, proporre itinerari "sensibili" in grado di adeguarsi alle tutte le esigenze dei turisti.

Il presente Avviso ha l'obiettivo di sostenere le seguenti iniziative:

- a) sviluppo di specifici servizi turistici accessibili da parte di operatori già attivi sul territorio

**AVVISO PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI O INIZIATIVE PER IL
TURISMO ACCESSIBILE NELL'AMBITO DEL PROGETTO
"Tourism4ALL" (INTERREG ITALIA – CROAZIA 2014 – 2020)**



- b) Sviluppo di itinerari accessibili da parte di guide turistiche e naturalistiche qualificate
- c) Sviluppo di sistemi di offerta che comprendono più servizi accessibili collegati e sinergici

L'Avviso si articola in tre sub-azioni. Pertanto i servizi proposti dovranno essere esclusivamente riferiti ad una sola delle tre sub-azioni:

Sub-azione 1 - Cammino Materano

Comuni di Cassano Murge, Santeramo in Colle, Altamura e Gravina di Puglia
Servizi turistici per l'accessibilità di gruppi familiari con esigenze speciali (bambini, anziani, ecc.).
Proposte destinate a facilitare l'organizzazione del viaggio, la percorrenza del cammino e tutti i servizi di accoglienza collegati, per gruppi familiari con speciali esigenze legate all'età, alla composizione e a particolari condizioni dei componenti.

Sub-azione 2 - Via Francigena

Comuni di Ostuni e Carovigno

Servizi turistici per l'accessibilità di persone con diverse abilità motorie.

Proposte destinate a innovare l'offerta di servizi di mobilità lenta per facilitare la fruizione delle attività a persone con disabilità motoria.

Sub-azione 3 - Via Sallentina e via Leucadense

Provincia di Lecce

Servizi di accompagnamento turistico (guide turistiche per beni culturali e naturali) per l'accessibilità di persone ipovedenti e non vedenti.

Gli itinerari possono essere sviluppati nei seguenti ambiti: percorsi museali all'interno di Beni di proprietà pubblica, spazi urbani con particolare attenzione ai centri storici, esperienze di cammino, itinerari culturali e naturalistici lungo le vie Leucadense e Sallentina.

Art. 3 - Soggetti ammessi a presentare offerte

Ai sensi dell'art. 45 del D.Lgs. n. 50/2016 sono ammessi a presentare offerta tecnico-economica singoli operatori economici (aziende) in possesso dei requisiti di ordine generale previsti dall'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016. In caso di associazioni o soggetti comunque diversi da ditte individuali/società/consorzi, è possibile la partecipazione al presente Avviso solo con Partita IVA e ove sia comprovata una specifica attività economica svolta sul mercato – coerentemente con gli scopi stabiliti nei rispettivi atti costitutivi o statuti.

Pertanto, nello specifico, i soggetti ammissibili per ciascuna sub-azione sono:

Sub-azione 1: associazioni e imprese operanti nei servizi al turismo e con finalità sociali

Sub-azione 2: associazioni e imprese operanti nei servizi al turismo e con finalità sociali

**AVVISO PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI O INIZIATIVE PER IL
TURISMO ACCESSIBILE NELL'AMBITO DEL PROGETTO
"Tourism4ALL" (INTERREG ITALIA – CROAZIA 2014 – 2020)**



Sub-azione 3: guide turistiche singole o associazioni di guide turistiche

Art. 4 - Dotazione finanziaria

Le risorse a disposizione per il presente Avviso sono di 51.000 euro (oneri fiscali e previdenziali compresi). L'importo riconosciuto è vincolato alla realizzazione della proposta progettuale.

Sub-azione 1: 17.500 euro compresa IVA per un massimo di 2.500 euro onnicomprensivi per ciascun progetto presentato.

Sub-azione 2: 17.500 euro compresa IVA per un massimo di 2.500 euro onnicomprensivi per ciascun progetto presentato.

Sub-azione 3: 16.000 euro compresa IVA per un massimo di 2.000 euro onnicomprensivi per ciascun progetto presentato.

La Regione Puglia si riserva la facoltà di redistribuire tra le diverse sub azioni eventuali somme non assegnate.

Art. 5 - Caratteristiche delle proposte

Oltre alle caratteristiche precedentemente definite le proposte devono attenersi alle seguenti condizioni aggiuntive:

- **COMPLETEZZA:** i servizi o le iniziative devono poter essere inseribili in pacchetti turistici, nuovi o esistenti, offerti da operatori abilitati
- **SOSTENIBILITÀ:** i servizi o le iniziative devono essere economicamente autosufficienti
- **PROMOZIONE DEDICATA:** includere soluzioni per raggiungere e coinvolgere le persone a cui sono rivolti i servizi o le iniziative della proposta

Condizioni qualificanti

RETE TERRITORIALE E PROPOSTE INTEGRATE: saranno valutate con particolare attenzione quelle proposte che dimostreranno di essere collegate a altre iniziative o a altri soggetti del territorio o di integrarsi fra loro in un'unica iniziativa articolata al fine di garantire maggiore consistenza e articolazione dell'offerta risultante, maggiore capacità di attrazione e promozione. L'attestazione della qualità di rete potrà essere sostenuta da lettere di partenariato indicanti i progetti coinvolti, le modalità di integrazione e ogni altra ulteriore informazione utile alla valutazione

Condizioni specifiche per la realizzazione dei servizi o delle iniziative proposte

I soggetti selezionati dovranno inoltre impegnarsi a:

**AVVISO PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI O INIZIATIVE PER IL
TURISMO ACCESSIBILE NELL'AMBITO DEL PROGETTO
"Tourism4ALL" (INTERREG ITALIA – CROAZIA 2014 – 2020)**



- realizzare almeno una volta il servizio o l'iniziativa oggetto della proposta nell'ambito di un evento per la promozione del turismo accessibile organizzato dal Dipartimento per il Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio in un periodo da concordare all'atto dell'aggiudicazione e, in via preliminare, previsto nel mese di settembre 2020;
- fornire tutte le indicazioni necessarie alla promozione del progetto e provvedere alla promozione diretta della proposta attraverso i canali individuati nella "Promozione dedicata";
- produrre nel corso della realizzazione della proposta un breve filmato video e foto di buona qualità le cui caratteristiche saranno comunicate all'atto dell'aggiudicazione;
- partecipare a una iniziativa di formazione e approfondimento sui temi dell'ospitalità accessibile che sarà comunicata tempestivamente a tutti i soggetti selezionati;
- compilare una scheda informativa specifica relativa al servizio o all'itinerario realizzato per l'inserimento del servizio nei pacchetti di offerta turistica individuati.

Art. 6 - Modalità di presentazione delle proposte

I candidati dovranno compilare la domanda di partecipazione contenente le informazioni principali e le dichiarazioni di legge (allegato 1).

La proposta dovrà essere presentata utilizzando i seguenti documenti:

- 1) DOMANDA (allegato 1);
- 2) Autocertificazione relativa ai requisiti generali (allegato 2);
- 3) Descrizione del progetto (allegato 3).

I moduli potranno essere firmati digitalmente o con timbro e firma (**in questo secondo caso allegare fotocopia del documento di identità del firmatario**) dal Legale rappresentante o da chi detiene i poteri di firma dell'organismo/associazione/impresa candidata

La modulistica dovrà essere inviata a mezzo PEC al seguente indirizzo: direttore.dipartimentoturismocultura@pec.rupar.puglia.it.

La data di scadenza è fissata al 15° giorno dalla pubblicazione del presente avviso.

Art. 7 – Valutazione delle proposte

Il Dipartimento provvederà alla nomina di una apposita Commissione che procederà, per ciascuno dei tre sub azioni, alla verifica del possesso dei requisiti di ammissibilità e alla valutazione di merito delle proposte presentate secondo i seguenti criteri.

CRITERI DI VALUTAZIONE	SUBCRITERI	PUNTI
Caratteristiche del proponente		
	Esperienza e competenza dell'operatore nel settore turistico	Max 5

**AVVISO PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI O INIZIATIVE PER IL
TURISMO ACCESSIBILE NELL'AMBITO DEL PROGETTO
"Tourism4ALL" (INTERREG ITALIA – CROAZIA 2014 – 2020)**



**REGIONE
PUGLIA**

	Esperienza e competenza nel settore dei servizi per l'accessibilità e dell'ospitalità accessibile	Max 5
	Esperienza nell'ambito dei cammini culturali e nelle specifiche aree di progetto	Max 10
Caratteristiche e qualità della proposta progettuale		
	Qualità della proposta in relazione all'accessibilità dei servizi turistici	Max 15
	Qualità del servizio/itinerario proposto in relazione alla valorizzazione del territorio e del relativo cammino	Max 15
	Qualità della RETE TERRITORIALE E PROPOSTE INTEGRATE	Max 30
Congruità e sostenibilità economica del progetto		
	Qualità della proposta di PROMOZIONE DEDICATA	max 10
	Qualità delle caratteristiche di COMPLETEZZA e SOSTENIBILITÀ	Max 10
	TOTALE	max 100

Art. 8 - Modalità di selezione e affidamento dei servizi

Al termine della procedura di valutazione, la commissione genererà per ciascuna sub-azione una graduatoria di merito costituita dai progetti che avranno superato la soglia minima di idoneità pari a 60 punti su 100.

I progetti saranno finanziati in base al punteggio ottenuto e limitatamente al numero massimo di progetti ammessi per ciascuna sub-azione.

I servizi saranno affidati ex art. 36, comma 2, lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016 ed ex art. 1, comma 130, della Legge n. 145/2018, con apposito contratto/lettera d'ordine (lettera di accettazione contenente clausole negoziali) nei limiti delle offerte ritenute valide e delle risorse finanziarie disponibili.

A ciascuna proposta selezionata sarà attribuito uno specifico CIG.

Art. 9 - Altre informazioni/prescrizioni

Il presente avviso viene pubblicato sulla piattaforma telematica EmpULIA e sul sito della Regione Puglia.

**AVVISO PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI O INIZIATIVE PER IL
TURISMO ACCESSIBILE NELL'AMBITO DEL PROGETTO
"Tourism4ALL" (INTERREG ITALIA – CROAZIA 2014 – 2020)**



Art. 10 - Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 si informa che i dati saranno trattati per le finalità di gestione della procedura di gara "misure precontrattuali" e per adempiere agli obblighi di legge disciplinati dal D.Lgs. n.50/2016. Si informa, altresì, che i diritti dell'interessato sono: diritto di revoca al consenso del trattamento dei dati personali (art. 7 comma 3 RGDP); diritto di ottenere l'accesso ai dati personali ed alle informazioni (art. 15 RGDP); diritto di rettifica (art. 16 RGDP); diritto alla cancellazione (Art.17 RGDP); diritto di limitazione del trattamento (art. 18 RGDP); diritto alla portabilità dei dati personali (art. 20 RGDP) ed il diritto di opposizione (art. 21 RGDP). Tali diritti possono essere esercitati inviando una comunicazione al Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) tramite e-mail: a.sebastiani@regione.puglia.it ovvero PEC: direttore.dipartimentoturismocultura@pec.rupar.puglia.it.

Il Titolare del trattamento è la Giunta regionale, che con D.G.R. n. 794/2018 ha istituito la figura del Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) della Regione Puglia, per cui è stata designata l'Avv. Silvia Piemonte (s.piemonte@regione.puglia.it), Dirigente della Sezione Affari Istituzionali e Giuridici, e con D.G.R. n. 145/2019 ha nominato i "Designati" al trattamento dei dati personali per le Strutture della Giunta regionale, tra cui, per il Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio, il Direttore Dott. Aldo Patruno (a.patruno@regione.puglia.it).

Art. 11 - Responsabile unico del procedimento e richiesta di informazioni

Il Responsabile unico del procedimento è il Dott. Giuseppe Loiodice, email g.loiodice@regione.puglia.it.

Eventuali informazioni e/o richieste di chiarimenti sul presente avviso potranno essere formulate via email all'indirizzo assistenza.interreg-turismocultura@regione.puglia.it entro e non oltre il 7° giorno decorrente dalla data di pubblicazione dell'avviso.

**AVVISO PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI O INIZIATIVE
PER IL TURISMO ACCESSIBILE NELL'AMBITO DEL
PROGETTO "Tourism4ALL" (INTERREG ITALIA – CROAZIA
2014 – 2020)**



ALLEGATO 1 - DOMANDA

Spett. REGIONE PUGLIA
Dipartimento per il Turismo, Economia della cultura
e Valorizzazione territoriale

Il sottoscritto/a

nato/a a

Prov.

Il

Codice Fiscale

in qualità di Legale Rappresentante di

Codice Fiscale

Partiva IVA

con Sede Legale in

Prov.

CAP

via

n.

e Sede Operativa in

Prov.

