

# Rapporto IsITT sul turismo accessibile 2026

Dati, innovazione e nuove traiettorie

**isiTT**  
ISTITUTO ITALIANO PER  
IL TURISMO PER TUTTI



Foto © Langhe Experience

## Indice

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Premessa – Perché un Rapporto IsITT nel 2026 .....                             | 4  |
| 1. IsITT: identità, origine e ruolo.....                                       | 6  |
| 2. Un’eredità che diventa agenda .....                                         | 9  |
| 3. Il turismo accessibile nel 2026: le evidenze .....                          | 11 |
| 3.1 Mercato, imprese e capacità di trasformazione.....                         | 11 |
| 3.2 Tecnologia come fattore abilitante .....                                   | 14 |
| 4. Oltre i dati: la lettura di IsITT .....                                     | 16 |
| 4.1 Dalla nicchia alla qualità ordinaria.....                                  | 16 |
| 4.2 Dalla singola struttura alla destinazione.....                             | 16 |
| 4.3 Dall’informazione disponibile all’informazione affidabile.....             | 17 |
| 4.4 Dalla tecnologia “speciale” alla tecnologia integrata .....                | 17 |
| 4.5 Dall’adempimento alla capacità organizzativa .....                         | 18 |
| 4.6 Dalle buone pratiche alla scalabilità .....                                | 18 |
| 5. Le questioni aperte .....                                                   | 20 |
| 5.1 Informazioni ancora frammentate e difficili da confrontare.....            | 20 |
| 5.2 Tra accessibilità dichiarata e accessibilità verificabile .....            | 20 |
| 5.3 La discontinuità della catena del viaggio .....                            | 21 |
| 5.4 Competenze: dalla sensibilità alla capacità operativa.....                 | 21 |
| 5.5 Dal prototipo all’adozione reale della tecnologia.....                     | 21 |
| 5.6 La sostenibilità nel tempo .....                                           | 22 |
| organizzativa, tecnologica e gestionale.....                                   | 22 |
| 5.7 Coinvolgere persone esperte e competenti non soltanto alla fine.....       | 22 |
| 5.8 Governance e responsabilità condivisa .....                                | 22 |
| 6. Dal Manifesto al 2026: cosa è cambiato e cosa manca .....                   | 24 |
| 6.1 Dalla progettazione per le persone alla progettazione con le persone ..... | 24 |
| 6.2 Da informazioni sull’accessibilità a dati affidabili e condivisi .....     | 24 |
| 6.3 Dalla formazione specialistica alla competenza diffusa .....               | 25 |
| 6.4 Dalla nicchia al mainstream dell’offerta turistica .....                   | 25 |

|     |                                                                      |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------|----|
| 6.5 | Dalla tecnologia assistiva all’ecosistema digitale accessibile ..... | 26 |
| 6.6 | Dalla singola iniziativa alla governance della destinazione .....    | 26 |
| 6.7 | Dalle fotografie occasionali al monitoraggio nel tempo .....         | 27 |
| 7.  | Prospettive future e ruolo di IsITT: conoscere per orientare .....   | 29 |

## Premessa – Perché un Rapporto IsITT nel 2026

Il turismo accessibile sta attraversando una fase di trasformazione. L'evoluzione demografica, i cambiamenti nella domanda, la crescente attenzione alla qualità dell'esperienza, lo sviluppo delle tecnologie e la necessità di rendere sempre più fruibili destinazioni, servizi e informazioni stanno progressivamente ampliando il significato stesso di accessibilità nel turismo.

Non si tratta più soltanto di interrogarsi sulla presenza di singoli servizi o soluzioni accessibili, ma di comprendere quanto l'intera esperienza di viaggio sia realmente fruibile, dalla ricerca delle informazioni alla prenotazione, dalla mobilità all'accoglienza, fino alla possibilità di vivere pienamente il territorio e le sue proposte.

A rendere ancora più evidente la rilevanza del tema è la **dimensione della platea potenzialmente interessata**. A livello mondiale, l'Organizzazione Mondiale della Sanità stima che oltre 1,3 miliardi di persone, circa il 16% della popolazione globale – una persona su sei – vivano con una disabilità. In Italia, secondo ISTAT, nel 2023 erano circa 2,9 milioni le persone con disabilità o limitazioni gravi nelle attività abituali, pari a circa il 5% della popolazione; se si amplia lo sguardo anche alle limitazioni meno severe, nel 2025 il 22,7% della popolazione che vive in famiglia dichiarava limitazioni, gravi o non gravi, nelle attività quotidiane.

A questi dati si aggiunge il progressivo invecchiamento della popolazione: al 1° gennaio 2026 in Italia le persone con almeno 65 anni erano circa 14,8 milioni, pari al 25,1% della popolazione.

Ma il turismo accessibile non riguarda esclusivamente le persone con disabilità. La platea è molto più ampia e comprende persone anziane, famiglie con bambini piccoli, persone con esigenze temporanee dovute ad esempio a un infortunio o a una gravidanza, persone con patologie croniche o condizioni che possono comportare affaticamento, persone con esigenze sensoriali, cognitive o legate alle neurodivergenze, così come persone con esigenze alimentari specifiche, ad esempio per celiachia, allergie o intolleranze.

Si tratta di categorie che non possono essere sommate, perché spesso si sovrappongono e rispondono a definizioni differenti. Nel loro insieme mostrano però con chiarezza quanto sia **ampio ed eterogeneo il bacino di persone** che, permanentemente, temporaneamente o in una particolare fase della vita, può beneficiare di un'offerta turistica più accessibile.

Parlare di turismo accessibile significa quindi parlare non di una nicchia o di un'offerta separata, ma della capacità del sistema turistico di **riconoscere la diversità delle persone e rispondere a esigenze differenti** attraverso informazioni, servizi ed esperienze fruibili, affidabili e di qualità.

È da questa prospettiva che nasce il Rapporto IsITT 2026 sul turismo accessibile: uno strumento pensato non come una semplice raccolta di dati, ma come un'occasione per osservare il settore, mettere in relazione fenomeni diversi e comprendere quali trasformazioni siano già in corso e quali questioni rimangano ancora aperte.

Il Rapporto parte da due approfondimenti realizzati per IsITT: la ricerca di **SRM**, dedicata alla dimensione economica del turismo accessibile e al comportamento delle imprese alberghiere, e lo studio di **Intesa Sanpaolo Innovation Center**, dedicato al ruolo della tecnologia e dell'innovazione come fattori abilitanti dell'accessibilità.

Le due ricerche rappresentano le basi conoscitive del lavoro. A IsITT spetta il compito di **metterne in relazione le evidenze e leggerle all'interno di una prospettiva più ampia**, che tenga insieme persone, imprese, territori, innovazione e qualità dell'esperienza turistica.

L'obiettivo è contribuire a una lettura del turismo accessibile non come ambito separato o specialistico, ma come parte integrante della qualità e della capacità di accoglienza del sistema turistico.

# 1. IsITT: identità, origine e ruolo

## Dall'esperienza sul campo a una visione nazionale

IsITT Istituto Italiano per il Turismo per Tutti nasce nel 2009 come naturale evoluzione del percorso sviluppato da **CPD Consulta per le Persone in Difficoltà** nell'ambito del turismo accessibile.

Alla base vi è l'esperienza maturata con **Turismabile**, che ha rappresentato negli anni un vero laboratorio sul campo: un percorso costruito lavorando direttamente con strutture ricettive, operatori, territori e soggetti della filiera turistica per migliorare concretamente la capacità di accoglienza delle destinazioni.

Da questa esperienza è emersa progressivamente una consapevolezza: rendere il turismo accessibile non significa soltanto intervenire sulle barriere fisiche o predisporre servizi dedicati, ma lavorare sull'insieme delle condizioni che permettono a una persona di informarsi, scegliere, prenotare, raggiungere una destinazione e viverla con autonomia, sicurezza e qualità.

È da qui che prende forma IsITT: dalla necessità di mettere a sistema competenze maturate sul campo e portarle su una dimensione più ampia, capace di confrontarsi con operatori, destinazioni, istituzioni, imprese e mondo della ricerca.

Oggi IsITT sta affrontando un ulteriore passaggio di crescita: ampliare progressivamente il proprio raggio d'azione da una dimensione prevalentemente territoriale a una dimensione nazionale, mettendo a disposizione competenze, metodo ed esperienza per contribuire alla costruzione di riferimenti, strumenti e modelli condivisi sul turismo accessibile in Italia.

## Un Istituto per un turismo realmente per tutti

L'obiettivo di IsITT è contribuire alla diffusione di una cultura del turismo nella quale l'accessibilità sia considerata una componente ordinaria della qualità dell'offerta.

Il diritto al viaggio, alla vacanza, al tempo libero e alla fruizione del patrimonio culturale non riguarda infatti una categoria separata di persone. Le esigenze che possono condizionare un'esperienza turistica sono molteplici e possono essere permanenti o temporanee: disabilità motorie, sensoriali o intellettive, esigenze legate all'età, alla presenza di bambini, a condizioni temporanee di mobilità o a specifiche necessità alimentari.

Parlare di turismo per tutti significa quindi progettare servizi e destinazioni capaci di tenere conto della diversità delle persone, evitando di costruire un'offerta parallela o "speciale" e lavorando invece affinché l'esperienza ordinaria possa essere il più possibile fruibile da **pubblici differenti**.

