



INSIGHT⁺

IMPULSI PER UN TURISMO SVIZZERO DI SUCCESSO

TEMA DI FONDO

**OFFERTE TURISTICHE
ACCESSIBILI**



TEMA TRASVERSALE

**LA SOSTENIBILITÀ AL CENTRO
DELLA STRATEGIA TURISTICA
DELLA CONFEDERAZIONE**

2-3

MOBILITÀ

**SCOPRIRE LE MONTAGNE
IN SEDIA A ROTELLE**

5

LUOGHI APERTI A TUTTI

**UN'APPLICAZIONE PER
INFORMARE
SULL'ACCESSIBILITÀ**

7-8

TEMA TRASVERSALE

LA SOSTENIBILITÀ AL CENTRO DELLA STRATEGIA TURISTICA DELLA CONFEDERAZIONE

La SECO promuove un turismo rispettoso dell'ambiente e delle persone. Presentazione di varie misure volte a concretizzare i 17 obiettivi per lo sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite.

Mireille Corger-Lattion, SECO

La sostenibilità è una componente essenziale del turismo. In Svizzera, i paesaggi incontaminati e la qualità del tessuto architettonico contribuiscono significativamente all'attrattività del nostro Paese in quanto meta turistica. Paesaggi naturali e rurali rimasti intatti, città e luoghi ricchi di storia, siti e musei di immenso valore, nonché una grande diversità culturale sostenuta da tradizioni ancora in uso, sono un bene prezioso per il turismo svizzero e ne rappresentano le condizioni quadro fondamentali. Preservare e consolidare il loro valore aggiunto nel tempo è un compito complesso che presuppone una stretta collaborazione tra la Politica del turismo e altre politiche di settore. A questo proposito, la SECO svolge attività di coordinamento e cooperazione insieme agli enti che se ne occupano in prima istanza, ossia l'Ufficio federale dell'ambiente e l'Ufficio federale della cultura.

UNO STIMOLO ALL'AZIONE

Nella strategia turistica della Confederazione, la sostenibilità, in quanto stimolo all'azione, è un tema trasversale che riguarda tutti gli obiettivi, campi d'azione, attività e strumenti di promozione della Politica del turismo. Nel periodo 2020-2021 sarà realizzato un bilancio che andrà a valutare il rispetto degli obiettivi per lo sviluppo sostenibile. Inoltre, dovrà permettere di fare il punto sulla situazione del turismo svizzero in materia di sviluppo sostenibile, e di determinare

IMMAGINE DI COPERTINA

La carrozzella JST-Mountain Drive permette di affrontare anche i sentieri accidentati.

Fonte: Dominik Tæuber



La conservazione dei paesaggi naturali, come qui nella Jungfrau, è importante per l'attrattività del Paese come meta turistica.

di quali obiettivi e di quali misure avrà bisogno la Politica del turismo svizzera a partire dal 2022. Per realizzare questi lavori, la SECO ha incaricato l'Istituto di economia turistica (ITW) della Scuola

LE PARI OPPORTUNITÀ SONO UNO DEI TRE PUNTI CARDINE DELLA STRATEGIA PER UNO SVILUPPO SOSTENIBILE DELLA CONFEDERAZIONE.

universitaria professionale di Lucerna, di elaborare una perizia esterna. Al fine di ottenere una visione più ampia, è stato costituito inoltre un gruppo di accompagnamento formato da rappresentanti delle associazioni turistiche nazionali, degli uffici federali, dei Cantoni, di Svizzera Turismo e della Società svizzera di credito alberghiero.

L'Agenda 2030 e i 17 obiettivi delle Nazioni Unite costituiscono per tutti i Paesi il punto di riferimento in materia di sviluppo sostenibile. La Svizzera s'impegna a mettere in atto tale programma a livello nazionale e internazionale. Trattandosi di un settore trasversale che tocca sia l'ambito economico che quello sociale, il turismo può contribuire in maniera importante alla realizzazione di tali obiettivi.

DIALOGO SDG

Al fine di riconoscere maggiore importanza alla sostenibilità e di rendere gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile (in inglese, «Sustainable Development Goals», SDG) sempre più rilevanti per l'industria del turismo, la SECO ha avviato il Dialogo SDG. La piattaforma ha l'obiettivo di contribuire in modo più mirato ed efficace alla realizzazione di tali obiettivi, grazie a uno scambio di conoscenze ed esperienze incentrato sulla pratica.



