

# ***Manifesto di Agrigento***

***PRINCIPI PER LA REALIZZAZIONE  
DI UN SISTEMA TURISTICO PER TUTTI***

*Il presente documento è il frutto delle giornate di lavoro del convegno " Per Tutti Una Valle Incantata...- Prospettive sociali e sviluppi economici di una nuova cultura nel turismo", promosso dalla cooperativa sociale CAPP e dal Laboratorio Nazionale Turismo Accessibile Si Può, che si è svolto ad Agrigento dal 26 al 28 maggio 2004. Questo momento di confronto è stato un importante laboratorio per lo sviluppo di tematiche dedicate alla ricerca e all'enunciazione di principi nell'ambito del turismo "per tutti".*

*Esso rappresenta il testo condiviso di linee per lo sviluppo di un modello ospitale per tutti, peraltro non nuovo per regioni come la Sicilia, storicamente capaci di accettare e integrare le diversità culturali, religiose ed etniche. Occorre recuperare queste capacità identificando e sistematizzando gli elementi fondamentali per giungere ad una programmazione di sistema inserita nel nuovo contesto di mercato.*

*Rendere fruibili i servizi alle persone con esigenze specifiche, diventa opportunità di sviluppo attraverso la capacità di fornire servizi di qualità per tutti con un sistema ospitale integrato.*

*Pertanto i presenti approvano il*

# ***Manifesto di Agrigento***

***PRINCIPI PER LA REALIZZAZIONE  
DI UN SISTEMA TURISTICO PER TUTTI***

## **PREMESSA**

Nell'elaborazione del presente manifesto si è tenuto conto dei principali documenti di riferimento nazionali e internazionali sull'uguaglianza e le pari opportunità per le persone con disabilità.

In particolare si sono fatti propri i principi e le linee d'indirizzo contenute nella Carta europea dei diritti fondamentali, nella Carta di Madrid, nella Carta di Perugia, nella Carta di Norcia, nella Carta della Sussidiarietà e in tutti documenti approvati in materia nell'ambito dell'Unione Europea.

### **Considerato che**

Il turismo si è trasformato, nell'arco del secolo da poco terminato, in un fenomeno sociale di straordinaria importanza, che muove milioni di persone in tutto il mondo, specialmente in Europa, costituendo non solo un fattore di ricchezza e progresso economico senza precedenti, ma anche un elemento decisivo per il miglioramento della conoscenza, la comunicazione, il grado di relazione, il rispetto ed i rapporti pacifici tra cittadini di distinti Paesi.

Il turismo è un bisogno sociale di primaria importanza. Da questa considerazione emerge la necessità di garantire la fruibilità dei beni

turistici a tutti i cittadini, indipendentemente dalle circostanze personali, sociali, economiche e di qualsiasi altra natura.

Il “Turismo per Tutti” è rispettoso dei bisogni specifici delle persone con disabilità motoria, sensoriale e psichica. Il concetto di bisogni specifici si estende alle persone con problemi dietetici, d'intolleranze alimentari, di allergie, e può includere, più generalmente, anche le persone anziane e persone in condizioni di svantaggio.

In aiuto al concetto di “Turismo per Tutti” si afferma, ai nostri giorni, il progetto dell'accessibilità globale, valore universale valido in tutti gli ambiti delle società umane. Società accessibili sono società aperte, tolleranti, rispettose di tutte le diversità (culturali, sociali, individuali) e dei diritti umani. Nel nostro millennio l'accessibilità richiama l'attenzione dei governi nazionali, regionali e locali e degli organismi internazionali.

Il diritto di tutti di godere di una vacanza diventa anche necessità e opportunità di migliorare la fruibilità del patrimonio monumentale, archeologico, paesaggistico, naturalistico e dei centri storici del territorio unitamente ai servizi turistici legati al sistema dell'ospitalità.

L'approccio più corretto alla fruibilità per tutti di tale patrimonio si basa sull'“ Universal Design ”, soluzioni globali che tengono conto delle tante diversità umane. L'accessibilità e la fruibilità per tutti rappresentano uno standard di qualità essenziale del turismo.

I servizi turistici devono garantire un impatto ambientale rispettoso della natura. Il Turismo eco-sostenibile difende la ricchezza della biodiversità, mantiene una relazione ecologica con i beni ambientali e naturali, e

produce servizi ed azioni che salvaguardano gli equilibri naturali della flora e della fauna.