In questa prospettiva, l'accessibilità diventa al tempo stesso una questione di diritti, di qualità dell'accoglienza e di capacità del sistema turistico di rispondere a una domanda sempre più articolata.

## **Dalla singola struttura all'intera esperienza di viaggio**

Uno degli elementi centrali del lavoro di IsITT è il superamento di una visione dell'accessibilità concentrata esclusivamente sulla singola struttura.

Un albergo accessibile non rende automaticamente accessibile una vacanza. L'esperienza dipende da una **catena di servizi** che inizia molto prima dell'arrivo: la possibilità di reperire informazioni affidabili, utilizzare un sito o un sistema di prenotazione, raggiungere la destinazione, muoversi sul territorio, entrare in un museo, partecipare a un evento, usufruire della ristorazione e ricevere un'accoglienza adeguata.

È sufficiente che uno solo di questi passaggi presenti una barriera significativa perché l'intera esperienza possa diventare difficile o, in alcuni casi, impossibile.

Per questo IsITT lavora non soltanto con le strutture ricettive, ma con l'insieme dei soggetti che contribuiscono alla costruzione dell'esperienza turistica: enti pubblici, destinazioni, operatori turistici, imprese, associazioni di categoria, realtà culturali, soggetti della mobilità e organizzazioni del territorio.

## **Come opera IsITT**

Il lavoro dell'Istituto si sviluppa attraverso attività tra loro complementari: ricerca e analisi, formazione, consulenza tecnica, valutazione e mappatura dell'accessibilità, accompagnamento dei territori, progettazione di prodotti ed esperienze accessibili, networking e sensibilizzazione.

L'obiettivo non è certificare la presenza o l'assenza di requisiti di accessibilità e fruibilità, ma aiutare gli operatori a comprendere il proprio potenziale, individuare le criticità e costruire percorsi realistici di miglioramento.

In questo senso, IsITT opera principalmente a fianco del sistema turistico e dei suoi operatori. Le eventuali richieste provenienti direttamente da viaggiatori o famiglie possono trovare nell'Istituto un primo orientamento, ma il suo ruolo principale è intervenire a monte, affinché siano le destinazioni e i servizi a diventare progressivamente più preparati ad accogliere persone con esigenze differenti.

La formazione rappresenta una componente essenziale di questo processo. Gli interventi strutturali, infatti, non sono sufficienti se non sono accompagnati da personale preparato, informazioni corrette, procedure adeguate e una cultura dell'accoglienza capace di tradurre i principi dell'accessibilità nella quotidianità del servizio.

## **Il metodo IsITT**

L'esperienza maturata negli anni ha portato IsITT a costruire un approccio che parte da un principio semplice: l'accessibilità deve essere valutata attraverso l'esperienza concreta delle persone.

Non esiste infatti una soluzione valida allo stesso modo per tutti, così come non è possibile ridurre l'accessibilità a un elenco di requisiti tecnici. È necessario conoscere le caratteristiche

reali di luoghi e servizi, comunicarle in modo trasparente e permettere a ciascuno di valutare se una determinata esperienza risponde alle proprie esigenze.

A questo si aggiunge una seconda dimensione: lavorare sull'intero sistema. Accessibilità fisica, qualità dell'informazione, competenze, tecnologie, mobilità, organizzazione e relazione con il territorio non possono essere affrontate come elementi indipendenti.

Per IslTT, quindi, **accessibilità e qualità dell'offerta turistica sono sempre più strettamente connesse**. Un servizio più chiaro, semplice da utilizzare, flessibile e capace di adattarsi alle esigenze delle persone è un servizio migliore non soltanto per chi presenta una specifica necessità, ma potenzialmente per tutti.

È questa esperienza, maturata nel rapporto diretto con operatori e territori e progressivamente affiancata da ricerca, innovazione e confronto nazionale e internazionale, che costituisce il punto di partenza del Rapporto IslTT 2026.

## 2. Un'eredità che diventa agenda

### Dal confronto internazionale a una visione condivisa

Dal 5 al 7 ottobre 2025 Torino ha ospitato il **3rd World Summit on Accessible Tourism – Destinations for All**, portando in Italia il principale appuntamento internazionale dedicato al turismo accessibile dopo le precedenti edizioni di Montréal del 2014 e Bruxelles del 2018.

Il Summit ha riunito oltre 400 partecipanti provenienti da più di 30 Paesi, coinvolgendo istituzioni, destinazioni turistiche, imprese, università, organizzazioni internazionali e realtà del Terzo Settore. I lavori hanno affrontato temi diversi ma strettamente connessi: politiche pubbliche per l'accessibilità, modelli di business, accessibilità digitale, tecnologie emergenti, trasporto e mobilità, formazione degli operatori e qualità dell'accoglienza. IsITT ha partecipato alla progettazione dei contenuti, al coordinamento dei partner e alla costruzione del programma, contribuendo a fare del Summit non soltanto un momento di confronto, ma una piattaforma capace di generare relazioni, conoscenze e indirizzi per il futuro del settore.

Il valore dell'esperienza non risiede quindi soltanto nelle tre giornate di lavoro, ma nel patrimonio che ne è derivato: contenuti, buone pratiche, reti internazionali e soprattutto una consapevolezza condivisa sulla necessità di affrontare l'accessibilità turistica come una **responsabilità di sistema**.

Nessun singolo soggetto, infatti, può rendere accessibile un'esperienza di viaggio da solo. Servono collaborazione tra pubblico e privato, coinvolgimento delle persone, competenze diffuse, innovazione e capacità di mettere in relazione servizi che troppo spesso continuano a essere progettati e gestiti separatamente.

### Il Torino Manifesto on Tourism for All 2025

Questa eredità ha trovato una sintesi nel Torino Manifesto on Tourism for All 2025, approvato al termine del Summit come nuova *call for action* internazionale sul turismo accessibile.

Il Manifesto si colloca in continuità con il percorso avviato dalle precedenti edizioni del Summit e richiama una visione nella quale il Turismo per Tutti deve tradursi in scelte concrete e condivise. Tra gli assi evidenziati emergono la co-progettazione, la formazione, l'utilizzo di tecnologie inclusive e la definizione di standard comuni, insieme alla necessità di rafforzare la collaborazione tra soggetti pubblici, privati e Terzo Settore.

Il documento propone inoltre la creazione di un **Osservatorio Globale sul Turismo Accessibile**, pensato per monitorare i progressi nel tempo, raccogliere e diffondere buone pratiche e contribuire alla costruzione di una base conoscitiva condivisa.

### Una continuità di ricerca che parte dal 2025

Il World Summit del 2025 ha rappresentato anche l'occasione per avviare un primo percorso strutturato di analisi del turismo accessibile dal punto di vista economico e imprenditoriale.

In quell'ambito, nel 2025 IsITT con il supporto di SRM ha realizzato una prima ricerca dedicata al turismo accessibile e inclusivo, ponendo le basi per un'attività di osservazione destinata a proseguire nel tempo.

La ricerca realizzata nel 2026 si inserisce in questa continuità e ne costituisce la seconda edizione, permettendo non soltanto di aggiornare i dati, ma anche di confrontare l'evoluzione del comportamento delle imprese, degli investimenti e del posizionamento rispetto al turismo accessibile tra il 2025 e il 2026.

Questo passaggio assume un valore particolare nella prospettiva di IsITT: disporre di rilevazioni ripetute nel tempo consente di passare dalla fotografia di un singolo momento alla lettura di una traiettoria, individuando cambiamenti, continuità e segnali da approfondire.

Da qui il Rapporto IsITT 2026 compie un ulteriore passo: affianca alla continuità dell'analisi economica e imprenditoriale un approfondimento dedicato alla tecnologia e utilizza entrambe le ricerche come basi conoscitive per una lettura più ampia del settore.

### **Dal Manifesto 2025 al Rapporto 2026**

A un anno di distanza, il Rapporto IsITT 2026 parte proprio da questa eredità.

Il Manifesto non viene assunto come un documento conclusivo, ma come una **griglia attraverso cui osservare l'evoluzione del settore**. Le domande che pone restano aperte: quanto i principi condivisi stanno entrando concretamente nelle strategie delle imprese e delle destinazioni? Quali condizioni stanno cambiando? Quali ostacoli continuano a ripresentarsi? Quali nuove opportunità, soprattutto sul fronte dei dati e delle tecnologie, stanno modificando il modo in cui intendiamo e progettiamo l'accessibilità?

Le ricerche presentate nei capitoli successivi consentono di iniziare a rispondere ad alcune di queste domande attraverso due prospettive complementari: il comportamento delle imprese e la dimensione economica del turismo accessibile, da un lato, e l'evoluzione tecnologica e delle infrastrutture informative, dall'altro.

Il compito di IsITT è riportare queste evidenze dentro una cornice più ampia, verificando quanto il percorso indicato dal Manifesto sia già riconoscibile nel presente e quali passaggi siano ancora necessari.

In questo senso, **l'eredità del Summit diventa agenda**: non un insieme di principi da conservare, ma un riferimento da utilizzare per leggere il presente e orientare il lavoro futuro.