1
Povertà zero



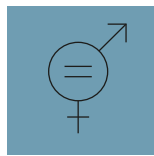
2
Fame zero



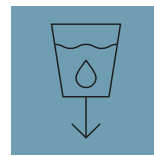
3
Salute e benessere



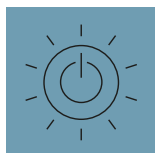
4
Istruzione di qualità



5
Uguaglianza di genere



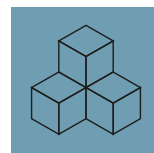
6
Acqua pulita e igiene



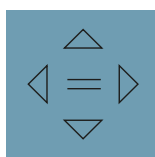
7
Energia pulita
e accessibile



8
Lavoro dignitoso
e crescita economica



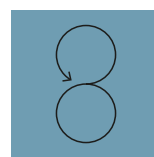
9
Industria, innovazione
e infrastrutture



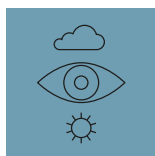
10
Ridurre le disuguaglianze



11
Città e comunità sostenibili



12
Consumo e produzione responsabili



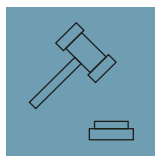
13
Agire per il clima



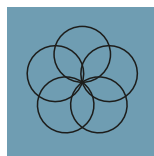
14
La vita sott'acqua



15
La vita sulla terra



16
Pace, giustizia e istituzioni forti



17
Partnership per gli obiettivi

Il «Dialogo per lo sviluppo sostenibile nel turismo svizzero» è gestito da un consorzio composto dalla Federazione svizzera del turismo, dalla Fondazione svizzera per la cooperazione tecnica Swisscontact, dalla fondazione myclimate, dalla Federazione svizzera di viaggi, dalla Scuola universitaria professionale dei Grigioni, dalla Rete dei parchi svizzeri, dall'impresa di consulenza Ecos e dall'agenzia gutundgut.

Per quanto riguarda la SECO, i lavori sono supervisionati, congiuntamente e per un periodo di due anni (2020-2021), dai settori Politica del turismo e Promozione commerciale della Cooperazione e dello sviluppo economici.

PROMOZIONE DEL TURISMO ACCESSIBILE

Sono in corso i lavori per la Strategia per uno sviluppo sostenibile 2030

della Confederazione. Uno dei suoi tre punti cardine è rappresentato dalle pari opportunità. Si tratta di un aspetto centrale della dimensione sociale della sostenibilità. Nel settore del turismo, un numero sempre maggiore di offerte tiene conto delle esigenze specifiche dei viaggiatori in fatto di mobilità e accessibilità. Ciò permette ai turisti con disabilità di svolgere le proprie vacanze in maniera più indipendente, e di usufruire di servizi e ambienti adatti alle loro necessità. Sostenendo simili offerte, Innotour promuove il turismo accessibile che diventa quindi anche sostenibile a livello sociale. La presente edizione di Insight riporta tre esempi.



«IL TURISMO PUÒ CONTRIBUIRE IN MANIERA IMPORTANTE ALLA REALIZZAZIONE DEI 17 OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE.»

Mireille Corger-Lattion
Vice responsabile del programma
Innotour

WALK THE TALK

TURISMO VERDE: UNA QUESTIONE DI IMPORTANZA CRUCIALE PER LA SVIZZERA

Gli operatori turistici hanno opinioni divergenti: è meglio prendere la direzione dell'ecologia o lasciare che la sostenibilità rimanga un mercato di nicchia? Innotour ha organizzato un evento per aiutarli nella loro scelta.



Circa 40 professionisti legati a località turistiche, all'industria alberghiera, a ONG, al mondo accademico o all'amministrazione pubblica hanno partecipato alla quinta edizione di «Walk the talk».

