

# BOLLETTINO ENIT

## Focus Accessibilità

A cura di

# Ufficio Studi

# ENIT - AGENZIA NAZIONALE DEL TURISMO



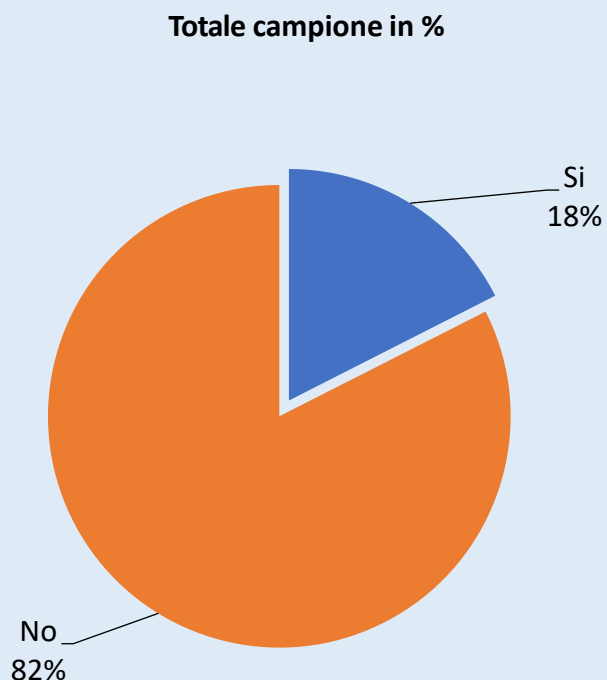
AGENZIA  
NAZIONALE  
TURISMO

# Le strutture turistiche e l'accoglienza di clienti con esigenze speciali

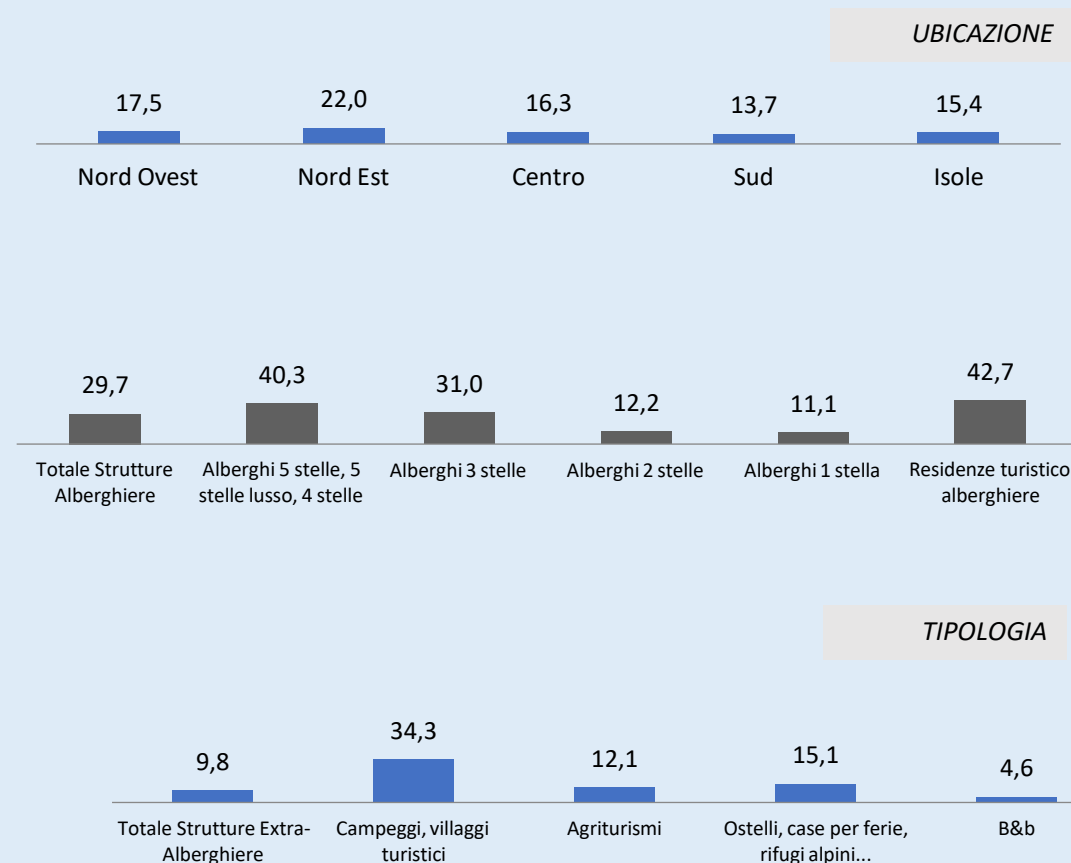
# Le strutture che nei mesi estivi hanno ospitato clientela con disabilità