Lo sviluppo di un'adeguata politica sul territorio favorirebbe non solo la promozione di una nuova cultura che vede nel diritto al tempo libero per tutti un'importante momento di civiltà e di crescita sociale, ma anche lo sviluppo di una nuova imprenditoria che faccia della qualità dell'accoglienza per tutti un'importante opportunità di sviluppo economico.

Si calcola che sono circa 44 milioni le persone con bisogni specifici nella sola Unione Europea. In Italia ci sono 1,3 milioni di persone con disabilità, 3,1 milioni di anziani e 3,5 milioni di turisti con bisogni specifici, pari al 6% degli italiani che viaggiano (Fonte Touch Ross).

I paesi mediterranei, per la loro storia plurimillenaria, per la loro ricchezza culturale ed artistica, per le loro bellezze naturali e paesaggistiche, per il loro clima favorevole e, soprattutto, per la pluralità di interessi e attrattive e la molteplicità di stili di vita e di comportamento dei suoi cittadini, hanno rappresentato la prima destinazione turistica d'Europa, scelti da sempre da milioni di turisti provenienti da tutto il mondo.

A fronte di una crescente richiesta di opportunità di vacanza accessibili, non corrisponde un'offerta adeguata in termini di servizi.

*Alla luce di quanto premesso si individuano i principi per la realizzazione di un sistema turistico per tutti attraverso quanto di seguito riportato:*

## **- PRINCIPI GENERALI**

1. L'International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) approvata dall'OMS, riguardo al funzionamento e alla disabilità della persona, ha segnato il passaggio dal “modello medico” al modello bio-psico-sociale. Non solo, quindi, disabilità intesa come conseguenza di malattia ma anche come problema creato dalla società nei termini di una piena integrazione delle persone al suo interno. Conseguentemente la gestione del problema richiede azioni sociali e le modificazioni ambientali necessarie per la piena partecipazione delle persone con disabilità in tutte le aree della vita sociale.

2. E' necessario sostenere a tutti i livelli la promozione dei diritti e la partecipazione attiva dei cittadini alla programmazione degli interventi di interesse generale. A tale scopo questo documento recepisce i principi contenuti dalla Carta della Sussidiarietà, nella convinzione che “ la sussidiarietà realizza pienamente la libertà dei cittadini di agire in modo solidale per il miglioramento della vita di tutti, nel rispetto dei principi di uguaglianza e di legalità. Essa costruisce un sistema di alleanze per l'interesse generale fra cittadini, le imprese, la politica e l'amministrazione e non comporta per i soggetti pubblici la possibilità di sottrarsi ai loro compiti istituzionali”.

3. La persona con bisogni specifici è un cittadino ed un cliente e, come tutti, ha diritto a ricevere servizi adeguati e di qualità anche in campo turistico.

4. Riuscire a creare opportunità di turismo per tutti è possibile solo attraverso un'azione di sistema che veda coinvolte le amministrazioni pubbliche, le imprese pubbliche e private, il terzo settore e il privato sociale.

5. Il processo di crescita di un sistema di "accessibilità turistica per tutti" e quindi di programmazione a medio-lungo termine, passa attraverso il riconoscimento di un insieme di valori e di qualità a cui corrisponde un sistema di vincoli (norme, autoregolazione, certificazione) reso trasparente e condiviso. Questo rappresenta la condizione essenziale per potere sviluppare il sistema, dove l'accessibilità diventa nuova cultura piuttosto che mera appendice del processo.

6. In relazione al concetto di accessibilità si rileva, da un lato, l'importanza *delle qualità* al plurale e cioè delle varie componenti (informazione, servizi, attrezzature, itinerari...), dall'altro, la pluralità dei significati della qualità. Questi devono estendersi da una concezione prevalentemente applicata alla capacità prestazionale nei confronti di chi ha bisogni specifici (l'efficienza, la certificazione, le barriere) verso una qualità che ricomprenda l'insieme delle esigenze del territorio e del mercato.

Quando si parla di qualità al plurale ci si riferisce nello specifico a:

- la qualità delle infrastrutture e degli impianti turistici;
- la qualità del territorio ai fini della sua fruibilità;
- la qualità dei servizi
- la qualità nella professionalità degli operatori pubblici e privati del settore turistico;
- la qualità delle strutture ricettive
- la qualità delle informazioni;

La qualità dovrebbe così riguardare la fruibilità in senso ampio del

territorio.

Occorre valorizzare il livello della qualità dell'informazione sull'accessibilità e non solo l'abbattimento delle barriere architettoniche e comunicative.

