

APPENDICE 1

ACCESSIBILITÀ SINONIMO DI COMUNICAZIONE

Accessibilità e comunicazione pubblica

Quando si parla di accessibilità del Web, e più in generale agli strumenti informatici, si intende la possibilità data a tutti gli utenti di accedere con facilità e senza limitazioni ai contenuti ed ai servizi on line. Ci si riferisce alla eliminazione di barriere tecnologiche, il corrispettivo delle barriere architettoniche nel mondo fisico. Forte è la connotazione di impegno sociale: si tratta di dare a tutti, anche ai diversamente abili, la possibilità di accedere al Web e alla società dell'informazione, importante canale di comunicazione alla vita civile.

"Vista la crescente tendenza a rendere accessibili on line i servizi delle amministrazioni centrali e le informazioni di carattere pubblico, il fatto di consentire a tutti i cittadini di accedere ai siti web delle pubbliche autorità è altrettanto importante quanto garantire l'accesso agli edifici pubblici. Per quanto riguarda le persone con esigenze speciali, la sfida consiste nel garantire il massimo livello di accessibilità alle tecnologie dell'informazione in generale e la compatibilità di queste ultime con le tecnologie ausiliarie. Inoltre, spesso le nuove tecnologie risultano più facili da usare da parte di tutti se, sin dalle prime fasi di progettazione, vengono presi in considerazione i requisiti di usabilità di tutte le potenziali categorie di utenti". *Piano d'azione eEurope 2002.*

Il perseguimento dell'accessibilità dei contenuti del Web rientra a pieno titolo fra i doveri del comunicatore, previsti dal Capo IV del *Codice deontologico e di buona condotta dei comunicatori pubblici* (www.compubblica.it/).

Mentre per i siti aziendali e personali l'attenzione all'accessibilità è lasciata alla sensibilità individuale e alle strategie di mercato, per i siti della Pubblica Amministrazione e di pubblica utilità essa rappresenta un dovere istituzionale, essendo la fruizione delle informazioni digitali per via telematica correlata a diritti costituzionali fondamentali. Inoltre, dal momento che il Web non è solo una base-dati ma un luogo dove si esplica la socialità degli individui, il diritto di accesso si coniuga col diritto alla crescita sociale delle persone. E' l'art. 3 della Costituzione a porre infatti come finalità il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti alla vita sociale.

L'accessibilità della rete non concerne soltanto il diritto di accesso del singolo, ma anche il diritto di tutti di partecipare alla vita sociale. Nel Web avvengono comunicazioni bidirezionali e transazionali, la cui accessibilità deve essere garantita al pari del semplice accesso alle pagine come documenti. Luoghi della comunicazione interpersonale on line, come ad esempio forum, chat, sistemi di formazione a distanza, comunità virtuali, devono essere realizzati con l'obiettivo della loro concreta fruibilità per tutti, come dimensione della vita associata.

L'accessibilità ai documenti amministrativi resi disponibili su Web ha rilevanti finalità di pubblico interesse: favorisce la partecipazione all'attività amministrativa e ne assicura l'imparzialità e la trasparenza, rientra dunque fra i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione. Ne consegue che l'accessibilità del Web è collegata al diritto di accesso e alla legge sulla trasparenza amministrativa (legge 241/1990), quindi ai diritti

del cittadino ad essere informato della vita istituzionale e a prendervi parte attiva. Le funzioni tipiche degli URP di garanzia di diritti, di facilitazione dell'accesso alle informazioni, di ascolto, verifica e monitoraggio della qualità e del grado di soddisfazione dei servizi, si estendono pertanto al campo della comunicazione su Web.

La prima esigenza da soddisfare è una corretta informazione riguardo l'esistenza di limitazioni nella fruizione di contenuti e servizi on line e di soluzioni tecniche per farvi fronte. Limitazioni sensoriali, motorie e cognitive intervengono nell'uso delle interfacce uomo-computer, ad esempio l'ipovisione, la cecità, la daltonia, la sordità, deficit nel controllo dei movimenti degli arti, disturbi della parola, del linguaggio, della coordinazione del pensiero. Vi sono inoltre limitazioni dovute alla strumentazione hardware utilizzata, alle tipologie di connessione, all'ambiente e al contesto di utilizzo. Un sito non accessibile e poco usabile rappresenta un ostacolo per le persone anziane o inesperte nell'utilizzo di Internet.

Le soluzioni tecniche sono le tecnologie assistive hardware e software, la realizzazione di siti conformi alle linee guida (le WCAG 1.0 – Web Content Accessibility Guidelines - del W3C www.w3.org), la progettazione secondo le regole della "progettazione universale" (ogni attività di progettazione deve tenere conto della varietà di esigenze di tutti i potenziali utilizzatori), la separazione dei contenuti dalla loro rappresentazione (con i fogli di stile, CSS – vedi **5.2 Terminologia**).