QUARTA  
WAVE

**Durante il periodo estivo la sua struttura ha ospitato clientela con disabilità?**



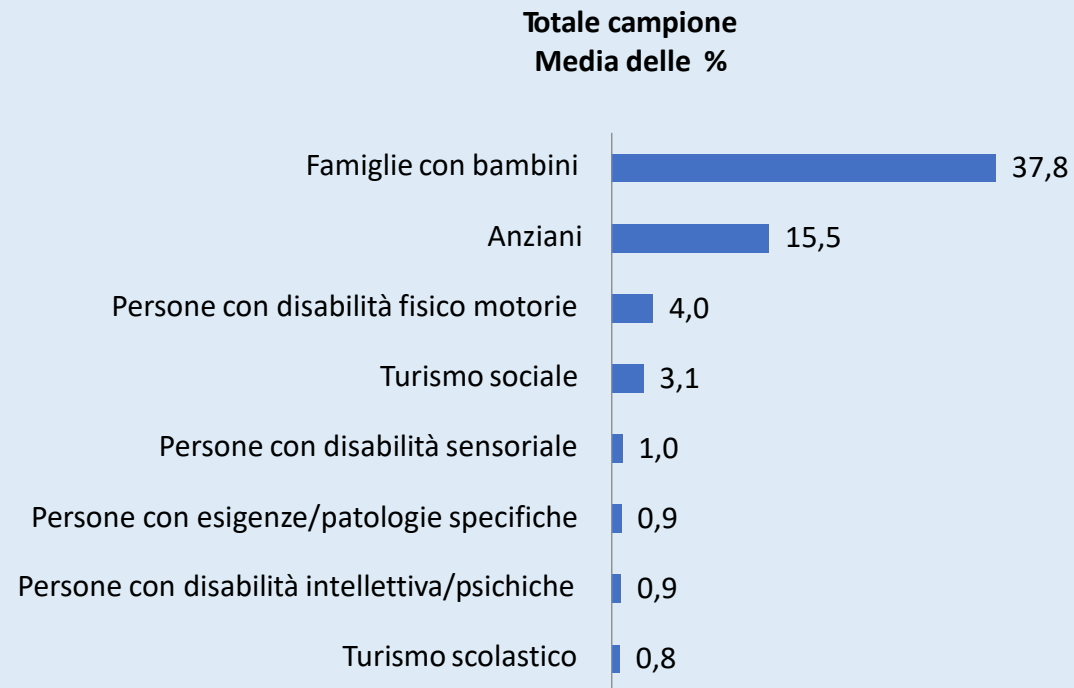
**Ha ospitato clientela con disabilità in %**



Base: strutture aperte che hanno avuto clienti nei mesi di Luglio e/o Agosto

# Le strutture turistiche e la capacità di accogliere clientela con esigenze speciali/1

*Nel periodo estivo 2021, facendo pari a 100 il totale della sua clientela, qual è stata la percentuale di...*

