



**TAGUNG ZUM
BARRIERENFREIEN TOURISMUS UND
MOBILITÄT IN SÜDTIROL**
"Erfordernis für wenige oder eine Chance für alle?"

**CONVEGNO
IL TURISMO ACCESSIBILE E LA MOBILITA' IN
ALTO ADIGE**
"Un'esigenza di pochi o un'opportunità per tutti?"

Bozen, 11 April 2008

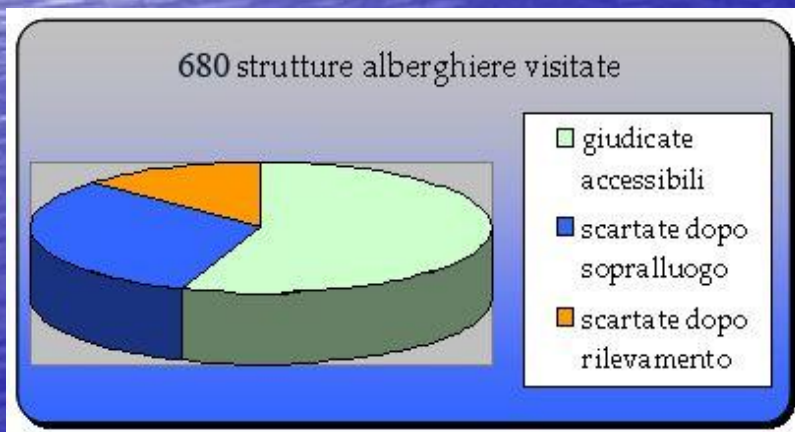
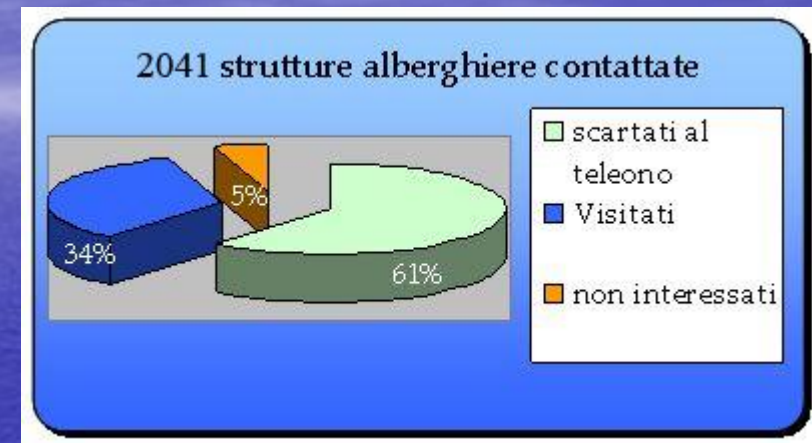
Bolzano 11 aprile 2008

EU.RAC



Werdegang – L'evoluzione

- 1995 Ausarbeitung des Rohkonzeptes
- 2002-2004 Realisierung der Internetseite www.hotel.bz.it dank der Finanzierung durch das ESF
- 2007 Erweiterung des Angebotes u. der Dienstleistungen
- 2008 Vorstellung der neuen Internetseite www.suedtirolfueralle.it



- 1995 Elaborazione del progetto
- 2002-2004 Realizzazione e presentazione del portale www.hotel.bz.it grazie al finanziamento da parte del FSE
- 2007 Ampliamento dell'offerta e dei Servizi
- 2008 Presentazione del nuovo portale www.altoadigepertutti.it

Touristen mit besonderen Bedürfnissen

Il cliente con bisogni speciali:

Dazu zählen nicht nur Menschen mit körperlicher oder geistiger Behinderung, sondern auch

Non si tratta solamente di persone con disabilità motoria, ma anche:

Chronisch erkrankte Menschen – **Persone con malattie croniche**

Übergewichtige Menschen – **Persone obese**

Kleinwüchsige u. großwüchsige Menschen – **Persone affette da nanismo e gigantismo**

Schwangere Frauen – **Donne in gravidanza**

Familien mit Kleinkindern – **Famiglie con bambini**

Personen mit vorübergehenden Unfallfolgen - **Persone con invalidità temporanee**

Personen mit postoperativen Beeinträchtigungen - **Persone con limitazioni postoperatorie**