Blandine Guignier,
giornalista Insight

«Parliamo di sostenibilità ecologica per i fornitori di servizi turistici svizzeri: è fondamentale o è un semplice 'nice to have'?» Ecco la domanda posta in apertura della quinta edizione di «Walk the talk», evento organizzato da Innotour lo scorso 31 agosto presso il Museum für Gestaltung di Zurigo. Il moderatore, nonché ex direttore di Svizzera Turismo, Jürg Schmid, ha ricordato così l'importanza che il tema dell'ecologia riveste per il settore: «Per il 60% dei viaggiatori, la natura è il motivo principale di un soggiorno in Svizzera. La sua tutela è quindi fondamentale per il turismo elvetico». Inoltre, gli «ecoturisti» (che sono particolarmente attenti al loro impatto ambientale) rappresentano l'8% della clientela che soggiorna nel Paese e si dimostrano statisticamente più disposti a rilasciare consigli di viaggio.

Durante l'evento sono stati anche presentati tre progetti concreti di turismo sostenibile. Il presidente di «AM PRO SNOW», Daniel Lüscher, ha spiegato come MYBLUEPLANET, la sua fondazione, con sede a Winterthur, ha investito affinché le località sciistiche possano raggiungere obiettivi ecologici concreti (Insight n° 18). Martina Stadler, direttrice dell'ente grigionese Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG ha parlato invece della pubblicazione di un manuale di sostenibilità per le destinazioni turistiche (Insight n° 24).

Basil Gantenbein, responsabile di progetto presso la fondazione myclimate, ha illustrato nei dettagli l'iniziativa «Cause We Care» (Insight n° 18) grazie alla quale le imprese turistiche propongono ai propri clienti la compensazione delle emissioni

di CO₂: un viaggiatore che desideri prenotare una camera d'albergo potrà avere la possibilità di pagare un supplemento, che verrà in seguito utilizzato dall'albergatore per finanziare progetti sostenibili, come interventi di isolamento termico.

EMULAZIONE

L'evento ha permesso di trarre diversi insegnamenti. Tra i circa 40 partecipanti, un albergatore ha sottolineato ad esempio che l'impegno per la sostenibilità permetterebbe di rinforzare la motivazione dei collaboratori, contribuendo così a migliorare non solo la qualità del servizio ma anche i commenti positivi dei clienti e i ricavi. Per diversi relatori è inoltre essenziale creare dei modelli relativi ai progetti di turismo sostenibile per far sì che il settore svizzero non si lasci sfuggire opportunità di crescita interessanti.

Sono stati affrontati inoltre tre aspetti cruciali in materia di comunicazione. La clientela accetta più volentieri di pagare una compensazione per le emissioni di CO₂ se tale opzione è già contenuta nel modulo di prenotazione. «L'opt-out supera l'opt-in», riassume Basil Gantenbein. È altresì necessario lanciare più messaggi positivi, tralasciando i discorsi che suscitano di colpa. «AM PRO SNOW» ad esempio organizza una festa ogni volta che una stazione sciistica porta a termine un progetto che riguarda l'energia pulita. Infine, la sfida principale consiste nel convincere i clienti, di passare dalle parole ai fatti, proponendo loro una maggiore varietà di offerte sostenibili.

Le otto lezioni da scoprire in video sul sito:
www.seco.admin.ch/innotour, nella sezione «Transfer-Workshop / 2020»

MOBILITÀ

SCOPRIRE LE MONTAGNE IN SEDIA A ROTELLE

Speciali carrozzelle a noleggio consentono alle persone a mobilità ridotta di godere delle offerte per il tempo libero su terreni altrimenti inaccessibili.

Thomas Erne, direttore della Fondazione Cerebral

Per le persone con disabilità fisiche fare una gita fuori dalle strade asfaltate e scoprire da vicino le montagne svizzere è rimasto a lungo un sogno irrealizzabile. Infatti, dal momento che era praticamente impossibile arrivare in montagna in carrozzella, le escursioni in famiglia terminavano agli impianti di risalita. Grazie alla sedia a rotelle da sterrato JST-Mountain Drive la situazione è radicalmente cambiata. Questo mezzo innovativo permette di affrontare senza problemi non solo i sentieri escursionistici accidentati ma anche le salite più ripide. Grazie a un potente motore elettrico, la Mountain Drive è adatta anche a persone che non hanno abbastanza forza nelle braccia per spingere le ruote della carrozzella. Per i soggetti portatori di handicap fisici che non sono in grado di manovrare autonomamente una Mountain Drive, esistono inoltre modelli tele-

comandati, che permettono a un altro escursionista di guidare comodamente la sedia a rotelle a distanza.

GRANDE SUCCESSO

Nel 2017, grazie all'impegno della Fondazione Cerebral, sono state messe in servizio per la prima volta, sullo Stockhorn, nell'Oberland bernese, quattro sedie a rotelle da sterrato per escursioni in montagna.

