



SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

Sustainable Tourism through Networking and Collaboration



Modulo 2:

**Benefici socio-economici del turismo sostenibile
per le comunità locali**

Modulo 2. Benefici socio-economici del turismo sostenibile per le comunità locali

Sommario

Unità 2.1 Comunità di sostegno: occupazione locale, lavoro dignitoso, pari opportunità per tutti

Unità 2.2 Sostenere gli imprenditori: acquisti locali

Unità 2.3 Migliorare la qualità della vita nelle comunità locali attraverso il turismo accessibile

Parole chiave

Occupazione locale; lavoro dignitoso; acquisto locale; turismo accessibile; accessibilità universale.

Obiettivi formativi	<p><i>Con il materiale offerto in questo modulo gli studenti saranno in grado di apprendere i seguenti argomenti.</i></p> <p>Conoscenze: <i>apprendere come le MSE turistiche (micro e piccole aziende turistiche) possono favorire la creazione di un lavoro dignitoso e locale, con pari opportunità per tutti, e come promuovere l'economia locale sostenendo le imprese locali e favorendo l'acquisto di prodotti e servizi locali. Infine, scoprire come le azioni e le iniziative del turismo accessibile possono essere promosse anche dalle MSE turistiche.</i></p> <p>Capacità: <i>capacità di identificare le caratteristiche e gli strumenti principali che possono aiutare le MSE turistiche a promuovere il lavoro locale e dignitoso, a sostenere gli acquisti locali ed a promuovere imprese accessibili sia per i turisti che per la popolazione locale.</i></p> <p>Competenze: <i>incoraggiare la promozione del lavoro locale e dignitoso, il sostegno degli acquisti locali e la promozione di imprese accessibili.</i></p>
Modalità	<p><i>Apprendimento autonomo attraverso la lettura e lo studio dei materiali didattici del corso, le ricerche integrative e i link forniti.</i></p>
Tempo richiesto	<p><i>Tempo necessario:</i></p> <p><i>Contenuti didattici (studio individuale): 1.5 ore</i></p> <p><i>Domande di autovalutazione: 5 minuti</i></p> <p><i>È necessario del tempo aggiuntivo (a seconda dello studente) per completare le attività di apprendimento, rivedere le ricerche integrative ed i link forniti.</i></p>

Introduzione

Questo modulo è relativo ai benefici socio-economici del turismo sostenibile alle comunità locali. È strutturato in tre unità che fanno riferimento a tre aspetti chiave dei pilastri economici e sociali del turismo sostenibile.

La prima unità si riferisce a come dare sostegno alla comunità promuovendo l'occupazione locale, il lavoro dignitoso e le pari opportunità per tutti. Con l'obiettivo principale di promuovere la sostenibilità del settore, le MSE turistiche dovrebbero dare alta priorità alla creazione di posti di lavoro stabili, permanenti e a tempo pieno, così da poter fornire salari e benefici equi, senza alcuna discriminazione e offrendo opportunità per i più svantaggiati. Inoltre, se tali posti di lavoro sono locali, il turismo contribuisce alla sostenibilità della destinazione turistica.

La seconda unità integra la precedente spiegando come le MSE turistiche possono anche supportare gli imprenditori a livello locale/di destinazione turistiche. Più specificamente, si occupa degli acquisti locali, supportando le imprese locali. "L'acquisto locale" contribuisce alla sostenibilità economica e ambientale del turismo e della comunità ospitante, poiché non contribuisce solo alla promozione di prodotti e produttori locali, ma anche alla riduzione delle importazioni nella zona, nonché alle emissioni e all'inquinamento.

Infine, la terza unità parla del miglioramento della qualità della vita nelle comunità locali attraverso il turismo accessibile. Qui vengono definiti i concetti di turismo accessibile e di accessibilità universale, e viene spiegato come possono essere implementati da una MSE turistica. Introdurre l'accessibilità nel settore del turismo offre la possibilità di espandere il pubblico di riferimento senza la necessità di specializzare o riorientare l'attività. L'obiettivo è quello di creare un'offerta inclusiva basata sull'offerta esistente, visto che le persone con esigenze di accessibilità (anziani, disabili o famiglie con bambini piccoli), hanno gli stessi desideri e le stesse esigenze di viaggio del resto della popolazione.