### 3. Il turismo accessibile nel 2026: le evidenze

Per comprendere come sta evolvendo oggi il turismo accessibile è necessario osservarlo da prospettive diverse. La dimensione economica e imprenditoriale, da sola, non restituisce l'intero fenomeno; allo stesso modo, l'innovazione tecnologica acquista significato soltanto se viene letta rispetto ai bisogni delle persone, all'organizzazione dei servizi e alla capacità delle destinazioni di rendere effettivamente fruibile l'esperienza turistica.

Per questo il Rapporto ISITT 2026 parte da **due approfondimenti complementari**. La ricerca **SRM** analizza il valore economico del turismo accessibile e il comportamento delle imprese alberghiere, aggiornando il lavoro avviato nel 2025. Lo studio di **Intesa Sanpaolo Innovation Center**, realizzato con Fondazione LINKS, osserva invece il ruolo della tecnologia, dei dati e dell'innovazione nel rendere più accessibili servizi, informazioni, mobilità ed esperienze.

#### 3.1 Mercato, imprese e capacità di trasformazione

La seconda edizione della ricerca SRM restituisce innanzitutto la dimensione economica potenziale del turismo accessibile in Italia.

Secondo le stime elaborate da SRM, il segmento può essere ricondotto a circa **9 milioni di arrivi e 38,6 milioni di presenze**, pari a circa l'8,3% delle presenze turistiche nazionali. Il valore aggiunto diretto viene stimato in circa **5,3 miliardi di euro**, che diventano circa **9,8 miliardi** considerando anche gli effetti indiretti e indotti generati lungo le filiere territoriali. Si tratta di stime costruite sulla base delle ipotesi metodologiche adottate da SRM e, proprio per questo, da leggere come una misura del potenziale economico del fenomeno più che come un conteggio diretto dei flussi.

Accanto alla dimensione della domanda, la ricerca approfondisce il comportamento di **1.000 imprese alberghiere indipendenti**, consentendo anche un confronto con quanto rilevato nel 2025. Nel 2026 il 44,5% delle imprese intervistate manifesta interesse verso il turismo accessibile, sta valutando interventi, ha già avviato investimenti oppure dispone di un'offerta specifica. La quota era pari al 57,3% nel 2025; al tempo stesso cresce il peso delle imprese che si trovano ancora in una fase di valutazione, mentre diminuisce quello delle strutture già in investimento o con un'offerta attiva.

**Tabella 1 - Posizionamento delle imprese rispetto al turismo accessibile e inclusivo: confronto 2025-2026**

| Posizionamento delle imprese                                         | 2025 | 2026 |
|----------------------------------------------------------------------|------|------|
| Non interessate / non attive sul tema                                | 42,7 | 55,5 |
| In fase di valutazione / intenzione di attivarsi nei prossimi 3 anni | 9,5  | 21,1 |
| Già in investimento su uno o più progetti                            | 29,5 | 16,9 |
| Già attive con un'offerta specifica / distintiva                     | 18,3 | 6,5  |

| Posizionamento delle imprese                         | 2025 | 2026 |
|------------------------------------------------------|------|------|
| Totale imprese interessate / in valutazione / attive | 57,3 | 44,5 |
| Totale imprese già in investimento o già attive      | 47,8 | 23,4 |

*Nota: valori percentuali calcolati sull'intero campione della survey, pari a 1.000 imprese. La modalità "Non interessate / non attive sul tema" deriva dalla somma tra "Non ne ho mai sentito parlare" e "Mi interessa ma non ho intenzione di investire a breve". Per il 2026: 211 imprese hanno risposto 3, 169 hanno risposto 4 e 65 hanno risposto 5 alla voce "Turismo accessibile/inclusivo".*

*Fonte: Ricerca SRM 2026*

Il dato non restituisce quindi una traiettoria lineare. Mostra piuttosto un settore nel quale interesse, attivazione e capacità di investimento convivono con livelli diversi di maturità.

Un elemento particolarmente significativo riguarda proprio gli **investimenti**. Tra le imprese orientate all'accessibilità, l'84,5% dichiara di aver investito nell'ultimo triennio, contro il 64,2% del campione complessivo, mentre il 74,2% prevede nuovi investimenti nel prossimo triennio, contro il 54,2% del totale. Gli interventi non riguardano esclusivamente l'accessibilità in senso stretto, ma coinvolgono manutenzione, ampliamento dei servizi, digitalizzazione, efficientamento energetico e qualificazione complessiva dell'offerta.

**Tabella 8 - Investimenti delle imprese orientate all'accessibilità: confronto 2025-2026**

| Indicatori                                          | 2025 | 2026 |
|-----------------------------------------------------|------|------|
| Hanno realizzato investimenti nell'ultimo triennio  | 79,6 | 84,5 |
| Non hanno realizzato investimenti                   | 20,1 | 15,1 |
| Non sa / Non risponde sugli investimenti realizzati | 0,3  | 0,4  |
| Prevedono nuovi investimenti nel prossimo triennio  | 67,5 | 74,2 |
| Non prevedono nuovi investimenti                    | 23,2 | 19,1 |
| Dipende da incentivi o mutate condizioni di mercato | 9,2  | 6,7  |

*Nota: valori percentuali sui rispettivi campioni di imprese interessate al turismo accessibile e inclusivo.*

*Fonte: Ricerca SRM 2026*

La ricerca evidenzia inoltre il ruolo delle **competenze e del capitale umano**. Le imprese più orientate all'accessibilità attribuiscono maggiore importanza a problem solving, flessibilità, comunicazione, competenze linguistiche e conoscenze specifiche del settore turistico. L'accessibilità emerge quindi anche come un tema organizzativo e relazionale, che non può essere ricondotto esclusivamente agli interventi sulle strutture.

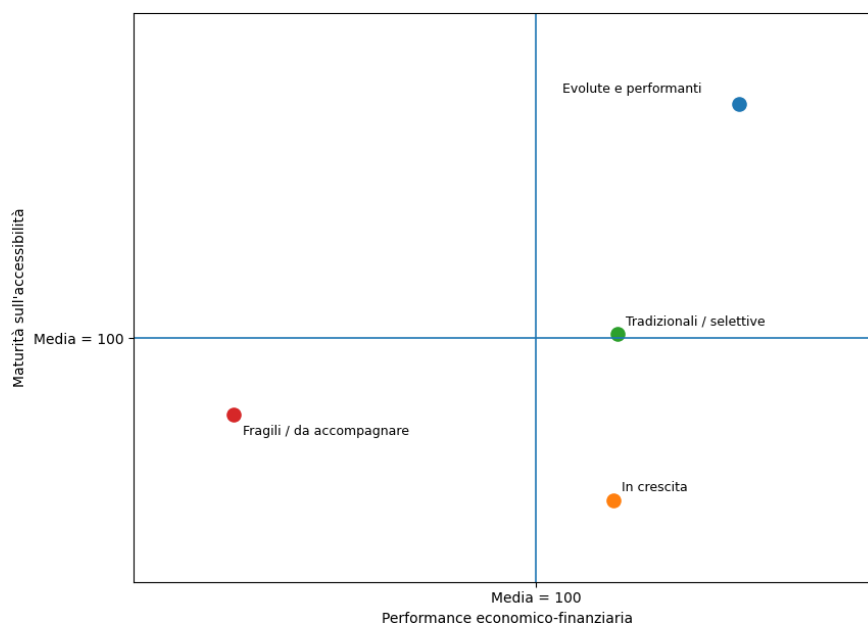
Anche il rapporto con il **digitale e l'intelligenza artificiale** presenta un quadro articolato. Le imprese del sotto-campione mostrano mediamente un interesse superiore rispetto al totale

della survey, in particolare verso assistenti virtuali, AI e Internet of Things, ma segnalano allo stesso tempo ostacoli legati ai costi, alle competenze interne, all'integrazione con i sistemi esistenti, alla gestione dei dati e alla cybersecurity.

La parte economico-finanziaria rafforza la necessità di una lettura prudente. Alcuni indicatori – tra cui marginalità operativa, produttività per addetto e solidità patrimoniale – risultano migliori tra le imprese orientate all'accessibilità, mentre altri indicatori di redditività non mostrano lo stesso vantaggio. La ricerca chiarisce infatti che **non è possibile stabilire un rapporto causale diretto tra attenzione all'accessibilità e migliori risultati economici**: ciò che emerge è piuttosto un'associazione con imprese mediamente più strutturate e orientate all'investimento.