CAP

tel

e-mail

CHIEDE

Di partecipare all'avviso per il territorio di (selezionare una sola opzione):

Sub-azione 1 - Cammino Materano	
Sub-azione 2 - Via Sallentina e via Leucadense	
Sub-azione 3 - Via Sallentina e via Leucadense	

**AVVISO PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI O INIZIATIVE
PER IL TURISMO ACCESSIBILE NELL'AMBITO DEL
PROGETTO "Tourism4ALL" (INTERREG ITALIA – CROAZIA
2014 – 2020)**



Dati del progetto presentato:

Titolo del progetto	
Importo totale della proposta	
Importo finanziamento richiesto	

Presenta inoltre i seguenti allegati (vanno compilati tutti obbligatoriamente):

Modulo A – Requisiti generali di accesso

Modulo B – Presentazione Progetto

*Firma digitale oppure timbro e firma del legale rappresentante
o del soggetto munito dei poteri di mandato e di firma
(allegare copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore in caso di firma non digitale)*

Data e luogo

**AVVISO PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI O INIZIATIVE
PER IL TURISMO ACCESSIBILE NELL'AMBITO DEL
PROGETTO "Tourism4ALL", (INTERREG ITALIA – CROAZIA
2014 – 2020)**



ALLEGATO 2 – REQUISITI GENERALI

Spett. REGIONE PUGLIA

Dipartimento per il Turismo, Economia della cultura
e Valorizzazione territoriale

Il sottoscritto/a

nato/a a

Prov.

Il

Codice Fiscale

in qualità di Legale Rappresentante di

Codice Fiscale

Partiva IVA

con Sede Legale in

Prov.

CAP

via

n.

e Sede Operativa in

Prov.

CAP

tel

e-mail

consapevole, in caso di dichiarazioni mendaci, delle sanzioni penali richiamate dall'art.76 del DPR 445/2000; della decadenza dai benefici eventualmente conseguiti, come disposto dall'art.75 del DPR 445/2000 e della esclusione della propria impresa/organizzazione dalla partecipazione a questo Avviso, ai sensi, e per gli effetti dell'art.47 del citato DPR. N. 445/2000, sotto la propria responsabilità presenta la seguente dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà e, pertanto, a tal fine

DICHIARA

- L'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016;
- Di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (L. 12/03/1999 n. 68);
- Di non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse, secondo la legislazione italiana o quella dello Stato in cui sono stabiliti;

**AVVISO PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI O INIZIATIVE
PER IL TURISMO ACCESSIBILE NELL'AMBITO DEL
PROGETTO "Tourism4ALL", (INTERREG ITALIA – CROAZIA
2014 – 2020)**



- d) Di non rientrare tra coloro che hanno ricevuto e, successivamente, non rimborsato o depositato in un conto bloccato, gli aiuti dichiarati quali illegali o incompatibili dalla Commissione Europea;
- e) Di non avere in corso contenziosi con gli Enti previdenziali ed assistenziali e/o provvedimenti o azioni esecutive pendenti dinanzi all'Autorità Giudiziaria e/o procedimenti amministrativi connessi ad atti di revoca per indebita percezione di risorse pubbliche;
- f) Di avere restituito finanziamenti o agevolazioni erogati per le quali è stata disposta dalla Regione o altro Organismo competente la restituzione (se del caso);
- g) Di non essere in posizione debitoria né avere in corso procedimenti amministrativi o giurisdizionali con l'Amministrazione regionale;
- h) Di essere nel pieno e libero esercizio dei propri diritti, non essere in liquidazione volontaria e non trovarsi in stato di fallimento, di liquidazione coatta, concordato preventivo e non avere in corso procedimenti per la dichiarazione di una di tali predette situazioni;
- i) Di non avere commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali, secondo la legislazione italiana o dello Stato in cui è stabilito;
- j) Di non avere commesso violazioni gravi definitivamente accertate, in relazione alle norme in materia di sicurezza e a ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro;
- k) Di avere assunto a proprio carico tutti gli oneri assicurativi e previdenziali di legge, gli obblighi derivanti dall'osservanza delle norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei lavoratori dipendenti, nonché aver accettato le relative condizioni contrattuali e penali con particolare riferimento agli obblighi contributivi, ai CCNL di riferimento e agli accordi integrativi di categoria, della prevenzione degli infortuni e della salvaguardia dell'ambiente;
- l) Di non trovarsi nelle condizioni che non consentono la concessione dei finanziamenti ai sensi della normativa antimafia (D. Lgs. n. 159/2011);
- m) Di non essere stati destinatari, nei cinque anni precedenti la data di presentazione della domanda di finanziamento, di provvedimenti di revoca di finanziamenti o agevolazioni pubbliche ad eccezione di quelle derivanti da rinunce da parte del soggetto;
- n) Di non avere la Regione Puglia quale socio;
- o) Di non essere un istituzione o organismo di interesse regionale di cui all'art. 11, comma 2 della legge regionale n. 6/2004;
- p) Di non presentare istanza come gruppo informale.

Dichiara inoltre di essere consapevole che gli ulteriori requisiti generali di accesso verranno verificati d'ufficio dal competente Dipartimento.

Luogo e data

Il Legale Rappresentante

Firma digitale oppure timbro e firma del legale rappresentante o del soggetto munito dei poteri di mandato e di firma (in questo secondo caso allegare copia del documento di identità del sottoscrittore)

**AVVISO PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI O INIZIATIVE PER IL
TURISMO ACCESSIBILE NELL'AMBITO DEL PROGETTO
"Tourism4ALL" (INTERREG ITALIA – CROAZIA 2014 – 2020)**



ALLEGATO 3

DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

Non superare il numero di caratteri prescritti, si consiglia di limitarsi alle descrizioni pratiche delle attività, ai riferimenti e alle qualità utili alla comprensione della proposta

Nome del soggetto proponente	
Nome del servizio/itinerario	
Sub-azione	
Tipologia del servizio/itinerario	
Luogo/luoghi di realizzazione	Max 500 caratteri
Esperienza del soggetto proponente Con particolare riferimenti a turismo, ospitalità accessibile e attività collegate ai cammini culturali	Max 1000 caratteri
Descrizione del servizio/itinerario (luoghi, percorsi, attività previste, tempi di realizzazione, destinatari, ecc.)	Max 1500 caratteri
Descrizione delle caratteristiche della proposta in relazione all'accessibilità precisando eventuali modalità di coinvolgimento di gruppi con differenti abilità	Max 1000 caratteri
Descrizione delle modalità di valorizzazione del territorio	Max 500 caratteri
Descrizione delle eventuali relazioni territoriali o della proposta integrata (indicare i soggetti coinvolti attestati dalle lettere di adesione)	Max 1000 caratteri
Descrivere l'attività di PROMOZIONE DEDICATA	Max 500 caratteri
Descrizione dei costi di progetto e contributo richiesto	Max 500 caratteri
Descrizione delle caratteristiche di	Max 500 caratteri

AVVISO PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI O INIZIATIVE PER IL
TURISMO ACCESSIBILE NELL'AMBITO DEL PROGETTO
"Tourism4ALL" (INTERREG ITALIA - CROAZIA 2014 - 2020)



REGIONE
PUGLIA

COMPLETEZZA della PROPOSTA e della sua SOSTENIBILITÀ	
--	--

Data e luogo

Firma digitale oppure timbro e firma del legale rappresentante

o del soggetto munito dei poteri di mandato e di firma

(allegare copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore in caso di firma non digitale)

Modello consenso al trattamento dei dati personali

Spett. REGIONE PUGLIA

Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e
Valorizzazione del Territorio
Via Piero Gobetti n. 26 - 70125 BARI

INFORMATIVA

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "GDPR 2016/679"), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, desidero informarLa che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui la Regione Puglia è tenuta.

A tal proposito, si rende noto che:

- **Titolare del trattamento, Responsabile della Protezione dei Dati e Designato al trattamento dei dati:** il Titolare del trattamento è la Giunta regionale, che con D.G.R. n. 794/2018 ha istituito la figura del Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) della Regione Puglia, per cui è stata designata l'Avv. Silvia Piemonte (s.piemonte@regione.puglia.it), Dirigente della Sezione Affari Istituzionali e Giuridici, e con D.G.R. n. 145/2019 ha nominato i "Designati" al trattamento dei dati personali per le Strutture della Giunta regionale, tra cui, per il Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio, il Direttore Dott. Aldo Patruno (a.patruno@regione.puglia.it);
- **Finalità del trattamento:** i dati personali da Lei forniti sono necessari per l'espletamento delle attività correlate a _____ per _____, nonché per gli adempimenti previsti per legge;
- **Conferimento dei dati, rifiuto e revoca:** il conferimento dei Suoi dati personali è necessario ai fini dello svolgimento delle attività di cui al punto che precede e l'eventuale manifestazione di rifiuto (o di revoca del consenso) al trattamento comporta l'impossibilità di adempiere alle medesime attività;
- **Modalità di trattamento e conservazione:** il trattamento sarà svolto in forma analogica (cartacea) e digitale (a mezzo strumenti informatici), nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR 2016/679 in materia di misure di sicurezza, ad opera del Designato al trattamento e/o di soggetti appositamente autorizzati, e in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 29 del GDPR 2016/679. Nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 del GDPR 2016/679, previo rilascio di consenso libero ed esplicito espresso in calce alla presente informativa, i Suoi dati personali saranno trattati e conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono conferiti e, comunque, per il periodo di tempo previsto dalla legge;
- **Ambito di comunicazione e diffusione:** i dati raccolti non verranno diffusi e non saranno oggetto di comunicazione senza Suo esplicito consenso, fatte salve le comunicazioni necessarie che possono comportare il trasferimento di dati a enti pubblici o a soggetti privati per l'adempimento degli obblighi derivanti dalle disposizioni normative vigenti;
- **Trasferimento dei dati personali:** i Suoi dati non verranno trasferiti in Stati membri dell'Unione Europea, né in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea; ove se ne presentasse l'esigenza, il Designato al trattamento Le chiederà di formulare un esplicito consenso;
- **Categorie particolari di dati personali:** ai sensi degli articoli 9 e 10 del Regolamento UE 2016/679, Lei potrebbe fornire dati qualificabili come "categorie particolari di dati personali" (ex "dati sensibili"), cioè quei dati che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco la persona, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale, dati riguardanti condanne penali, reati o misure di sicurezza. Tali dati potranno essere trattati solo previo Suo libero ed esplicito consenso, manifestato in calce alla presente informativa;

- **Esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione:** lo scrivente non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento UE 679/2016;

- **Diritti dell'interessato:** in ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE 2016/679, il diritto di:

- a) chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- b) ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- c) ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;
- e) ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento, rinunciando così ai benefici e/o vantaggi eventualmente conseguiti a seguito della partecipazione a _____;
- g) opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione;
- h) chiedere al soggetto Designato al trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica, o la cancellazione, o la limitazione del trattamento degli stessi;
- i) revocare il consenso in qualsiasi momento (ancorché la revoca sarà intesa quale tacita rinuncia ai benefici e/o vantaggi eventualmente conseguiti a seguito della partecipazione a _____), senza pregiudizio per la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- j) proporre reclamo a un'autorità di controllo.

I diritti di cui alle lettere da a) ad i) sono esercitabili attraverso richiesta scritta inviata al Designato al trattamento dei dati.

Il sottoscritto/a

--

nato/a a

--

Prov.

--

Il

--

Codice Fiscale

--

residente in

--

Prov.

--

CAP

--

via

--

n.

--

tel

--

PEC

--

alla luce dell'informativa ricevuta, che dichiaro di avere letto e compreso:

Data e luogo

Firma

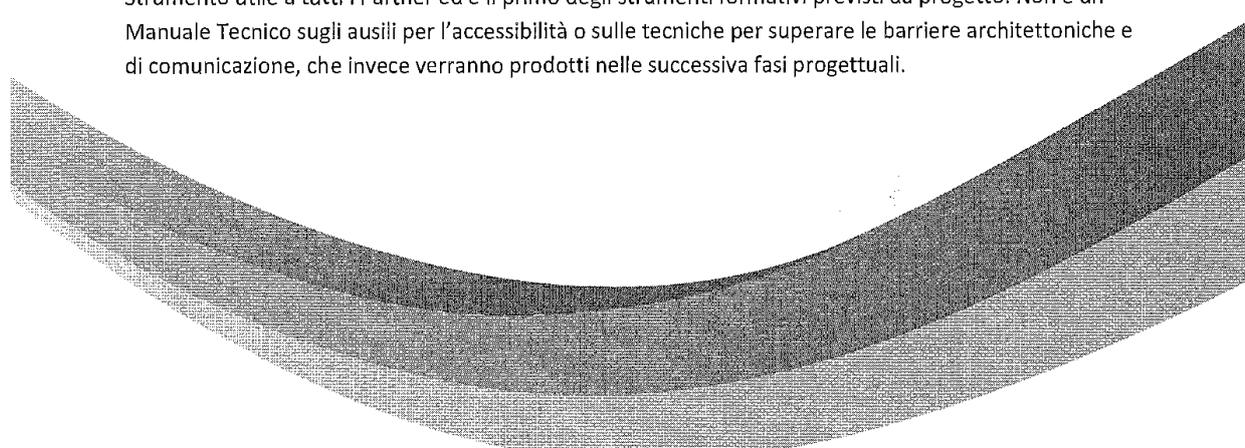


MANUALE TOURISM4ALL

Manuale di inquadramento per un linguaggio comune sul Turismo Accessibile ed analisi delle Best Practice

(02/03/2020)

Strumento utile a tutti i Partner ed è il primo degli strumenti formativi previsti da progetto. Non è un Manuale Tecnico sugli ausili per l'accessibilità o sulle tecniche per superare le barriere architettoniche e di comunicazione, che invece verranno prodotti nelle successiva fasi progettuali.





PRESENTAZIONE

Negli ultimi decenni, da quando il turismo si è imposto come un bisogno primario in ambito sociale, si sente sempre più spesso parlare di turismo accessibile o *"turismo per tutti"* come insieme di servizi e strutture che consentono a persone con bisogni particolari di trascorrere una vacanza appagante, senza ostacoli, in piena autonomia e con dignità.

