



Funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

---

# TAD Module 4

Come misurare  
l'accessibilità e la fruibilità  
dell'ambiente turistico

---



**TAD**  
The Ability Advisor

## Contenuti

<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>Requisiti per la valutazione dell'accessibilità</b>	<b>5</b>
<b>Ripartizione dei criteri di valutazione</b>	<b>7</b>
Valutazione dei servizi: Informazioni	7
Valutazione dei servizi: Trasferimenti e trasporti	9
Valutazione dell'ambiente e delle strutture:	10
Valutazione dei servizi: Servizi e Attività in loco	11
<b>Come verificare e valutare l'accessibilità</b>	<b>13</b>
<b>Persone con disabilità fisiche, sensoriali e mentali</b>	<b>18</b>
<b>Persone con intolleranze e necessità di diete speciali</b>	<b>20</b>
Etichettatura e certificazione allergeni	21
<b>Famiglie con bambini e persone anziane</b>	<b>26</b>
<b>Indicazioni tecniche per spazi di accoglienza "per tutti"</b>	<b>28</b>

## Introduzione



La laguna di venezia, una delle maggiori mete turistiche italiane

Lo scopo di tutti i tour operator deve essere quello di prevedere ambienti e servizi accoglienti, che siano appropriati a tutti i desideri dei viaggiatori.

Strutture e servizi accessibili aiutano la promozione di un intero territorio che risponde così a criteri di sostenibilità sociale e ambientale e rappresenta un vantaggio anche per le persone stesse che lo abitano, (dal turista al cittadino, dal cittadino al turista).

Per assicurare un buono ed appropriato livello di servizi per clienti con specifiche necessità, devono essere effettuati una serie di controlli o "audit" relativi all'intera catena di servizi, inclusi:

- **informazioni** (online, stampati, al telefono, di persona e qualsiasi altra modalità), prenotazioni, acquisti e pagamenti;
- **trasporti e trasferimenti**;
- **strutture ed edifici**;

- **servizi e attività.**

Nell'elaborazione di tutti i controlli di cui sopra, i tour operator degli Stati Membri dell'Unione Europea devono in primo luogo basarsi sulle **leggi nazionali o regionali relative all'accessibilità** di informazioni, trasporti, costruzione di edifici, ambiente, prodotti e servizi per persone con disabilità.

Devono inoltre attenersi alle leggi in materia di non discriminazione, diretta o indiretta, delle persone con disabilità.

Per questa ragione è necessario che gli operatori conoscano le principali leggi in materia e che le applichino a strutture, prodotti e servizi, producendo così un servizio "ragionato".

Fallire in questo contesto può voler dire, per l'operatore, ricevere reclami anche in termini legali, da parte di persone con disabilità che si sono sentite ostacolate nell'usufruire di determinati servizi.

In pratica, prevedere servizi per persone con necessità particolari, non parte solo dalla questione legale, che è spesso considerata una "richiesta minima". Gli operatori devono essere consapevoli delle specifiche e diverse necessità, relative alle diverse condizioni in cui una persona si trova, e prevedere così servizi che assicurino a tutti comfort, convenienza e sicurezza.

E' necessario tenere sempre presente che, insieme ai criteri e alle norme, colui che le applica, conosca anche le persone, con le specifiche e differenti esigenze, aspettative, desideri, per poter offrire adeguate e ragionevoli risposte.

In questo contesto diventa quindi importante chiedersi, non tanto se una struttura sia "a norma" ma se "risponde alla relazione della persona con l'ambiente?"

Questo per non guardare all'accessibilità come ad un obbligo di legge, ma come un elemento di qualità dell'offerta e come interessante opportunità economica.

Attraverso la valutazione di ambienti e servizi, l'operatore è in grado di elaborare un piano di azione per rimuovere e/o superare le barriere che impediscono agli utenti la partecipazione all'esperienza turistica, e individuare appropriate misure per migliorare l'accessibilità e i servizi al cliente.

## Requisiti per la valutazione dell'accessibilità<sup>1</sup>

Gli elementi chiave per la valutazione dell'accessibilità di un luogo, di una destinazione o di un'esperienza, dovrebbero essere organizzati secondo quattro punti:

- **Accessibilità fisica** → possibilità *per tutti e ciascuno* di accedere e muoversi in autonomia e utilizzare spazi e componenti spaziali (arredi fissi e mobili, attrezzature, oggetti, elementi tecnologici, impianti e loro terminali), in modo paritario, inclusivo, non discriminante ed emarginante, in autonomia, comfort e piena sicurezza.
- **Accessibilità senso-percettiva** → capacità di un "prodotto" di essere percepibile e comprensibile *da tutti e da ciascuno* e si concretizza attraverso un insieme di accorgimenti per ottenere la comunicatività ambientale: consentire all'ambiente di fornire informazioni percepibili da tutti, in particolare dalle persone con difficoltà sensoriali e cognitive.
- **Accessibilità alle informazioni** → possibilità *per tutti e per ciascuno* di reperire informazioni chiare, affidabili e aggiornate circa l'accessibilità e i servizi/soluzioni disponibili, attraverso strumenti di comunicazione fruibili da persone con disabilità e con esigenze specifiche, per permettere una autovalutazione delle proprie possibilità. Significa ricercare chiarezza e comprensibilità di ogni elemento della comunicazione, uso di icone e pittogrammi, con attenzione alla segnaletica e alla leggibilità dei testi (didascalie, dépliant, menù, etc.)

---

<sup>1</sup> Contents developed by CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà ONLUS



- **Accessibilità all'esperienza** → possibilità *per tutti e per ciascuno* di partecipare, godere, comprendere e vivere al meglio l'esperienza proposta nella sua varietà e complessità (cultura, sport, svago e divertimento, relax, itinerario, eno-gastronomia, ecc).

## Ripartizione dei criteri di valutazione

Questa sezione fornisce una panoramica dei criteri che dovrebbe avere un servizio, elencate secondo le quattro categorie di cui sopra.

### Valutazione dei servizi: Informazioni



Esempio di mappa tattile utilizzata in un museo

I visitatori devono poter ottenere informazioni relative all'accessibilità dei servizi e comunicare con persone di riferimento, per capire le proprie possibilità a seconda dell'età, disabilità e condizioni di salute.