Contenuti

2.1 Comunità di sostegno: occupazione locale, lavoro dignitoso, pari opportunità per tutti

Fornire posti di lavoro è uno dei principali modi in cui il turismo può contribuire alla qualità della vita nelle comunità ospitanti e alla sostenibilità socioeconomica delle destinazioni. Tuttavia, nonostante l'importanza delle risorse umane nel turismo e il contributo del settore all'economia globale, i posti di lavoro nel turismo sono spesso piuttosto bassi, con condizioni precarie e scarsa sicurezza dell'occupazione (UNEP e WTO, 2005). Ciò è in parte dovuto alla frammentazione del settore che è caratterizzata dall'occupazione stagionale, part-time, basata spesso sulla famiglia, ma anche dal fatto che i lavori nel settore dei servizi sono lavori non professionali o occasionali. C'è un altissimo turnover dei lavoratori in alcuni settori dell'industria. Migliorare le condizioni per i lavoratori possono portare a prestazioni migliori, maggiore fidelizzazione, efficienza e produttività.

Con l'obiettivo principale di promuovere la sostenibilità del settore, le **MSE turistiche** dovrebbero principalmente creare posti di lavoro stabili, permanenti e a tempo pieno, che forniscano salari e benefici equi. Inoltre, se tali posti di lavoro sono locali, il contributo del turismo aumenta l'intera sostenibilità della destinazione. In realtà, ciò può avere un effetto significativo sulla prosperità locale.

"Migliorare la qualità dei posti di lavoro nel turismo" è stata identificata come una delle sfide chiave per la sostenibilità del turismo europeo, secondo un gruppo di esperti (Tourism Sustainability Group, 2007). Uno dei motivi principali per cui il settore turistico non riesce a fornire un impiego di qualità in molte destinazioni è la natura stagionale della domanda. Per questo motivo, non è un caso che "ridurre la stagionalità della domanda turistica" sia stata identificata come un'altra sfida fondamentale per la sostenibilità del turismo europeo. Ciò richiede politiche chiare per estendere la stagione attraverso misure quali: orientamento del mercato a viaggiare con maggiore probabilità fuori stagione; sconti o incentivi nella bassa stagione; sviluppo di prodotti innovativi; organizzazione di eventi nei periodi dell'anno di minore affluenza; spingere le attrazioni a rimanere aperte più a lungo.

Laddove non sia possibile raggiungere l'impiego a tempo pieno per tutto l'anno, potrebbero essere possibili soluzioni alternative. Ad esempio, l'orario di lavoro potrebbe essere adattato per soddisfare i modelli stagionali, pur mantenendo tutti i benefici economici, oppure ai lavoratori stagionali potrebbero essere garantiti posti di lavoro con gli stessi datori di lavoro ogni stagione.

Al fine di garantire un lavoro dignitoso nelle **MSE turistiche**, come minimo, dovrebbero essere sempre rispettate le "norme fondamentali del lavoro" dell'Organizzazione internazionale del lavoro (ILO). Queste norme, che riflettono i diritti umani fondamentali, stabiliscono: il diritto sindacale e di contrattazione collettiva dei lavoratori; il divieto di lavoro forzato e di sfruttamento del lavoro minorile; e la non discriminazione in materia di occupazione.

Le questioni relative all'equità associate allo sviluppo sostenibile suggeriscono che le buone prassi di lavoro vanno al di là di queste norme fondamentali, promuovendo il benessere economico e sociale e portando al miglioramento degli standard della vita e alla soddisfazione dei bisogni di base. Una serie di principi, che riflettono tale buona pratica e basati sulla Dichiarazione tripartita dei principi dell'ILO, è riportata nel riquadro seguente. Non c'è bisogno di dire che le norme e i regolamenti nazionali sul lavoro devono essere adottati, garantendo la massima conformità ad esse da parte di tutte le imprese.