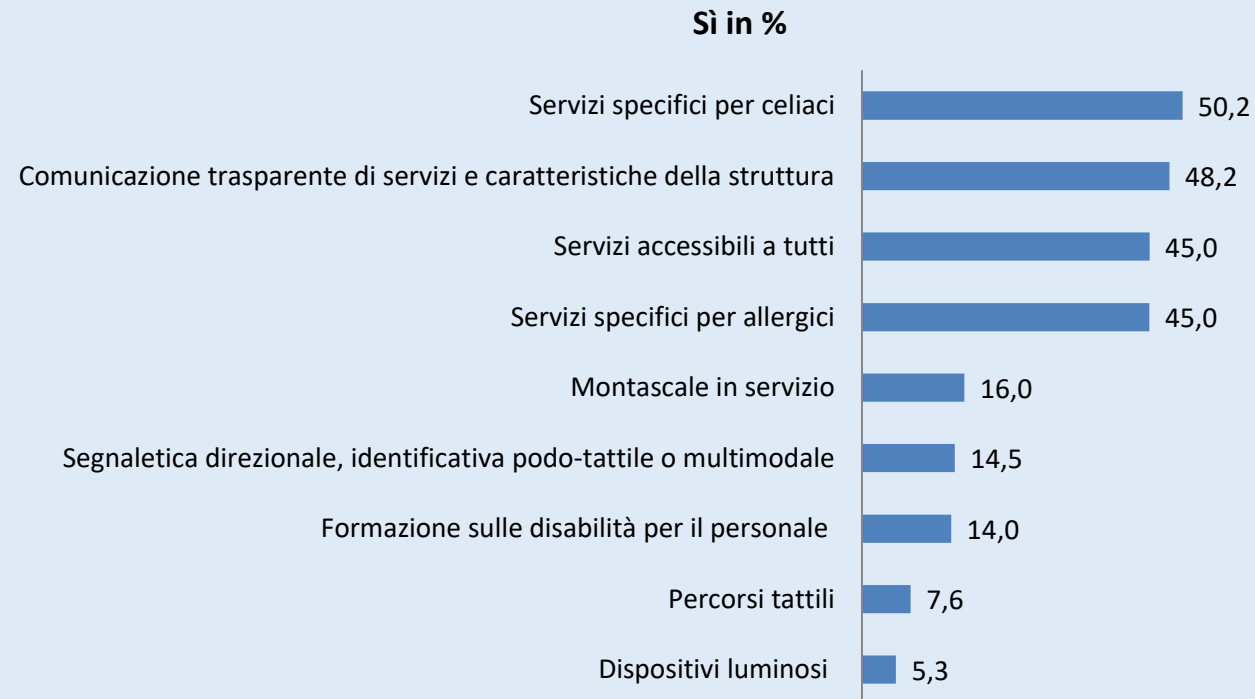


*Base: strutture aperte che hanno avuto clienti nei mesi di Luglio e/o Agosto*

# Le strutture turistiche e la capacità di accogliere clientela con esigenze speciali/2

QUARTA  
WAVE

***In generale la sua struttura è attrezzata per offrire ...?***



*Base: : strutture aperte o che stanno per riaprire o che non hanno chiuso in maniera definitiva  
Domanda a risposta multipla*

# Accoglienza di clienti con esigenze speciali

---

- **E' risultata pari al 18% la quota di strutture che nel periodo estivo ha ospitato persone con esigenze speciali. Si tratta di strutture alberghiere più che extra alberghiere e ubicate al nord più che nel resto della penisola.**
- **Questa estate le strutture intervistate hanno accolto famiglie con bambini nel 37,5% dei casi e anziani nel 15,5%, mentre quote intorno al 5% persone con vario tipo di disabilità. Inoltre, in media un 3% circa della clientela del campione può essere raccolto sotto l'etichetta di «turismo sociale».**
- **Indagando la capacità di rispondere alle esigenze speciali della clientela, poco meno della metà delle strutture intervistate garantisce ad oggi servizi specifici per celiaci, per allergici e soprattutto dichiara il proprio impegno per rendere accessibili i propri servizi e offrire una comunicazione trasparente relativamente a caratteristiche e servizi offerti dalla struttura.**