LA FONDAZIONE CEREBRAL INTENDE CREARE NEI PROSSIMI ANNI UNA RETE NAZIONALE.

Le carrozzelle sono state apprezzate a tal punto (più di 120 noleggi durante la stagione estiva 2019) che la Fondazione Cerebral ha deciso di ampliare ulteriormente l'offerta e di rendere disponibile questa possibilità anche in altre regioni di montagna. Le carrozzelle vengono prodotte da JST Multidrive, azienda con sede a Erlenbach, nell'Oberland ber-

nese e, al momento, possono essere prese a noleggio anche a Triesenberg-Malbun, Arosa, Scuol in Bassa Engadina, nel Museo all'aria aperta di Ballenberg, a Bellwald e nel villaggio vacanze Reka a Follonica (Italia).

La Mountain Drive va incontro a un grande bisogno da parte delle famiglie interessate. Per loro, avere a disposizione una sedia a rotelle da sterrato significa poter organizzare il proprio tempo libero in maniera del tutto nuova. Per questo la Fondazione Cerebral intende creare nei prossimi anni una rete nazionale di noleggio. Grazie al sostegno di Innoutour, in un futuro prossimo potranno essere aggiunte 20 nuove destinazioni turistiche e offerte per il tempo libero. In questo modo saranno sempre di più le persone a mobilità ridotta ad avere la possibilità di godersi tutte le bellezze naturali della montagna senza alcuna limitazione.



PANORAMA

Punti forti

Il sistema di noleggio delle sedie a rotelle permette alle persone a mobilità ridotta di godere da vicino del paesaggio naturale svizzero in tutta la sua bellezza, senza dover affrontare grandi investimenti.

Contatti

Fondazione Cerebral
031 308 15 15
thomas.erne@cerebral.ch
www.cerebral.ch

Le sedie a rotelle da sterrato Mountain Drive sono state noleggate più di 120 volte durante la stagione estiva 2019.

ACCESSIBILITÀ

OFFERTE TURISTICHE INCLUSIVE

Un nuovo progetto mira a creare in varie destinazioni turistiche nuove esperienze per persone con disabilità. Prerequisito indispensabile: un censimento coordinato e unitario dell'accessibilità delle infrastrutture e dei percorsi turistici.

Susanne Gäumann, direttrice della
Fondazione Claire & George

Con il progetto «Accessibilità nelle destinazioni», che coinvolge sei località turistiche, la Fondazione Claire & George mira a sviluppare, raggruppare e commercializzare pacchetti di offerte accessibili. Tra le destinazioni interessate rientrano: Bienne Seeland, Interlaken, Davos Klosters, Ascona-Locarno e Vaud Tourisme, con le regioni pilota di Morges e Pays-d'Enhaut. Il progetto, di durata triennale, prevede quattro fasi: l'analisi della situazione attuale e degli obiettivi da raggiungere, lo sviluppo di offerte e di pacchetti, la loro commercializzazione ottimale e la pubblicazione di un documento di marketing con linee guida per far conoscere le esperienze maturate ad altre regioni turistiche.

I nuovi pacchetti di offerte permetteranno alle persone disabili o con limitazioni dovute all'età di fare nuove esperienze. Tra i partner più importanti coinvolti nell'attuazione del progetto rientrano la Fondazione Cerebral, l'associazione privata Spitex Verband e l'azienda Active Integration. Le offerte vengono sviluppate e testate in collaborazione con gli esperti rappresentanti del gruppo target.

LA SFIDA DEI «PERCORSI»

Le destinazioni turistiche partecipanti differiscono tra loro in termini di posizionamento turistico e di sviluppo dell'accessibilità. Inoltre esse sono coinvolte in vari altri progetti riguardanti lo stesso tema. È quindi importante vagliare i diversi approcci e sfruttare le sinergie invece di creare doppioni – soprattutto quando si tratta dell'accessibilità delle infrastrutture turistiche (negli alberghi, ristoranti, impianti di risalita, ecc.). L'obiettivo principale è quello di delegare la rac-



Grazie al progetto «Accessibilità nelle destinazioni», sei località turistiche permetteranno alle persone disabili o con limitazioni dovute all'età di fare nuove esperienze.

colta dei dati agli attori che continueranno a occuparsene anche a progetto concluso.