Principi per buone pratiche di impiego

- *Promozione dell'occupazione: promozione dell'impiego a tempo pieno, produttivo e liberamente scelto.*
- *Parità di opportunità e trattamento: eliminare qualsiasi discriminazione basata su razza, colore, sesso, religione, opinione politica, provenienza nazionale o origine sociale. Accogliere i costumi, le tradizioni e le pratiche culturali dei dipendenti.*
- *Sicurezza dell'occupazione: offrire contratti formali di lavoro e concentrarsi sullo sviluppo a lungo termine delle imprese turistiche.*
- *Formazione: incoraggiare la definizione e lo sviluppo delle competenze, integrati da formazione professionale e orientamento strettamente collegato all'occupazione.*
- *Condizioni di lavoro e vita: fornire i migliori possibili salari, benefici economici e condizioni di lavoro nel quadro delle politiche governative. I benefici economici per i dipendenti possono essere estesi ai contributi all'assistenza sanitaria, alla invalidità, alla maternità, all'istruzione e al pensionamento, laddove questi non siano previsti per legge. Servizi quali alloggio, vitto e cure mediche dovrebbero essere forniti dove necessario e dovrebbero essere di buon livello. La ripartizione delle tasse sul servizio dovrebbe essere ben documentata e trasparente.*
- *Età minima: rispettare l'età minima per l'assunzione all'impiego o al lavoro al fine di garantire l'efficace abolizione del lavoro minorile.*
- *Sicurezza e salute: garantire adeguati programmi e norme di sicurezza e di salute per i dipendenti.*

Source: UNEP & WTO (2005).

Se pensiamo in termini di sostenibilità, quando vengono create nuove opportunità di lavoro nel settore del turismo una delle priorità dovrebbe essere quella di incoraggiare le pratiche occupazionali che offrono opportunità a persone svantaggiate (vale a dire giovani disoccupati, donne, poveri, ecc.).

Inoltre, gli effetti negativi sui lavoratori che svolgono impieghi di scarsa qualità sono ben documentati, ad esempio la prevalenza di stress, alti tassi di incidenti e conseguenze dovute a instabilità mentale (Baum et al., 2016). Va inoltre tenuto in considerazione il fatto che il settore del turismo è particolarmente esposto a molti tipi di crisi che possono verificarsi senza preavviso avendo così un impatto immediato sui lavoratori. Infatti, numerosi lavoratori inclusi i molti impiegati a tempo parziale o occasionali, non hanno alcun diritto o sostegno quando i lavori vengono sospesi. Ciò potrebbe essere superato introducendo contratti che prevedono disposizioni adeguate alla comunicazione anticipata della cessazione del rapporto di lavoro, TFR, ecc. (UNEP & WTO, 2005).

Infine, il modo in cui le persone occupate nel turismo svolgono il loro lavoro e si relazionano con i visitatori fa una grande differenza per la qualità dell'esperienza dei visitatori stessi. Anche, la disponibilità di conoscenze e competenze in determinati settori specifici è importante per la sostenibilità del turismo (Commissione europea, 2013). Di conseguenza, una forza lavoro fedele, di alta qualità, con attitudini e capacità adeguate è un requisito fondamentale per le imprese turistiche di successo ed è molto importante anche per la reputazione di una destinazione turistica. Avere posti di lavoro stabili e sicuri è molto importante per le imprese se vogliono assumere e mantenere personale sufficientemente qualificato e motivato in futuro. Ciò può essere ottenuto mediante investimenti nello sviluppo delle competenze e nella formazione professionale, rafforzato dallo

sviluppo occupazionale e dalle opportunità di promozione e avanzamento. In questo senso, le MSE turistiche dovrebbero cercare di fornire una formazione e un'istruzione continua per i loro lavoratori a tutti i livelli, prestando particolare attenzione ai temi della sostenibilità.



Attività didattica 2.1:

Cerca di promuovere l'occupazione locale e il lavoro dignitoso nella tua impresa? Se sì, spieghi come lo fa. In caso contrario, indichi le principali sfide.

2.2 Sostenere gli imprenditori: acquisti locali

Assicurare che i benefici economici siano garantiti nel luogo in cui i costi sono sostenuti è uno dei principi importanti dello sviluppo sostenibile. Allo stesso modo in cui, come spiegato nella precedente unità, è importante sostenere la comunità locale promuovendo l'occupazione locale. È anche un aspetto chiave che gli stakeholder e le **MSE turistiche** cercano di promuovere la ricchezza a livello locale con lo scopo di massimizzare la spesa dei visitatori pro capite e sviluppare legami con l'economia locale, mirando alla riduzione delle perdite. In questo contesto, la ricchezza locale significa assicurare che il turismo sia ben integrato nell'economia e sviluppato insieme ad altri settori (UNEP e WTO, 2005).