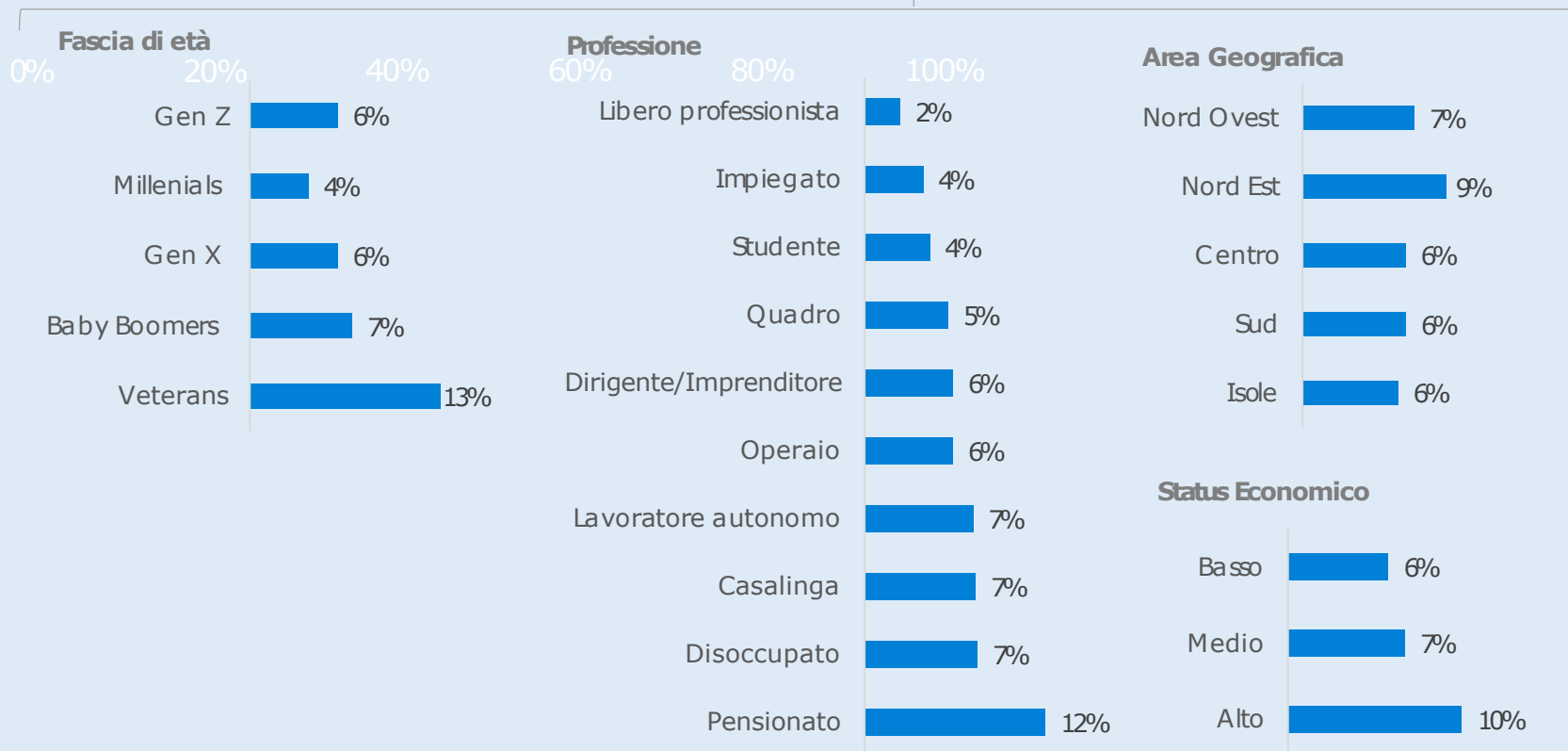
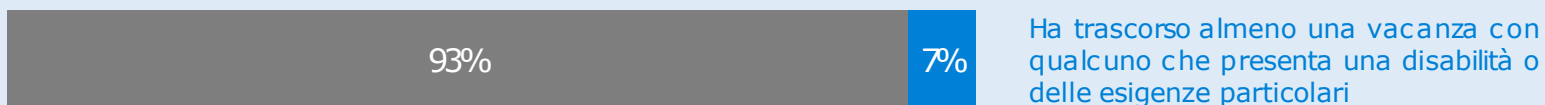
# Vacanze accessibili Estate 2021



## Vacanze Accessibili: Esperienza

### Un tema che tocca da vicino 4 milioni di persone

Le capita di trascorrere le vacanze con qualcuno che presenta una disabilità o delle esigenze particolari (ad esempio persone anziane)?(%)



Base: Totale Campione (3.500 interviste)





