



di Cinzia Arcidiacono
Internet Presence Provider
Comunicazione e pubblicità in rete

Prospetto sull'accessibilità dei siti internet per le Pubbliche Amministrazioni

16014 Ceranesi (GE) - Via Zuccarello, 30
Telefono e fax: 010 7261466
Internet: www.mcdue.net E-mail: mcdue@mcdue.net
Amministrazione: admin@mcdue.net - Reparto tecnico: tech@mcdue.net



Accessibilità

Accessibilità significa, per un sito internet, rendere possibile l'accesso e la fruizione dei contenuti al maggior numero di utenti possibile, comprendendo anche (e soprattutto) quelle categorie di utenti che per motivi fisici (disabilità) o di equipaggiamento (hardware e software non aggiornati) potrebbero avere difficoltà durante la navigazione.

Questo comporta che il sito deve essere strutturato e costruito secondo una serie di principi che tengono conto di queste problematiche ed indicano come superarle.

La legislazione italiana attualmente obbliga le Pubbliche Amministrazioni e alcune categorie di Aziende ad adeguare i propri siti internet ai requisiti di accessibilità. In effetti, la legge che disciplina la materia¹ dava quattro mesi di tempo al Ministro per l'Innovazione tecnologica per emanare il decreto delegato contenente i dettagli della questione. In realtà è occorso un tempo molto maggiore, ma finalmente nell'agosto 2005 l'iter legislativo è giunto al termine e la legge e i suoi collegati sono divenuti operativi a tutti gli effetti. Le disposizioni contenute nel testo italiano ricalcano le linee guida compilate dal W3C², già esistenti da tempo e riconosciute a livello internazionale, e introducono alcuni principi specifici riguardanti il nostro Paese (certificazione, controlli, bollini di conformità, sanzioni, ecc.).

Usabilità

L'usabilità di un sito internet consiste nella facilità, da parte di un utente che lo visita, di raggiungere l'obiettivo che si è preposto, sia esso reperire informazioni o utilizzare un qualsiasi altro servizio offerto nel sito.

Il tema dell'usabilità è molto meno definito, anche in ambito internazionale, rispetto a quello dell'accessibilità e non può essere analizzato in modo schematico. Non è semplice, infatti, stabilire delle regole universali, valide per tutti i siti, che siano anche precise. Per ciascun sito deve essere analizzata l'interazione con gli utenti target e di conseguenza va elaborato e posto in essere un piano di miglioramento continuo dell'usabilità.

Interattività

L'interattività non è richiesta o prevista in nessuna normativa, ma è logico che sia un elemento importante del successo di un sito internet. È vero che un sito internet può essere solo informativo, ma se gli utenti avessero la possibilità di compiere attraverso di esso delle operazioni che diversamente richiederebbero loro degli spostamenti e tempi più lunghi, sicuramente la loro soddisfazione sarebbe maggiore.

L'interattività nel sito internet di un'amministrazione comunale non può ancora concretizzarsi nella ricezione di domande e rilascio di documenti e certificati ai cittadini, non tanto per l'impossibilità tecnica di realizzare il servizio, quanto perché la tecnologia che permette di identificare con certezza l'identità di una persona in rete (firma digitale) non è ancora molto diffusa tra la popolazione.

Molte altre funzionalità, però, possono essere messe a disposizione dei visitatori del sito. Ad esempio:

- moduli da compilare per richieste di informazioni agli uffici, che potranno rispondere via posta elettronica;
- archivio di atti e documenti che possono essere scaricati via internet, invece di dover essere richiesti o reperiti presso gli uffici comunali;
- modelli di domande (refezione scolastica, scuolabus, permessi, dichiarazioni, ecc.) che gli utenti possono scaricare dal sito, compilare e presentare agli uffici facendo un viaggio solo, per la presentazione, invece di due;
- invio periodico di informazioni e notizie via posta elettronica (newsletter);
- invio di notizie urgenti (chiusura strade, allerta meteo, ecc.) via sms;
- pagamento on line con carta di credito di tasse (ici, rifiuti, ecc.), multe e servizi a pagamento.

¹ Legge 4 del 09/01/2004, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale il 17 gennaio 2004.

² World Wide Web Consortium (meglio noto come W3C). Organismo internazionale senza fini di lucro, che - ormai dal lontano 1994 - ha il compito di definire i linguaggi e le procedure standard per rendere il Web uno strumento realmente democratico ed universale.