I cosiddetti "Strumenti per la Comunicazione Alternativa" dovrebbero essere forniti dall'operatore, qualora non comportino un costo eccessivo per l'azienda. Esempi di questa tipologia di strumenti sono: testi in Braille, sistemi di miglioramento dell'udito per utenti che utilizzano apparecchi acustici, brochure di grande formato ("Large-print").

La valutazione dell'accessibilità a livello di informazione dei servizi, dovrebbe indirizzarsi verso i seguenti elementi:

- Siti Web e applicazioni mobili (app): valutazione della conformità alle Linee guida per l'accessibilità del contenuto Web (WCAG)
- Materiali stampati, tra cui versioni "Large Print" e "Easy Reading" e con adeguato contrasto visivo; considerare la percezione delle immagini visive e/o delle informazioni testuali da parte di persone daltoniche
- Comunicazioni via e-mail, messaggi di testo (SMS) e altri servizi basati su testo
- Servizi telefonici, compresi i servizi di controllo vocale interattivo (IVR)
- Lingue alternative, incluse le lingue dei segni (tramite video)
- Video, compresa la sottotitolazione, la lingua dei segni e la descrizione audio dei sottotitoli
- Audioguide, dove previsto
- Comunicazione con mezzi non digitali (ad esempio informazioni cartacee, telefono, fax) per persone che non possono utilizzare dispositivi digitali.

I visitatori devono poter ottenere informazioni rilevanti in merito all'accessibilità dei servizi e poter fare prenotazioni o acquistare biglietti, indipendentemente dalle condizioni restrittive causate da una disabilità.

La valutazione dell'accessibilità di prenotazioni e acquisto biglietto e dei pagamenti, dovrebbe indirizzarsi verso i seguenti elementi:

- Sistemi di prenotazione basati sul Web - conformità con le linee guida WCAG
- App di prenotazione: conformità con le linee guida WCAG
- Sistemi di biglietteria per teatri, cinema e festival, ecc. - tenendo conto della prenotazione di posti a sedere dedicati per le persone che utilizzano sedie a rotelle; eventuali sconti per assistenti personali
- Mezzi di pagamento alternativi disponibili
- ATM - approccio accessibile e utilizzabile da persone con disabilità sensoriali e/o motorie
- Personale addestrato alla consapevolezza della disabilità, accessibilità e servizio clienti.

## Valutazione dei servizi: Trasferimenti e trasporti



Passerella accessibile

I visitatori devono poter ottenere informazioni in merito all'accessibilità dei servizi di trasporto disponibili, indipendentemente dalle restrizioni legate alla propria disabilità.

La valutazione di servizi di trasporto e trasferimento dovrebbe indirizzarsi verso i seguenti elementi:

- Informazioni, (ad es. Orari di viaggio e delle biglietterie, condizioni per il trasporto di bagagli) forniti in formati accessibili, sia online che presso punti informativi
- Servizi di trasferimento aereo/ferroviario/autobus/traghetto utilizzando veicoli accessibili ai disabili e punti di imbarco accessibili
- Taxi/furgoni accessibili ai disabili
- I passeggeri con animali guida sono autorizzati a utilizzare i servizi di trasferimento e trasporto
- Assistenza passeggeri, ove possibile.

## Valutazione dell'ambiente e delle strutture:



Toilette accessibile

I visitatori devono poter accedere, entrare e utilizzare edifici, ambienti e altri strumenti, anche se vivono restrizioni dovute ad età, disabilità o condizioni di salute. Ambienti e strutture devono essere libere da ostacoli che impediscano un semplice, comodo e sicuro utilizzo di luoghi e servizi.

E' inoltre necessario assicurare l'utilizzo di luoghi e spazi agli utenti che possono essere soggetti a pericoli, in particolare disabili visivi o disabili uditivi.

La valutazione dell'accessibilità di edifici, luoghi pubblici e strutture, deve partire dai seguenti elementi:

- Paesaggio, protezione/riparo dalle intemperie, vegetazione, posti a sedere all'aperto
- Segnaletica e altri sistemi di informazione e orientamento in loco
- Percorsi pedonali di accesso, attraversamenti
- Parcheggio dei veicoli, compresi i parcheggi per le persone con disabilità (conducenti / passeggeri)
- Zona di carico/scarico passeggeri
- Fermate del trasporto pubblico

- Entrate e porte
- Rampe, gradini e scale (interne ed esterne), compresi corrimano e parapetti
- Area reception, banconi e biglietterie
- Servizi igienici e strutture sanitarie (compresi impianti per persone con disabilità); spogliatoi accessibili anche agli utenti di sedie a rotelle
- Camere per gli ospiti (comprese le strutture per le persone con disabilità)
- Locali e spazi funzionali (con criteri di accesso specifici per diversi tipi di camere)
- Ambiente di illuminazione
- Ambiente acustico
- Qualità dell'aria interna, sistemi di ventilazione
- Ai visitatori che necessitano di animali guida deve essere consentito entrare e utilizzare le strutture e i servizi della sede

## Valutazione dei servizi: Servizi e Attività in loco



Tovaglietta con strumenti utile per effettuare l'ordinazione al ristorante

I visitatori devono poter ottenere informazioni in merito all'accessibilità dei servizi e delle attività disponibili in loco, indipendentemente dalle restrizioni legate alla propria disabilità.

La valutazione di servizi e delle attività in loco dovrebbe indirizzarsi verso i seguenti elementi:

- Formazione del personale sulla consapevolezza della disabilità, accessibilità e assistenza clienti. Disponibilità di informazioni preventive dettagliate relative al servizio, in particolare riferimento all'accessibilità, alla sicurezza, alle eventuali restrizioni di età o altezza
- Termini e condizioni per la partecipazione o l'uso del servizio
- Disponibilità di assistenza, se necessario
- Offerta di mezzi alternativi per partecipare all'attività o all'esperienza, ad es. in un momento diverso o con servizi di supporto aggiuntivi.

## Come verificare e valutare l'accessibilità



Lista per misurazione qualitativa

La **rilevazione dell'accessibilità** di un ambiente o un servizio è un processo che segue diversi passaggi, seguendo il "Visitor Journey" (descritto nel Modulo 1 del corso).