Finanziato dal Programma Interreg V A Italia Croatia 2014-2020, il progetto Tourism4all si pone l'obiettivo di sviluppare e promuovere un network transfrontaliero delle destinazioni turistiche accessibili, relativamente al patrimonio naturalistico e culturale dei territori coinvolti promuovendo l'inclusione sociale attraverso la condivisione di metodologie e buone pratiche. Gli interventi saranno pertanto focalizzati nelle seguenti linee di azione: itinerari naturalistici, città d'arte culturali e spiagge.

La partnership del progetto, costituita da 7 partners italiani e 6 croati, presenta istituzioni di alto profilo: Municipalità, Gruppi di Azione Locale, Amministrazioni Regionali, Cooperative, Agenzie del Turismo e Università, le quali coprono un'area adriatica che va dal Friuli Venezia Giulia alla Puglia, per la parte italiana, e da Buje a Spalato, per la parte croata.

Molte regioni in Italia hanno identificato il turismo accessibile come una delle strategie prioritarie per lo sviluppo in continua crescita del mercato turistico, ma il più delle volte con un approccio "locale" e spesso diversificato. Si evidenzia pertanto una necessità di condivisione di un quadro comune di riferimento: dalla formazione degli operatori turistici ai modelli e metodi di azione.

Il progetto consentirà al partenariato italiano e croato di capitalizzare le esperienze nel tentativo di armonizzare le politiche per lo sviluppo e la promozione dell'accessibilità in ambito turistico attraverso il trasferimento delle conoscenze e la condivisione di best practice.

Il progetto pertanto si candida a divenire strumento per la strutturazione di una governance multi-territoriale a lungo termine dedicata alla gestione delle strategie di accessibilità turistica locale coinvolgendo istituzioni e fornitori privati di servizi turistici.

Il progetto si articola in 3 fasi:





1. analisi delle best practice e condivisione di soluzioni e metodologie per migliorare l'accessibilità del patrimonio naturalistico e/o culturale a finalità turistica attraverso una prima indagine dei fabbisogni formativi degli operatori turistici a cui seguiranno sessioni formative in loco rivolte ad operatori turistici e culturali;
2. progetti pilota di miglioramento dell'accessibilità del patrimonio naturalistico e/o culturale a finalità turistica;
3. programma promozionale rappresentato da un catalogo per i tour operator dell'area transfrontaliera italo-croata contenente un'offerta integrata di una rete di destinazioni turistiche accessibili oggetto degli interventi pilota realizzati dai diversi partner: ciascuna destinazione sarà pubblicizzata con brand dedicato con lo scopo di attrarre sia il turismo transfrontaliero che quello internazionale.

Questo Manuale si inserisce nella prima fase di condivisione di un metodo di lavoro, glossario, analisi delle best practice, strumenti per un agire comune rispetto agli obiettivi del progetto Tourism4All.



INDICE

Cos'è il Turismo Accessibile.....	4
Il mercato del Turismo Accessibile.....	5
Il linguaggio.....	5
Cambiamento di paradigma dall'accessibilità all'Ospitalità Accessibile.....	6
Cambiamento di paradigma informazioni oggettive e attendibili.....	7
Le barriere architettoniche – cosa sono e come si superano.....	9
Accessibilità del Web.....	10
Universal Design – un unico linguaggio per strutture, servizi ed organizzazione.....	11
I 7 principi dello Universal Design.....	12
Spunti di approfondimento – Bibliografia.....	15
Glossario per il “Tourism for all “ o Turismo per tutti.....	17
Analisi delle Best practice.....	21



Cos'è il Turismo Accessibile

Oggi emerge **forte una domanda di innovazione dell'offerta turistica** che non trascuri più le nicchie di mercato, anche se **il turismo accessibile** non si può definire una nicchia, ma **una domanda assolutamente trasversale a tutti i prodotti turistici**. Il comune denominatore che deve permeare in una **offerta innovativa** è la Qualità.

Il **Turismo Accessibile** è passato in questi anni da intuizione di pochi pionieri a **business** riconosciuto dal mercato. Parliamo, prima di tutto, di turismo attento ai **bisogni di tutti**, quindi con **una qualità dell'offerta molto alta**. E' indispensabile *saper rispondere ai bisogni di persone con disabilità motoria, di coloro che non vedono o non sentono, che hanno difficoltà cognitive, senza dimenticare* **che l'innalzamento dell'età media dei cittadini Europei**, porterà al **34% la popolazione Over65** entro il 2030. Avere più di 65 anni non significa certo avere una disabilità, ma è sicuramente necessaria una **maggiore attenzione alla qualità** degli **ambienti**, degli **spazi**, dei **servizi** che vengono forniti all'interno delle strutture, che siano ricettive, culturali, balneari o naturalistiche.

Turismo Accessibile significa quindi saper coniugare le ragioni dell'impresa turistica con la capacità di saper rispondere ad una **domanda di "ospitalità"** che richiede **attenzioni, dialogo, conoscenze tecniche**. Erroneamente si tende ad accomunare il Turismo Accessibile alla sola disabilità delle persone, ricavandone quindi una visione quasi medico/ospedaliera di questo tipo di turismo. Nulla è più sbagliato!

Turismo Accessibile significa: stesso prezzo, stesso luogo, più turisti!



Il mercato del Turismo Accessibile

Il mercato del Turismo Accessibile è costituito da **127 milioni di clienti in Europa¹, 54 milioni in America, 43 milioni in Brasile, 34 milioni in Medio Oriente**; sono clienti che si muovono con una **frequenza alta**, per **periodi più lunghi**, soprattutto nella **bassa stagione**, spendendo più della media dei turisti². Non si giustifica quindi la mancanza di attenzione da parte degli imprenditori turistici verso un target che potrebbe essere così proficuo, se non *con l'impatto distorto che il tema della accessibilità*, intesa come *abbattimento delle barriere architettoniche*, ha avuto sulle norme tecniche legate all'edilizia. Troppo spesso si è portati a pensare che il rispetto della "norma tecnica" sia sufficiente a rispondere alle richieste di questo mercato.

Bisogna invece distinguere tra il rispetto della norma e l'offerta di una **Ospitalità Accessibile**.

Il linguaggio

Nel turismo Accessibile è necessario utilizzare un linguaggio corretto, rispettoso delle persone attraverso una comunicazione efficace e priva di pregiudizi.

¹ Fonte ENAT www.accessibletourism.org

² Fonte Mind the accessibility gap rethinking accessible tourism in Europe – Giugno 2014
https://ec.europa.eu/growth/content/mind-accessibility-gap-rethinking-accessible-tourism-europe-0_it



Negli anni purtroppo abbiamo visto utilizzare i termini più astrusi per definire le persone con disabilità e tutte sempre con una intrinseca connotazione negativa.

Parole da NON usare:

- handicappato
- diversamente abile
- ritardato
- mongoloide
- invalido
- subnormale
- cerebroleso
- menomato
- storpio
- persona normale (riferendosi a chi non ha disabilità)

E' corretto utilizzare **persona con disabilità**. La disabilità è una condizione, ma dobbiamo sempre concentrare **l'attenzione sulla persona** e NON sulla sua disabilità.

Cambiamento di paradigma | dall'accessibilità all'Ospitalità Accessibile
Anche per questo è necessario **abbandonare il concetto di turismo accessibile**, legato oggi al rispetto delle norme sulle barriere architettoniche, per entrare in **quello più ampio e meno ghetizzante dell'Ospitalità Accessibile**. Trasformando l'obbligo dell'Accessibilità, in un **centro di profitto, l'Ospitalità Accessibile**.



Ospitalità Accessibile per creare un **prodotto turistico attento** alla fruibilità dei servizi da offrire, prestando attenzione al fatto che tutti possano essere **protagonisti attivi della propria vacanza** e che vi sia una “capacità di Ospitare” che **non sia più solo cordialità e disponibilità** del personale (cit. Fonte Indagine CARE 2004), ma si esprima con una vera e propria **capacità di problem-solvig** e di **competenze professionali** nell'affrontare **le richieste di questi target**, trovando **risposte adeguate** e **servizi adatti**, garantendo così una **Accessibilità Trasparente**.

Basta “bagni per disabili” con estetica sanitaria che poco hanno a che fare con il mondo dell’Hospitality. **Oggi ci sono le condizioni**, con le giuste **competenze** e con gli **ausili adeguati**, per realizzare **ambienti che rispettino il design, l’estetica e la funzionalità**, soddisfacendo i bisogni che alcuni clienti possono esprimere e che oggi vengono completamente ignorati.

Cambiamento di paradigma | Informazioni oggettive e attendibili

L’accessibilità è sempre stata riassunta con l’utilizzo del logotipo dell’omino in carrozzina ma è necessario avere ben chiaro che la carrozzina è uno strumento di autonomia, un ausilio; può essere paragonabile agli occhiali: tante persone li portano e anche se possono sembrare simili tra loro, ognuno avrà la propria gradazione o centro focale, in base al difetto visivo su cui si deve intervenire e quindi **non sono tutti uguali**, come non sono tutte uguali le persone che utilizzano la carrozzina.

Si capisce bene, facendo questo ragionamento, che non possiamo ridurre tutto ad uno standard, ad un logo, quando si parla di accessibilità!



E non solo, ma ogni persona, intesa come essere pensante, nonostante per muoversi abbia bisogno di ausili o abbia altre esigenze specifiche, conserva comunque capacità personali, risorse fisiche, culturali, propensioni e stimoli strettamente personali e non standardizzabili. Per soddisfare le esigenze di questi turisti possiamo agire in un solo modo: **fornire informazioni certe** in modo da mettere ognuno nella condizione di **decidere in tutta autonomia la qualità della propria vacanza**. Misure, come larghezze, lunghezze, pendenze, spazi, che non devono essere influenzate da valutazioni personali e dichiarazioni generiche quali: accessibile, parzialmente accessibile e tantomeno non accessibile!

Non esiste l'accessibilità per tutti e non esiste un modello univoco di accessibilità.

Bisogna quindi **passare dalle disabilità ai bisogni**. Questa è *la vera innovazione culturale* che occorre fare per potersi avvicinare in modo professionale al turismo accessibile.

Questo approccio risulterà essere completamente neutrale rispetto alle eventuali disabilità che le persone possono avere, consentendo loro, indipendentemente dai bisogni, di poter fare una scelta informata.

Vediamo quali sono i vantaggi che un simile approccio consente di avere:

- **La decisione** della scelta viene rimessa **in capo alla persona**, diventando così esso stesso protagonista della scelta
- **La struttura** turistica **non avrà una connotazione** di carattere ospedaliero ma conserverà per tutti il proprio appeal turistico.



- **Non sarà la struttura turistica a classificarsi** come adatta per una categoria, ma sarà scelta dal cliente che vedrà nella struttura la soddisfazione alle proprie esigenze, indipendentemente dalle proprie disabilità.
- **Nessun malinteso** rispetto alla interpretazione del significato "*adatto per disabili*"
- **Potremo essere scelti da turisti di qualsiasi Paese o Cultura.**

Le barriere architettoniche – cosa sono e come si superano

Viene definita **barriera architettonica** qualunque elemento costruttivo che impedisca, limiti o renda difficoltosi gli spostamenti o la fruizione di servizi da parte di persone con disabilità. Da questo consegue che un elemento che non costituisca barriera architettonica per un individuo può invece essere di ostacolo per un altro; si capisce quindi che il concetto di barriera viene percepito in maniera diversa da ogni individuo. Il bisogno di garantire al maggior numero di persone il diritto alla libertà di movimento, ha portato alla ricerca di parametri comuni. Il passo più importante è stato fatto a livello normativo andando a individuare quali elementi costruttivi siano da considerarsi barriera architettonica.

Esempi classici di barriera architettonica sono: scalini, porte strette, pendenze eccessive, spazi ridotti. Esistono innumerevoli casi di barriere meno evidenti, come parapetti "pieni", che impediscono la visibilità a una persona in carrozzina o di bassa statura; i banconi dei bar troppo alti, sentieri di ghiaia o con fondo dissestato. Nel caso di persone cieche possono rappresentare casi di barriera architettonica anche



semafori privi di segnalatore acustico o oggetti sporgenti collocati sui percorsi.

Parliamo anche di ostacoli e impedimenti, di forma temporanea o permanente, che impediscono all'utente di fruire in piena sicurezza di tutta quella serie di funzioni, attrezzature e servizi, che lo spazio creato dall'uomo dovrebbe garantire a tutti. In tal senso accanto alle barriere fisiche e percettive si apre il mondo delle barriere comunicative, ovvero di tutti i segnali che l'ambiente genera nei confronti dei propri fruitori.

Accessibilità del Web

Affrontando l'argomento barriere architettoniche non possiamo dimenticare le barriere informatiche e tecnologiche che sempre più hanno preso vita nel web, dove le persone con disabilità, della vista, della mobilità, ecc... hanno difficoltà a navigare in autonomia.

In questo momento storico il web è sicuramente il primo media di comunicazione, per questo è importante poter raggiungere con le nostre comunicazioni tutte le persone, ma questo non è possibile se il nostro sito internet non è accessibile.