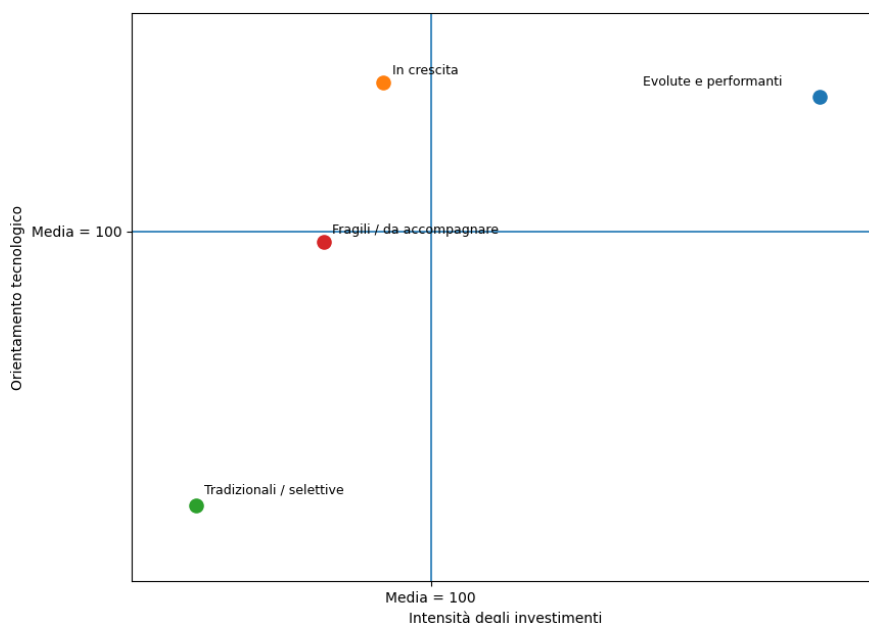
La clusterizzazione sviluppata da SRM approfondisce ulteriormente questa eterogeneità, individuando differenti profili di impresa, dagli alberghi più evoluti e performanti alle realtà in crescita, fino alle imprese che mostrano maggiori necessità di supporto. Il quadro complessivo suggerisce quindi che non esiste un unico modello di impresa "accessibile", ma differenti traiettorie, caratterizzate da livelli diversi di investimento, solidità, tecnologia e integrazione dell'accessibilità nel modello di offerta.

**Grafico 1A - Performance economico-finanziaria e maturità sull'accessibilità**



Fonte: Ricerca SRM 2026

**Grafico 1B – Intensità degli investimenti e orientamento tecnologico**



Fonte: Ricerca SRM 2026

### 3.2 Tecnologia come fattore abilitante

La seconda prospettiva riguarda il ruolo della tecnologia. Lo studio di Intesa Sanpaolo Innovation Center parte da una distinzione importante: nel turismo accessibile la tecnologia agisce contemporaneamente **sull'esperienza del viaggiatore e sull'organizzazione dei servizi**.

Da un lato può aumentare le possibilità di fruizione e autonomia attraverso sistemi di orientamento, strumenti di comunicazione accessibile, realtà virtuale e aumentata o dispositivi dedicati. Dall'altro consente a operatori e amministrazioni di raccogliere, aggiornare, gestire e condividere informazioni sull'accessibilità di strutture, percorsi e servizi.

Proprio il **dato** rappresenta uno degli elementi trasversali dell'intero studio. Le tecnologie disponibili consentono oggi di raccogliere informazioni attraverso modalità diverse – dal crowdsourcing alla rilevazione professionale fino a sistemi semi-automatizzati – ma il valore di queste informazioni dipende dalla loro qualità e dalla possibilità di utilizzarle anche oltre il singolo progetto che le ha generate.

Standardizzazione, interoperabilità, aggiornamento e riuso diventano quindi condizioni essenziali. Un patrimonio informativo costruito in formati chiusi e non confrontabili rischia di perdere rapidamente valore; al contrario, dati strutturati e condivisibili possono alimentare piattaforme, sistemi di navigazione e nuovi servizi basati sull'intelligenza artificiale.

Questa esigenza diventa ancora più rilevante con lo sviluppo dell'AI. Assistenti conversazionali e sistemi di raccomandazione possono infatti personalizzare le informazioni sulla base delle esigenze della singola persona, ma la qualità della risposta dipende inevitabilmente dalla qualità delle informazioni disponibili a monte. Dati incompleti, non

aggiornati o non standardizzati possono quindi trasformare una tecnologia potenzialmente abilitante in una nuova fonte di errore.

Un secondo ambito riguarda la **prenotazione e l'accesso autonomo ai servizi**. La ricerca richiama un principio concreto: una struttura può essere fisicamente accessibile, ma se le sue caratteristiche non sono reperibili e il servizio non può essere prenotato in autonomia, una parte dell'accessibilità rimane soltanto potenziale. Le tecnologie digitali e gli assistenti basati sull'intelligenza artificiale possono progressivamente facilitare ricerca, confronto delle informazioni e prenotazione, a condizione che le caratteristiche dell'offerta siano descritte in modo corretto e strutturato.

La tecnologia interviene anche sulla **comunicazione**. Traduzione automatica, conversione tra voce e testo, video-interpretariato in Lingua dei Segni e produzione automatizzata di contenuti accessibili possono ridurre alcune barriere informative e consentire agli operatori di ampliare i propri strumenti di accoglienza. Lo sviluppo di queste soluzioni non è però omogeneo: alcune tecnologie sono già consolidate, mentre altre presentano ancora limiti di maturità e affidabilità.

Un ulteriore campo riguarda **mobilità e orientamento**. La digitalizzazione dei servizi di assistenza nei nodi di trasporto, le applicazioni per la navigazione e le tecnologie di *wayfinding* possono aumentare l'autonomia negli spostamenti. In particolare, la navigazione indoor utilizza differenti infrastrutture – dai beacon ai QR code fino a sistemi più evoluti di localizzazione – per aiutare una persona a conoscere la propria posizione e individuare percorsi adeguati all'interno di stazioni, aeroporti, musei o altri luoghi complessi.

A queste soluzioni si aggiungono realtà aumentata e virtuale, tecnologie tattili e aptiche, sensori, dispositivi indossabili, digital twin e applicazioni emergenti dell'intelligenza artificiale. Lo scenario tecnologico è quindi in rapida evoluzione, ma lo studio evidenzia un punto di fondo: **la capacità abilitante della tecnologia non è automatica**. Dipende dalla qualità dei dati, dalla progettazione, dall'interoperabilità, dalla sostenibilità economica delle soluzioni e dalla presenza di un contesto organizzativo e istituzionale capace di sostenerne l'utilizzo nel tempo.

### **Due prospettive che iniziano a convergere**

Letti separatamente, i due studi raccontano fenomeni differenti. La ricerca SRM osserva imprese, investimenti, competenze e performance; l'approfondimento tecnologico guarda a dati, strumenti, infrastrutture e nuove possibilità di fruizione.

Considerati insieme, iniziano però a emergere alcune connessioni: **la necessità di competenze, il ruolo dell'informazione, l'importanza della dimensione territoriale, il rapporto tra innovazione e capacità organizzativa e la difficoltà di trasformare singole soluzioni in sistemi stabili e continuativi**.

## 4. Oltre i dati: la lettura di IsITT

Le evidenze raccolte dalle due ricerche restituiscono un settore in movimento, ma anche un quadro ancora fortemente disomogeneo. Da un lato, una parte delle imprese associa l'accessibilità a investimenti, qualità dei servizi, competenze e innovazione; dall'altro, lo sviluppo tecnologico rende disponibili strumenti sempre più avanzati per informare, orientare, comunicare e personalizzare l'esperienza turistica.

Considerati insieme, questi elementi suggeriscono però una conclusione più ampia: **la sfida non consiste semplicemente nel fare “più accessibilità”, ma nel cambiare il modo in cui l'accessibilità viene pensata, progettata e integrata nel sistema turistico.**

Per IsITT, il passaggio necessario è quindi da una logica composta da singoli interventi a una prospettiva capace di mettere in relazione qualità dell'esperienza, organizzazione, informazione, tecnologia e territorio.

### 4.1 Dalla nicchia alla qualità ordinaria

Il primo cambiamento riguarda il modo stesso in cui viene definito il turismo accessibile.

Per lungo tempo l'accessibilità è stata trattata come un segmento specifico dell'offerta turistica, rivolto prevalentemente alle persone con disabilità. Questa impostazione ha avuto il merito di portare attenzione su esigenze a lungo trascurate, ma rischia oggi di risultare troppo limitata.

L'esperienza maturata sul campo mostra che molte caratteristiche che rendono un servizio più accessibile – informazioni chiare, semplicità di utilizzo, flessibilità, personale preparato, possibilità di personalizzare il servizio, maggiore comfort e sicurezza – contribuiscono più in generale alla **qualità dell'esperienza turistica.**

Anche la ricerca SRM evidenzia come le imprese orientate all'accessibilità mostrino una maggiore attenzione a investimenti, servizi, competenze e altre componenti della qualificazione dell'offerta.

La lettura proposta da IsITT è quindi quella di superare progressivamente l'idea di un “prodotto accessibile” separato dal resto dell'offerta. L'accessibilità dovrebbe diventare un **criterio ordinario di progettazione e valutazione della qualità turistica**, capace di tenere conto fin dall'inizio della diversità delle persone e delle loro esigenze.

Questo non significa negare la presenza di bisogni specifici, né sostenere che una stessa soluzione possa funzionare indistintamente per tutti. Significa, piuttosto, evitare di progettare prima l'esperienza “standard” e intervenire soltanto successivamente per adattarla.

### 4.2 Dalla singola struttura alla destinazione

Il secondo passaggio riguarda la scala dell'intervento.

Una struttura ricettiva può essere pienamente fruibile, ma questo non garantisce che lo sia l'esperienza complessiva di viaggio. Informazione, prenotazione, trasporto, mobilità locale, spazi pubblici, ristorazione, cultura, eventi e servizi territoriali costituiscono una **catena**, nella quale ogni elemento può facilitare oppure interrompere l'esperienza.