La valutazione dell'accessibilità deve includere tutte o alcune delle seguenti procedure:

- Un'**analisi delle informazioni** fornite dal proprietario o gestore della struttura. Sono spesso inserite all'interno di siti web o app per cellulari e/o su appositi dispositivi cartacei. L'analisi del sito web può avvenire da remoto. Bisogna focalizzare l'attenzione sull'**accessibilità web** (per persone con disabilità), attraverso l'utilizzo di strumenti automatici e non, e sui **contenuti web** in particolare rispetto alla descrizione dei servizi accessibili, che devono essere presentati anche sul sito. L'analisi include interviste al Web Manager (in presenza o con il telefono) o ad altri responsabili della comunicazione e marketing.
- Un'**analisi delle politiche e delle procedure di gestione** relative all'accessibilità di persone con disabilità o altri clienti con necessità specifiche.

Queste politiche dovrebbero essere pubblicate sul sito web o possono essere ottenute attraverso interviste con i gestori. Le procedure di gestione (relative all'accessibilità) possono essere valutate tramite interviste con i responsabili di aree.

- **Un'analisi di edifici, ambienti e strutture.** Questa tipologia di valutazione dovrebbe essere realizzata direttamente in loco e dovrebbe coprire tutte le aree e le strutture alle quali hanno accesso i clienti. Per questo motivo dovrebbe essere utilizzata una dettagliata lista. In questo tipo di analisi, sono spesso previste misurazioni, descrizioni e foto.
- **Un'analisi di servizi e attività disponibili per i clienti,** include specifiche misure che devono essere assicurate per l'accessibilità di tutti i clienti. Questa valutazione deve essere realizzata in loco, attraverso osservazione e interviste con i responsabili dell'area o del personale. Un questionario di soddisfazione clienti può essere in parte utile per andare a fondo in merito alle richieste dei clienti stessi e alla loro visione del contesto. Le impressioni dei clienti possono essere raccolte in maniera continuativa (attraverso un kit per la raccolta di suggerimenti e idee) e possono essere utilizzate internamente per capire come migliorare i servizi e la gestione degli stessi.

Realizzare un'ispezione per la valutazione di un contesto turistico prevede normalmente i seguenti passaggi:<sup>2</sup>

- telefonata: strumento preliminare alla rilevazione in loco, per reperire informazioni il più possibile dettagliate
- visita diretta: presso la struttura, da parte di operatori adeguatamente formati per la raccolta dei dati;
- questionario: studiato per rilevare tutte le caratteristiche e gli elementi necessari per garantire un'informazione esauriente, in relazione alle diverse esigenze dei clienti;
- fotografie e misurazioni: strumenti utili a fornire una più accurata descrizione delle strutture;
- <sup>3</sup>report finale: riporta informazioni acquisite durante la rilevazione e non dà giudizi di accessibilità.

---

<sup>2</sup> Contenuti elaborati da CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà ONLUS

<sup>3</sup> Photo and Measurement Guide (da Pantou.org)

[https://pantou.org/sites/default/files/public/Photo%20and%20Measurement\\_guide\\_v2.0-small\\_en.pdf](https://pantou.org/sites/default/files/public/Photo%20and%20Measurement_guide_v2.0-small_en.pdf)



#### Valutare l'accessibilità

##### La rilevazione dell'accessibilità:

- è una sorta di “fotografia” della struttura o dell'attività rispetto a tutti gli elementi che ne caratterizzano l'accessibilità e la fruibilità;
- deve essere condotta da personale formato in materia di rilevazione e di accessibilità, che conosca molto bene sia la normativa tecnica per l'accessibilità, sia il quadro esigenziale delle persone con disabilità (es.: motoria, senso-percettiva, relazionale, cognitiva etc.) e con esigenze specifiche (es.: bambini, anziani, persone con problemi alimentari etc.);
- permette di far comprendere l'organizzazione della struttura, dei servizi e degli spazi, in modo che ogni cliente, in base alle proprie esigenze specifiche, sia in grado di valutare il proprio grado di soddisfazione;
- fornisce in modo ordinato, chiaro, completo e attendibile tutte le informazioni necessarie al tecnico/esperto per compiere la valutazione;
- deve sempre tener conto delle esigenze di chi è più “fragile” e ha esigenze più complesse e articolate.

La **valutazione dell'accessibilità** è il passo successivo alla rilevazione. La sola "fotografia" non basta, occorre anche accostarla ad un processo che "giudica" quanto la fotografia/rilevazione risponde ai principi minimi di fruibilità.

Il suo obiettivo è quello di fornire una descrizione, tecnica e completa, del livello di fruibilità della struttura stessa. Non è consigliato fornire un giudizio in termini di "accessibilità sì o no" poichè le necessità dei clienti sono variabili.

In generale le strutture devono essere realizzate e gestite in modo da assicurare un buon accesso alle persone con disabilità e a coloro che hanno specifiche esigenze. La valutazione e le risultanti informazioni pubblicate sulla "Dichiarazione di accessibilità" devono fornire chiare, complete, aggiornate e, soprattutto, affidabili informazioni utili all'utente.

I principi base per la garanzia dell'accessibilità sono i seguenti:

1. *Autonomia*: possibilità, per i clienti con disabilità, di muoversi e usufruire di spazi e servizi in modo quanto più possibile indipendente e autonomo (ovvero senza necessità di aiuto o con richiesta di assistenza qualora la persona con disabilità lo desideri);
2. *Sicurezza*: predisposizione di piani di sicurezza ed evacuazione adeguati a garantire l'esodo e l'incolumità dei visitatori con esigenze specifiche in caso di emergenza;
3. *Auto-determinazione*: possibilità di valutare le condizioni di accessibilità in maniera oggettiva, in rispetto delle esigenze di ciascuno, basandosi su descrizioni accurate sviluppate tramite un apposito Schema di Accessibilità delle Informazioni;
4. *Soddisfazione/valenza estetica*: importanza del valore estetico della soluzione progettuale o del servizio proposto, che non devono essere di qualità inferiore rispetto agli altri interventi.
5. *Universalità dell'intervento*: ricerca di soluzioni "per tutti" e non dedicate, separate e segreganti, secondo il principio di accessibilità visibile ma non invasiva e di confort per tutti.
6. *Pluriversalità della soluzione*: privilegiare soluzioni progettuali e comunicative differenziate rispetto alle diversità ed esigenze umane ricercando, quanto più possibile, soluzioni multi-opzionali.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Si veda: I principi di Design Universale

