



## Case Study

### Companie

BOOKINGBILITY

### Țara

ITALIA

### Exemplu italian de

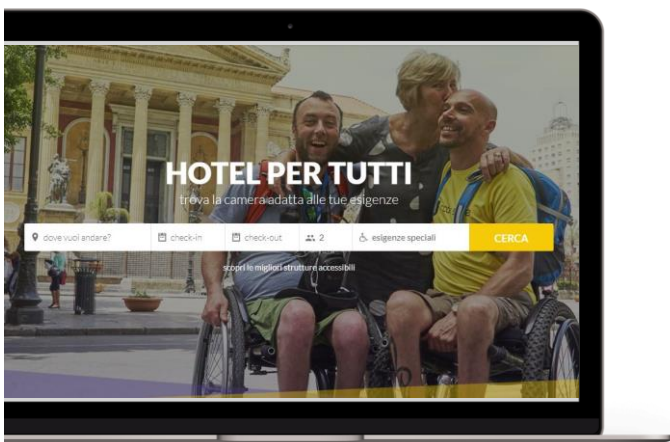
Accesibilitate și incluziune în turism

### Site web

<https://it.bookingbility.com/>




Bookingbility este un site web pentru căutarea și rezervarea în timp real a facilităților de cazare potrivite pentru a găzdui persoane cu dizabilități și nevoi speciale. Site-ul selectează și propune doar unități de cazare verificate ca fiind cu adevărat accesibile pentru persoanele cu dizabilități și persoanele în scaune cu rotile. Bookingbility încurajează astfel utilizarea destinațiilor turistice, crescând fluxurile acestora, șederea medie și incluziunea socială a unui grup țintă adesea exclus.





## Bookingbility: cazare pentru persoanele cu dizabilități

### ÎN CE MĂSURĂ PRODUSUL SAU SERVICIUL ESTE **INOVATOR?** CE LACUNĂ/NEVOIE DE PE PIAȚĂ ACOPERĂ?



Pe piața turismului există nișe deloc neglijabile legate de potențialii clienți cu nevoi speciale: persoane cu dizabilități motorii (chiar și temporare), cu dizabilități cognitive, persoane nevăzătoare sau cu deficiențe de vedere, persoane cu deficiențe de auz, persoane cu nevoi alimentare speciale (din cauza alergiilor, religiilor, filozofiei de viață), familii monoparentale sau cu copii mici, persoane LGBTQI+.

Fiecare dintre aceste nișe are nevoi specifice și exprimă cerințe clare la care piața nu oferă întotdeauna o ofertă adecvată.

În cazul persoanelor cu dizabilități fizice, de multe ori destinațiile nu oferă servicii adaptate la nevoile grupului țintă, nici în ceea ce privește condițiile de cazare și primire, nici în ceea ce privește experiențele posibile.

**Bookingbility** a luat naștere în aprilie 2015 dintr-un considerent al fondatoarei Annalisa Riggio: tânăra siciliană a observat că principalele site-uri de rezervări de călătorii nu oferă întotdeauna detalii cuprinzătoare pentru cei cu nevoi speciale. De aici și ideea unei platforme adaptate în care să se găsească cazare fără obstacole și cu accesibilitate garantată.

Structurile care necesită înregistrare trebuie, de fapt, să completeze un formular, atașând fotografii și documente care să ateste accesibilitatea structurii de cazare. Algoritmul dezvoltat de start-up atribuie apoi un scor hotelurilor în funcție de caracteristicile acestora, la care se adaugă apoi recenziile utilizatorilor.

Site-ul oferă utilizatorilor un set de propuneri, cu o calitate verificată omogenă și, prin urmare, cu garanția unui serviciu bun.

## 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.

## CUM SĂ ÎNCEPEȚI ȘI PAȘII DE URMAT



### Nevoia

Să ofere utilizatorilor cu dizabilități fizice, cu mobilitate redusă și utilizatorilor în scaun cu rotile un instrument util pentru a-și planifica călătoriile, cu posibilitatea de a identifica unitățile de cazare care sunt echipate în mod adecvat pentru primirea lor și care sunt capabile să le satisfacă nevoile.

### Soluția

Un site web pentru rezervarea cazării a cărei înregistrare este permisă doar unităților de cazare care demonstrează în mod documentat că oferă:

- a) accesibilitate pentru persoanele cu handicap
- b) echipamente adaptate la nevoile persoanelor cu handicap
- c) camere dotate la standardele impuse de lege pentru primirea persoanelor cu handicap

În acest fel, facilitățile de cazare propuse sunt "certificate" ca fiind potrivite pentru a găzdui persoane cu dizabilități fizice, cu capacități motorii reduse și în scaune cu rotile; utilizatorul este sigur că va rezerva un serviciu care să corespundă așteptărilor sale.



## Au existat **rețele, colaborări sau sprijin** care v-au ajutat în acest demers?

Crearea unui site cu caracteristicile bookingbility.com implică o cercetare considerabilă a pieței, în vederea identificării ofertelor care trebuie inserate și propuse.

Compania a consultat mai întâi registrele asociațiilor pentru drepturile persoanelor cu dizabilități, care conțineau deja o listă de structuri de cazare adecvate pentru a găzdui utilizatorii țintă identificați.

Apoi a continuat introducerea structurilor permițând înregistrarea pe site doar celor care pot demonstra cu documente că sunt echipate pentru primirea persoanelor cu mobilitate redusă, a persoanelor cu dizabilități și a celor în scaune cu roțile.

Echipa Bookingbility este formată din tineri profesioniști cu experiență și competențe specifice în domeniul web.

Echipa de lucru este reprezentată de 8 persoane care se ocupă de dezvoltarea și gestionarea site-ului, de comunicarea web, de relațiile cu furnizorii, etc.



## Cât **succes** a avut?

În prezent, 100 de unități de cazare certificate sunt înregistrate pe platformă și clasificate conform standardelor bookingbility.com (clasificare care include și un punctaj).

Numărul de oferte poate părea mic, dar trebuie remarcat faptul că Bookingbility.com conține doar unități de cazare potrivite pentru persoanele cu nevoi speciale: aici veți găsi doar unități de cazare care pot găzdui călători în scaun cu roțile, dar pasionați de sport, persoane în vârstă, dar care doresc asistență personalizată, nevăzători care vor să călătorească împreună cu animalul lor de companie.

O promovare mai mare a comunicării ar fi cu siguranță benefică pentru proiect.

O altă problemă este legată de prezența unor platforme mari care înglobează serviciile de rezervare (de exemplu, booking.com), care, cu toate acestea, nu acordă suficientă atenție nevoilor speciale și, prin urmare, nu răspund în mod adecvat la cererea specifică a pieței.