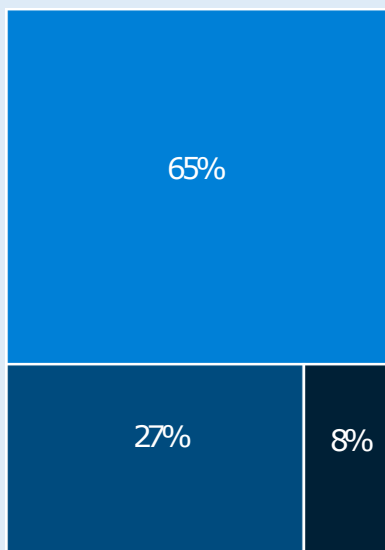
## Vacanze Accessibili: Info Point

### Viaggiare informati è una priorità

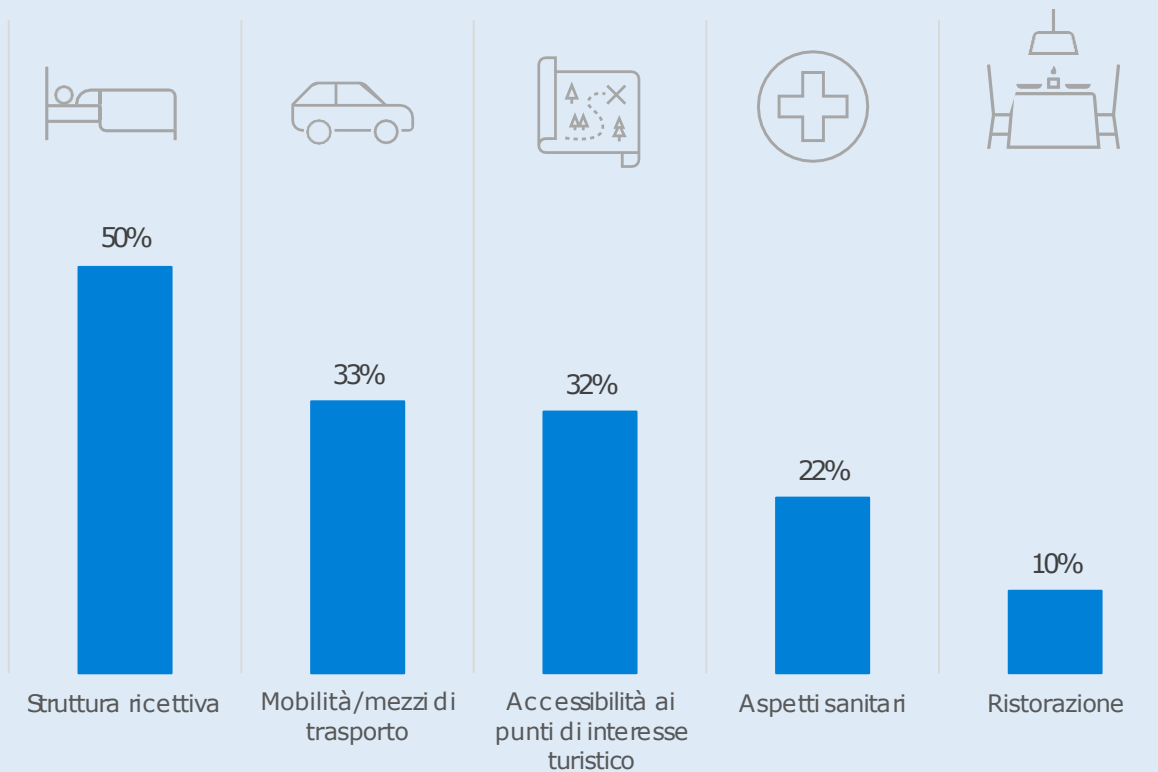
Quali informazioni cerca/cercate per programmare e vivere al meglio una vacanza con persone che presentano una disabilità o delle esigenze particolari?(%)