[https://projects.ncsu.edu/design/cud/about\\_ud/udprinciplestext.htm](https://projects.ncsu.edu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm)

Un esempio di strumento di valutazione largamente utilizzato per l'analisi dell'accessibilità di località e strutture turistiche è il questionario Pantou <sup>TM</sup>, con le seguenti caratteristiche:

- modulare, con la possibilità di personalizzare le domande, in merito alla tipologia di contesto e ai servizi offerti;
- strutturato con prevalenza di risposte chiuse per facilitare il processo;
- organizzato per rilevare gli aspetti statici e dinamici dell'accoglienza;
- predisposto rispetto a unità ambientali
  - specifiche della struttura e "caratterizzanti" la struttura
  - non connaturate strettamente alla struttura, ma comunque presenti
  - presenti in qualsiasi struttura (scale, ascensori, corridoi etc.)
- strutturato per rilevare le condizioni di accessibilità rispetto a differenti esigenze specifiche: problemi motori, sensoriali, problemi di mobilità, intolleranze e/o allergie - alimentari e ambientali - servizi per bambini e famiglie, attenzione a persone anziane etc.;
- strutturato rispetto alle principali unità ambientali che:
  - sono connesse da percorsi
  - sono supportate da ausili e attrezzature di vario tipo
  - sono fruibili, dai clienti con esigenze specifiche, tramite alcuni servizi o attrezzature dedicati
- può essere organizzato attraverso una check-list informatizzata, con possibilità di: autovalutazione, proposta di soluzioni per risolvere problemi di accessibilità, modifiche, aggiornamenti.

Il livello di accessibilità e di fruibilità di una risorsa è un aspetto in continua evoluzione e miglioramento, ancor più nel caso di progetti in cui committenti, titolari, responsabili, sono accompagnati in un percorso di sensibilizzazione e di progressivo miglioramento dell'accessibilità della propria struttura.

La rilevazione assume quindi un forte valore di sensibilizzazione del gestore, proprietario, titolare, responsabile rispetto alle tematiche dell'accoglienza per tutti.

## Persone con disabilità fisiche, sensoriali e mentali<sup>5</sup>



Le stanze degli hotel possono rappresentare un grosso problema per una persona con bisogni speciali.

Qui di seguito si elencano le principali unità ambientali e i principali servizi che devono essere presi in considerazione in fase di rilevazione e valutazione (si prende come esempio una struttura ricettiva):

1. Parcheggio: disponibilità di posti riservati (per disabili motori, donne in gravidanza o con bimbi piccoli).
  - a. *Considerare*: caratteristiche del fondo e possibilità di utilizzo in autonomia.
2. Reception/hall: fruibilità completa o parziale.
  - a. *Considerare*: ingresso, spazi, bancone, arredi, soluzioni dedicate, spazio informativo senza zone d'ombra, controllo degli ostacoli alla visione globale dell'ambiente etc.
3. Camera: disponibilità di camere «accessibili» e di camere, seppur non accessibili secondo normativa sono «utilizzabili» anche da persone con esigenze specifiche o disabilità (ad es. cecità).
  - a. *Considerare*: quantità, tipologia, distribuzione; movimentazione interna in autonomia o con spostamento di arredi e/o aiuto (apertura finestre, accosto al letto, utilizzo TV, frigobar etc.); disponibilità accorgimenti per clienti con disabilità sensoriali; disponibilità bagno «realmente» accessibile , con sanitari «accessibili e con possibilità di arrivo e di accostamento ad essi (movimentazione interna, specchio, doccia,

<sup>5</sup> Contenuti elaborati da CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà ONLUS

lavandino, maniglioni, servizi di cortesia ad hoc per bambini, servizi di cortesia «riconoscibili» da non vedenti etc.).

4. Ristorante/colazione: fruibilità completa o parziale, in autonomia o con aiuto.
  - a. *Considerare*: raggiungibilità con percorso comune o dedicato; spazi e arredi; possibilità di “menù speciali”; disponibilità di menù in braille/macro-caratteri/illustrati; disponibilità di servizi per bambini (seggioloni, fasciatoio, scalda-biberon etc.); possibilità di di pasti per celiaci; possibilità di colazione in camera se sala colazione inaccessibile etc.
5. Servizi collaterali (piscina, spa, giardino, sale congressi, etc.): fruibilità completa o parziale, in autonomia o con aiuto.
  - a. *Considerare*: raggiungibilità dello spazio e utilizzo/fruibilità dello stesso; accorgimenti per clienti con disabilità sensoriali.
6. Percorsi e ausili/attrezzature:
  - a. Percorsi orizzontali: interni ed esterni tra tutti gli ambienti.
    - i. *Considerare*: se comuni o “dedicati”, ostacoli, barriere architettoniche, strettoie, stato di manutenzione/praticabilità, ostacoli “alti” per non vedenti, buona visibilità per sordi, spazi «incanalatori», segnaletica/orientamento.
  - b. Percorsi verticali (scale, rampe, ascensori, elevatori etc.): sarebbe bene fossero sempre accessibili.
    - i. *Considerare*: luci nette ascensori, portata, spazio di arrivo al piano, segnalatori acustico/visivi, altezza, forma e dimensioni pulsantiere.
  - c. Ausili: servoscala, montascala, sollevatori per piscina, sistemi/allarmi di emergenza.
    - i. *Considerare*: il funzionamento, l'esperienza nell'utilizzo e la frequenza della manutenzione.
7. Servizi - aspetti dinamici:
  - a. Informazioni/comunicazione: sito internet con info accessibilità, procedure di accoglienza;
  - b. Accesso/trasporti/seгнаletica (raggiungibilità con mezzi pubblici/privati accessibili o no; presenza di buona segnaletica stradale; presenza di indicazioni per percorsi alternativi/dedicati);
  - c. Servizi/accorgimenti specifici (es. politica prezzi/offerte non discriminante, interventi per innalzamento fruibilità);
  - d. Formazione in materia di «accoglienza per tutti»;
  - e. Esperienze passate di accoglienza di clienti con esigenze specifiche.

## Persone con intolleranze e necessità di diete speciali



Ordinare cibi e bevande quando si hanno bisogni specifici.