A costituire una sfida è in particolare il tema dei «percorsi», che hanno un peso importante nei pacchetti di offerte giornaliere. I percorsi di trasferimento e pedonali oppure i sentieri di montagna rappresentano i punti in comune tra i singoli moduli dell'offerta. Tuttavia, non esiste ancora un censimento unitario né una segnalazione armonizzata dei vari percorsi. A questo proposito si manifesta una necessità di azione e di cooperazione, che si spinge al di là del progetto in sé.

Al momento il progetto si trova nella prima fase. Situazione attuale e obiettivi da raggiungere sono già stati analizzati. Il coordinamento relativo alla rilevazione delle infrastrutture prive di barriere architettoniche è già stato predisposto. Sono in corso i primi lavori per

pacchetti di offerte sviluppate in base a linee guida specifiche. Sono inoltre in corso di elaborazione e di discussione, nei gruppi di progetto, le basi decisionali per la procedura relativa ai «percorsi». Innotur e altri partner sostengono il progetto con un contributo finanziario.

PANORAMA

Punti forti

L'obiettivo è quello di arricchire ogni destinazione partecipante con la possibilità di nuove esperienze per le persone con disabilità e gli anziani con mobilità ridotta.

Contatti

Fondazione Claire & George
031 301 55 65
sg@claireundgeorge.ch
www.claireundgeorge.ch

LUOGHI APERTI A TUTTI

UN'APPLICAZIONE PER INFORMARE SULL'ACCESSIBILITÀ

L'iniziativa OK:GO permette agli operatori turistici di rendere disponibili al pubblico informazioni sull'accessibilità della propria offerta. Un aiuto prezioso, soprattutto per le persone con disabilità, gli anziani e le famiglie.

Julia Vielle, associazione Svizzera senza ostacoli

Per una parte della popolazione, un paio di gradini all'entrata di un ristorante, la porta di una camera d'albergo troppo stretta o la mancanza di un ascensore possono rappresentare ostacoli considerevoli. È dunque importante che chiunque possa trovare online le informazioni sull'accessibilità indispensabili per programmare il proprio viaggio e decidere se un luogo è accessibile o meno rispetto alle proprie esigenze. Fornire questi dati è la missione principale che si è prefissata l'associazione Svizzera senza ostacoli, attraverso la sua iniziativa OK:GO. Le persone con disabilità, gli anziani e le famiglie con bambini piccoli potranno così beneficiare di una maggiore autonomia e organizzare più facilmente le proprie vacanze.

Per mettere in atto l'iniziativa, Svizzera senza ostacoli, composta da diciotto organizzazioni nell'ambito del turismo e delle disabilità, collabora con l'associazione AccessibilityGuide. Quest'ultima ha sviluppato l'applicazione ginto, che permette di inserire e consultare le informazioni sull'accessibilità delle diverse destinazioni. Il finanziamento allo sviluppo di questa app è stato possibile grazie al sostegno di Innotour e dell'Ufficio federale per le pari opportunità delle persone con disabilità.

IMMISSIONE DEI DATI DA PARTE DEGLI OPERATORI

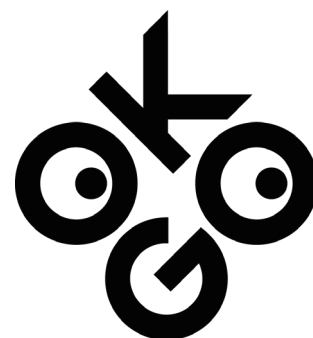
L'applicazione ginto è rivolta agli operatori del turismo che possono creare un account specifico per la loro impresa e inserirvi tutte le informazioni sull'accessibilità della propria offerta. L'app permette loro di registrare i dati corrispondenti a determinate parti di uno stabilimento. Ad esempio, un albergatore può selezionare nel suo

account ginto i vari spazi che compongono il suo hotel come la reception, le camere, il ristorante, la spa, ecc. In seguito, può aggiungere i criteri di accessibilità per ciascuno di tali spazi (altezza del bancone della reception, presenza di una soglia per accedere alle camere o spazio disponibile fra i tavoli del ristorante). L'albergatore ha poi la possibilità di aggiungere il logo OK:GO sul proprio sito Internet e inserire un link html che rimanda alla pagina web dell'applicazione ginto, che riporta tutte le informazioni inserite in precedenza. In questo modo, qualsiasi persona con disabilità può consultare i dati sull'accessibilità disponibili sul sito Internet di una destinazione turistica, nello stesso modo in cui andrebbe a ricercare l'indirizzo e orari gli d'apertura.

