



## Case Study

**Empresa**  
BOOKINGBILITY

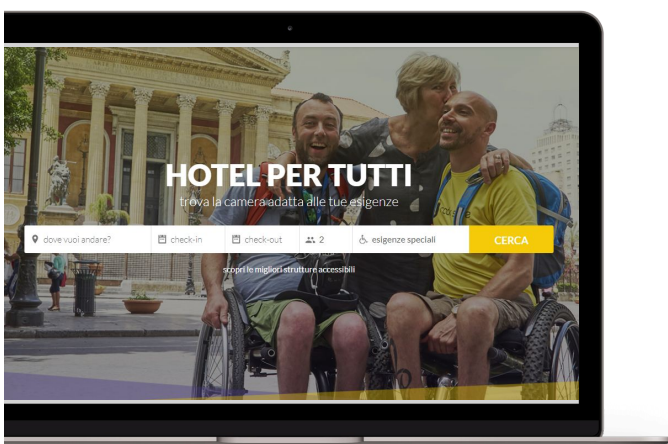
**País**  
ITALIA

**Ejemplo italiano de**  
Accesibilidad e Inclusión en el Turismo

**Página Web**  
<https://it.bookingbility.com/>



Bookingbility es un sitio web que permite buscar y reservar en tiempo real alojamientos aptos para acoger a personas con discapacidades y necesidades especiales. El sitio web selecciona y propone únicamente estructuras verificadas como realmente accesibles para los discapacitados y las personas en silla de ruedas. Bookingbility fomenta así el uso de los destinos turísticos, aumentando sus flujos, la estancia media y la inclusión social de un público a menudo excluido.





## Bookingbility: alojamientos para personas con discapacidad

### ¿CÓMO ES DE INNOVADOR SU PRODUCTO O SERVICIO? ¿QUÉ ESPACIO OCUPA EN EL MERCADO?



En el mercado turístico existen segmentos no desdeñables vinculados a clientes potenciales con necesidades especiales: personas con discapacidades motrices (incluso temporales), con discapacidades cognitivas, personas ciegas o con problemas de visión, personas sordas, personas con necesidades dietéticas especiales (por alergias, religiones, filosofías de vida), familias monoparentales o con niños pequeños, personas LGBTQI+.

Cada uno de estos segmentos tiene necesidades específicas y expresa demandas claras a las que el mercado no siempre proporciona una oferta adecuada.

En el caso de las personas con discapacidades físicas, los destinos no suelen ofrecer productos adaptados a las necesidades del destinatario, ni en términos de hospitalidad y receptividad, ni en términos de posibles experiencias a vivir.

**Bookingbility** nació en abril de 2015 a partir de una idea de su fundadora, Annalisa Riggio: la joven siciliana observa que los principales sitios de reserva de viajes no siempre ofrecen detalles exhaustivos para las personas con necesidades especiales. De ahí la idea de una plataforma ad hoc en la que encontrar alojamientos sin barreras y con accesibilidad garantizada.

En efecto, las estructuras que requieren un registro deben rellenar un formulario, adjuntando fotos y documentación que atestigüe la accesibilidad de la estructura.

A continuación, el algoritmo desarrollado por la startup asigna una puntuación a los hoteles en función de sus características, a la que se añaden las opiniones de los usuarios.

La web ofrece a los usuarios un conjunto de propuestas, con una calidad homogénea comprobada y, por tanto, con la garantía de un buen servicio.

## COSA È BOOKINGBILITY?

il primo portale per la prenotazione in tempo reale di strutture ricettive adatte a **persone disabili** e con esigenze speciali.



### RICERCA SUPER

trova la stanza adatta ad ogni esigenza speciale.



### SOLO HOTEL SENZA BARRIERE

solo strutture davvero ok e accessibili. Basta barriere!



### NIENTE COMMISSIONI

paghi solo il pernottamento, noi vogliamo solo il tuo sorriso.

## CÓMO EMPEZAR Y PASOS A SEGUIR



### La necesidad

Proporcionar a los usuarios con discapacidades físicas, movilidad reducida y usuarios en silla de ruedas una herramienta útil para planificar sus viajes, con la posibilidad de identificar instalaciones de alojamiento adecuadamente equipadas para su recepción y capaces de satisfacer sus necesidades.

### La solución

Un sitio web de reservas de alojamiento cuyo registro sólo se permite a los establecimientos de alojamiento que demuestran de forma documentada que ofrecen

- a) accesibilidad para los discapacitados
- b) equipamiento adaptado a las necesidades de los discapacitados
- c) habitaciones equipadas con los estándares exigidos por la ley para la acogida de discapacitados

De este modo, las instalaciones de alojamiento que se proponen están "certificadas" como aptas para alojar a personas con discapacidades físicas, movilidad reducida y en silla de ruedas; el usuario se asegura de reservar un servicio que cumpla sus expectativas.

## Hubo alguna Red, Colaboración o Apoyo que le ayudara en su viaje?



La creación de un sitio web con las características de bookingbility.com implica una considerable investigación del mercado destinada a identificar las ofertas que se van a insertar y proponer.

La empresa consultó en primer lugar los registros de las asociaciones de los derechos de los discapacitados que ya contenía una lista de instalaciones de alojamiento adecuado para dar cabida a los usuarios destinatarios identificados.

A continuación, continuó la inserción de las estructuras que permiten el registro en el sitio sólo a aquellos capaces de demostrar con documentos que están equipados para la recepción de las personas con movilidad reducida, los discapacitados y en sillas de ruedas.

El equipo de Bookingbility está formado por jóvenes profesionales con experiencia y competencias específicas en el sector de la web.

El equipo de trabajo está formado por 8 personas que se ocupan del desarrollo y la gestión del sitio web, la comunicación web, las relaciones con los proveedores, etc. ....

## ¿Qué éxito ha tenido?



Por el momento, 100 alojamientos certificados están registrados en la plataforma y clasificados según los estándares de bookingbility.com (clasificación que también incluye una puntuación).

El número de ofertas puede parecer bajo, pero hay que tener en cuenta que Bookingbility.com contiene sólo alojamientos adecuados para personas con necesidades especiales: en ella se encuentran sólo alojamientos que pueden alojar a viajeros en silla de ruedas pero con pasión por el deporte, a personas mayores pero que quieren asistencia personalizada, a ciegos que quieren viajar junto a su mascota....

Un mayor impulso a la comunicación beneficiaría sin duda al proyecto.

Otro problema está relacionado con la presencia de grandes grupos que engloban los servicios de reserva (por ejemplo, booking.com), que, sin embargo, no prestan suficiente atención a las necesidades especiales y, por tanto, no responden adecuadamente a la demanda específica del mercado.