Per i turisti con intolleranze alimentari o che hanno allergie ad alcune tipologie di alimenti, e coloro che devono seguire diete speciali, i proprietari e gestori di ristoranti, bar e altri contesti di somministrazione cibi e bevande all'interno dell'Unione Europea, devono seguire corrette procedure per:

- fornire le corrette informazioni in merito agli ingredienti
- assicurare assenza di allergeni in alimenti e bevande
- offrire piatti idonei alle persone che richiedono alimenti particolari a causa di condizioni di salute, preferenze personali o credo religioso.

In tutti i casi è importante che i responsabili abbiano la consapevolezza e la conoscenza delle diverse tipologie di diete e di quello che ciascuna di esse richiede. Inoltre deve esserci una buona e chiara comunicazione tra chi prepara alimenti e bevande e coloro che ordinano e servono i clienti. Questo deve essere previsto sia in caso di alimenti preconfezionati, come per esempio per i pasti in aereo, sia per quelli prenotati direttamente nei locali.

La richiesta di alimenti speciali è in crescita, per esempio quando si parla di intolleranze al glutine (celiachia) o al lattosio, allergia alle noci e crostacei.

I clienti possono anche essere vegetariani, o richiedere pasti poveri di sodio o di grassi, a seconda di particolari condizioni di salute. Alcuni richiedono cibi preparati seguendo tradizioni religiose, come per esempio la dieta Kosher o Halal.

## Etichettatura e certificazione allergeni

Le etichette degli ingredienti di alimenti preconfezionati devono prevedere informazioni sui possibili allergeni. La Legislazione in materia fa riferimento al Regolamento Europeo n. 78/2014. L'allegato II presenta 14 allergeni che devono essere visibili sulle etichette o consultabili all'interno di un locale ristorativo. Sono i seguenti:

1. Cereali che contengono glutine: grano (come il farro e la crusca di grano), segale, orzo, avena
2. Crostacei e prodotti a base di crostacei (gamberi, gamberetti, aragoste, astici, scampi, granchi)
3. Uova e prodotti a base di uova (maionese, frittata, emulsionanti, pasta all'uovo, biscotti e torte anche salate, gelati)
4. Pesce e derivati, cioè tutti quei prodotti alimentari che si compongono di pesce, anche se in piccole percentuali
5. Arachidi e prodotti a base di arachidi (arachidi tostate, olio di arachidi, burro di arachidi, farina di arachidi, margarina)
6. Soia e derivati (latte, tofu, spaghetti, etc.)
7. latte e prodotti a base di latte (yogurt, biscotti, torte, gelato e creme varie)
8. Frutta a guscio (mandorle, nocciole, noci, anacardi)
9. Sedano e sedano rapa
10. Senape e prodotti a base di senape
11. Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo
12. Anidride solforosa e solfiti in concentrazioni superiori a 10 mg/kg o 10 mg/l espressi come SO<sub>2</sub> (conservate di prodotti ittici, cibi sott'aceto, sott'olio e in salamoia, nelle marmellate, nell'aceto, nei funghi secchi e nelle bibite analcoliche e succhi di frutta)
13. Lupini e prodotti a base di lupini
14. Molluschi e prodotti a base di molluschi (ostrica, patella, tellina e vongola canestrello, cannolicchio, capasanta, cuore, dattero di mare, lumachino, cozza, murice, etc.)

Il Regolamento Europeo, all'art. 21 b) cita: *“la denominazione della sostanza o del prodotto figurante nell'allegato II è evidenziata attraverso un tipo di carattere*

*chiaramente distinto dagli altri ingredienti elencati, per esempio per dimensioni, stile o colore di sfondo*". Inoltre indica, per le imprese alimentari, la possibilità di scegliere come evidenziare i 14 allergeni sulle etichette dei propri prodotti confezionati. Alcune aziende alimentari o di catering utilizzano anche pittogrammi, con relativa legenda, che mostrano gli allergeni. (si veda l'esempio seguente di Ryanair).



Fotografia dal menu di Ryanair, con le informazioni in merito a allergeni e diete speciali. (Si notino i pittogrammi e il testo aggiuntivo "Si prega di consultare le etichette del prodotto per informazioni complete sugli allergeni, prima di consumare l'alimento").

Foto realizzata da ENAT (European Network for Accessible Tourism)

Cuochi e personale di catering devono essere formati sul come preparare prodotti per chi ha bisogno di diete speciali.

Le "buone prassi" in merito ad allergeni e agli ingredienti includono:

- inserimento delle informazioni in merito ad allergie e diete speciali, sia all'interno dei menu che sul sito dell'azienda;

- formazione del personale in merito ai metodi per informare i clienti sui possibili allergeni presenti in alimenti o bevande, qualora un cliente lo richieda;
- inserimento di figure sui menu, in modo da presentare i piatti in maniera più chiara, soprattutto per chi non conosce bene il linguaggio della ristorazione o la cucina locale, o ancora non conosce la lingua di riferimento.

In merito alla certezza dell'assenza di allergeni in cibi e bevande, le cucine e lo staff dei catering devono seguire procedure che evitino la contaminazione dei cibi.

Questo è possibile solo separando magazzini/armadi/frigo, aree di lavorazione dei prodotti e utensili.

Queste regole ferree per la non contaminazione dei prodotti devono essere sempre eseguite.

Dato il numero crescente nelle strutture ricettive di richieste da parte di coloro che per allergie o intolleranze alimentari hanno esigenze alimentari specifiche (es.intolleranza al glutine, intolleranza al lattosio, allergia alla frutta a guscio...) sono state istituite a livello nazionale ed europeo alcune Associazioni di pazienti con l'obiettivo di tutelarli e sensibilizzare la popolazione rispetto al tema.

Esempio: *Associazione Europea della Celiachia* <http://www.aoecs.org/> e il suo ramo *Giovani Celiaci Europei* <https://www.cyeweb.eu/>

<sup>6</sup>Per le esigenze di intolleranze e diete alimentari, con particolare focus su quelle legate alla celiachia, a livello nazionale l'AIC, mediante le Associazioni territoriali presenti in ogni

Regione, esegue i seguenti passaggi, al fine di permettere ad una struttura di essere nelle condizioni di offrire un servizio senza glutine, adeguato alle esigenze delle persone celiache:

- Formazione sulla celiachia e sulla cucina senza glutine: Partecipazione ad un corso base. E' requisito indispensabile l'effettuazione del corso da parte del titolare dell'attività o di un suo delegato (legale rappresentante) e del responsabile di produzione e del piano di autocontrollo, nel caso sia operatore diverso da quelli elencati. I Corsi sono organizzati generalmente dalle Associazioni Locali, ma in alcune regioni (Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Liguria, Lazio, Piemonte, Puglia, Sicilia, Toscana, Umbria) dove l'amministrazione pubblica ha legiferato in materia di produzione e distribuzione di pasti senza glutine o dove comunque c'è una collaborazione con le ASL, i corsi vengono tenuti dalle ASL/Sian di competenza territoriale.