La stessa ricerca SRM mostra che le imprese attribuiscono importanza alle condizioni territoriali e alla governance della destinazione, riconoscendo che l'accessibilità dell'albergo da sola non è sufficiente.

Per IsITT, questo è uno dei nodi centrali: **non esistono destinazioni realmente accessibili se l'accessibilità rimane confinata a singoli operatori virtuosi.**

La prospettiva deve quindi spostarsi dalla conformità della singola struttura alla continuità dell'esperienza. Ciò richiede coordinamento tra soggetti diversi, condivisione delle informazioni e una maggiore capacità delle destinazioni di conoscere e governare la propria offerta nel suo insieme.

#### **4.3 Dall'informazione disponibile all'informazione affidabile**

Una delle convergenze più evidenti tra esperienza sul campo e analisi tecnologica riguarda il **valore dell'informazione.**

Per una persona con esigenze specifiche, sapere che una struttura o un servizio è genericamente definito "accessibile" spesso non è sufficiente. Ciò che serve è conoscere **caratteristiche concrete, oggettive e aggiornate**, per poter valutare autonomamente se quella soluzione sia adatta alle proprie necessità.

Lo studio di Innovation Center evidenzia come molte tecnologie oggi disponibili dipendano direttamente dalla qualità e dalla standardizzazione dei dati. Informazioni raccolte in formati chiusi, non aggiornabili o non confrontabili rischiano di perdere rapidamente valore; al contrario, dati interoperabili e riutilizzabili possono alimentare sistemi di prenotazione, navigazione, assistenti digitali e servizi personalizzati.

Il salto da compiere è quindi anche culturale: **non basta comunicare di essere accessibili; occorre rendere disponibile un'informazione che consenta alle persone di decidere autonomamente.**

Da questo punto di vista, il dato sull'accessibilità non è un elemento accessorio della comunicazione turistica, ma una vera infrastruttura dell'esperienza.

#### **4.4 Dalla tecnologia "speciale" alla tecnologia integrata**

La tecnologia rappresenta una delle principali opportunità emerse dal quadro 2026, ma sarebbe riduttivo immaginarla esclusivamente come insieme di strumenti dedicati alle persone con disabilità.

Navigazione indoor, traduzione automatica, assistenti digitali, realtà aumentata, sensori e intelligenza artificiale possono essere utilizzati per rispondere a esigenze specifiche, ma

appartengono sempre più spesso alle stesse tecnologie che stanno trasformando l'esperienza turistica nel suo complesso.

Lo studio di Innovation Center mette inoltre in evidenza come la capacità abilitante della tecnologia non sia automatica: dipende dalla qualità dei dati, dalla progettazione, dall'interoperabilità e dal contesto organizzativo e istituzionale nel quale viene inserita.

Per IsITT, la direzione non dovrebbe quindi essere quella di moltiplicare soluzioni tecnologiche separate per singoli bisogni, quanto piuttosto di **integrare l'accessibilità nella trasformazione digitale ordinaria del turismo**.

Una tecnologia diventa realmente inclusiva quando amplia la possibilità di scelta e l'autonomia senza creare nuovi sistemi paralleli, nuovi vincoli o nuove dipendenze.

#### **4.5 Dall'adempimento alla capacità organizzativa**

Un ulteriore elemento emerge con chiarezza dalla ricerca sulle imprese: l'accessibilità non dipende soltanto da interventi strutturali.

Competenze del personale, capacità di risolvere problemi, flessibilità, comunicazione, organizzazione dei servizi e continuità della manutenzione incidono direttamente sulla qualità dell'esperienza. Le imprese orientate all'accessibilità attribuiscono infatti un peso maggiore proprio alle **competenze relazionali e operative**.

Questo porta a distinguere tra essere formalmente accessibili ed essere realmente in grado di **accogliere** persone con esigenze differenti.

Il rispetto delle norme costituisce una base indispensabile, ma non esaurisce il tema. Un servizio può essere conforme e, allo stesso tempo, risultare difficile da utilizzare per mancanza di informazioni, procedure rigide, personale non formato o problemi di manutenzione.

L'accessibilità deve quindi essere letta anche come **capacità organizzativa**: saper prevedere esigenze diverse, gestire l'imprevisto, fornire informazioni corrette e mantenere nel tempo il livello di servizio promesso.

#### **4.6 Dalle buone pratiche alla scalabilità**

Negli ultimi anni il turismo accessibile ha prodotto numerose sperimentazioni, progetti territoriali, piattaforme, tecnologie e modelli di servizio.

Il limite non è dunque l'assenza di esperienze interessanti. Il problema è piuttosto la difficoltà di far sì che queste esperienze sopravvivano alla durata dei singoli progetti, dialoghino tra loro e possano essere replicate in altri contesti.

Lo stesso tema emerge con particolare evidenza sul fronte dei dati: sistemi costruiti secondo standard differenti o destinati a funzionare esclusivamente all'interno di una singola piattaforma rischiano di generare **patrimoni informativi difficili da riutilizzare**.

La sfida per i prossimi anni è quindi passare **dalla logica del progetto alla logica dell'infrastruttura**: definire criteri comuni, verificare ciò che funziona, costruire modelli trasferibili e garantire continuità nel tempo.

Non tutte le buone pratiche devono necessariamente diventare standard nazionali. Ma occorre riuscire a distinguere ciò che risponde a un bisogno locale da ciò che può costituire un **modello replicabile** e utile per l'intero sistema.

### **Un cambio di prospettiva**

Letti insieme, questi sei passaggi delineano per IsITT un cambio di prospettiva.

Il turismo accessibile non appare più soltanto come un ambito nel quale eliminare progressivamente barriere, ma come un **modo diverso di interrogare la qualità del sistema turistico**.

Significa chiedersi non solo se un luogo sia fisicamente raggiungibile, ma se le informazioni siano affidabili; non soltanto se esista una tecnologia, ma se sia realmente utilizzabile; non solo se una struttura abbia adottato determinati accorgimenti, ma se l'intera esperienza funzioni; non soltanto se esistano buone pratiche, ma se il sistema sia capace di apprendere da esse e renderle sostenibili nel tempo.

## 5. Le questioni aperte

Le evidenze raccolte nel Rapporto mostrano un settore che sta evolvendo, ma nel quale permangono divari significativi tra sensibilità, disponibilità di soluzioni e capacità di tradurle in esperienze realmente accessibili.

Il tema, quindi, non è soltanto capire quanto sia cresciuta l'attenzione verso il turismo accessibile, ma **individuare ciò che continua a impedirne una piena integrazione nel sistema turistico ordinario**.

Per IsITT emergono alcune questioni prioritarie.

### 5.1 Informazioni ancora frammentate e difficili da confrontare

La disponibilità di informazioni sull'accessibilità è aumentata, ma **quantità e qualità non coincidono necessariamente**.

Descrizioni generiche, terminologie non uniformi e modalità di rilevazione differenti rendono spesso difficile confrontare strutture, servizi e destinazioni. Una stessa caratteristica può essere descritta in modi diversi da operatori differenti, mentre informazioni raccolte nell'ambito di singoli progetti possono rimanere confinate all'interno di piattaforme non interoperabili.

Lo studio dedicato alla tecnologia evidenzia proprio come **standardizzazione, interoperabilità, aggiornamento e riuso dei dati** siano condizioni fondamentali affinché le informazioni possano alimentare nel tempo piattaforme e servizi diversi.

La questione aperta non è quindi soltanto produrre più dati, ma **costruire un linguaggio comune dell'accessibilità**.

### 5.2 Tra accessibilità dichiarata e accessibilità verificabile

Un secondo nodo riguarda il significato stesso della parola "accessibile".

Definire genericamente una struttura, un itinerario o un servizio come accessibile può creare aspettative che non sempre trovano corrispondenza nell'esperienza concreta. Le esigenze delle persone sono diverse e ciò che risulta adeguato per una persona può non esserlo per un'altra.

Per questo è necessario spostarsi progressivamente da una comunicazione basata su etichette a una comunicazione basata su **caratteristiche concrete e oggettive, dunque verificabili**.

L'obiettivo non dovrebbe essere dire alla persona se un luogo "è accessibile", ma metterla nelle condizioni di conoscere gli elementi necessari per **valutare autonomamente se quel luogo risponde alle proprie esigenze**.

### 5.3 La discontinuità della catena del viaggio

Uno dei problemi più persistenti riguarda la frammentazione dell'esperienza.

È possibile trovare un albergo accessibile in una destinazione nella quale i trasporti, gli spazi pubblici, i servizi culturali o la ristorazione presentano ancora ostacoli significativi. Allo stesso modo, un servizio può essere fruibile una volta raggiunto, ma risultare difficile da individuare, prenotare o raggiungere.

La presenza di singole eccellenze non garantisce quindi l'accessibilità dell'esperienza complessiva.

La sfida rimane quella di costruire **continuità lungo tutta la catena del viaggio**, superando una logica nella quale ogni operatore interviene soltanto sulla propria porzione di servizio.

### 5.4 Competenze: dalla sensibilità alla capacità operativa

La crescente attenzione al tema non coincide automaticamente con la capacità di gestire concretamente esigenze differenti.