Perdite economiche possono verificarsi a causa del rientro di profitti da parte di investitori o proprietari esterni; di acquisti effettuati da turisti al di fuori della destinazione turistica (ad es. da tour operator internazionali); e di acquisti di beni importati da parte di turisti e imprese. In secondo luogo, le perdite possono verificarsi se il reddito guadagnato all'interno di una comunità viene speso al di fuori di esso. Al fine di ridurre al minimo tali fuoriuscite, possono essere sviluppate alcune azioni dagli stakeholder del turismo. Oltre a favorire l'impiego di manodopera locale, possono anche sostenere le imprese di proprietà locale. Quando le imprese sono di proprietà locale, è probabile che una percentuale maggiore di profitti venga mantenuta all'interno della comunità. In molte aree, è probabile che le imprese di proprietà locale siano micro e piccole imprese e le politiche a sostegno di esse potrebbero puntare a programmi di sviluppo delle capacità e programmi di sostegno finanziario specificamente correlati ai loro bisogni. In tal senso, le **MSE turistiche** dovrebbero cercare di collaborare di più con altre MSE locali (del settore del turismo, ma anche di altri settori).

Un'altra azione collegata al sostegno delle imprese di proprietà locale, potrebbe riguardare il rafforzamento dei legami tra queste imprese. Ciò significa trattare la catena di approvvigionamento locale. Le azioni al riguardo possono cercare di:

- *Incoraggiare e facilitare l'approvvigionamento locale delle forniture.* I tour operator dovrebbero essere incoraggiati a utilizzare fornitori di servizi locali e prodotti che comportino benefici per le comunità locali. I fornitori di servizi dovrebbero essere incoraggiati a intraprendere un audit delle risorse utilizzate (come nel caso dei produttori di alimenti) e cercare di massimizzare la percentuale di fornitori locali. L'utilizzo di prodotti locali può migliorare notevolmente l'autenticità dell'operatore turistico e l'effetto moltiplicatore del turismo nell'economia locale. Ottenere una fornitura costante di prodotti locali di alta qualità può essere una sfida, ma è necessaria per ridurre i beni importati e quindi le perdite. Ciò può essere facilitato dalla creazione di mercati all'ingrosso o consorzi.

- *Incoraggiare i cluster e il networking delle imprese.* Ciò implica che le imprese lavorino più a stretto legame, ottenendo così di più per se stesse e per la comunità locale. Questo può essere raggiunto attraverso politiche di pianificazione che incoraggiano il clustering geografico e attraverso il marketing o lo sviluppo delle capacità per sostenere le associazioni di categoria. Si possono creare network tra fornitori di servizi simili, per un supporto reciproco e la ripartizione di costi e benefici; tra fornitori di diversi tipi di servizi turistici, per accrescere il pacchetto di offerte; e tra imprese di settori diversi (ad esempio tra gestori di alloggi e fornitori di prodotti alimentari o artigianali), per potenziare la catena di approvvigionamento
- *Riconoscere le necessità di occupazioni diverse, incluso il turismo.* Molte destinazioni hanno una tradizione di persone locali coinvolte in diverse attività allo stesso tempo, sia come dipendenti che come gestori di un certo numero di aziende, a volte anche nella stessa proprietà. Ciò può adattarsi bene alla natura stagionale del turismo, nonché al carattere flessibile e dinamico dei dipendenti e dirigenti delle **MSE turistiche**. Sostenere tale attività è fortemente in linea con i principi olistici dello sviluppo sostenibile.

Con l'obiettivo di ottenere maggiori benefici a livello di comunità, le **MSE turistiche** e gli stakeholder locali dovrebbero cercare di sviluppare azioni che incrementino la spesa dei visitatori. Questo potrebbe essere ottenuto cercando di: a) attrarre mercati di consumi più elevati; b) aumentare la durata del soggiorno nonché le occasioni di spesa e l'interesse dei visitatori verso di queste; c) promuovere l'acquisto di prodotti locali. Quest'ultima è un'opzione molto interessante che è chiaramente collegata ad alcune di quelle azioni precedentemente spiegate. Acquistare prodotti locali significa rafforzare l'intero processo di vendita al dettaglio, nonché la qualità, il prezzo, la distribuzione e la promozione di prodotti locali quali alimenti, bevande e prodotti artigianali.