Cosa significa avere un sito internet accessibile? Migliorare la User Experience degli utenti, aumentare il numero di persone coinvolte, senza dimenticare che il 40% dei criteri di accessibilità riguardano anche l'ottimizzazione per i motori di ricerca. Per maggiori dettagli consigliamo gli Standard internazionali di riferimento WCAG 2.1 – WAI e W3C, linee guida per l'accessibilità dei contenuti web applicabili a dispositivi desktop, laptop, tablet e mobili.



Che aspetto avrà un sito internet accessibile? Un sito accessibile non è brutto, aspetto grafico e accessibilità non sono argomenti collegati.

Chi può dire se un sito è accessibile? Un esperto di accessibilità, un utente con disabilità.

Universal Design – un unico linguaggio per strutture, servizi ed organizzazione

Per molti anni parlare di accessibilità significava puntare l'attenzione sulle persone con disabilità motoria che utilizzano una carrozzina per la loro mobilità.

In questi anni le associazioni delle persone con disabilità hanno allargato la discussione sulla esigibilità dei diritti anche ad ambiti come l'abitazione, i trasporti, la comunicazione, il turismo e la comunicazione attraverso un linguaggio di facile comprensione.

L'invecchiamento della popolazione e la libera circolazione hanno permesso l'allargamento ad un concetto più ampio che potremmo sintetizzare in "per tutti – for all".

Questo concetto è diffuso con diversi nomi "Universal Design", "Design for all", "Inclusive Design". A noi piace parlare di **Universal Design** perché questo concetto è declinato in 7 semplici regole che danno immediatamente la percezione della semplicità con cui si possono affrontare argomenti complessi.



I 7 principi dello Universal Design

Principio 1: Uso equo

Descrizione / Il progetto è utilizzabile e commerciale per persone con differenti abilità

Linee guida:

- Prevedere stessi mezzi di uso per tutti gli utilizzatori: identici ove possibile, equivalenti dove non lo è
- Evitare l'isolamento o la stigmatizzazione di ogni utilizzatore
- I provvedimenti per la privacy, la sicurezza e l'incolumità dovrebbero essere disponibili in modo equo per tutti gli utilizzatori
- Rendere il design attraente per tutti gli utilizzatori

Principio 2: Uso flessibile

Descrizione / Il progetto si adatta ad un'ampia gamma di preferenze e di abilità individuali

Linee guida:

- Prevedere la scelta nei metodi di utilizzo
- Aiutare l'accesso e l'uso della mano destra e sinistra
- Facilitare l'accuratezza e la precisione dell'utilizzatore
- Prevedere adattabilità nel passo dell'utilizzatore

Principio 3: Uso semplice e intuitivo

Descrizione / L'uso del progetto è facile da capire indifferentemente dalle esigenze dell'utilizzatore, dalla conoscenza, dal linguaggio o dal livello corrente di concentrazione



Linee Guida

- Eliminare la complessità non necessaria
- Essere compatibile con le aspettative e l'intuizione dell'utilizzatore
- Prevedere un'ampia gamma di abilità di lingua e di cultura
- Disporre le informazioni in modo congruo con la loro importanza
- Fornire efficaci suggerimenti e feedback durante e dopo il lavoro di completamento

Principio 4: Percettibilità delle informazioni

Descrizione / Il progetto comunica le necessarie ed effettive informazioni all'utilizzatore, in modo indifferente rispetto alle condizioni dell'ambiente o alle capacità sensoriali dell'utilizzatore.

Linee guida

- Uso di differenti modalità (pittoriche, verbali, tattili) per una presentazione ridondante dell'informazione essenziale
- Prevedere un adeguato contrasto tra l'informazione essenziale e il suo intorno
- Massimizzare la leggibilità dell'informazione essenziale
- Differenziare gli elementi nei modi che possono essere descritti (ad esempio rendere facile dare informazioni o disposizioni)
- Prevedere compatibilità con una varietà di tecniche o strumenti usati da persone con limitazioni sensoriali

Principio 5: Tolleranza all'errore

Descrizione / Il progetto minimizza i rischi e le conseguenze negative o accidentali o le azioni non volute



Linee guida

- Organizzare gli elementi per minimizzare i rischi e gli errori: gli elementi più utilizzati, i più accessibili; eliminati, isolati o schermati gli elementi di pericolo
- Prevedere sistemi di avvertimento per pericoli o errori
- Prevedere caratteristiche che mettano in salvo dall'insuccesso
- Disincentivare azioni inconsapevoli nei compiti che richiedono vigilanza

Principio 6: Contenimento dello sforzo fisico

Descrizione / Il progetto può essere usato in modo efficace e comodo con la fatica minima

Linee guida

- Permettere all'utilizzatore di mantenere una posizione del corpo neutrale
- Uso ragionevole della forza per l'azionamento
- Minimizzare azioni ripetitive
- Minimizzare lo sforzo fisico prolungato

Principio 7: Misure e spazi per l'avvicinamento e l'uso

Descrizione / Appropriate dimensioni e spazi sono previsti per l'avvicinamento, per la accessibilità, la manovrabilità e l'uso sicuro indipendentemente dalla statura, dalla postura e dalla mobilità dell'utilizzatore.



Linee guida

- Prevedere una chiara visuale degli elementi importanti per ogni utilizzatore seduto o in posizione eretta
- Rendere confortevole il raggiungimento di tutti i componenti ad ogni utilizzatore seduto o in posizione eretta
- Prevedere variazioni nella mano e nella misura della presa
- Prevedere adeguato spazio per l'uso di sistemi di ausilio o di assistenza personale

Spunti di approfondimento – Bibliografia

- A. Laura, A. Petrangeli (2003), "Viaggiare si può – Turismo e persone disabili", De Agostini, collana Altriviaggi.
- CERPA Italia Onlus (2002), "Lo stato dell'accessibilità nel settore dell'accoglienza alberghiera";
- Presidenza del Consiglio dei Ministri (1998), "Qualità nell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali";
- ERVET Emilia-Romagna Valorizzazione Economica territorio Spa (2007), "Linee guida per la progettazione di abitazioni per anziani";
- L. Fantini (2002), "Superare le barriere architettoniche migliorando il comfort e la sicurezza" Maggioli Editore, Ravenna;
- Associazione SiPuò, AIAS Milano Onlus (2005), "Manuale di formazione per la rilevazione delle condizioni da accessibilità per le persone con bisogni speciali di strutture di interesse turistico";
- Manifesto per la promozione del turismo accessibile – scritto dal Comitato per la promozione del turismo accessibile presso il Ministro del Turismo - 2009 http://bit.ly/V4A_Manifesto



- Libro Bianco sul Turismo Accessibile – Accessibile è meglio – Struttura di missione per il rilancio dell’immagine dell’Italia– 2012
- Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, Assemblea delle Nazioni Unite, dicembre - 2006
- Dichiarazione di Norcia, Convegno internazionale “Il Parco è di tutti. Il mondo anche”, Federparchi – FISH - 2003
- La Carta della città Ospitale, Progetto Europeo Interreg CARE - 2006
- La Carta di Perugia, Consulta Turismo dell’ANCI e con la partecipazione della Direzione Generale Turismo del Ministero delle Attività Produttive - 2003
- La Carta di Rimini, Prima Conferenza Internazionale per il Turismo Sostenibile - giugno 2001
La Dichiarazione di Madrid, Congresso Europeo sulla disabilità - marzo 2002
- Mind the accessibility gap rethinking accessible tourism in Europe – giugno 2014
- Manual of accessible tourism for all – UNWTO 2019
- Manual of accessible tourism for all – Tools and Best Practice – UNWTO 2019
- Manual of accessible tourism for all – Accessible tourism definition and context – UNWTO 2019



Glossario per il Tourism for all o Turismo per Tutti

Turismo Accessibile

Il "Turismo accessibile" è una definizione che si utilizza per indicare le attività di turismo rivolte a persone con disabilità o bisogni specifici in modo che possano viaggiare, alloggiare e prendere parte ad eventi in condizioni di autonomia, ma anche di sicurezza e comfort.

Non solo disabilità ma anche Over65, famiglie con bambini piccoli e persone con allergie alimentari sono considerati parte di questo mercato.

Accessibilità fisica delle strutture e delle attrezzature

L'accessibilità fisica intesa come possibilità di accedere e di utilizzare le strutture in modo autonomo da parte del turista con bisogni speciali. Per accessibilità fisica di una struttura si intende la possibilità per chiunque di raggiungere, entrare, fruire degli ambienti in condizioni di autonomia e adeguata sicurezza.

Può trattarsi di:

- ostacoli o impedimenti fisici (percorsi pedonali stretti, altezza eccessiva di oggetti, gradini posti in corrispondenza degli accessi);
- barriere percettive (assenza di punti di riferimento, assenza di mappe tattili);
- fonti di disagio (rampe di raccordo non adeguate o con pendenze errate, percorsi sconnessi);
- fonti di pericolo (pavimentazioni sdrucciolevoli, porte o vetrate non opportunamente segnalate, presenza di elementi di inciampo);
- cause di affaticamento (rampe troppo lunghe o con eccessiva pendenza, lunghe scale, corrimano non adeguati, fondi poco compatti, presenza di tappeti ecc.

Accessibilità dell'informazione

Oltre alle barriere di tipo architettonico il cliente con bisogni speciali ha bisogno di reperire in autonomia informazioni circa la fruibilità dei servizi. I siti internet devono per questo



essere accessibili applicando le prescrizioni previste dagli standard internazionali WCAG 2.1, linee guida per l'accessibilità dei contenuti web applicabili a dispositivi desktop, laptop, tablet e mobili.

Disabilità fisiche

Le persone con disabilità motorie possono utilizzare una carrozzina (manuale o elettrica), un bastone, altri ausili o camminare con difficoltà. Ci sono anche problematiche motorie che possono provocare difficoltà nel controllare i propri gesti o nella capacità di esprimersi verbalmente;

Le disabilità motorie non alterano le capacità intellettive;

Le distanze che possono essere percorse dipendono dalla capacità delle singole persone: meglio evitare lunghi tragitti, lunghe attese in piedi ed i percorsi con ostacoli.

Quando miglioriamo gli ambienti pensando alle esigenze delle persone con disabilità fisica, aumentiamo la qualità anche per famiglie con passeggini e persone anziani che si muovono con un ausilio, come un bastone o deambulatore.

Disabilità sensoriali

Le disabilità sensoriali coinvolgono generalmente il senso della vista e dell'udito. La compromissione di queste funzioni pone limitazioni alle persone nell'orientamento, nella mobilità e nella comunicazione.

Ipovedenti/Ciechi

La persona cieca percepisce le informazioni aiutandosi con gli altri sensi (tatto, udito, olfatto). Questi elementi contribuiscono a generare una rappresentazione mentale degli ambienti, dei percorsi e delle persone con le quali interloquisce;

Alcune persone cieche utilizzano un bastone bianco o un cane guida per rilevare gli ostacoli e muoversi in autonomia. Il cane guida può entrare in qualunque ambiente, come negozi, ristoranti, musei e camera, non sono previste limitazioni di nessun genere e neanche sovrapprezzi. La legge che regola gli obblighi per i gestori di strutture ricettive prevede anche sanzioni in caso di mancata applicazione delle deroghe di cui sopra;

La persona ipovedente (quindi non cieca ma con forti limitazioni del campo visivo) ha bisogno di avvicinarsi agli oggetti e alle persone per riconoscerli. Una buona illuminazione e contrasti visivi favoriscono la sua autonomia.



Ipoudenti Sordi

I principali sistemi di comunicazione utilizzati da parte delle persone sorde o ipoudenti sono:

- Lettura del labiale e LIS (lingua italiana dei segni). La LIS non è una lingua internazionale ma una modalità di comunicazione che prevede le lingue nazionali, dialetti e "slang";
- Comunicazione scritta.

Disabilità mentali e psichiche

si tratta di persone che hanno difficoltà di comprensione, comunicazione o decisionali. Una persona con problemi cognitivo-comportamentali ha difficoltà a collocarsi nello spazio e nel tempo. Si muove generalmente con accompagnatori.

Persone con allergie alimentari

Oltre ai regimi alimentari spontanei, come ad esempio il veganismo o per motivazioni culturali, esistono anche diversi gradi di intolleranza e allergia alimentare. Le tipologie più blande possono dare spiacevoli disturbi come bruciore di stomaco e diarrea, mentre quelle più gravi possono portare anche ad uno shock anafilattico. Esistono sul mercato linee di prodotto, distribuite nelle normali catene di vendita e forniture per hotels/ristoranti/bar, che rispettano diversi protocolli come l'assenza di glutine, lattosio, ecc...

Persone con allergie ambientali

Esistono diversi gradi e tipologie di allergia ambientale. Le più blande possono dare spiacevoli disturbi quali eruzioni cutanee e tosse mentre le forme più gravi possono portare anche allo shock anafilattico. Le allergie più comuni sono dovute a:

- acari
- polline
- peli di animale

Ospitalità Accessibile

Negli anni abbiamo sviluppato in ambito Europeo e internazionale molte e diverse definizioni di Turismo Accessibile, passando per il Turismo per Tutti, Turismo Inclusivo, Turismo per Disabili, ecc...



Ognuno di questi è sinonimo più o meno apprezzato a secondo delle culture, dei periodi storici e delle propensioni personali.

La proposta di **parlare di Ospitalità Accessibile** nasce dalla convinzione che la risposta del settore turistico a questi Ospiti non deve essere il solo rispetto delle norme. Le norme, per quanto complesse e approfondite, non sono in grado di garantire la soddisfazione delle esigenze specifiche di ogni persona (e volontariamente non dico di ogni tipologia di disabilità) Noi **ci dobbiamo concentrare sull'Ospite**, sulle sue esigenze e non sulle disabilità o le norme che regolano l'abbattimento delle barriere architettoniche negli edifici.