Le ricerche mostrano quanto formazione, capacità relazionali, flessibilità e problem solving siano elementi centrali per le imprese che intendono lavorare sull'accessibilità. Ma le competenze restano ancora distribuite in modo disomogeneo.

Formare gli operatori significa andare oltre la conoscenza delle diverse tipologie di disabilità. Significa sapere come comunicare, come raccogliere correttamente un'esigenza, come fornire informazioni precise, come gestire una richiesta non prevista e come adattare il servizio senza trasformare la persona in un problema da gestire.

Il **tema della formazione** diventa quindi strettamente legato alla capacità organizzativa delle imprese e delle destinazioni.

### 5.5 Dal prototipo all'adozione reale della tecnologia

Sul fronte tecnologico, uno dei principali divari riguarda la distanza tra ciò che è tecnicamente possibile e ciò che viene effettivamente adottato.

Intelligenza artificiale, sistemi di wayfinding, realtà immersiva, sensori, traduzione automatica e tecnologie assistive mostrano potenzialità importanti. Ma una soluzione tecnologicamente avanzata non produce automaticamente maggiore accessibilità.

Costi, competenze, manutenzione, interoperabilità, qualità dei dati e capacità di integrazione con i sistemi esistenti possono rallentarne o impedirne l'utilizzo.

Il rischio è quello di moltiplicare sperimentazioni interessanti che rimangono però isolate. La sfida è capire **quali tecnologie siano realmente mature, sostenibili e trasferibili**, evitando che l'innovazione diventi un fine in sé.

## 5.6 La sostenibilità nel tempo

L'accessibilità richiede continuità.

Un intervento strutturale deve essere mantenuto; un'informazione deve essere aggiornata; una piattaforma deve continuare a funzionare; il personale formato può cambiare; una tecnologia può diventare rapidamente obsoleta.

Molti progetti producono risultati significativi durante il periodo di finanziamento o sperimentazione, ma incontrano maggiori difficoltà quando devono diventare parte della gestione ordinaria.

Per questo la sostenibilità non può essere considerata soltanto economica. È anche **organizzativa, tecnologica e gestionale**.

La domanda da porre fin dall'inizio dovrebbe essere: cosa accade a questa soluzione tra tre, cinque o dieci anni?

## 5.7 Coinvolgere persone esperte e competenti non soltanto alla fine

Un ulteriore elemento riguarda il coinvolgimento delle persone con disabilità o con esigenze specifiche competenti in materia.

Troppo spesso la verifica avviene quando un servizio è già stato progettato, trasformando il coinvolgimento delle persone in una valutazione finale.

La prospettiva dovrebbe essere opposta: **coinvolgere gli esperti nella progettazione, nella sperimentazione e nella valutazione**, affinché bisogni reali e modalità concrete di utilizzo entrino nelle decisioni fin dall'inizio.

Questo non significa assumere che una singola persona possa rappresentare tutte le esigenze, ma costruire processi di ascolto sufficientemente diversificati da evitare soluzioni basate su bisogni presunti.

## 5.8 Governance e responsabilità condivisa

Infine, molte delle criticità emerse riconducono a una questione di governance.

Il turismo accessibile attraversa ambiti differenti: ricettività, mobilità, cultura, ristorazione, commercio, spazio pubblico, informazione digitale e servizi. Nessun attore controlla l'intera esperienza e, proprio per questo, nessun attore può risolvere da solo tutte le criticità.

La questione non è quindi soltanto individuare chi debba occuparsi dell'accessibilità, ma **costruire modalità attraverso cui soggetti differenti possano condividere informazioni, responsabilità e obiettivi**.

Per le destinazioni questo significa sviluppare una regia capace di mettere in relazione imprese, enti pubblici, trasporti, attrazioni, organizzazioni rappresentative e comunità locali.

### **Una questione trasversale: la continuità dei dati**

Questi nodi fanno emergere infine un limite comune: **la difficoltà di misurare il cambiamento nel tempo.**

Esistono studi, rilevazioni, progetti territoriali e numerose esperienze, ma manca ancora una base conoscitiva continuativa e sufficientemente comparabile capace di mostrare con regolarità come evolvano domanda, offerta, competenze, accessibilità delle destinazioni e utilizzo delle tecnologie.

La continuità introdotta dalla ricerca IsITT con il supporto di SRM tra 2025 e 2026 rappresenta già un primo esempio del valore che può avere una rilevazione ripetuta: **non più soltanto una fotografia, ma la possibilità di iniziare a leggere una traiettoria.**

Ed è proprio su questo punto che le questioni aperte incontrano una delle prospettive centrali per il futuro: **costruire strumenti permanenti di osservazione capaci di accompagnare l'evoluzione del settore e verificare nel tempo se i principi dichiarati si stanno traducendo in cambiamenti concreti.**

## 6. Dal Manifesto al 2026: cosa è cambiato e cosa manca

Il **Torino Manifesto on Tourism for All**, adottato al termine del 3rd World Summit on Accessible Tourism 2025, nasce come una *call for action* rivolta all'intero sistema turistico. Non un documento rivolto esclusivamente agli operatori specializzati nell'accessibilità, ma un'agenda che chiama in causa istituzioni, imprese, destinazioni, mondo della formazione, gestori delle risorse culturali e naturali, sviluppatori tecnologici e organizzazioni delle persone con disabilità.

A un anno di distanza sarebbe prematuro valutarne l'attuazione in termini di risultati compiuti. Il Rapporto ISITT 2026 consente però di compiere una prima operazione diversa: mettere i principi del Manifesto in relazione con le evidenze raccolte nel corso dell'anno, individuando segnali di avanzamento, criticità ancora presenti e nuovi temi che stanno acquisendo rilevanza.

Il confronto mostra soprattutto che **molte delle questioni poste a Torino nel 2025 sono oggi ancora centrali**. Allo stesso tempo, la rapidità dell'evoluzione tecnologica e la crescente importanza dei dati stanno rendendo alcune di esse ancora più complesse.

### 6.1 Dalla progettazione per le persone alla progettazione con le persone

Uno dei principi più netti del Manifesto riguarda la **co-progettazione**: servizi ed esperienze dovrebbero essere sviluppati coinvolgendo direttamente gli utilizzatori finali e le organizzazioni delle persone con disabilità, evitando soluzioni costruite sulla base di bisogni presunti. Il documento richiama inoltre i principi dell'Universal Design come riferimento per progettare ambienti e servizi capaci di essere utilizzati dalla più ampia varietà possibile di persone.

È un principio ancora pienamente attuale.

Nel 2026 disponiamo di tecnologie, strumenti di rilevazione e possibilità di personalizzazione sempre più avanzate, ma questo non elimina la necessità di partire dall'esperienza concreta delle persone. Al contrario, la rende ancora più importante: una soluzione tecnicamente sofisticata può non rispondere alle esigenze reali se queste non sono state comprese nella fase di progettazione.

La questione aperta è quindi trasformare il coinvolgimento degli utenti da momento occasionale di verifica a componente strutturale dei processi di progettazione, sperimentazione e valutazione.

### 6.2 Da informazioni sull'accessibilità a dati affidabili e condivisi

Il Manifesto chiedeva alle imprese di pubblicare informazioni **oggettive, affidabili e aggiornate** sull'accessibilità di strutture e servizi, così da permettere alle persone di valutare autonomamente la rispondenza dell'offerta alle proprie esigenze. Chiedeva inoltre l'utilizzo di standard comuni, affinché destinazioni e operatori potessero progressivamente parlare uno stesso linguaggio.

Le evidenze del 2026 rafforzano ulteriormente questo principio.

Lo studio di Intesa Sanpaolo Innovation Center mostra infatti che il problema non riguarda più soltanto la disponibilità dell'informazione, ma la **struttura stessa del dato**.

Standardizzazione, interoperabilità, aggiornamento e possibilità di riuso sono condizioni necessarie perché le informazioni possano essere utilizzate da piattaforme differenti, integrate nei sistemi di prenotazione e valorizzate dalle nuove applicazioni di intelligenza artificiale.

Il tema si è quindi ampliato: nel 2025 il Manifesto poneva l'accento sulla necessità di fornire informazioni affidabili; nel 2026 emerge con maggiore forza la necessità di costruire una vera **infrastruttura informativa dell'accessibilità**.

Rimane però una forte frammentazione tra modalità di rilevazione, sistemi, piattaforme e terminologie utilizzate. Il passaggio verso dati realmente condivisi e confrontabili rappresenta quindi uno dei principali terreni di lavoro per i prossimi anni.

### **6.3 Dalla formazione specialistica alla competenza diffusa**

Il Manifesto individua nella formazione un altro elemento strutturale, chiedendo di integrare l'accessibilità nei percorsi formativi e accademici e di rafforzare la preparazione dei professionisti del turismo.

Anche le evidenze raccolte da SRM confermano la centralità del capitale umano. Le imprese maggiormente orientate al turismo accessibile attribuiscono particolare valore a competenze quali comunicazione, flessibilità, problem solving e conoscenza delle esigenze della clientela.

Questo suggerisce un passaggio importante: la formazione sull'accessibilità non può essere considerata una competenza specialistica affidata a poche figure, ma deve progressivamente entrare nel **patrimonio professionale ordinario del settore turistico**.