---

<sup>6</sup> Contenuti elaborati da AIC - Associazione Italiana Celiachia

## TAD - Modulo 4 - Come misurare l'accessibilità e la fruibilità dell'ambiente turistico

- Consulenza e valutazione: ad hoc presso la struttura, per la valutazione del menu, identificazione di aree e procedure adatte alla lavorazione di prodotti senza glutine;
- Controlli periodici: monitoraggio presso la struttura, svolto 1 o 2 volte all'anno. Questi sopralluoghi sono atti a verificare il mantenimento dei requisiti concordati e a supportare l'esercizio nel servizio intrapreso;
- Comunicazione: visibilità in loco attraverso il bollino "Associazione Italiana Celiachia", apposita vetrofania che identifica la struttura all'interno di un network di locali informati da AIC. nonché inserimento dello stesso su sito web, canali social e guida cartacea.
- Questo permette anche di essere segnalati sul sito dell'associazione nazionale (per l'Italia <http://www.celiachia.it/HOME/HomePage.aspx>) e su quelli europei.

Per quanto riguarda le necessità delle persone con celiachia, la rilevazione si basa sui seguenti punti:

- *selezione e approvvigionamento di materie prime corrette*: alimenti che possono essere consumati liberamente in quanto naturalmente privi di glutine o appartenenti a categorie alimentari non a rischio per i celiaci. particolare attenzione deve essere posta agli alimenti in cui il glutine potrebbe essere presente come ingrediente aggiunto o come residuo di lavorazione;
- *adeguato stoccaggio delle materie prime*: individuare aree destinate esclusivamente ai prodotti senza glutine. Possono essere semplici contenitori o interi armadi e frigo, la cosa fondamentale è contrassegnarli con un simbolo o con la dicitura "senza glutine";
- *adeguata fase di produzione*: piani di lavoro, strumentazione, indumenti e utensili devono essere dedicati al solo utilizzo della lavorazione senza glutine;
- *servizio rispettoso del cliente e corretta informazione*: indumenti, piatti e posate, tovaglie e tovaglioli devono essere attentamente puliti e dedicati ai clienti celiaci. Deve essere comunicata la presenza di eventuali allergeni, tramite adeguati supporti (menù, cartello, lavagna, registro), ben visibili alla clientela.

A conclusione della fase di valutazione, se la struttura possiede i requisiti e lo desidera, può sottoscrivere un Protocollo d'Intesa con l'AIC della propria regione entrando a far parte del Progetto di AIC Alimentazione Fuori Casa (AFC), un network di locali informati sulla celiachia, che possano offrire un servizio idoneo alle esigenze alimentari dei celiaci.

Periodicamente le strutture del Network AIC vengono monitorate da personale AIC.

Il percorso di valutazione prosegue però anche quotidianamente, attraverso il cliente celiaco che può segnalare all'associazione di riferimento eventuali anomalie o problematiche, relative al senza glutine, riscontrate eventualmente in una struttura. Le segnalazioni sono molto utili perché consentono all'associazione di intervenire tempestivamente a fronte di specifiche problematiche permettendo di migliorare il servizio offerto dalle strutture.

In caso di segnalazione negativa, il personale dell'associazione celiachia effettua una verifica presso la struttura, con l'obiettivo di risolvere le problematiche e permettere alla struttura di continuare il suo percorso, aiutando il titolare a risolvere le difficoltà.

Richiede quindi al titolare l'applicazione di tutte le necessarie misure di correzione e/o prevenzione dell'anomalia, ne verifica l'attivazione e l'efficacia.

Solo in presenza di gravi non conformità e di impossibilità nella loro risoluzione, il locale viene eliminato dal network.

## Famiglie con bambini e persone anziane<sup>7</sup>



Viaggiare con bambini può essere una bella sfida!

Accoglienza e fruibilità trovano un loro percorso specifico anche quando si fa riferimento alla categoria delle famiglie, incluse donne in gravidanza e bambini piccoli e alle persone anziane.

Le strutture, per essere considerate *family friendly* devono dedicare massima attenzione alle esigenze delle famiglie. Devono fornire tutto lo spazio e le attrezzature necessarie per un'accoglienza familiare, con cure e attenzioni per il benessere dell'intera famiglia e per la sicurezza degli spazi dedicati ai bambini piccoli e ai ragazzi (es. aree gioco).

La rilevazione, da eseguire secondo i principi elencati all'inizio del capitolo, e la successiva valutazione della struttura varia a seconda della tipologia della struttura, e tiene in considerazione i seguenti aspetti:

1. Strutture Alberghiere:
  - a. camere grandi o Family-room adatte alle famiglie con bambini;

---

<sup>7</sup> Contenuti elaborati da FunFamily <https://www.funfamily.it/casa-vuol-dire-family-hotel/>

- b. camere adatte all'utilizzo di persone anziane, tenendo conto delle norme vigenti in materia di disabilità;
- c. possibilità di camere comunicanti per chi ha figli già grandi o chi viaggia con persone anziane;
- d. disponibilità di letti con spondine, culle, scaldabiberon, fasciatoi per il cambio e vaschette per il bagno dei neonati;
- e. baby Welcome-kit con prodotti per la cura del corpo dei bimbi;
- f. servizio di intrattenimento interno con animazione in orari della giornata stabiliti;
- g. sala giochi ben attrezzata e sicura, uno spazio interno ed esterno dedicato al gioco;
- h. cucina per le mamme o angolo con attrezzatura per la prima infanzia;
- i. area ludica o sportiva con piscina o con giochi adatti anche ai più piccoli;
- j. orari flessibili per check-in e check-out e per i principali pasti, in modo da garantire a bambini e persone anziane di poter mangiare anche in anticipo rispetto agli altri ospiti;
- k. aree ristorative realizzate ad hoc (si veda punto 2, di seguito);
- l. assistenza medica e pediatrica o disponibilità di piccola farmacia (anche pediatrica);
- m. organizzazione di spettacoli o feste a tema;
- n. pacchetti famiglia con prezzi agevolati o sconti per i bambini;
- o. parcheggio privato e di facile accesso;
- p. collegamenti con la spiaggia o con le zone di attività sportive per permettere facili spostamenti alle famiglie e alle persone anziane;
- q. servizio lavanderia incluso o su richiesta.
- r. servizi di baby-sitting

## 2. Strutture Ristorative:

- a. menù sano per bambini;
- b. disponibilità di seggioloni, alzasedia, posateria e piatti 'baby';
- c. tovagliette da colorare a tavola con pastelli o matite;
- d. (eventuale) servizio di animazione;
- e. bagni: di grandi dimensioni e con sanitari per genitori e per bambini, oltre che all'area cambio per baby.