Complessivamente, "l'acquisto locale" contribuisce alla sostenibilità economica e ambientale sia del turismo che della comunità ospitante, poiché non solo contribuisce alla promozione di prodotti e produttori locali, ma anche a limitare le importazioni nella zona, e quindi a ridurre le emissioni e l'inquinamento. Nel caso specifico degli alimenti, la promozione degli "alimenti locali" che sono più localizzati e meno trattati prima dell'acquisto, si riconosce nel concetto di "slow food", un concetto che si basa sui principi dell'alta qualità e del gusto, della sostenibilità ambientale e della giustizia sociale. Significa che i prodotti sono più sani e più ecologici di altri che hanno dovuto essere importati e in molti casi sono stati trattati. Inoltre, se una produzione è più naturale e vicina al punto di consumo, comporta maggiore risparmio energetico e sostenibilità (Leslie, 2015). A questo va aggiunto che da parte dei visitatori c'è un crescente interesse e domanda di alimenti di qualità e con caratteristiche distintive, e gli alimenti locali sono percepiti come alimenti autentici e di qualità. In effetti, diversi studi evidenziano che un numero significativo di turisti è disposto a pagare di più per alimenti e bevande di qualità.

Ma bisogna ricordare che l'esperienza dei turisti non riguarda solo i cibi locali, ma anche le arti e l'artigianato. In questo senso, la promozione dell'artigianato, (in molti casi acquistato come souvenir), può tradursi in una significativa attività economica. In ogni caso, l'artigianato e i prodotti locali contribuiscono tutti all'esperienza turistica incoraggiando i visitatori a consumare prodotti locali e a promuovere e sviluppare l'offerta di tali prodotti.

La vendita di prodotti locali offre potenzialmente un certo numero di benefici; specialmente, l'opportunità di offrire prodotti più caratteristici, sostenendo allo stesso tempo altre imprese locali.

Quando si tratta di prodotto locale, tuttavia si dovrebbe prestare la dovuta attenzione all'uso e all'interpretazione del termine "locale" poiché legato ad una questione di percezione. Questo solleva una serie di problemi, quali il modo in cui viene definito/interpretato e le considerazioni spaziali su ciò che è locale (Leslie, 2015). Una possibile soluzione a questo problema potrebbe essere quella di riferirsi più in generale ai prodotti regionali o ai prodotti di prossimità, senza limitare l'area locale in termini geografici molto rigidi (come i prodotti a km 0), poiché in molti casi non è possibile offrirli ai turisti a breve distanza dall'azienda.



Attività didattica 2.2:

Cerca di sostenere gli imprenditori locali promuovendo gli acquisti locali e/o creando accordi con loro? Se sì, spieghi come lo fa. In caso contrario, indichi le principali sfide

2.3 Migliorare la qualità della vita nelle comunità locali attraverso il turismo accessibile

Non esiste una definizione unica e universalmente accettata per il termine "turismo accessibile", noto anche come turismo per tutti, turismo inclusivo o turismo senza barriere. È riconosciuto come un turismo che soddisfa le esigenze di una vasta gamma di consumatori, tra cui persone con disabilità, anziani e famiglie intergenerazionali. Implica l'eliminazione delle barriere sia fisiche che attitudinali nella società, e include l'accessibilità nei trasporti, nelle informazioni, nelle comunicazioni e in altre strutture e servizi (UNESCAP, 2009).

L'OMS stima che il 15% della popolazione mondiale, circa un miliardo di persone, abbia un qualche tipo di disabilità (WHO, 2011). La stima per l'Europa nel 2020 è di 120 milioni di persone (Commissione europea, 2017). A questo dobbiamo aggiungere l'aumento dei tassi di invalidità, in parte dovuto all'invecchiamento della popolazione e anche all'incremento delle malattie croniche.

Il profilo del turista con esigenze di accessibilità è vario. Possiamo trovare persone con esigenze di mobilità, mentre altre possono avere bisogni sensoriali, cognitivi o di comunicazione. Secondo uno studio della Commissione europea (2003), gli ostacoli presenti nell'ambiente impediscono la partecipazione sociale più dei limiti funzionali delle persone. In questo senso, le **MSE turistiche** devono conoscere le principali barriere (fisiche, cognitive o comunicative) che i loro clienti possono trovare, al fine di gestirle ed essere in grado di offrire un prodotto accessibile.