7. E' importante sviluppare la qualità dell'accoglienza. In questa direzione, è determinante il fattore culturale quindi gestionale e organizzativo ancora prima che strutturale, cioè *il modo di porsi*.

8. L'accessibilità turistica di un luogo o di una struttura comportano un grado di integrazione sociale molto forte, dove la fruizione del "servizio" deve essere assicurata in un contesto di socialità molto ampio.

9. Il cliente con bisogni specifici impone una rivisitazione dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni offerte secondo i criteri dell'accessibilità e fruibilità. A tale scopo occorre identificare gli indicatori di valutazione e integrazione dei sistemi di *customer satisfaction*. Innescare un processo che soddisfi e dia certezze alla domanda di bisogni specifici, equivale quindi ad attivare un miglioramento del processo di qualificazione dell'accoglienza verso tutti gli altri. Tale aspetto dovrà interessare tutti i servizi, dai trasporti ai servizi alberghieri passando dalla fruibilità del territorio.

Ogni struttura e ogni servizio dovrebbero diventare garanti del diritto per tutti ad una vacanza.

10. I punti perno su cui costruire il sistema dovranno necessariamente essere:

- i servizi turistici inclusivi e, dove necessario, specializzati e su misura per una garanzia di qualità;

- la professionalità nell'accoglienza, per soddisfare le esigenze di tutti;
- l'attenzione e comprensione dei bisogni specifici, per offrire una gamma di soluzioni diverse;
- l'efficienza e la correttezza delle informazioni, per una completa trasparenza funzionale alla eventuale rispondenza delle strutture e dei servizi ai vari bisogni specifici;
- il coinvolgimento di tutto il sistema turistico (alberghi, ristoranti, siti archeologici, musei, monumenti storici ed artistici, parchi naturali, spiagge, etc.).

Occorre, inoltre, sensibilizzare e rendere accessibili gli altri servizi del sistema ospitale (trasporti, servizi pubblici, etc.) per facilitare ogni momento della vacanza.

11. La sicurezza strutturale, la sicurezza di lavoro, la sicurezza territoriale sono indispensabili all'accessibilità.

La sicurezza nelle strutture, per gli ospiti e per gli operatori, rappresenta una condizione preliminare di efficienza nella prestazione di servizi con un grado di complessità elevato. Essa può assumere un connotato di semplificazione e valorizzazione del prodotto se gestita all'interno di un processo di progressiva integrazione nel "sistema qualità".

12. L'accessibilità ha maggiore impatto in luoghi a forte identità e specializzazione. Nella clientela si rafforza sempre più l'esigenza di proposte personalizzate, vicine ai propri valori, connotate da elementi di rarità se non di unicità.

*I proponenti del Manifesto di Agrigento, la Regione Siciliana, la Provincia Regionale di Agrigento, il Comune di Agrigento, l'Ente Parco della Valle dei Templi, l'Azienda Autonoma Provinciale per l'Incremento Turistico di Agrigento, la Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap, l'Ente Bilaterale nazionale per l'Industria Turistica, l'Ente Bilaterale Nazionale per il Turismo, Il Consiglio Nazionale sulla Disabilità, il Touring Club Italiano, L'Agriturist - Confagricoltura, Il Coordinamento per i Diritti degli Handicappati nella regione siciliana, Cittadinanzattiva Sicilia, Legambiente, il WWF Italia, il Fondo per l'Ambiente Italiano, l'Associazione Italiana Fisioterapisti, l'ANCST Legacoop, la CISL Sicilia, l'Unione degli Industriali sez. Albergatori di Agrigento, l'ANGLAT Caltanissetta, l'Associazione Italiana Celiachia - Sicilia, l'Unione Italiana Ciechi di Agrigento, l'associazione Utile & Dolce, la CAPP cooperativa sociale, l'Associazione Si Può, condividendone i principi si impegnano a:*

- tener conto degli stessi in tutte le politiche, azioni e proposte che attueranno;*
- diffondere i principi del Manifesto di Agrigento in tutti i modi per mezzo di pubblicazioni, eventi e manifestazioni delle quali saranno promotori;*
- diffonderli tra i propri associati;*
- creare una rete con tutti gli attori coinvolti nel Manifesto al fine di rafforzarne gli effetti includendo ulteriormente quanti più soggetti possibili;*
- sensibilizzare le Istituzioni affinché indirizzino le politiche di governo verso la realizzazione dell'accessibilità globale, sollecitata e sostenuta dal Manifesto.*

*Approvato e sottoscritto*

*Agrigento, 6 dicembre 2004*