## Indicazioni tecniche per spazi di accoglienza “per tutti”<sup>8</sup>

Aree Chiave:

<b>parcheggi</b>	Fornite un numero adeguato di parcheggi vicini all'entrata, di adeguate dimensioni, correttamente segnalati e con un accesso a livello del manto stradale o di un marciapiede.
<b>entrate e porte</b>	Prevedere porte e cancelli di entrata, di adeguate larghezza e altezza per tutti gli utenti, comprese le persone che utilizzano sedia a rotelle o altri dispositivi per favorire la mobilità.
	Evitare porte girevoli e tornelli; prevedere e segnalare gli accessi agevolati; privilegiare le aperture automatiche; in caso di porte a scorrimento orizzontale, fare attenzione alla manovrabilità del sistema di apertura.
<b>Percorsi di accesso</b>	<p>Percorsi di accesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● di adeguata larghezza, a seconda della frequenza di utilizzo per permettere agli utenti di percorrerli facilmente, anche con sedie a rotelle, passeggini e altri dispositivi per supportare la mobilità;</li> <li>● di adeguata altezza per permettere il libero passaggio (es. rami degli alberi);</li> <li>● liberi da ostacoli e di facile accesso;</li> <li>● con superficie liscia e solida (evitando ghiaia, cubetti di porfido e pavimentazione con ampi spazi vuoti);</li> <li>● evitare tappeti spessi nelle aree chiuse, per rendere facili i movimenti e le manovre con le sedie a rotelle. I tappeti devono essere ben ancorati al terreno, estremità comprese;</li> <li>● con posti a sedere per permettere il riposo degli utenti.</li> </ul>
<b>Superamento dislivelli</b>	Segnalare la presenza di dislivelli con cartelli verticali.

<sup>8</sup> Contenuti elaborati da Turismo Torino ([http://www.isitt.it/file/pdflib/10/Manuale\\_ridotto.pdf](http://www.isitt.it/file/pdflib/10/Manuale_ridotto.pdf))

	<p>Prevedere rampe a fianco e in aggiunta alle scale. Le rampe sono infatti la sola soluzione per chi non può utilizzare le scale, ma le altre persone possono preferire l'utilizzo delle scale.</p> <p>Evitare rampe curve, molto più difficili da utilizzare per chi deve muoversi con dispositivi a supporto della mobilità.</p> <p>Prevedere rampe con basse pendenze e appropriata lunghezza, per rendere il loro uso confortevole, sicuro e indipendente.</p> <p>Le rampe che devono per forza avere una pendenza maggiore, devono avere lunghezza limitata.</p> <p>Le rampe devono avere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● corrimano continuo da entrambi i lati, per tutta la lunghezza e di altezza utilizzabile da persone che utilizzano sedia a rotelle o altri dispositivi a supporto della mobilità. Considerare la possibilità di inserire un altro corrimano, più basso del primo, a beneficio dei bambini e delle persone di bassa statura;</li> <li>● adeguata larghezza per evitare l'ostruzione al passaggio di qualsiasi individuo, che utilizzi o meno dispositivi di supporto alla mobilità. La larghezza può essere diversa e dipende dall'ipotesi di utilizzo della rampa, in entrambe le direzioni;</li> <li>● punto di arrivo e di partenza della rampa di adeguate misure e con l'aggiunta di punti intermedi se necessari, a seconda della lunghezza della rampa;</li> <li>● protezione dal bordo, di minima altezza, per evitare incidenti, per qualsiasi tipologia di individuo.</li> </ul> <p>Prevedere scale con scalini di appropriata altezza per qualsiasi uso e con corrimano (come per le rampe).</p>
<p><b>Ascensori</b></p>	<p>Gli ascensori sono preferibili ai montacarichi.</p> <p>Fornire ascensori con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● porte di adeguata larghezza e grandezza della cabina che permetta ad una sedia a rotelle di muoversi facilmente al suo interno;</li> <li>● pulsantiera esterna ed interna ad un'altezza appropriata, con contrasto adeguato dei colori dei pulsanti e con numeri in Braille;</li> <li>● con segnale audio di stop;</li> </ul>

<p><b>Porte</b></p>	<p>Porte di adeguata altezza e larghezza per tutti gli utenti, incluse le persone che utilizzano la sedia a rotelle o altri dispositivi per il supporto alla mobilità.</p> <p>Porte con maniglie che siano facilmente utilizzabili anche con una sola mano. Porte che siano utilizzabili con il minimo sforzo.</p> <p>Porte di vetro o con pannelli di vetro devono avere un contrasto orizzontale a due livelli per evitare collisioni.</p>
<p><b>Servizi igienici pubblici</b></p>	<p>Prevedere almeno un servizio igienico unisex accessibile.</p> <p>I servizi igienici pubblici devono avere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● porte di larghezza minima per favorire il passaggio di persone che utilizzano la sedia a rotelle. Prevedere l'apertura verso l'esterno con maniglie facili da usare, maniglione interno di ritorno oppure porte a scorrimento orizzontale con agevole manovrabilità;</li> <li>● sufficiente spazio di manovra all'interno del servizio igienico, per permettere la manovra di chi utilizza la sedia a rotelle in maniera frontale, laterale e obliqua;</li> <li>● maniglie di sostegno orizzontali per il trasferimento al water, in entrambi i lati dello stesso;</li> <li>● meccanismo di avvio dello sciacquone facile da raggiungere e utilizzabile con una mano;</li> <li>● doccino indipendente per la fornitura di acqua a fianco del water;</li> <li>● cordino per allarme;</li> <li>● spazio di accesso al lavabo per persone in sedia a rotelle;</li> <li>● rubinetto del lavabo facilmente raggiungibile e attivabile con una mano;</li> <li>● specchio sopra il lavabo con una leggera pendenza, in modo da essere utilizzato da persone in piedi o in sedia a rotelle.</li> </ul> <p>Curare sempre la disposizione, l'altezza e l'accessibilità degli accessori: erogatori copri-tavoletta, porta carta igienica, doccetta-bidet a fianco del vaso o sistemi automatici di igiene personale, sciacquone, portasapone, asciugamani manuale o elettrico, specchio, contenitore porta-rifiuti (se a pedale controllare che sia possibile l'apertura manuale), cordino per allarme (deve giungere quasi a terra!).</p>