#### Quanti Aspetti Attenzionati

- 1 aspetto
- 2 aspetti
- 3 o più aspetti



#### Quali Aspetti Attenzionati



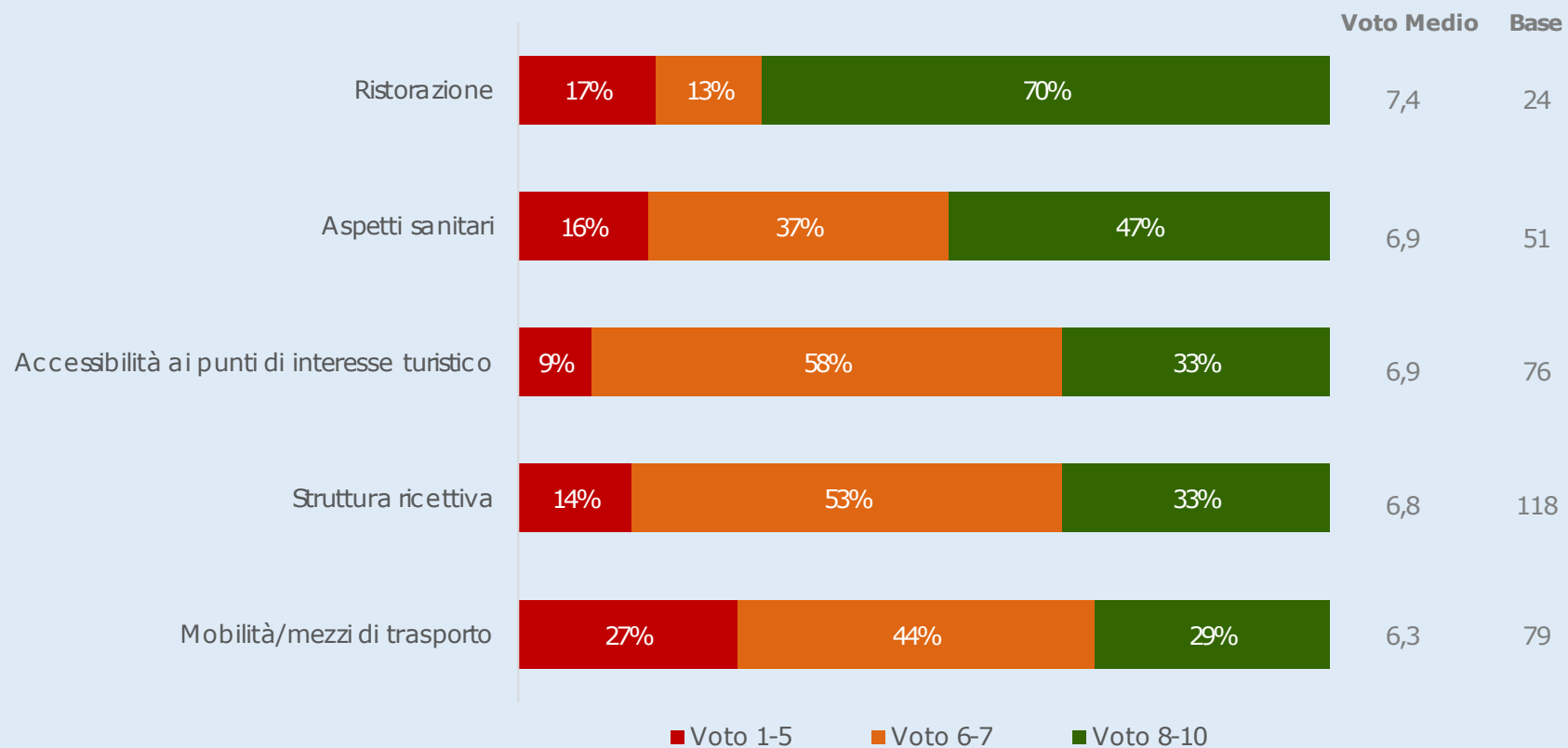
Base: Persone che hanno avuto esperienza di vacanze con qualcuno che presenta una disabilità o delle esigenze particolari (237 interviste)



## Vacanze Accessibili: Info Point

### Non sempre la qualità delle informazioni è all'altezza delle aspettative

Come valuta complessivamente la qualità di queste informazioni disponibili. Utilizzi un voto da 1 a 10 (%)



Base: Persone che hanno avuto esperienza di vacanze con qualcuno che presenta una disabilità o delle esigenze particolari (237 interviste)



## Vacanze Accessibili: Soddisfazione

### Esperienza soddisfacente, ma con riserva

Come valuta complessivamente l'accoglienza e l'accessibilità ai servizi che queste persone con disabilità o esigenze particolari hanno trovato nel corso della vacanza? Utilizzi un voto da 1 a 10 (%)



Tipologia di viaggiatore	Voto Medio
Non viaggiatore	6,7
Occasionale	7,0
Frequente	7,3
Totale	7,0

Status economico	Voto Medio
Basso	6,8
Medio	7,0
Alto	7,4
Totale	7,0

Base: Persone che hanno avuto esperienza di vacanze con qualcuno che presenta una disabilità o delle esigenze particolari (237 interviste)