Kleinere Kinder - **Neonati**

Senioren - **Anziani**

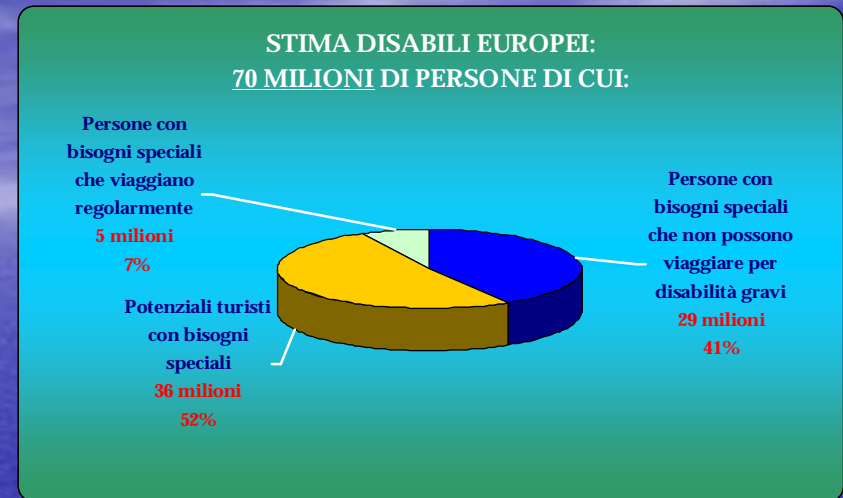
Es handelt sich hier nicht mehr um eine Nischenzielgruppe. All diese Kategorien stellen ein noch nicht erkanntes und unausgeschöpftes Kundenpotenzial dar, welches sich Südtirol zu nutze machen sollte.

Non si parla più di un turismo di nicchia. Queste categorie costituiscono un target dalle potenzialità non ancora riconosciute dagli operatori del settore.

Das Kundenpotenzial

Europa:

60 - 80 Millionen Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, davon sind 36 Millionen am barrierefreien Tourismus interessiert. Insgesamt reisen aber nur rund 6 Millionen. Dies bedeutet ein europaweites noch zu erschließendes Potenzial von rund 30 Millionen Menschen mit Beeinträchtigungen.



Deutschland, Österreich und Italien:

Wenn man bedenkt, dass der Hauptanteil der Gäste in Südtirol aus dem deutschsprachigen Raum und Italien stammt, so ergibt sich ein geschätztes Potential von rund 19.780.000 Kunden.

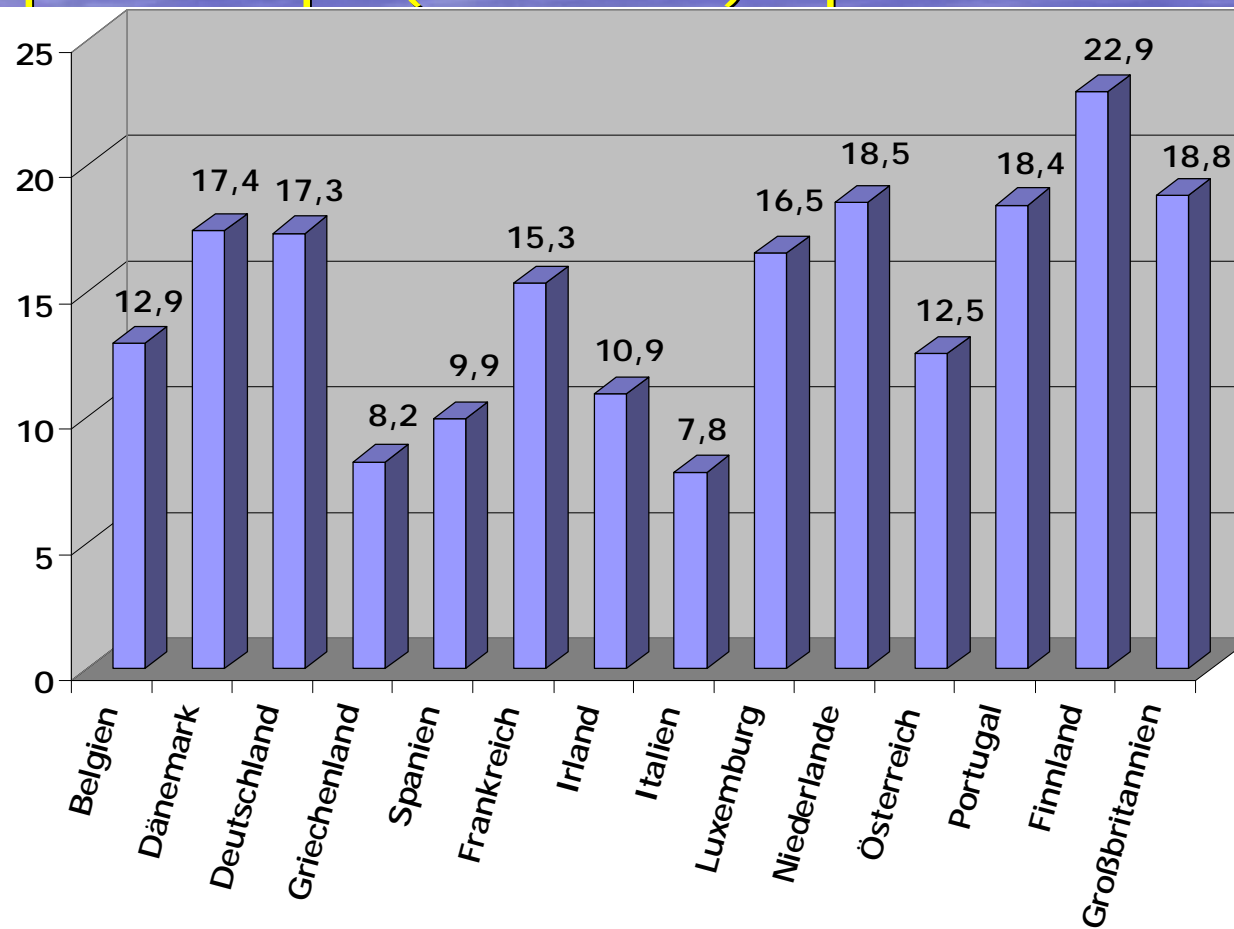
Südtirol:

Auch die lokale Bevölkerung spielt eine nicht zu unterschätzende Rolle. In Südtirol gibt es offiziell rund 35.000 Menschen mit Behinderungen, die ebenso barrierefreie Angebote nutzen können.

Das Potenzial erhöht sich noch um ein Vielfaches, wenn man bedenkt, dass Menschen mit Beeinträchtigung selten alleine verreisen, sondern in Begleitung und allgemein dazu tendieren länger zu verreisen.

Anteil der Menschen mit Behinderung an der Gesamtbevölkerung in verschiedenen europäischen Ländern (Alter 16 – 64 Jahre) in %

Numero di persone disabili sul totale della popolazione in diversi paesi europei (età 16 – 64) espressa in %



Quelle: Europäische Kommission (2001 b), Disability and social Participation in Europe, Brüssel

Zugänge - Visite www.hotel.bz.it



- 140.000 Zugriffe im Jahr seit 2003
- 41.813 einmalige Besucher im Jahr
- Über 2.100 direkte Informationsanfragen über Email und Telefon im Jahr

- 140.000 visite annuali a partire dal 2003
- 41.813 visitatori unici all'anno
- Oltre 2.100 richieste di informazioni via mail e/o telefono all'anno



Die touristische Servicekette

La catena dei servizi

Barrierefreiheit bezieht sich auf alle Etappen der Reise und ihre Vorbereitung. Einzelne barrierefreie Angebote sind zwar vorhanden, aber es fehlt eine geschlossene Servicekette, die alle Faktoren berücksichtigt.

Einer der größten Defizite besteht sicherlich im ersten Glied der Kette, der **Informationskette**.

Menschen mit Beeinträchtigungen benötigen schon vor der Abreise auf ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnittene Informationen.

Il fattore accessibilità va considerato dalla pianificazione di una vacanza al soggiorno, alla fruizione dell'offerta turistica nella sua globalità.

Presenza di una rete di servizi che rendano appetibile l'offerta turistica.

Realizzazione di un Servizio capace di dare le informazioni richieste

Fornire informazioni precise e circostanziate già in fase di pianificazione di un viaggio

Die touristische Servicekette

La catena dei servizi

Vorbereitung,
Information und
Buchung
Pianificazione,
informazioni e
prenotazione