L'Ospitalità presuppone che vi sia un **rapporto personale** dell'Ospite (cliente) con l'Ospite (chi accoglie) ed accettare la reciprocità della relazione d'accoglienza è la condizione che fa scattare la grammatica dell'Ospitalità. Accoglienza e Ospitalità sono sinonimi ed entrambi possono definire un insieme di servizi professionali rivolti al turista e promossi da un territorio o da operatori turistici.

Va da sé che c'è differenza tra essere accessibili ed essere ospitali, l'Ospitalità associata all'accessibilità è l'espressione di una qualità superiore di accoglienza.

Vi sono luoghi e strutture che sono "accessibili a norma" ma che sono tutt'altro che ospitali e accoglienti, luoghi dove non torneresti nemmeno per bere un caffè! Mentre ci sono luoghi che non sono molto accessibili ma dove la cordialità e la disponibilità, e nel nostro caso anche la competenza nell'accogliere specifiche esigenze del nostro Ospite, fanno superare ogni barriera.

Saper fare Ospitalità Accessibile non significa avere tutte le risposte, ma **avere le conoscenze e le competenze** per saper affrontare la situazione, **saper informare correttamente e oggettivamente** gli ospiti sapendo predisporre un'accessibilità adeguata alle loro specifiche esigenze. Non perfetta ma la migliore possibile.

Accessibilità Trasparente

Un prezioso vantaggio competitivo per qualsiasi struttura turistica: apportando **miglioramenti qualitativi per tutti gli Ospiti** che vivono ed interagiscono in essa, **trovando il modo più semplice, comodo e sicuro per svolgere le proprie**



attività, si ottiene un benessere psicofisico e si creano occasioni di socializzazione ed interazione personale. È estremamente riduttivo pensare alle sole persone con disabilità. Si tratta di includere in questo mercato il più ampio e generico mondo delle esigenze che possono essere rappresentate da persone che non hanno disabilità evidenti: **allergie alimentari** (la più nota è la celiachia), **famiglie con bambini piccoli** o **i senior** e le **disabilità temporanee**.

Analisi delle Best practice

Il turismo è complesso, portatore di ricchezza e di cambiamenti sociali. Quando si parla di turismo si parla di un settore economico articolato, che ha subito una evoluzione frenetica, verso modelli di ospitalità estremamente complessi. La sua evoluzione è direttamente proporzionale alla rivoluzione nel cambiamento dei consumi e dei comportamenti sociali. Le componenti dell'offerta e della domanda hanno dinamiche evolutive quasi istantanee e non è facile riuscire a fotografarne il movimento.

Come ben evidenziato dalle diverse analisi sui comportamenti turistici e sulle imprese, non esiste più una domanda turistica generica, ma una infinita serie di consumatori con infinite necessità diverse e difficilmente categorizzabili. Anche dal lato dell'offerta si è assistito in breve tempo al passaggio dal turismo ai turismi e dai turismi alle nicchie: l'industria dell'ospitalità ha seguito le "correnti" della domanda nella corsa alla specializzazione, sposando la modularità delle proposte, ma soprattutto imparando a vendere la propria "identità".

Non si possono però costruire 1000 prodotti turistici per 1000 esigenze diverse in uno stesso territorio: occorre ragionare in termini di programmi integrati dove le diverse componenti coesistono e vengono valorizzate.

Per chi lavora nel turismo è estremamente difficile districarsi in questo mondo altamente competitivo e risulta, spesso, difficile e oneroso in primis orientarsi nella pianificazione strategica e nella scelta di specializzazioni di prodotto che, da un lato, nel turismo sono ormai una necessità ma che sono, dall'altro, soggette a continui mutamenti dettati da innovazioni e tendenze.

Altrettanto complesso è per l'impresa promuovere la propria singola offerta e conoscere le altre realtà simili, con cui connettersi, senza mediazioni o intermediari, per abbattere i



costi di promozione e comunicazione e amplificare l'efficacia delle proprie azioni verso i target e i mercati.

È fondamentale dunque fornire agli operatori del turismo nuovi strumenti di qualificazione, di innovazione, di produttività, in grado di sostenere le imprese in questo sforzo di posizionamento strategico.

La competitività nel turismo non può fare a meno di basarsi su tre leve fondamentali:

- **la qualità del servizio**, intesa come il modello di ospitalità che rende efficiente l'offerta ma ne mantiene salva la sua tipicità e caratterizzazione propria delle piccole e piccolissime imprese e del territorio;
- **la tutela e salvaguardia dell'ambiente**, non solo perché etica e doverosa, ma anche perché essere sostenibili significa a lungo termine abbattere i costi per l'impresa e quindi posizionarsi meglio sul mercato e sviluppare le economie locali. Puntare quindi sullo sviluppo di prodotti turistici Slow (cammini, cicloturismi, trekking ecc.) contrastando l'effetto di un turismo mordi e fuggi che se non governato può comportare anche impatti negativi sulle destinazioni turistiche;
- **l'accessibilità**, perché un patrimonio ricco, di cultura, di risorse, di imprese, è per tutti e deve essere fruibile da tutti, ma anche perché ci sono numeri di mercato importanti.

Tutto questo perché il mercato dei consumatori sta cambiando³ :

□ **le tecnologie digitali stanno modellando le esperienze di viaggio dei turisti**

L'intelligenza artificiale sta trasformando il turismo, dagli assistenti digitali alle aziende che sono in grado di offrire esperienze iper-personalizzate ai propri consumatori e di sviluppare proposte sempre più innovative. Sempre più destinazioni stanno misurando il turismo in tempo reale per monitorare in modo puntuale i flussi turistici.

□ **si registra una progressiva crescita dell'"access economy"**

Gli economisti parlano di economia dell'accesso ovvero un concetto moderno di capitalismo che vede il passaggio dall'economia legata al possesso dei beni, alla

³ [Top 10 Global Consumer Trends 2019 e 2020 . Euromonitor International](#)



proprietà, verso una sharing economy, un'economia di scambio in cui "provare" ed "accedere" è più importante che "possedere".

viaggi individuali e viaggi multigenerazionali

Crescono le proposte di viaggio legate a target di domanda "generazionali" ed i viaggi pensati per chi si sposta da solo, come risultato dell'invecchiamento della popolazione e della crescita dei single nella popolazione mondiale.

si viaggia per cambiare

Il turista è alla ricerca di viaggi che consentano di vivere come la popolazione locale, alla ricerca di autenticità, di esperienze di vita in Paesi stranieri. Un turismo lontano dai vecchi stereotipi che vedevano il turista "isolato", protetto, in formule di viaggio in cui tutto era prestabilito prima di partire, cadenzato nei tempi senza possibilità di interagire con gli abitanti locali, di mangiare come loro, di frequentare i medesimi luoghi, di condividere gli usi ed i costumi locali.

si viaggia per mostrare

Il turista di oggi cerca momenti, esperienze, destinazioni da "instagrammare" ovvero da poter condividere su Instagram e gli altri social network. La vacanza è sempre più intesa come occasione per mostrare e condividere foto, pensieri, luoghi, esperienze, emozioni.

ricerca di una vita sana

Aumenta la voglia di turismo legati a stili di vita sani, lontani dalla solita routine stressante della vita quotidiana, ne consegue una crescita dei prodotti turistici collegati a questa immagine, quali il turismo sportivo, il turismo wellness e il "walking tourism".

sostenibilità e competitività vanno di pari passo

Destinazioni e aziende diventano sempre più competitive attraverso un uso più efficiente delle risorse, la promozione della conservazione della biodiversità e azioni per affrontare i cambiamenti climatici, per stare al passo con una domanda che diventa sempre più consapevole in materia di responsabilità e sostenibilità ambientale.



□ **Inclusività e accessibilità come motori di sviluppo**

I marchi aziendali si rivolgono sempre di più a persone con disabilità fisiche o mentali, liberando il potenziale per un modello di business inclusivo per tutti. Le aziende stanno riformulando i loro prodotti e servizi per renderli più accessibili a tutti, rappresentando le persone oltre il "mainstream" e contribuendo a ridurre i pregiudizi su diversità e differenze. I marchi stanno rispondendo ad una spinta sociale verso il cambiamento. Le aziende stanno compiendo passi verso l'autenticità e l'inclusione, mettendo l'accessibilità al centro dello sviluppo di nuovi prodotti.

D'altronde anche dal lato della governance la sostenibilità è una parte decisiva delle politiche turistiche. Secondo quanto emerge da indagine svolta dall'UNWTO⁴ in 101 Stati membri:

- il 100% ha la sostenibilità come obiettivo,
- il 67% fa riferimento all'efficienza delle risorse,
- il 64% collega sostenibilità con competitività,
- il 55% fa riferimento alla sostenibilità in modo estensivo,
- 10 anni è la durata media delle politiche turistiche di questi Paesi.

Su queste basi occorre inoltre sottolineare che il settore turismo è in assoluto quello che sta maggiormente partecipando alla rivoluzione digitale.

- Gli acquisti digitali dei viaggi sono il 24% del totale. Aumentano dell'8% l'anno
- L'82% delle imprese si commercializza sui grandi portali on-line. 10 anni fa il 33%;
- il 40% dei turisti sceglie grazie ai social network; 10 anni fa il 10%
- il 18% delle transazioni digitali avviene attraverso mobile; solo 4 anni fa era il 4%.

Al di là dei numeri, la passione per i viaggi che accomuna diversi target di domanda, traina l'industria delle vacanze con nuovi trend di settore attivati dai protagonisti della filiera turistica, dalle "avanguardie" del turismo, ovvero quelle imprese che "fanno tendenza", con nuovi modelli di turismo, nuovi prodotti turistici, nuovi servizi, nuovi concept di vacanza.

⁴ <https://www.unwto.org/sustainable-development>



La competizione si gioca sul filo dell'innovazione e dei nuovi stili di vita dei consumatori a prescindere dalle loro capacità fisiche o dalle loro esigenze specifiche.

Queste tendenze dei nuovi consumatori degli anni 2000, riportano decise influenze sul turismo e sulle scelte che i territori e le aziende devono intraprendere per rispondere con successo a queste diverse esigenze dei clienti/ospiti.

Il turista di oggi si aspetta di trovare sul mercato proposte di vacanze personalizzate, da poter tarare ad hoc sulla base delle proprie esigenze, in tempo reale, per viaggi e vacanze che sono sempre più esperienze, a contatto con la popolazione locale, nel rispetto del territorio che li ospita.

Questo, naturalmente al di là della qualità e del rapporto qualità/prezzo, dato ormai per scontato, e che ad oggi, grazie alle piattaforme peer to peer, sono i clienti stessi a selezionare in anticipo, in fase di programmazione e prenotazione del viaggio, con un occhio ai social network sia in fase ex ante, di programmazione e scelta, che in quella ex post, in cui si racconta l'esperienza vissuta, valutandola secondo i propri canoni, sulla base della proprie aspettative e necessità, attivando così un feedback che alimenta i successivi tam-tam della rete.

Sta assumendo un crescente interesse nella domanda turistica l'aspetto sociale dei viaggi, verso forme di turismo responsabile ed ecosostenibile.

I viaggi del futuro saranno sempre più brevi e più intensi, pianificati in ogni dettaglio, i consigli di viaggio più personalizzati, le guide generiche meno diffuse, sostituite da quelle digitali, con informazioni brevi e dinamiche, personalizzate sulla base delle preferenze espresse.

La tendenza tra gli operatori è di proporre soggiorni innovativi, diversi dal solito, per viaggi come strumenti di realizzazione personale; viaggi come scambi culturali o professionali, viaggi di volontariato, viaggi per imparare qualcosa di nuovo, vacanze sempre più attive e con esperienze pratiche.

Un'altra tendenza degli ultimi anni è quella legata ai tempi oltre che alle modalità di scelta e di prenotazione ed organizzazione del viaggio.

Si tende a suddividere la fase di pianificazione in due parti: la prenotazione dell'aereo e dell'alloggio avviene in anticipo, si rimanda quella dei servizi aggiuntivi all'arrivo a destinazione, anche se magari alcuni di loro cercano in anticipo informazioni sulle opportunità che offre il territorio, la prenotazione finale avviene last minute.

Questa necessaria premessa diventa ancora più importante se parliamo di turismo accessibile e delle capacità di risposta delle aziende alle esigenze delle persone con



disabilità. Delle famiglie con bambini o di chi ha allergia alimentari o sceglie determinati regimi dietetici (vegan, vegetariano, crudo o diete alimentari specifiche)

Nello scenario che si sta delineando a livello mondiale corre l'obbligo da parte delle imprese di innovare i propri modelli di business proprio in temi importanti come quelli relativi all'accessibilità mettendo al centro delle politiche imprenditoriali le aspettative del cliente, specie se ha bisogni particolari: bisogna anticiparle, capirle, studiarle e soddisfarle. Inoltre, occorre puntare sull'utilizzo combinato di mezzi innovativi e/o servizi originali offerti affinché il turista possa avere costantemente la sensazione di aver vissuto un'esperienza di viaggio unica.