La sfida rimane però tradurre la sensibilità in capacità operativa: sapere come raccogliere una richiesta, fornire un'informazione corretta, gestire una situazione imprevista, comunicare senza stereotipi e adattare un servizio alle caratteristiche della persona.

### **6.4 Dalla nicchia al mainstream dell'offerta turistica**

Il Manifesto invita esplicitamente il settore privato a includere le esperienze accessibili nella propria strategia ordinaria di marketing, evitando un approccio basato sulla creazione di un mercato separato.

Il quadro 2026 mostra alcuni segnali coerenti con questa direzione. Le imprese analizzate da SRM che manifestano maggiore attenzione all'accessibilità risultano anche maggiormente orientate verso investimenti, qualificazione dei servizi, competenze e innovazione.

Non è possibile interpretare questa associazione come un rapporto diretto di causa ed effetto, ma il dato suggerisce che **l'accessibilità tende sempre più a inserirsi all'interno di**

**strategie più ampie di evoluzione dell'impresa**, anziché essere confinata a singoli adeguamenti.

Rimane però ancora da superare definitivamente l'idea che esista un prodotto turistico "normale" e, separatamente, un prodotto rivolto alle persone con disabilità.

La direzione indicata dal Manifesto resta quindi valida: l'accessibilità deve diventare una **caratteristica ordinaria della qualità dell'offerta**, mantenendo allo stesso tempo la capacità di rispondere a esigenze specifiche quando necessario.

### **6.5 Dalla tecnologia assistiva all'ecosistema digitale accessibile**

La tecnologia occupa uno spazio significativo nel Manifesto. Agli sviluppatori viene chiesto di utilizzare tecnologie assistive e innovative per migliorare autonomia, navigazione e accesso ai servizi, esplorando anche le potenzialità di intelligenza artificiale, realtà virtuale, robotica e soluzioni integrate tra turismo, mobilità e tecnologie per la salute.

Nel 2026 questa è probabilmente l'area che mostra l'evoluzione più rapida.

AI, assistenti conversazionali, realtà aumentata e virtuale, digital twin, sensori, sistemi di navigazione indoor, traduzione automatica e tecnologie aptiche stanno ampliando le possibilità di rendere informazioni ed esperienze più facilmente fruibili.

Ma proprio la rapidità dell'innovazione introduce un **nuovo livello di complessità**.

La questione non è più soltanto quali tecnologie sviluppare, ma a quali condizioni possano essere realmente abilitanti. Qualità dei dati, accessibilità delle interfacce, interoperabilità, costi, manutenzione, competenze e sostenibilità nel tempo diventano elementi altrettanto importanti della tecnologia stessa.

L'**intelligenza artificiale** rende questo punto ancora più evidente: può personalizzare l'esperienza e facilitare l'accesso alle informazioni, ma può anche amplificare un dato errato, incompleto o non aggiornato.

Il passaggio che si delinea è quindi quello dalla tecnologia pensata come soluzione speciale all'accessibilità integrata nell'ecosistema digitale ordinario del turismo.

### **6.6 Dalla singola iniziativa alla governance della destinazione**

Il Manifesto attribuisce un ruolo centrale anche alle istituzioni. Chiede di integrare l'accessibilità nelle strategie turistiche, nei meccanismi di finanziamento e negli appalti pubblici, di raccogliere dati utili alla costruzione delle politiche e di creare piattaforme di governance che coinvolgano amministrazioni, organizzazioni delle persone con disabilità, destination management organisation e rappresentanze del sistema turistico.

Le evidenze del 2026 confermano quanto questo passaggio sia necessario.

La ricerca SRM mostra che le imprese non considerano sufficiente agire esclusivamente sulla propria struttura, ma esprimono esigenze che riguardano anche servizi, territorio e capacità di coordinamento della destinazione.

Il problema rimane infatti la **continuità della catena del viaggio**: un singolo servizio accessibile perde parte del proprio valore quando è inserito in un sistema nel quale trasporti, spazio pubblico, informazione, cultura, ristorazione o altri servizi presentano barriere.

Il passaggio ancora da compiere è quindi dalla somma di singole iniziative alla costruzione di **strategie territoriali integrate**, nelle quali l'accessibilità diventi una responsabilità condivisa.

## 6.7 Dalle fotografie occasionali al monitoraggio nel tempo

Infine, il Manifesto individua nella conoscenza un elemento essenziale. Alle istituzioni chiede di raccogliere dati sui comportamenti, sulla spesa e sulla soddisfazione dei viaggiatori con disabilità e, nel proprio meccanismo di follow-up, propone la creazione di un **Global Observatory on Accessible Tourism** capace di monitorare i progressi, fornire orientamenti e diffondere buone pratiche.

Su questo fronte **il Rapporto 2026 offre un primo segnale concreto**. La seconda edizione della ricerca IsITT realizzata con il supporto di SRM consente già di confrontare alcune evidenze con il 2025 e di iniziare a osservare non soltanto una situazione, ma una possibile evoluzione.

È un passo importante, ma ancora insufficiente.

Il settore continua a disporre di molte fotografie e relativamente poche serie storiche, con definizioni, indicatori e metodologie non sempre confrontabili. Senza continuità dei dati diventa difficile capire quali interventi producano risultati, dove si concentrino i divari e quali trasformazioni siano realmente in corso.

Proprio la **necessità di passare dalla fotografia al monitoraggio** rappresenta uno dei principali punti di collegamento tra l'eredità del Manifesto e le prospettive che IsITT intende sviluppare.

### Un Manifesto ancora attuale, ma da mantenere vivo

A un anno dalla sua adozione, il Torino Manifesto non appare quindi superato. Al contrario, molte delle questioni che poneva trovano conferma nelle evidenze del 2026: co-progettazione, competenze, informazioni affidabili, standard, integrazione dell'accessibilità nell'offerta ordinaria, innovazione tecnologica e governance territoriale continuano a rappresentare nodi fondamentali.

Ciò che è cambiato è soprattutto il contesto nel quale questi principi devono essere applicati.

La crescita dell'intelligenza artificiale rende ancora più strategica la qualità dei dati; la moltiplicazione delle piattaforme rende più urgente l'interoperabilità; l'accelerazione

tecnologica pone nuovi problemi di sostenibilità e manutenzione; la crescente disponibilità di soluzioni rende più importante distinguere tra sperimentazione e reale capacità di adozione.

Per questo un Manifesto non può essere considerato un documento statico. La sua utilità dipende dalla capacità di verificarne periodicamente l'attualità, misurarne l'applicazione e aggiornarne le priorità alla luce dei cambiamenti del settore.

È proprio da questa esigenza che nasce la prospettiva affrontata nel capitolo successivo: trasformare la produzione episodica di conoscenza in un'attività continuativa di osservazione, capace di accompagnare nel tempo l'evoluzione del turismo accessibile.

## 7. Prospettive future e ruolo di IsITT: conoscere per orientare

Le evidenze raccolte in questo Rapporto mostrano un settore in evoluzione, nel quale aumentano l'attenzione, gli investimenti, le soluzioni tecnologiche e le esperienze territoriali, ma permane un limite trasversale: **la frammentazione della conoscenza**.

Sul turismo accessibile esistono ricerche, rilevazioni, progetti, piattaforme, dati amministrativi, analisi di mercato, esperienze territoriali e numerose buone pratiche. Quello che ancora manca è una capacità stabile di mettere queste informazioni in relazione, seguirne l'evoluzione nel tempo e trasformarle in una base conoscitiva utilizzabile da imprese, destinazioni, istituzioni e operatori.

Il Rapporto 2026 rende evidente proprio questo punto. La ricerca SRM consente di osservare il comportamento delle imprese e, grazie alla continuità con l'edizione 2025, di iniziare a leggere alcuni cambiamenti nel tempo. Lo studio di Intesa Sanpaolo Innovation Center amplia invece lo sguardo alla tecnologia, ai dati e alle infrastrutture informative, mostrando quanto il futuro dell'accessibilità dipenda sempre più anche dalla qualità delle informazioni disponibili e dalla capacità di renderle interoperabili e riutilizzabili.

Queste due prospettive indicano una direzione comune: **per orientare il cambiamento non bastano fotografie episodiche, servono continuità, confronto e capacità di interpretazione**.

### Verso un Osservatorio permanente sul turismo accessibile

Da questa esigenza nasce la prospettiva di un **Osservatorio IsITT sul turismo accessibile**.

L'idea non è quella di creare una nuova ricerca isolata o una semplice raccolta annuale di dati, ma di costruire progressivamente un **presidio permanente di conoscenza**, capace di osservare il settore attraverso fonti diverse e restituirne l'evoluzione in modo continuativo.

L'Osservatorio dovrebbe monitorare nel tempo alcune dimensioni centrali: caratteristiche della domanda, comportamento delle imprese, livello di accessibilità dell'offerta, mobilità, accessibilità digitale, qualità delle informazioni, innovazione tecnologica, competenze degli operatori, governance territoriale ed esperienza concreta dei viaggiatori.

La finalità non sarebbe soltanto descrittiva. Un sistema di osservazione continuativo dovrebbe permettere di capire dove il settore sta avanzando, dove permangono i divari e quali trasformazioni richiedono maggiore attenzione.