L'accessibilità universale è la condizione che devono soddisfare ambienti, processi, beni, prodotti e servizi, così come oggetti, apparecchi, strumenti e dispositivi, in modo che possano essere comprensibili e utilizzabili da tutte le persone in condizioni di sicurezza e comfort e nel modo più autonomo e naturale possibile. Si tratta di un cambio di prospettiva per cui le **MSE turistiche** devono passare dalla progettazione dei loro prodotti e/o servizi per una tipologia di persona standard, che non esiste perché tale figura non si adatta alla diversità umana che ci circonda, ad avere una particolare attenzione delle diversità per tenerle in considerazione nello sviluppo dei prodotti e/o servizi stessi. Questo cambiamento è economicamente vantaggioso nel caso in cui l'accessibilità è affrontata dalla fase iniziale di pianificazione e creazione del prodotto.

In effetti, l'accessibilità è comodità per tutti. La progettazione e la gestione delle infrastrutture da parte delle **MSE turistiche** e la presentazione dei servizi turistici che garantiscono l'accessibilità, contribuiscono a migliorare la qualità dell'offerta che è un valore aggiunto per tutte le persone con o senza disabilità. La progettazione universale offre ambienti e servizi più efficienti e più sicuri per tutti i gruppi di persone (Darcy & Dickson, 2009).

L'approccio di introdurre l'accessibilità nel settore del turismo offre la possibilità di espandere il pubblico di riferimento senza la necessità di specializzare o riorientare l'offerta. L'obiettivo è creare un'offerta inclusiva basata su quella già esistente, dal momento che le persone con esigenze di accessibilità (anziani, disabili, famiglie con bambini piccoli, donne in gravidanza, ecc.) hanno gli stessi desideri e le stesse esigenze di viaggio del resto della popolazione.

Il turismo accessibile può anche essere considerato un'opportunità di mercato per le **MSE turistiche** per diversi motivi (Molina e Cànoves, 2010):

- Stagionalità: le persone con disabilità o gli anziani sono gruppi che viaggiano fuori stagione.
- Volume: di solito viaggiano in gruppo o durante viaggi individuali con un compagno, quindi il pubblico di destinazione è potenzialmente aumentato.
- Qualità: l'accessibilità si traduce in valore aggiunto di un prodotto turistico che si traduce in maggior comodità e servizio per tutti.

I prodotti e i servizi turistici accessibili fanno parte di un'offerta turistica sempre più ampia. Dai diversi enti pubblici e privati questa offerta è resa disponibile per tutte le persone con esigenze di accessibilità, in quanto tali esigenze sono sempre più riconosciute e attivamente sostenute.

Le norme sulla disabilità e l'accessibilità sono ampie e numerose e sono emanate sia a livello nazionale che internazionale. A livello europeo, la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità costringe la UE e gli Stati membri a prendere misure appropriate per garantire l'accessibilità. L'impegno per un'Europa senza barriere è stato rinnovato nel 2010 nella Strategia europea sulla disabilità 2010-2020. L'insieme delle iniziative europee è volto a consolidare l'integrazione delle persone con disabilità in tutti gli aspetti economici e sociali della UE.

Gli standard ISO sviluppati da un comitato tecnico stabiliscono linee guida e best practice che promuovono l'accessibilità universale nel turismo e consentono ai fornitori di servizi dell'industria turistica di raccogliere i benefici commerciali che ne derivano attraverso lo standard "Turismo e servizi correlati" (ISO / TC 228). Standard specifici come quelli relativi agli "uffici di informazione turistica" (ISO 14785) comprendono una serie di raccomandazioni per rendere gli uffici di informazione turistica accessibili a tutti. Oltre agli standard specifici, un certo numero di altri standard ISO, come ISO 17049 (incentrato sulla progettazione accessibile), affrontano le questioni dell'accessibilità e aiutano a mettere il turismo alla portata dei visitatori con esigenze particolari.

L'applicazione del braille su segnaletica, attrezzature e apparecchi, ad esempio, in molte parti del mondo consente alle persone cieche e ipovedenti di accedere alle informazioni attraverso l'uso dello standard Braille.