Vacanze che sono sempre più intese come scoperta, come esperienza di vita, per formule di viaggio sempre più innovative, legate alle nuove tecnologie, ma anche attente alla tutela ambientale del territorio, agli usi e costumi della popolazione locale. Il turista con esigenze di accessibilità ha le stesse prerogative di un qualsiasi cliente, come tale può essere stupito, servito con prodotti e servizi innovativi.

In questo progetto Interreg sono state esaminate ben **28 casi europei**, come esempi di eccellenza, avanguardie e best practice territoriali, che propongono un'offerta altamente innovativa, intendendo per "innovativi" tutti quei beni e servizi che vanno, non solo a rispondere alle nuove esigenze della clientela, ma anche e soprattutto a quei servizi che vanno oltre, creando nuove tendenze, nuove modalità di fruizione del prodotto turistico. Esempi da cui prendere spunto per innovare la propria offerta per tutte le imprese che operano nella filiera turistica.

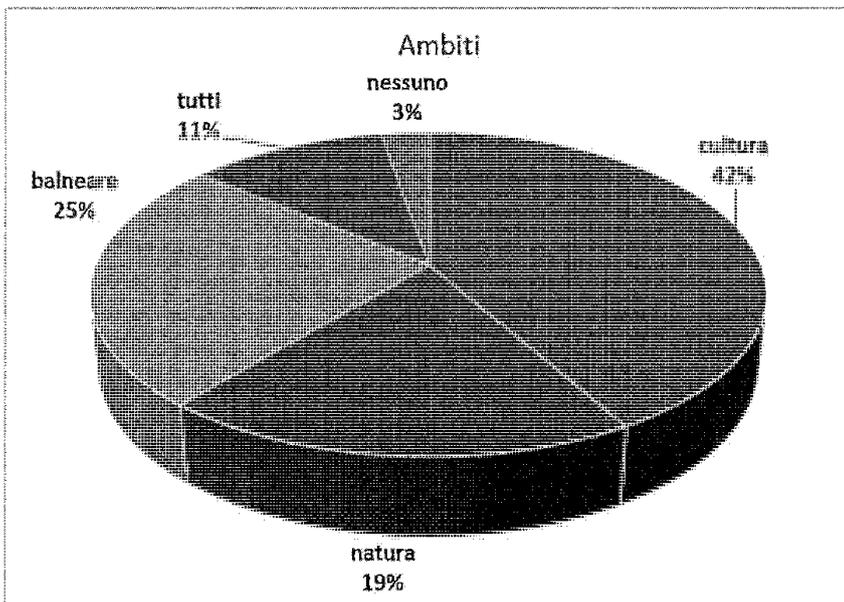


L'Analisi dei progetti nello specifico

Numero Progetti presentati Per area	
Italia	22
Croazia	6

I 28 progetti analizzati, di cui 22 italiani e 6 croati, riguardano tutti gli ambiti previsti, ma con una preponderanza sulla cultura e città d'arte, al secondo posto le iniziative che riguardano il litorale e la costa.

Alcuni di questi progetti sono stati sviluppati su più ambiti (4 ad esempio) con iniziative a tutto tondo sulle diverse componenti di offerta territoriale (Città, costa, natura e temi quali l'enogastronomia ecc.)





Da segnalare come queste progettualità si siano realizzate in maggioranza grazie a fondi pubblici. Il 18% grazie a fondi europei (in Croazia il 50% delle schede presentate), il 40% su contributi e fondi pubblici nazionali e locali.

Da segnalare però una quota di progetti/iniziative di aziende che si sono finanziate con fondi propri o privati.

Tipologia di finanziamenti				% di colonna		
	Croazia	Italia	Totale	Croazia	Italia	Totale
Contributi pubblici	1	8	9	16,7	36,4	32,1
Contributi fondi propri		3	3	0,0	13,6	10,7
Fondi europei	3	2	5	50,0	9,1	17,9
Fondi europei contributi pubblici		1	1	0,0	4,5	3,6
Fondi Nazionali	1		1	16,7	0,0	3,6
Fondi propri	1	8	9	16,7	36,4	32,1
Totale complessivo	6	22	28	100,0	100,0	100,0

La predominanza dei fondi pubblici come fonte di finanziamento indica come ancora l'accessibilità abbia bisogno di sostentamento e supporto, anche se si registrano segnali di interesse privato su questi temi.

Il tema della fonte dei finanziamenti diventa rilevante quando occorre immaginare progettazioni e realizzazioni a lungo termine che in tema di accessibilità spesso sono necessari, specie se trattano temi di hardware strutturale quali l'abbattimento delle barriere architettoniche, la riprogrammazione urbanistica degli spazi fruibili, e la creazione di nuovi prodotti turistici e culturali ecc.



Numero progetti/iniziative per tipologia di intervento per innovazione

	Croazia	Italia	Totale
Abbattimento barriere	1	2	3
Ausili		3	3
Formazione	2	2	4
Linee guida	1	1	2
Mappatura/selezione imprese		1	1
Nuovi prodotti turistici/culturali	1	10	11
Servizi turistici	1	3	4
Totale complessivo	6	22	28

Le 28 schede raccontano progetti e iniziative di diversi gradi di intervento e mettono in luce le attuali "emergenze" per uno sviluppo omogeneo di metodologie, e di approcci condivisi per il turismo accessibile.

I temi più trattati si concentrano su diversi aspetti:

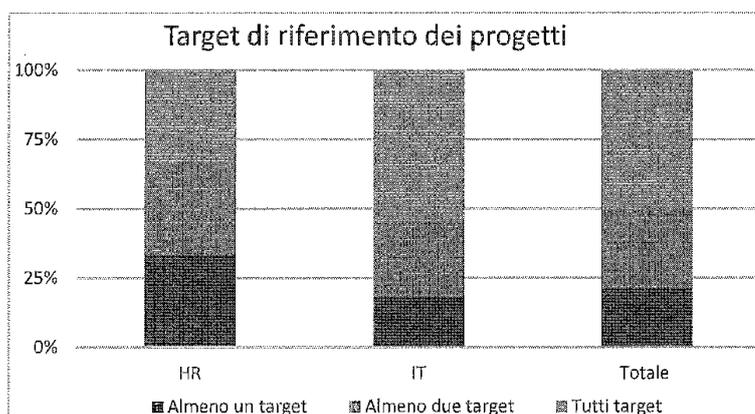
- il **primo** di intervento sostanziale che sviluppa soluzioni per il cambiamento strutturale dei territori (barriere, mappe, interventi urbanistici, linee guida per l'accessibilità)
- il **secondo** sulla cultura dell'accessibilità puntando sulla crescita professionale con interventi formativi specifici
- il **terzo** sulla realizzazione di servizi che permettano una migliore utilizzo del territorio e delle sue proposte (info point, guide ecc.)



- il **quarto** sulla realizzazione di strumenti e ausili puntuali per la fruizione dei servizi turistici
- il **quinto** infine sulla realizzazione di veri e proprie proposte di fruizione e esperienza turistica e culturale (nuovi prodotti turistici/culturali)

La lettura di questi progetti e degli ambiti nei quali sono stati realizzati indicano quanto ancora gli interventi realizzati siano fondati su aspetti di sviluppo di base. Si mettono in evidenza infatti elementi quali la progettazione integrata per l'accessibilità e la condivisione con i diversi attori, le linee guida, la mappatura e selezione delle imprese vocate all'accessibilità per i turisti/fruitori finali, la progettazione urbanistica ecc., i servizi di informazione che definiscono linee di intervento prioritarie per i territori che necessitano fortemente di una rivisitazione in chiave di accessibilità. Si sottolinea come questi interventi siano appunto di un primo livello base, e che attualmente è assai difficile parlare di accessibilità realizzata sulla quale lavorare per affinare livelli più raffinati e più complessi.

Metà dei progetti si rivolgono a più target (tipologie di esigenze quali disabili motori, ciechi, ecc..) con la logica della progettazione universale. Circa 2 su 10 sono specializzati su tipologie di esigenze specifiche (disabili motori, ciechi ecc.) circa un terzo su almeno due diversi target di turisti con disabilità.

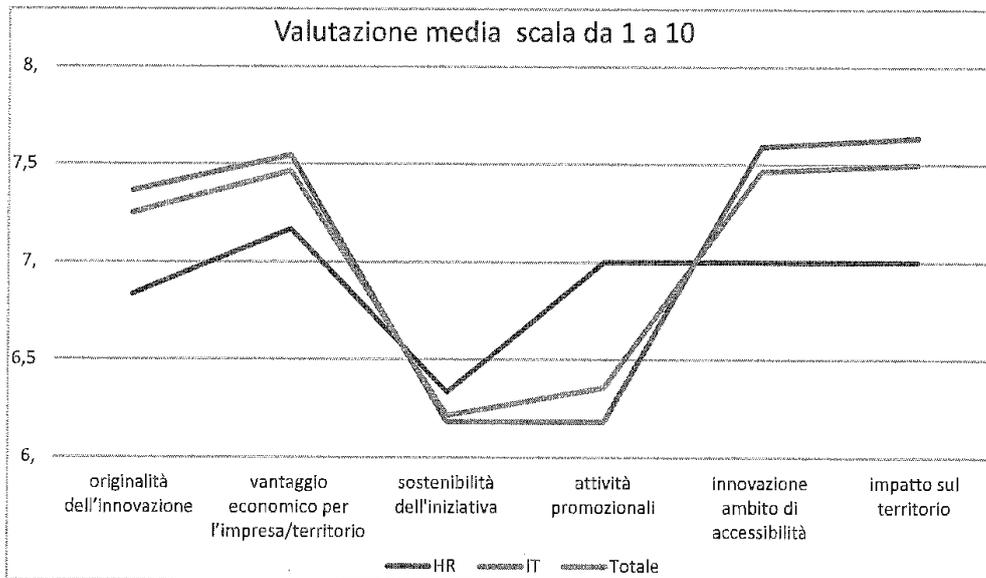




Le schede sono state poi valutate in base ad alcuni elementi distintivi quali:

- L'originalità dell'intervento con elementi di innovazione
- La presenza di un vantaggio economico per l'ente/azienda
- La sostenibilità duratura dell'iniziativa, soprattutto finanziaria
- L'attività promozionale avviata
- Gli aspetti di innovazione in termini di accessibilità turistica
- L'impatto positivo sul territorio

Tutti questi elementi valutati con una scala da 1 a 10, hanno mostrato un buon posizionamento dei progetti su questi elementi con dei punti di maggiore criticità.



Dal grafico si può notare come siano proprio gli aspetti legati alla sostenibilità, soprattutto finanziaria, al vantaggio economico e alle attività promozionali che hanno una valutazione

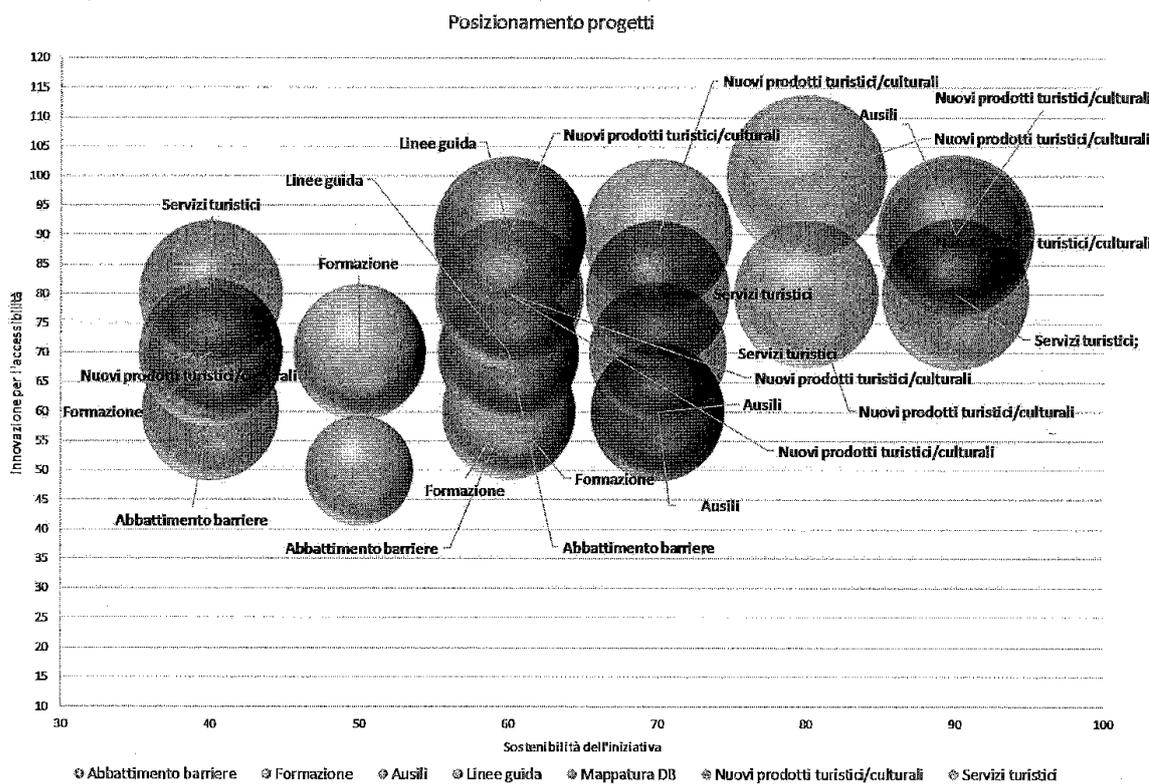


minore rispetto agli altri. Le valutazioni medie sono comunque sufficientemente positive con valori medi che vanno dal 6 al 7,5/8.