	<p>Attenzione: nelle grandi strutture per trasporti, in case di riposo e in complessi in cui si realizzano attività di tempo libero, deve essere previsti spogliatoi.</p>
<p><b>Servizi per cambio bambini</b></p>	<p>I servizi per il cambio dei bambini devono essere preferibilmente previsti in una stanza apposita, con accesso aperto a tutti. Laddove gli spazi siano limitati, i servizi per il cambio dei bambini possono essere inseriti in bagni unisex.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● prevedere fasciatoi per il cambio accessibili: a parete con altezza aggiustabile o a terreno ma con altezza adatta anche ad essere utilizzati da persone in sedia a rotelle;</li> <li>● prevedere un accesso al lavabo con spazio libero di accesso per persone in sedia a rotelle e con rubinetto facilmente utilizzabile;</li> <li>● prevedere un piano o scaffale accessibili, con distributore di pannolini;</li> <li>● accessori (come dispenser sapone e porta asciugamani) posizionati in maniera appropriata e facilmente raggiungibili da persone in sedia a rotelle</li> </ul>
<p><b>Segnaletica di orientamento e di informazione</b></p>	<p>Posizionare la segnaletica ad altezze comode e leggibili anche da persone in carrozzina, ma in modo da non costituire ostacolo o pericolo per altre categorie, ad esempio i clienti non vedenti. Le indicazioni devono essere visibili ad almeno 10 m di distanza e anche in movimento. Privilegiare soluzioni testo+icona, curare i contrasti cromatici, prevedere un carattere semplice e "pulito". In spazi grandi e complessi utilizzare mappe e plastici in scala realizzati in modalità visuo-tattile.</p>
<p><b>Segnaletica espositiva e didascalie</b></p>	<p>Utilizzare font lineari e "puliti", contrasti cromatici efficaci e dimensioni sufficienti. Didascalie e contributi testuali devono essere posizionati in luoghi raggiungibili e ad altezze comode anche per persone in carrozzina.</p> <p>Per il materiale cartaceo considerare i parametri della buona leggibilità. Se possibile, realizzare alcune copie a caratteri ingranditi ed eventualmente in Braille..</p>
<p><b>Spazi di accoglienza e informazione</b></p>	<p>I servizi di accoglienza devono essere ben collocati e identificabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ad altezza utile per persone in piedi e che utilizzano la sedia a rotelle o a persone di bassa statura;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● con una buona illuminazione e una protezione dai rumori di fondo;</li> <li>● evitare finestre dietro all'operatore, per evitare la poca visibilità causata da una visione controluce;</li> <li>● se l'area di accoglienza è protetta da un vetro di sicurezza, prevedere un sistema di microfono per amplificare il suono della voce dell'operatore e facilitare la comprensione.</li> </ul> <p>Devono avere telefoni compatibili con le protesi acustiche o amplificati, telefono con fax, computer con programma di trascrizione simultanea, quaderno, fogli, lavagna.</p>
<p><b>Spazi di ristoro, hall, sale d'attesa</b></p>	<p>Gli spazi devono consentire una movimentazione agevole e autonoma anche alle persone in carrozzina e delle famiglie con passeggino.</p> <p>Alcune caratteristiche necessarie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● adeguato spazio tra tavoli per permettere l'accesso a persone che usano sedie a rotelle o altri dispositivi a supporto della mobilità;</li> <li>● casse e strumenti per il pagamento devono essere posizionati ad altezza adeguata per permetterne l'utilizzo a persone in sedia a rotelle o a persone di bassa statura;</li> <li>● prevedere alcuni tavoli accessibili e almeno uno per area che non abbia impedimenti per fare accomodare persone con sedia a rotelle e persone con cani guida. Preferire tavoli con la sola gamba centrale;</li> <li>● prevedere sedie con e senza braccioli e con schienale;</li> <li>● buona illuminazione che permette facile lettura o labiolettura dei menù ;</li> <li>● menù di grandi dimensioni;</li> <li>● disponibilità di menù per persone con intolleranze e necessità di diete speciali;</li> <li>● previsione di un servizio igienico accessibile, se previsto dalla legge.</li> </ul>
<p><b>Espositori, distributori prodotti e materiale informativo, bacheche,</b></p>	<p>Dimensione minima consigliata: max 90 cm da terra, didascalie max 1,40 m, (dipende da forma, dimensione, posizione e localizzazione dell'espositore).</p>

<p><b>contenitori di vario tipo</b></p>	<p>Gli espositori devono essere realizzati per consentire una buona visibilità e raggiungibilità anche a persone in carrozzina (es. con spazio vuoto sottostante), oltre che utilizzabili da chi ha problemi sensoriali. E' importante una loro corretta localizzazione, per non costituire intralcio e fonte di pericolo per non vedenti e ipovedenti.</p>
<p><b>Soluzioni e postazioni tecnologiche e interattive (ATM, chioschi interattivi...)</b></p>	<p>Gli strumenti devono essere posizionati ad un'adeguata altezza per essere utilizzabile da persone in piedi e in sedia a rotelle.</p> <p>Evitare strumenti esclusivamente touch screen, non utilizzabili dalle persone non vedenti, a favore di altri che affianchino il testo scritto alla lettura vocale. Prevedere postazioni internet con soluzioni ad alta leggibilità/testo ingrandito, sintesi vocale, tastiera in rilievo, tastiera in Braille, spazio vuoto sottostante, sedute removibili o, se fisse, spostabili a lato per le persone in carrozzina.</p>