Le **MSE turistiche** hanno l'opportunità di adeguarsi e creare i loro prodotti e servizi al fine di includere nella loro domanda persone con esigenze particolari. Vi sono due premesse principali, la

prima è che qualsiasi miglioramento apportato alle proprie attività a favore dell'accessibilità, anche se di modesta entità, è significativo sulla strada dell'inclusione e delle pari opportunità per tutti. In questo senso, è importante tenere presente che nella maggior parte dei casi, l'accessibilità al 100% potrebbe non essere possibile, ma questo non deve essere un motivo per non includere possibili miglioramenti nel proprio business. La seconda premessa si basa sul concetto di catena del turismo dell'accessibilità, secondo cui il consumatore deve essere sicuro dell'accessibilità in tutti i servizi che la costituiscono, dalla pianificazione al consumo del viaggio. Pertanto, le **MSE turistiche** devono disporre di parcheggi accessibili, con accesso ai luoghi delle attività. Gli edifici devono essere accessibili e devono avere rampe, ascensori, scale con corrimano, rilievi a contrasto, ecc. Oltre a considerare l'accessibilità fisica, aspetti come il contrasto cromatico delle pareti, l'acustica, la segnalazione e i pittogrammi, rendono più autonome e sicure le persone con esigenze particolari. Infine, gli spazi comuni, come la reception, la sala da pranzo, i padiglioni o i giardini dovrebbero essere sviluppati dal punto di vista dell'inclusione per consentire a persone con esigenze diverse di farne uso contemporaneamente. In questo modo si ottiene l'accessibilità universale.



Attività didattica 2.3:

In che misura la sua azienda implementa azioni e iniziative accessibili per il turismo e/o l'accessibilità universale? Può identificarli?

Link utili

<https://medium.com/@WTTC/5-ways-tourism-can-support-local-economies-8cc8ded47370>

5 modi in cui il turismo può sostenere le economie locali: articolo del World Travel & Tourism Council che parla dell'importanza di promuovere l'economia locale nel turismo.

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/moduleieng13022017.pdf>

Manuale sul turismo accessibile a tutti: principi, strumenti e best practice.

http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/goodpracticesintheaccessibleourismsupplychain_en_2016_2_web_20160726122_revisado_vfinal_2_acessupdated_on_the_web.pdf

"Turismo per tutti - Promuovere l'accessibilità universale" Buone pratiche nella catena di fornitura del turismo accessibile (Organizzazione mondiale del turismo delle Nazioni Unite).

<http://www.accessibletourism.org>

Sito web ENAT (Rete europea per il turismo accessibile).

<http://www.apptouryou.eu/>

Piattaforma di auto-formazione sul turismo accessibile per le MSE sviluppata da un progetto Erasmus + (App Tour You).

Riepilogo dei punti chiave

- Fornire posti di lavoro è uno dei principali modi in cui il turismo può contribuire alla qualità della vita nelle comunità ospitanti. Tuttavia, i posti di lavoro nel turismo riguardano spesso posizioni piuttosto basse, con pessime condizioni e scarsa sicurezza dell'occupazione.
- Avendo l'obiettivo principale di promuovere la sostenibilità del settore, le MSE turistiche dovrebbero dare alta priorità alla creazione di posti di lavoro locali, stabili, permanenti e a tempo pieno, che forniscano stipendi e benefici equi e offrano opportunità a persone svantaggiate.
- Garantire che i benefici economici siano vincolati al luogo in cui i costi sono sostenuti è un principio importante di sviluppo sostenibile. In questo senso, è i che le parti interessate del turismo cerchino di promuovere la prosperità locale cercando di massimizzare la spesa dei visitatori e riducendo le perdite, oltre a sviluppare legami con l'economia locale.
- La vendita di prodotti locali è un modo per promuovere l'economia locale. Significa rafforzare l'intero processo di vendita al dettaglio ed anche la qualità, il prezzo, la distribuzione e la promozione di prodotti locali quali gli alimenti, le bevande e l'artigianato.
- Il turismo accessibile è definito come turismo e viaggi accessibili per tutte le persone con disabilità o meno, compresi quelli con disabilità motorie, uditive, visive, cognitive o intellettuali e psicosociali, persone anziane e persone con disabilità temporanee. Una progettazione globale offre spazi e servizi più efficienti e più sicuri per tutti.
- Le MSE turistiche hanno un ruolo chiave nell'attuazione di misure accessibili in tutta la catena del turismo, tra cui i trasporti, l'alloggio e l'erogazione di servizi. Nella maggior parte dei casi, l'accessibilità al 100% potrebbe non essere possibile, ma questo non dovrebbe essere un motivo per non includere possibili miglioramenti dell'accessibilità nel proprio business.