Un sito accessibile rappresenta un vantaggio per tutti, è navigabile con dispositivi diversi dal PC (ad es. cellulari, palmari, VoiceXML), è meglio indicizzato dai motori di ricerca, presenta una struttura più semplice, è più veloce da caricare. Questa attività di informazione, divulgazione e sensibilizzazione dell'opinione pubblica, rientra nel set di competenze degli URP. La conoscenza dei problemi legati alle interfacce uomo-computer, la consapevolezza della necessità di strutturare in modo comprensibile l'informazione (l'accessibilità riguarda non solo il codice ma anche gli stessi contenuti, che devono essere di facile comprensione) abitua ad uno sguardo esteso, globale, capace di articolare l'attuazione di processi, costituendosi in uno strumento di miglioramento e semplificazione dei processi interni dell'Ente: dal processo standardizzato, efficace e continuo di informazione interna, fino alla comunicazione su Web.

La comunicazione interna e la produzione di messaggi complessi verso l'esterno pongono di fronte a scelte importanti nella acquisizione di tecnologie di gestione dei contenuti, le quali influenzeranno nel tempo e in modo difficilmente reversibile il flusso documentale, le banche dati, i contenuti pubblicati su Web.

Gli aspetti comunicazionali si intrecciano con gli aspetti tecnologici. L'accessibilità degli applicativi per l'inserimento dei contenuti e degli output interni ed esterni (documenti, pagine Web) è resa possibile solo se a monte si attuano strategie di formazione, autoformazione e confronto sui temi dell'accessibilità e della comunicazione on line. La complessità di tali strategie richiede che si creino motivazioni forti di tipo etico oltre che culturale, che possono generarsi sull'humus di una sensibilità ai temi sociali dell'integrazione e dell'uguaglianza, e per modalità di percezione diverse dalle proprie.

E' da dire che l'accessibilità delle interfacce e del Web riguarda non solo l'utente, ma anche l'operatore URP affetto da disabilità. "Il comunicatore pubblico "eccellente" sembra non potersi caratterizzare solamente in base ad un titolo di studio, un inquadramento formale, un'anzianità di servizio, etc. Anche le conoscenze tecnico-specialistiche sembrano costituire una base di riferimento, da possedere personalmente o con il supporto di specialisti" (dai risultati di una ricerca dell'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale www.compubblica.it).

Questo processo di acquisizione di informazioni è in grado di incidere fortemente sulla qualità del servizio, sulla trasparenza, usabilità e accessibilità della comunicazione su Web, e sull'evoluzione delle professionalità (al fine di assicurare risposte evolute e coerenti con le nuove mission introdotte dalla legge 150/2000). L'innegabile importanza di questa preliminare azione è sottolineata dallo stato attuale delle conoscenze e del grado di accessibilità dei siti e dei servizi della Pubblica Amministrazione, gravemente carente. I siti web della P.A. non presentano ancora la flessibilità e la adattabilità necessarie per tener conto delle differenti caratteristiche degli utenti che vi accedono, come risulta da uno studio svolto presso la Fondazione Ugo Bordoni (FUB) con la collaborazione dell'Istituto Superiore delle Comunicazioni (www.webxtutti.it).

Accessibilità: cosa fare per realizzarla

Quanto detto finora riguarda l'area della conoscenza (sapere). Passiamo all'area delle capacità (saper fare), che comprende le capacità e abilità tecniche e operative, per sapere cosa va fatto per rendere accessibile un sito. Rientra nell'ambito delle competenze e del ruolo operativo del comunicatore la capacità di leggere e decodificare i linguaggi, la conoscenza delle principali tecniche di comunicazione e la capacità di utilizzarle in modo funzionale ai diversi tipi di pubblici, di promuovere sperimentazioni innovative nel campo della I.C.T., volte a migliorare i servizi ai cittadini.

Più che uno schema "top-down", il know-how dell'accessibilità richiede esperienze concrete e individuate degli operatori, per giungere a competenze effettivamente agite, messe in gioco. Molto dipende dall'iniziativa e dall'interesse dei singoli. Questo know-how è differenziato, a vari livelli di sapere e operatività, secondo le varie tipologie di URP e i vari contesti organizzativi (comune grande, comune piccolo, biblioteca, azienda sanitaria...). Per una contestualizzazione indicativa, seguono alcuni esempi di nozioni di base, necessarie per la competenza nei temi dell'accessibilità: protocollo IP, linguaggio HTML, URL, DNS, http, standard WAI, browser, Internet, Extranet ed Intranet, CMS, ausili tecnici, CSS, Web-editor, struttura dell'ipertesto, sistemi di navigazione, usabilità enquiry, usabilità inspection, usabilità test, progettazione centrata sull'utente, architettura dell'informazione, strutture informative tipiche (lineari, gerarchiche, a matrice, a rete), scrivere per il web, sistemi di orientamento e di ricerca, uso del colore (aspetti percettivi, culturali e cognitivi).