Siti internet già esistenti

I siti internet già esistenti di molte Amministrazioni, come del resto la maggior parte dei siti italiani, presentano alcuni elementi sui quali è necessario intervenire per adeguarli alla recente normativa. Senza scendere troppo nei dettagli tecnici, elencheremo, a titolo di esempio, alcuni degli interventi da prevedere:

- separazione del contenuto (testi, immagini, ecc.) dalla sua presentazione (grafica e impaginazione) attraverso l'uso di fogli di stile;
- uso di menu e collegamenti testuali in sostituzione di immagini e applet;
- ottimizzazione delle pagine e delle immagini per uno scaricamento più rapido;
- inserimento di testi alternativi alla visualizzazione di immagini ed elementi grafici;
- creazione di una struttura e di una interfaccia grafica intuitiva e di facile e immediato utilizzo;
- inserimento di pagine di aiuto al navigatore;
- verifica del contrasto fra i vari colori utilizzati nel sito.

Oltre ad interventi di tipo tecnico sulla struttura e sul codice delle pagine del sito, altre operazioni e verifiche si renderanno necessarie per completare l'ottimizzazione del sito. Fra queste citiamo soltanto, a titolo d'esempio, la revisione dei testi contenuti nel sito e l'effettuazione di test e riscontri con utenti umani per verificare il raggiungimento di un'accessibilità reale.

Attenzione focalizzata sugli utenti

Quest'ultimo concetto, quello di "accessibilità reale", è molto importante: è piuttosto frequente, infatti, che numerosi siti che espongono bollini di conformità basino la loro "certificazione" esclusivamente su strumenti di verifica automatici, eseguiti da computer, e non sulla reale esperienza di navigazione dei propri utenti. Siccome, però, i siti sono rivolti non alle macchine, bensì alle persone, è da queste ultime che deve essere valutata la loro reale accessibilità ed usabilità.

Purtroppo, capita talvolta che chi opera nel settore delle nuove tecnologie tenda ad enfatizzare eccessivamente e sopravvalutare l'importanza di automatismi e tecnologie spinte all'estremo, mentre dimentica che tutto ciò è importante solo nella misura in cui tali tecnologie possono portare dei benefici ai loro destinatari finali: le persone che le usano.



Appendice – Approfondimento legislativo

(Testo tratto dal sito del Ministero per l'Innovazione Tecnologica)

La Legge Stanca sull'Accessibilità

In linea con gli indirizzi formulati dall'Unione europea, il 9 gennaio 2004 è stata adottata la cosiddetta "Legge Stanca sull'accessibilità" (Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"). Lo scopo della legge, in applicazione del principio costituzionale di eguaglianza, è quello di abbattere le "barriere virtuali" che limitano l'accesso dei disabili alla Società della Informazione e li escludono dal mondo del lavoro, dalla partecipazione democratica e da una migliore qualità della vita.

La Legge Stanca si pone come strumento incentivante nei confronti dei privati, mentre nei confronti della pubblica amministrazione reca degli obblighi, anche sorretti da efficaci sanzioni. È previsto infatti che i nuovi contratti stipulati dalla pubblica amministrazione per la realizzazione di siti Internet siano colpiti da nullità, qualora non rispettino i requisiti di accessibilità, e, in generale, l'inosservanza delle disposizioni della legge da parte del pubblico amministratore comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare. Una finalità particolarmente importante della legge è quella, espressa all'articolo 5, di assicurare l'accessibilità e la fruibilità degli strumenti didattici e formativi: ad esempio i testi scolastici per gli studenti disabili, con particolare riguardo agli studenti non vedenti o ipovedenti.

Il regolamento di attuazione

È stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 101 del 3 maggio 2005 il "Regolamento di attuazione della Legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" (Dpr n.75 del 1 marzo 2005). Il Regolamento, previsto dall'art. art. 10 della Legge Stanca, stabilisce i criteri e i principi operativi e organizzativi generali per l'accessibilità, le modalità di attribuzione della certificazione di accessibilità, le modalità di valutazione e controllo. Proprio in relazione alle modalità di valutazione dell'accessibilità, il Regolamento distingue tra verifica tecnica, operata da esperti anche con l'ausilio di strumenti informatici e sulla base di parametri tecnici, e verifica soggettiva, effettuata con l'intervento del soggetto destinatario, anche disabile, sulla base di valutazioni empiriche. Detta verifica viene effettuata in maniera autonoma dalle P.A., ed attraverso l'intervento di valutatori iscritti ad un elenco gestito dal Cnipa per i soggetti privati. In caso di verifica positiva i soggetti privati potranno richiedere il rilascio da parte del Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie del logo sull'accessibilità dei siti. La verifica del mantenimento dei requisiti di accessibilità dei siti e dei servizi viene svolta dal Cnipa.