Da sottolineare come gli aspetti legati alla promozione siano leggermente più consolidati nei progetti croati.

Nel grafico che segue si sono posizionati tutti i progetti (caratterizzati con colori diversi a seconda della tipologia di intervento e con la dimensione delle bolle calcolata sul punteggio totale di valutazione su tutti gli aspetti considerati.

Nel grafico il posizionamento è stato realizzato tenendo conto della valutazione su due aspetti centrali: l'innovazione dell'iniziativa per l'accessibilità, e la sostenibilità dell'iniziativa stessa.





Nella parte a sinistra dell'asse x si trovano i progetti che hanno dimostrato (sia in termini di risultati ed effetti, sia nei termini di sostenibilità i migliori risultati).

Interessante notare come proprio i progetti incentrati sulla realizzazione di nuovi prodotti turistici (itinerari tematici, esperienze turistiche) caratterizzano proprio la maggiore potenzialità di sostenibilità economica.

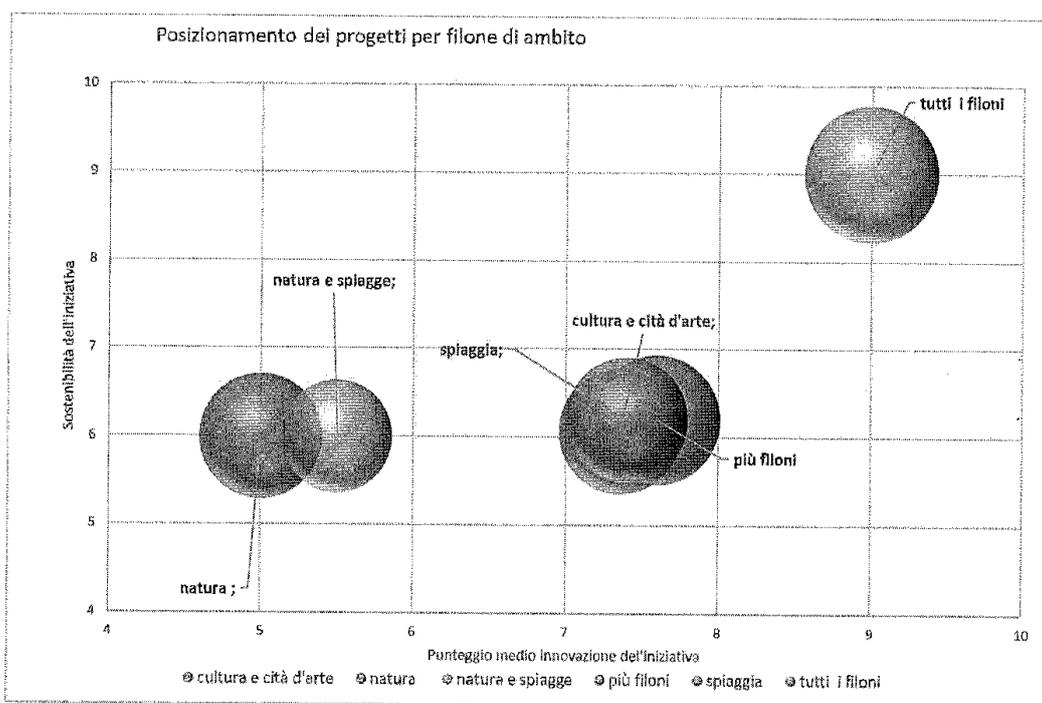
Accanto a questi anche il tema della realizzazione di ausili specifici per la fruibilità di servizi per l'esperienza turistica.

Inoltre, una annotazione a parte va fatta sul tema della **formazione**.

Attualmente la formazione nelle schede descritte è ancora appannaggio dei fondi pubblici e come tale rischia di interrompersi con il cadere del finanziamento pubblico.

Questo elemento induce a riflettere su quanto ancora il sistema delle imprese e delle aziende che potrebbero beneficiare di clientela con esigenze di accessibilità, non credano, e di conseguenza non investono, alle potenzialità di successo di mercato di questa clientela. Appare quindi necessario poter stimolare i sistemi imprenditoriali a introiettare nelle politiche aziendali il tema dell'accessibilità come asset di sviluppo e di fatturato.

Analizzando le stesse variabili accorpando le best practice nei relativi filoni di intervento (Cultura e città d'arte, natura, spiagge e più filoni e tutti gli ambiti), risulta evidente che i progetti che considerano territori integrati con diversi filoni di ambiti territoriali hanno una visione più innovativa e anche più sostenibile (si trovano infatti posizionati nel quadrante alto a destra del grafico). Questo perché inserisce le iniziative dell'accessibilità in modo organico su tutto il territorio e non solo puntuale su un singolo ambito/filone di intervento

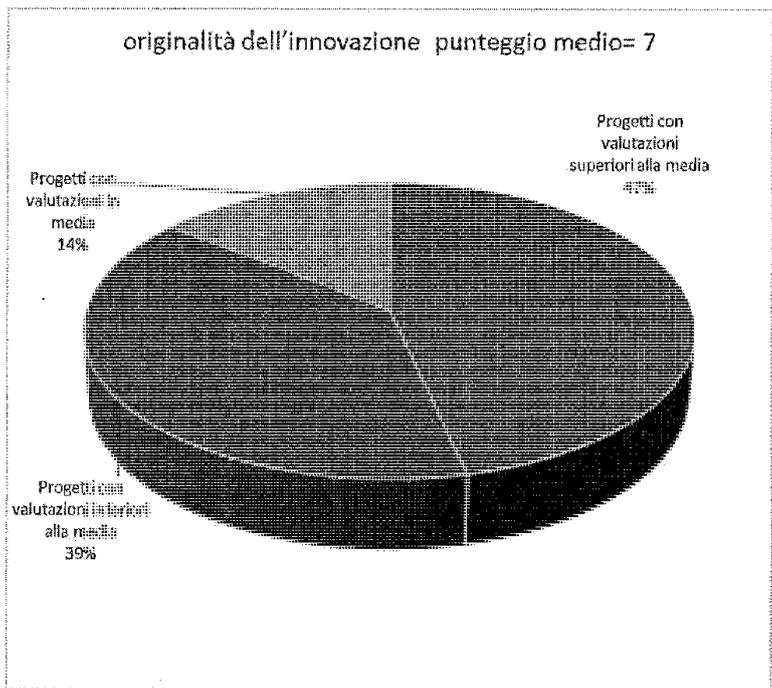


Originalità dell'iniziativa

Le schede presentate sono state valutate in base alla originalità (considerando il livello di originali quelle iniziative che si distinguono per aprire nuove frontiere e nuove linee di lavoro).

Il livello espresso dai progetti in questo senso è abbastanza elevato, con un punteggio medio 7, che se analizzato rivela una dicotomia tra progetti con un livello di innovatività e originalità elevata e altri invece che hanno punteggi meno soddisfacenti con punte di insufficienza.

Si tratta quest'ultimi di progetti di sviluppo di linee guida o di realizzazioni di mappature che rivelano un livello di accessibilità di partenza critico necessitando ancora di una progettazione ex ante per lo sviluppo dell'accessibilità, oppure di progetti molto focalizzati sull'abbattimento delle barriere architettoniche.



Queste iniziative sono fondamentali per l'accessibilità dei siti e delle destinazioni turistiche e culturali e corrispondono appunto a quei progetti di primo livello di cui si è trattato precedentemente, da sottolineare comunque che gli approcci e i metodi di lavoro sono correttamente impostati e che necessitano però di un sostegno futuro per attuare le fasi progettuali e per innalzare effettivamente il livello di accessibilità territoriale.

Tra i progetti più originali si segnalano le iniziative che puntano sul far vivere vacanze cosiddette esperienziali o motivazionali ai clienti con disabilità o con esigenze specifiche di accessibilità (ad es. famiglie con bambini)

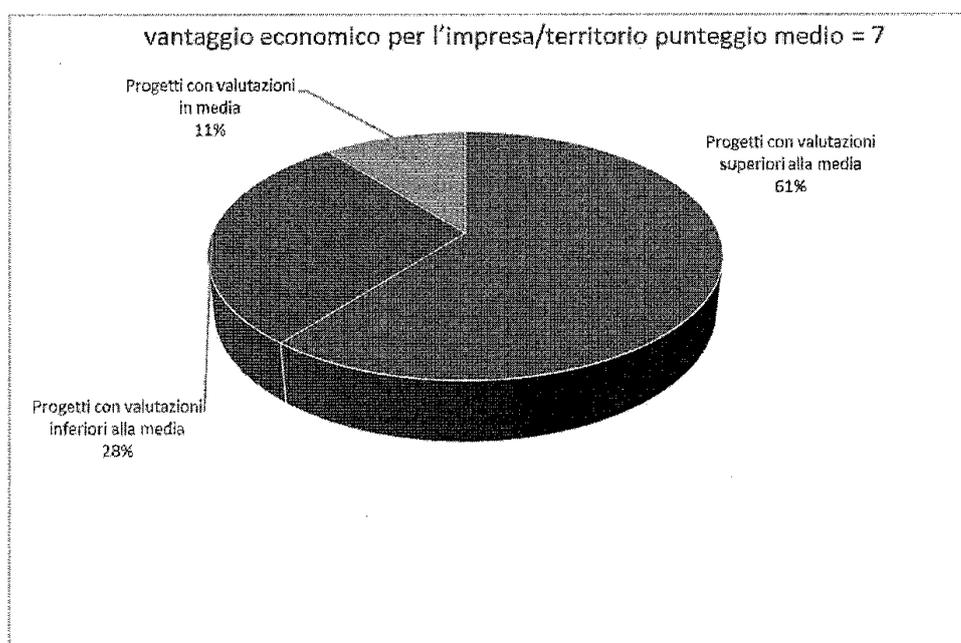
In queste attività si rafforza il concetto di Ospitalità per tutti, dove la persona con disabilità viene accolta in base ai suoi desideri di vacanza e alle attività connesse con le sue preferenze e aspettative. Un modo di guardare al turista e non alle sue disabilità, trattandolo appunto come un ospite.



La capacità di generare economia

Un aspetto importante che si è valutato è la capacità di trasformare una iniziativa anche finanziata con fondi pubblici europei in una opportunità di generare economia per l'impresa o ente realizzatore e per il territorio circostante.

Spesso le iniziative sul tema dell'accessibilità non tengono conto della sostenibilità economica a fine finanziamento e questo stato delle cose di fatto ostacola uno sviluppo complessivo di miglioramento dell'accessibilità delle destinazioni turistiche.



In questo caso però oltre il 60% dei progetti si sono dimostrati economicamente interessanti o per l'impresa o per il territorio apportando valore aggiunto e quindi diventando più appetibili e attraenti per la clientela con esigenze di accessibilità.

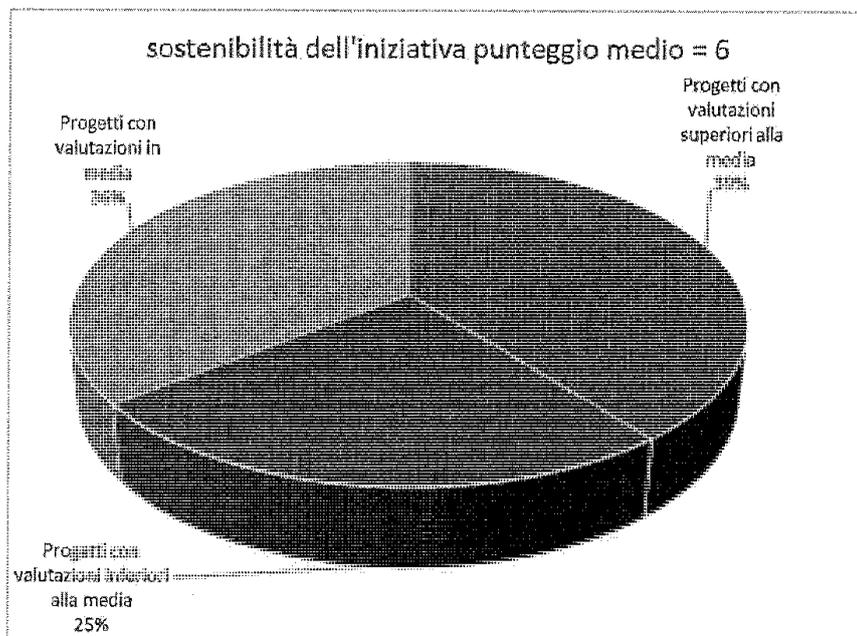
Per il 28% dei progetti che hanno un punteggio inferiore la descrizione dei risultati nelle schede mette in luce quelle iniziative, di pregio e fondamentali, che non hanno avuto per



risultati perduranti, spesso come conseguenza della fine di un finanziamento europeo, o di un fondo pubblico in genere.

Il fattore di **convenienza economica** è un valore che può segnare il successo o il fallimento di una iniziativa. Per le iniziative presentate il 25% non ha elementi forti di sostenibilità economica finanziaria con rischi di eliminare le possibili ricadute positive del progetto.

Occorrerebbe dare più enfasi a questi aspetti, per far diventare le attività relative all'accessibilità opportunità di business e di ricchezza per il territorio.