Per il momento OK:GO si concentra sulle esigenze delle persone con disabilità motorie. Tuttavia, i criteri di accessibilità verranno probabilmente estesi anche alle persone con disabilità visive e uditive.

INFORMAZIONI DI QUALITÀ SENZA GIUDIZI DI PARTE

Per garantire la qualità delle informazioni sull'accessibilità fornite, sono previste alcune misure: gli operatori devono inserire su ginto un certo numero di criteri obbligatori. Inoltre, essi vengono a loro volta informati quando i dati sull'accessibilità della loro offerta vengono modificati da un utente di ginto. L'applicazione funziona infatti secondo una modalità partecipativa (principio del «crowdsourcing»), che permette a ogni utente di modificare o aggiornare un luogo inserito in precedenza. In tal modo le informazioni saranno sempre aggiornate e verificate.



La diffusione di dati riguardanti l'accessibilità è la missione principale dell'iniziativa OK:GO.

UN ALBERGATORE PUÒ SELEZIONARE NELL'APP GINTO I VARI SPAZI CHE COMPONGONO IL SUO HOTEL.

L'aspetto interessante dell'iniziativa OK:GO risiede nel fatto che le informazioni sono libere da giudizi di parte. La dichiarazione delle informazioni sull'accessibilità via ginto non porta a una categorizzazione dell'offerta in «accessibile / in parte accessibile / non accessibile». Ciò rappresenta un vantaggio per le destinazioni che non sono del tutto accessibili a persone con disabilità, ma che lo diventano ad esempio se esse sono accompagnate e ricevono aiuto. Le organizzazioni di gestione della destinazione turistica (DMO) potranno beneficiare di tutte le informazioni raccolte sulla piattaforma ginto e metterle a disposizione dei loro clienti sul proprio sito Internet.



Le persone con disabilità, gli anziani e le famiglie con bambini piccoli potranno beneficiare di una maggiore autonomia e organizzare più facilmente le proprie vacanze.

OGNI IMPRESA DEL SETTORE TURISTICO PUÒ PARTECIPARE ALL'INIZIATIVA OK:GO.

UNA TRENTINA DI PARTNER

OK:GO si trova attualmente nella fase di acquisizione di partner turistici. Ogni impresa del settore può aderire a questa iniziativa: alberghi, ristoranti, appartamenti vacanze, campeggi, musei, impianti di risalita, compagnie di navigazione, ecc. Una trentina di partner turistici partecipano già al progetto. Seguirà poi una fase di comunicazione rivolta alle persone con disabilità e agli anziani, in modo da fare conoscere loro l'iniziativa.

Un'altra sfida per OK:GO sarà quella di raccogliere e coordinare i vari sistemi di informazione sull'accessibilità già in uso. Saranno ad esempio importati nell'applicazione ginto i dati relativi all'accessibilità di Pro Infirmis, raccolti nell'ambito di audit esterni.

PANORAMA

Punti forti

Con la sua iniziativa OK:GO l'associazione Svizzera senza ostacoli desidera sensibilizzare il settore del turismo all'accessibilità e permettergli di accedere a un mercato di grande potenziale. L'iniziativa consente alle imprese turistiche di mettere in luce la loro responsabilità sociale e di contribuire alla creazione di un turismo sostenibile.

Contatti

Iniziativa OK:GO
Associazione Svizzera senza ostacoli
Julia Vielle, coordinatrice del progetto
044 461 14 82
julia.vielle@ok-go.org
www.ok-go.org

ALTRI IMPULSI: TUTTI I PROGETTI INNOTOUR SI TROVANO SUL SITO www.seco.admin.ch/innotour



Contatti

Christoph Schlumpf
Responsabile del programma Innotour
christoph.schlumpf@seco.admin.ch
058 462 27 15



Contatti

Mireille Corger-Lattion
Vice responsabile del programma Innotour
mireille.corger@seco.admin.ch
058 463 40 21

Indirizzo

Segreteria di Stato dell'economia SECO
Politica del turismo, Innotour
Holzikofenweg 36
3003 Berna