Per farlo sarà necessario costruire progressivamente **indicatori condivisi e confrontabili**, capaci di produrre serie storiche e rendere leggibili le evoluzioni nel tempo.

Il valore di una rilevazione non dipende infatti soltanto dalla qualità del dato raccolto in un singolo momento, ma anche dalla possibilità di confrontarlo con rilevazioni successive. È proprio questo passaggio a consentire di distinguere una tendenza strutturale da una variazione occasionale.

La continuità tra la ricerca SRM 2025 e quella del 2026 offre un primo esempio concreto: il confronto permette di osservare come cambia l'interesse delle imprese, come evolvono gli investimenti e quali elementi restano stabili o si trasformano.

Estendere questa logica ad altre dimensioni del turismo accessibile significherebbe dotare il settore di uno strumento molto più solido per leggere la propria evoluzione.

### **Integrare dati quantitativi e qualitativi**

Un Osservatorio efficace non può però limitarsi ai numeri. La complessità del turismo accessibile richiede una lettura che integri **dati quantitativi e qualitativi**.

Survey, dati amministrativi, indicatori economici e analisi dell'offerta possono mostrare l'ampiezza dei fenomeni, ma non sempre spiegano perché una determinata soluzione funzioni o meno, quali siano le difficoltà incontrate dalle persone o quali barriere emergano nell'esperienza concreta.

Per questo sarebbe necessario affiancare alle rilevazioni statistiche anche ascolto degli utenti, casi studio, verifiche territoriali, analisi delle esperienze e sperimentazioni.

L'obiettivo dovrebbe essere quello di osservare non solo ciò che viene dichiarato come "accessibile", ma ciò che viene effettivamente vissuto come tale.

Da questo punto di vista, il coinvolgimento delle persone con disabilità e con esigenze specifiche rappresenta una componente essenziale. Non soltanto come destinatari delle politiche, ma come soggetti in grado di contribuire alla lettura delle esperienze e dei cambiamenti.

Una prospettiva di questo tipo consentirebbe anche di evitare uno dei rischi più frequenti: misurare l'accessibilità esclusivamente attraverso parametri tecnici, senza verificare se questi si traducano realmente in autonomia, qualità dell'esperienza e possibilità di scelta.

### **Mettere in relazione ciò che già esiste**

L'Osservatorio non dovrebbe nascere con l'obiettivo di produrre tutto da zero.

Esistono già molte fonti, competenze e patrimoni informativi che potrebbero essere messi in relazione. Università, centri di ricerca, istituzioni, destinazioni, imprese, associazioni di categoria, organizzazioni rappresentative e operatori del settore producono dati e conoscenze che spesso rimangono però frammentati o difficili da confrontare.

Il ruolo dell'Osservatorio potrebbe quindi essere anche quello di **ricomporre e valorizzare ciò che già esiste**, individuando al tempo stesso le aree nelle quali continuano a mancare informazioni affidabili.

Questa prospettiva richiede **partnership stabili**. IsITT immagina infatti un modello aperto alla collaborazione con università, centri di ricerca, imprese, destinazioni, istituzioni, associazioni di categoria e organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone con esigenze specifiche.

La forza di un Osservatorio di questo tipo non starebbe soltanto nella quantità dei dati raccolti, ma nella capacità di costruire una lettura condivisa e multidisciplinare.

### **Dalla raccolta dei dati alla restituzione**

Un ulteriore elemento riguarda il modo in cui la conoscenza viene restituita.

Produrre informazioni che rimangono confinate in documenti specialistici o in singoli progetti riduce fortemente il loro impatto.

Per questo l'Osservatorio dovrebbe prevedere **strumenti di restituzione differenti**, destinati a pubblici diversi: rapporti periodici, dashboard, approfondimenti tematici, schede operative, restituzioni territoriali e momenti pubblici di confronto.

L'obiettivo dovrebbe essere quello di **rendere la conoscenza utilizzabile**. Un dato può essere utile a un decisore pubblico per orientare una politica, a una destinazione per programmare un intervento, a un'impresa per valutare un investimento o a un operatore per migliorare un servizio.

La stessa informazione può quindi assumere funzioni diverse a seconda di come viene elaborata e restituita.

### **Dalla conoscenza all'orientamento**

La vera funzione strategica dell'Osservatorio dovrebbe essere proprio questa: **passare dalla produzione di dati alla capacità di orientare scelte e decisioni**.

Il turismo accessibile ha bisogno di strumenti che consentano di capire quali interventi siano prioritari, quali soluzioni funzionino realmente, quali modelli siano trasferibili e quali sperimentazioni meritino di essere consolidate.

Questo significa anche sviluppare una capacità di valutazione più matura. Non tutte le tecnologie innovative producono automaticamente maggiore accessibilità. Non tutti i progetti locali possono essere replicati allo stesso modo in altri territori. Non tutte le informazioni raccolte hanno lo stesso livello di affidabilità.

Occorre quindi costruire **criteri** che aiutino a distinguere innovazione da semplice novità, sperimentazione da modello trasferibile, dichiarazione di accessibilità da accessibilità effettiva.

La conoscenza diventa utile quando permette di scegliere.

### **Il ruolo di IsITT nei prossimi anni**

È in questo passaggio che si colloca il ruolo che IsITT intende rafforzare. L'obiettivo non è soltanto produrre studi, ma **connettere ricerca e pratica**, dati e decisioni, innovazione e bisogni reali.

IsITT intende consolidarsi progressivamente come **luogo di connessione** tra soggetti che spesso lavorano in modo separato: imprese, destinazioni, istituzioni, università, centri di

ricerca, operatori della mobilità, mondo della cultura, associazioni e persone con esigenze specifiche.

Questo significa innanzitutto produrre e interpretare conoscenza, ma anche tradurla in strumenti concretamente utilizzabili.

Significa accompagnare territori e operatori nella lettura delle proprie criticità, favorire la diffusione di standard e metodologie condivise, contribuire alla qualità e all'affidabilità dell'informazione e supportare la valutazione delle soluzioni innovative.

Significa inoltre osservare le sperimentazioni non come episodi isolati, ma chiedersi quali possano essere trasferite, replicate e integrate stabilmente nell'offerta turistica.

In questo senso, il ruolo di IsITT non è quello di sostituirsi ai diversi soggetti del sistema, ma di metterli in relazione, facilitare il confronto e contribuire alla costruzione di riferimenti comuni.

### **Dare continuità all'eredità del Manifesto**

Questa prospettiva rappresenta anche un modo concreto per mantenere viva l'eredità del Torino Manifesto on Tourism for All 2025.

Un Manifesto ha valore se i suoi principi possono essere osservati, verificati e aggiornati nel tempo.

L'Osservatorio potrebbe diventare uno degli strumenti attraverso cui seguire l'evoluzione delle questioni poste nel 2025: qualità dell'informazione, formazione, co-progettazione, tecnologie inclusive, standard comuni, governance e coinvolgimento delle persone.

Questo consentirebbe di trasformare il Manifesto da documento programmatico a riferimento vivo, capace di dialogare con le trasformazioni del settore.

### **Dalle esperienze isolate a un sistema**

La direzione che emerge dall'intero Rapporto è infine una: il turismo accessibile deve progressivamente uscire dalla logica del singolo progetto, della sperimentazione occasionale o dell'operatore particolarmente sensibile.

Molte esperienze positive esistono già. La sfida è renderle più stabili, confrontabili, trasferibili e integrate nelle strategie ordinarie.

Questo significa portare accessibilità, qualità dell'informazione, formazione, innovazione e coinvolgimento delle persone dentro i processi ordinari di sviluppo turistico.

Significa anche superare la distinzione tra "progetto accessibile" e "progetto turistico": l'obiettivo dovrebbe essere che l'accessibilità diventi progressivamente uno dei criteri con cui valutare la qualità di qualunque servizio, prodotto o destinazione.

Il Rapporto IsITT 2026 si inserisce in questo percorso come uno dei primi tasselli di una capacità di osservazione più continuativa e strutturata.

Non un punto di arrivo, ma l'inizio di un metodo: raccogliere evidenze, metterle in relazione, leggerne l'evoluzione e trasformarle in strumenti utili.

Perché la possibilità di costruire un turismo realmente per tutti dipenderà sempre meno dalla presenza di singole buone pratiche e sempre più dalla capacità del sistema di **imparare da ciò che funziona, misurare ciò che cambia e orientare le proprie scelte sulla base di conoscenze affidabili**

**Per consultare le ricerche a cura di SRM e Intesa Sanpaolo Innovation Center clicca sul seguente link:**

**<https://www.isitt.it/wp-content/uploads/2026/10/ricerche.pdf>**

# **Il turismo accessibile cambia. Impariamo a leggerlo.**



Rapporto IsITT sul turismo accessibile 2026  
Dati, innovazione e nuove traiettorie  
Torino, ottobre 2026

Realizzato da:  
IsITT – Istituto Italiano per il Turismo per Tutti

Testi a cura di:  
Sara Piana, Daniela Broglio, Giovanni Ferrero

Approfondimenti di ricerca a cura di:  
SRM – Centro Studi e Ricerche  
Intesa Sanpaolo Innovation Center, con il contributo di Fondazione LINKS



**INTESA SANPAOLO  
INNOVATION CENTER**



con il contributo di:



**Fondazione  
CRT**