Promuovere per far conoscere e crescere

Le attività di promozione sono fondamentali per:

- Accrescere la conoscenza delle iniziative dei fruitori finali
- Sensibilizzare il mondo degli operatori



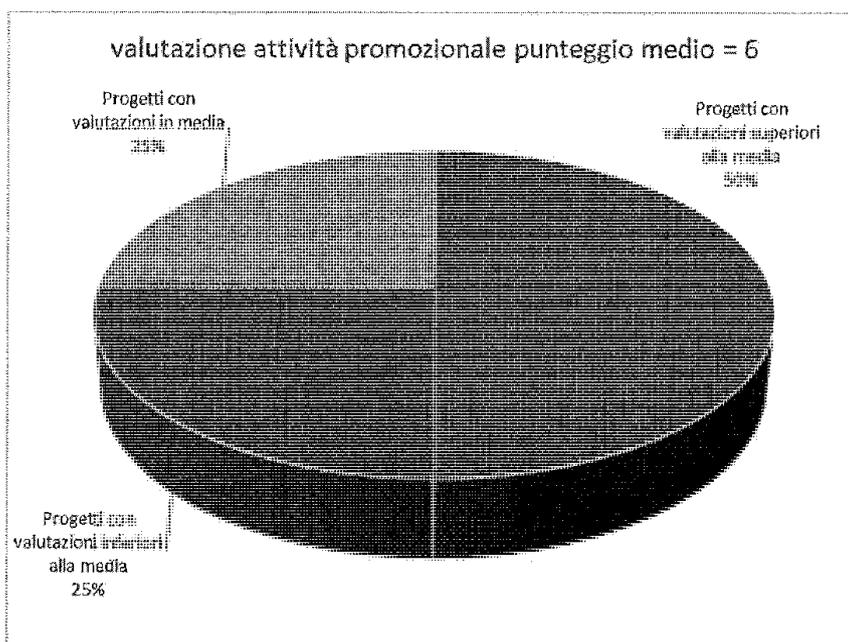
- Aumentare i flussi di turismo accessibile

Occorre innanzitutto sottolineare che la promozione è il punto più debole dei casi analizzati.

Anche tra le best practice con votazioni più alte della media, la promozione attivata è poco efficace per raggiungere gli obiettivi delle iniziative. La programmazione della promozione è di solito locale, e poco rivolta al turista potenziale.

Sono presenti attività social tramite specifici profili attivati, la ricerca di posizionarsi nel mondo web di alcuni progetti, solitamente nei siti istituzionali degli enti (regioni, comuni ecc.), ma per fare una vera e propria attività di promozione è necessario attivare investimenti importanti (anche sui social) per ottenere risultati di rilievo.

Questo fattore è sicuramente un vulnus dei progetti, soprattutto per la mancanza di investimenti adeguati.

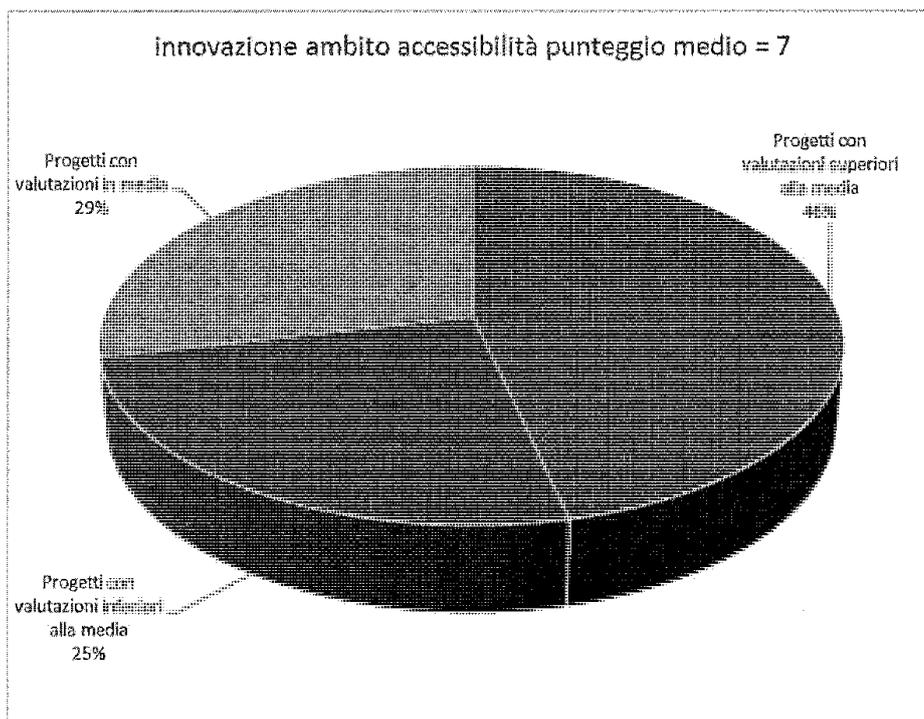




L'Accessibilità come motore di innovazione

L'Accessibilità e le risposte che si possono realizzare sono una sfida importante per le destinazioni turistiche. Su questo fronte si può avviare un percorso di crescita e di miglioramento che può influenzare anche e soprattutto la vita dei residenti e poi quella degli ospiti. Riuscire a rendere accessibile senza discriminazioni e in modo autonomo un museo, una città, una spiaggia, significa apportare modifiche importanti nel tessuto sociale ed economico di un territorio.

Delle best practice analizzate la valutazione media da indicazioni di merito interessanti. Si parte quindi da un punteggio medio assai soddisfacente con addirittura quasi il 50% di progetti ben al di sopra di questa media.



Di particolarmente innovativo si segnalano le iniziative che nella logica della progettazione universale o dell'accessibilità trasparente (la nuova frontiera del mondo



dell'accessibilità) riescono a rendere facilmente fruibili opere d'arte, centri storici unendo in un unicum affascinante un nuovo modo di vivere una città, una proposta culturale ecc.

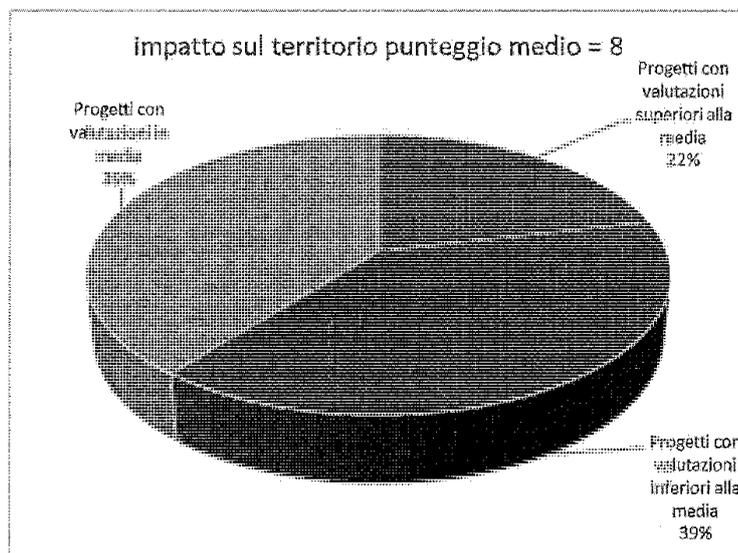
Si segnalano tra questi anche le proposte per permettere a persone con disabilità attività di tipo sportivo, di vivere esperienze emozionali e sensoriali, di permettere una vera e propria vacanza emotivamente coinvolgente anche a chi ha più difficoltà ed esigenze speciali.

All'interno delle innovazioni si segnalano anche o sviluppo di ausili innovativi che rispondono in modo "smart" ad esigenze fisiche di fruibilità e di utilizzo.

Un sistema accessibile

Nella logica della segnalazione delle iniziative il punto nodale è quello della rete, della realizzazione di sistemi di offerta veri e propri, della realizzazione di approcci e modelli che mettano in connessione i territori con le imprese e con gli utenti finali con le diverse esigenze e risposte di accessibilità.

Le iniziative sono state pertanto analizzate sotto il profilo del loro impatto positivo sul territorio e sulla loro capacità di connettersi con altre imprese della filiera turistica e/o economica.





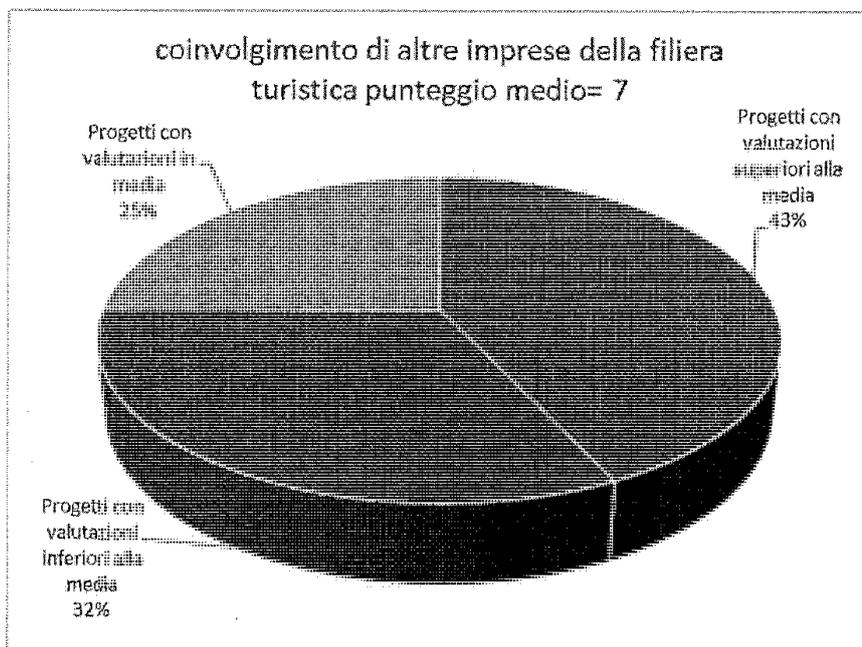
Occorre sottolineare che tutti i casi analizzati hanno ottenuto delle ottime valutazioni sul piano dell'impatto positivo sul territorio, sia nei casi di livello primario che in quelli più evoluti.

È evidente che le iniziative hanno tutte tenuto conto dell'importanza di risolvere problematiche in modo efficace ed effettivo.

I progetti con valutazioni inferiori alla media in realtà sono tutti di ottimo impatto sul territorio con valutazioni tra il sufficiente e il soddisfacente, che hanno interessato quelle iniziative che stanno lavorando al metodo e all'approccio e che ancora quindi non hanno effettuato delle vere e proprie fasi di realizzazione concreta. Una fase pre-realizzativa fondamentale per avviare in futuro un corretto approccio all'accessibilità

Infine il **rapporto con altre imprese della filiera.**

Non sono però tantissime, tra quelle con punteggio superiore alla media, le iniziative che sono riuscite a coinvolgere tanti e diversi attori della filiera turistica.





Prevalentemente il coinvolgimento è diretto agli enti e alle imprese turistiche tout court. È auspicabile nel prosieguo delle diverse iniziative stimolare di più la connessione con gli altri sistemi economici territoriali e anche delle diverse filiere turistiche con l'obiettivo di far comprendere ad un numero sempre più crescente di operatori l'importanza della rivoluzione culturale, sociale ed economica del mondo dell'accessibilità.

In Sintesi: I punti di forza e di debolezza delle iniziative

I casi analizzati presentano dei punti in comune sia per quanto riguarda i punti di forza che per quelli di debolezza.

Tra i **punti di forza** si segnala:

- Un grande sforzo da parte degli enti pubblici di implementare e sviluppare l'accessibilità nei loro territori
- La presenza di progetti finanziati con fondi europei e pubblici grazie ai quali si è data una spinta notevole al tema dell'accessibilità
- Una grande spinta alla progettazione integrata e al coinvolgimento diretto di imprese turistiche, con previsioni di impatti positivi sui territori
- L'inserimento di attività promozionali e social rivolti verso la popolazione locale e le imprese
- Una scelta, specie nelle città d'arte, verso iniziative concepite con i principi della progettazione universale a tendere verso l'accessibilità trasparente
- La lettura del turismo accessibile in chiave di progettazione universale e di realizzazione di vacanze e itinerari esperienziali a misura dei turisti con disabilità

Di contro tra i **punti di debolezza** riscontrati nelle iniziative si riscontrano:

- Una mancanza di coinvolgimento di investimenti privati nei progetti che sono stati stimolati da enti pubblici.
- Una durata dei progetti limitata al periodo di finanziamento pubblico
- Un livello di innovazione ancora non ottimale, con molte proposte di primo livello che sottolineano contemporaneamente una esigenza dei territori di lavorare sull'abc dell'accessibilità



- Una presenza di progetti “sulla carta” che disegnano le prospettive di lavoro e di approccio ma che non hanno la certezza di essere realizzati, senza fondi pubblici di una certa entità.
- Una difficoltà di uscire dalla logica dell’accessibilità come asset puramente pubblico per diventare opportunità di business per il tessuto economico del territorio
- Una carenza di attività promozionale e di relativi investimenti per avviare campagne per attirare mercati e target turistici con esigenze di accessibilità.

L’analisi di questi progetti pone alla nostra attenzione elementi di potenziale criticità difficilmente risolvibili se non investendo maggiormente sulle attività di formazione e coinvolgimento degli imprenditori. È necessario promuovere uno sviluppo duraturo di questo comparto perché il turismo accessibile deve passare da essere un settore supportato e assistito a comparto economico, con una sua dignità ed un suo sviluppo che porti ricchezza, cultura ed opportunità per gli imprenditori e le destinazioni turistiche italiane e croate.