Quando si parla di comunicazione, in realtà ci si riferisce a molte forme diverse di comunicazione. La comunicazione diretta fra persone è diversa dalla comunicazione mediata da strumenti tecnologici, ad esempio la carta stampata, il segnale telefonico, un software, le onde radio, una rete. L'accesso all'informazione non si può oggi ignorare. L'inaccessibilità del messaggio comunicato è comunque un messaggio comunicativo. Anche il silenzio, l'assenza di comunicazione, infatti, sono comunicazione.

Il Web, è bene ricordarlo, è uno strumento di comunicazione. La progettazione di interfacce grafiche per la comunicazione su Web rientra nel piano di studi dei corsi di laurea in scienze della comunicazione. Spesso si confonde la gestione dei sistemi informativi (amministrazione server e reti) con la progettazione, realizzazione e gestione di siti e con l'architettura dell'informazione. La comunicazione su Web è influenzata dal medium tecnologico, che pertanto si deve conoscere a fondo.

L'acquisizione di informazioni e di competenze linguistiche, informatiche, normative, nel campo dell'accessibilità delle interfacce uomo-computer, si basa sullo studio delle fonti di prima mano, ovvero gli standard internazionali. Per l'usabilità, vi è la norma ISO 9241. Per l'accessibilità, vi è la norma ISO/TS 16071, *Ergonomics of human-system interaction – Guidance on accessibility for human-computer interfaces*.

(www.iso.org/iso/en/CatalogueDetailPage.CatalogueDetail?CSNUMBER=30858&ICS1=13&

ICS2=180&ICS3). La fonte principale di questa norma è la WAI del W3C. Anche se si parla di sw accessibility, si intende anche la web accessibility. (La norma ISO 9241 è in fase di revisione integrale per spostarla dal contesto "videoterminali in ufficio" al contesto "everywhere/everydevice").

Il World Wide Web Consortium (W3C) sviluppa tecnologie che garantiscono l'interoperabilità (specifiche, guidelines, software e applicazioni) per guidare il World Wide Web fino al massimo del suo potenziale agendo da forum di informazioni, comunicazioni e attività comuni. L'Iniziativa per l'accessibilità Web (WAI), in coordinamento con le organizzazioni mondiali, persegue l'accessibilità del Web in cinque settori: tecnologia, linee guida, strumenti, istruzione e discriminazione, ricerca e sviluppo.

Il W3C ha istituito nel 1997 la Web Accessibility Initiative (WAI) e ha sviluppato le linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG versione 1.0, 1999), note come "Linee guida", riconosciute come la norma mondiale per la progettazione di siti Web accessibili. Le WCAG sono state elaborate dal gruppo di lavoro internazionale del W3C sulla base delle linee guida versione 1 del Trace Center, del 31 gennaio 1995 (trace.wisc.edu). La W3C/WAI ha elaborato una serie di orientamenti denominati Authoring Tools Accessibility Guidelines (ATAG) per programmatori di software, che spiegano come utilizzare una serie di strumenti di authoring per la creazione di siti Web accessibili e come rendere accessibile il software stesso. Un'altra raccomandazione, UAAG, riguarda l'accessibilità dei browser. Le XAG, infine, forniscono informazioni utili su come creare applicazioni accessibili utilizzando XML.

Il piano d'azione eEurope 2002 specifica che "i siti web delle pubbliche amministrazioni degli Stati membri e delle istituzioni europee e i relativi contenuti devono essere impostati in maniera tale da consentire ai disabili di accedere alle informazioni e di sfruttare al massimo le opportunità offerte dal sistema di amministrazione on line" e che l'Unione europea e gli Stati membri sono invitati a realizzare tale obiettivo mediante l'adozione delle linee guida WAI per i siti Web delle amministrazioni pubbliche (COM(2000) 330 del 24 maggio 2000).

Le Linee guida 1.0 per l'accessibilità al contenuto Web sono riconosciute come la norma mondiale de facto per la progettazione di siti Web accessibili. Esse hanno un impatto sul miglioramento dell'accesso Web in tutto il settore pubblico, in materia di salute (eHealth), poteri pubblici (eGovernment), apprendimento on line (eLearning), e sono oggetto di un costante esame e sviluppo nell'ambito della W3C WAI. (eEurope 2002: *Accessibilità dei siti web pubblici e dei loro contenuti*. Comunicazione della Commissione per il consiglio, il parlamento europeo, la commissione degli affari economici e sociali e la commissione delle regioni).