Anreise
Arrivo

Abreise
Partenza

Ausflug und
Shopping
Gite e
shopping

Ankommen und
Orientieren
Orientamento e
informazioni

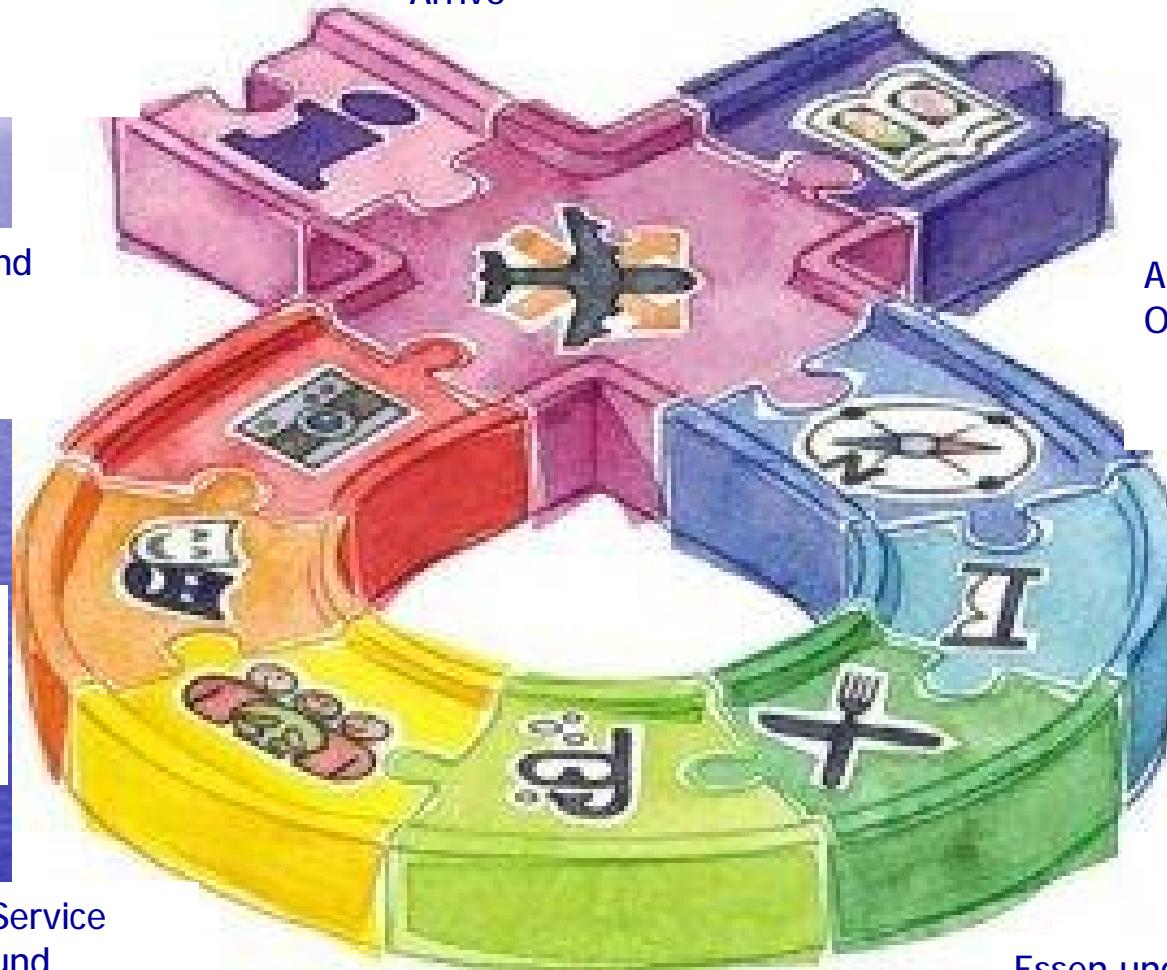
Unterhaltung
und Kultur
Eventi culturali
intrattenimento

Wohnen und
Schlafen
Pernottamento

Service
und
Assistenz
Servizi e
assistenza

Freizeit und Sport
Sport e tempo libero

Essen und Trinken
Mangiare e bere



Barrierefreier Tourismus

Turismo accessibile

Barrierefreier Tourismus beinhaltet alle Maßnahmen, dass auch Menschen mit Beeinträchtigungen selbstständig und selbstbestimmt reisen können und die touristischen Angebote eines Landes ohne Einschränkungen nutzen können.

Er ist aber auch ein imagebildender Faktor. Ein derartiges Profil kann für das Tourismusland Südtirol nur vom Vorteil sein.

Turismo accessibile comprende tutte quelle strutture, di cui possono usufruire autonomamente anche le persone con limitazioni motorie e tutte le offerte turistiche che possono essere utilizzate senza limitazioni. Ma è anche un fattore di immagine, che potrebbe venire sfruttato da una Provincia come l'Alto Adige

Ziele für die nächsten Jahren

Obiettivi per il futuro

- Nutzbarmachung für Menschen mit besonderen Bedürfnissen einer Reihe von Attraktionen, Kultur- und Tourismusangeboten in Südtirol durch die Bereitstellung präziser Informationen über die vorhandenen Einrichtungen und Dienstleistungen;
- Sensibilisierung und Einbindung der einzelnen Gemeinden auf Landesebene;
- Realisierung eines Informationsschalters für Gäste und Einwohner mit besonderen Bedürfnissen;
- rendere fruibile alle persone con bisogni speciali il patrimonio di attrazione, cultura, e di offerta turistica della nostra Provincia in un'ottica di effettiva e crescente Qualità dei servizi resi disponibili ai cittadini residenti e agli ospiti;
- coinvolgere i singoli Comuni della nostra Provincia ad attrezzarsi per tempo
- realizzare uno sportello informativo che fornisca ai turisti e ai residenti con bisogni speciali le informazioni essenziali e affidabili