Attività didattica integrative per il Modulo 2: Esercizio di sintesi



Inquadrate le riflessioni fatte durante lo studio dei materiali del modulo. Delineate gli aspetti da considerare per migliorare le prestazioni di sostenibilità della vostra azienda.

Struttura indicativa:

1. *Consapevolezza generale dei principi di sviluppo sostenibile nel settore del turismo e del modo in cui vengono applicati nelle operazioni aziendali;*
2. *Punti di forza della vostra azienda a sostegno dell'occupazione locale, del lavoro dignitoso e degli acquisti locali;*
3. *Punti di forza della vostra azienda a sostegno del turismo accessibile;*
4. *Debolezze che ostacolano il sostegno dell'economia locale;*
5. *Debolezze che ostacolano il sostegno del turismo accessibile.*

Bibliografia

1.	Baum, T. <i>et al.</i> (2016). Sustainability and the Tourism and Hospitality Workforce: A Thematic Analysis. <i>Sustainability</i> , 8, 809.
2.	European Commission (2013). <i>Sustainable Tourism for Development Guidebook</i> .
3.	European Commission (2017). <i>Final Resolution on the European Disability Strategy 2020-2030</i> .
4.	European Commission (2003). <i>Equal Opportunities for People with Disabilities: A European Action Plan</i> .
5.	Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. <i>Journal of Hospitality and Tourism Management</i> , 16(1), 32-44.
6.	Leslie, D. (2015). <i>Tourism Enterprise. Developments, Management and Sustainability</i> . Wallingford & Boston: CABI.
7.	Molina, M., & Cánoves, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. <i>Cuadernos de Turismo</i> , 25, 25-44.
8.	Tourism Sustainability Group (2007). <i>Action for More Sustainable European Tourism</i> . Brussels.
9.	United Nations, Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2009). <i>Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific</i> .
10.	UNEP & WTO (2005). <i>Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers</i> . Madrid: WTO.
11.	World Health Organization (2011). <i>World Report on Disability</i> .

Glossario

<i>Turismo accessibile</i>	E' noto anche come turismo per tutti, turismo inclusivo o turismo senza barriere. È riconosciuto come un turismo che soddisfa le esigenze di una vasta gamma di consumatori, comprese le persone con disabilità, le famiglie anziane e intergenerazionali. Implica l'eliminazione delle barriere fisiche e attitudinali nella società e comprende l'accessibilità nei trasporti, nell'informazione, nelle comunicazioni e in altre strutture e servizi.
<i>Barriere all'accessibilità</i>	Esistono cinque barriere specifiche per l'accessibilità per le persone con disabilità o esigenze speciali. Queste barriere sono attitudinali, organizzative o sistemiche, architettoniche o fisiche, informazioni o comunicazioni e tecnologiche.
<i>Lavoro decente</i>	Un lavoro dignitoso riassume le aspirazioni delle persone nella loro vita lavorativa. Si tratta di opportunità di lavoro produttive e che garantiscano un reddito equo, sicurezza sul posto di lavoro e protezione sociale delle famiglie, migliori prospettive di sviluppo personale e integrazione sociale, libertà per le persone di esprimere le proprie

	preoccupazioni, e partecipare alle decisioni che influenzano la loro vita e la parità di opportunità e di trattamento per tutte le donne e gli uomini.
<i>Perdite</i>	Il concetto di perdite turistiche si riferisce alla quantità spesa per l'importazione di beni e servizi per soddisfare le esigenze dei turisti. Le perdite si verificano quando l'economia locale non è in grado di fornire un'offerta affidabile, continua e competitiva del prodotto o del servizio richiesto e di una qualità costante per soddisfare la domanda del mercato.
<i>Design universale</i>	È la progettazione di un ambiente, un edificio, un prodotto o un servizio in modo che possa essere accessibile, compreso e utilizzato nella misura massima possibile da tutte le persone indipendentemente dalla loro età, dimensione, capacità o disabilità.



SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

WWW.SUSTAIN-T.EU