
L'accessibilità nella Pubblica Amministrazione

Roberto Ellero

"QUANDO IO USO UNA PAROLA" DISSE HUMPTY DUMPTY IN TONO ALQUANTO SPREZZANTE "QUESTA SIGNIFICA ESATTAMENTE QUELLO CHE DECIDO IO" NÉ PIÙ NÉ MENO. "BISOGNA VEDERE" DISSE ALICE "SE LEI PUÒ DARE TANTI SIGNIFICATI DIVERSI ALLE PAROLE".
"BISOGNA VEDERE" DISSE HUMPTY DUMPTY "CHI È CHE COMANDA" È TUTTO QUA".
LEWIS CARROLL, ATTRAVERSO LO SPECCHIO

In questo capitolo:

1. [Accessibilità e comunicazione pubblica](#)
2. [Per comunicare è necessario condividere un codice](#)
3. [Organizzazione, design e navigazione](#)
4. [Competenze e ruoli nella realizzazione di un sito web](#)
5. [PDF accessibili: è possibile?](#)
6. [Utilizzo di Microsoft Reader](#)
7. [Note sulle soluzioni per il CRM e sull'accessibilità della posta elettronica](#)
8. [Dichiarazione di conformità per il sito web di una PA](#)
9. [Casi di studio](#)
10. [Libri utili](#)

I siti Web della PA si rivolgono alla generalità dei cittadini e l'accessibilità all'informazione diventa un aspetto della comunicazione: oltre alla fruibilità per tutti del messaggio si deve pensare che la considerazione autoriflessiva del comunicatore deve approdare al piano pubblico della comunicazione condivisa, e per fare questo è necessario un dialogo che comporti un processo continuo di modifica dell'organizzazione a partire dall'ascolto del fruitore della comunicazione on line. In questo senso si può dire che l'accessibilità nella PA sia un aspetto della comunicazione pubblica. Separare l'accessibilità dalla comunicazione causa problemi insormontabili. L'idea di Web accessibile e relazionale versus l'idea di Web vetrina (da sempre spontaneamente realizzato nella PA) è uno schema di mentalità opposte dove è in gioco il rinnovamento, un modo di comunicare che consideri realmente le persone a cui si parla. La "complicazione" del linguaggio ha delle cause complesse, proviene da

una logica di secretazione che dagli '90 il legislatore sta cercando di rovesciare. Ma è una logica che permane prima di tutto nella comunicazione interna.

Vi sono aspetti dell'innovazione nella PA che nascono in modo spontaneo e in felice connubio con l'attività del legislatore. Altri aspetti invece richiedono una decisione normativa per essere attuati. Un esempio possibile - tra gli aspetti sorti, per così dire, spontaneamente - è l'Ufficio stampa, che ha preceduto di molto le disposizioni della Legge 150/2000, e che si è imposto e diffuso per una necessità naturale, senza incontrare ostacoli. Qualcosa di simile è avvenuto - nell'approdo al Web della PA - per i siti vetrina, costruiti con una predominanza degli aspetti grafici e degli effetti speciali sulla leggibilità e la ricchezza dei testi. Dall'altro versante, quello dell'obbligo normativo, abbiamo in parallelo gli Uffici per le relazioni con il pubblico, e nel Web i siti accessibili e ispirati alla comunicazione a due vie col cittadino. Essi, al contrario, hanno incontrato e incontrano tuttora molte resistenze e non sembrano potersi dire sicuri della loro affermazione. È noto che si tratta di realtà dove è centrale il confronto costante con i cittadini/utenti, in cui il rinnovamento della PA viene messo alla prova dei fatti e se ne decide la credibilità agli occhi del cittadino.

La comprensibilità dei contenuti è un aspetto essenziale dell'accessibilità. Se il messaggio non è comprensibile, il cittadino si vede negato il diritto ad essere informato della vita istituzionale e a prendervi parte attiva. La trasparenza è quanto si deve conquistare, l'opacità è l'anima dell'opposizione al cambiamento nella PA: senza comprensibilità non ci sono né accessibilità né comunicazione.

Se l'accessibilità del Web e la comunicazione pubblica sono legate in modo assai stretto, vien da pensare che l'obbligo di legge cui è assoggettata l'azione della PA nei riguardi delle scelte della comunicazione su Web (art. 9, Legge 4/2004) possa in effetti circolarmente produrre un virtuoso effetto correttivo sullo spirito della Legge 150 (sprovvista di un regime sanzionatorio), e promuovere la sua applicazione.

1. accessibilità e comunicazione pubblica

Parlare di accessibilità e Pubblica Amministrazione (PA) comporta una serie di intersezioni e un particolare punto di vista, poiché i siti web della PA si rivolgono alla generalità indistinta dei cittadini e l'accessibilità all'informazione diventa un aspetto della comunicazione. I contenuti devono possedere al massimo grado quell'aspetto sociale del segno - un significato comune, generalità condivisa - che consenta all'immagine interna soggettiva, che inevitabilmente si costituisce nel processo percettivo dell'interfaccia, di corrispondere il più possibile all'immagine voluta nello schema generale di organizzazione e di identità dell'amministrazione pubblica. Ci si

deve porre questo problema perché l'approdo al Web da parte della PA rientra a pieno titolo fra gli aspetti di radicale cambiamento che connotano l'attività della amministrazione pubblica negli anni '90.

Il processo di cambiamento e ammodernamento della pubblica amministrazione che inizia con le Leggi 142/90 e 241/90 (e attraverso il Decreto del Presidente della Repubblica n. 352/92, il Decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, la Circolare 27 aprile 1993 n. 17 del Dipartimento della Funzione Pubblica, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994, i Decreti Bassanini per la semplificazione amministrativa e l'attuazione dell'autocertificazione, arriva con la Legge 150/2000 al riconoscimento della professionalità del "comunicatore pubblico") ha introdotto nell'attività della PA il diritto di accesso agli atti pubblici, il diritto di partecipazione e i principi di trasparenza ed efficienza dell'azione amministrativa (alcuni dei riferimenti normativi citati riguardano gli Uffici per le relazioni con il pubblico, URP, come interfaccia privilegiata per la comunicazione; nel seguito verrà esaminato il loro ruolo nella comunicazione pubblica on-line).

Oggi è forse già difficile da ricordare, ma prima di questi interventi innovativi del legislatore vigeva il principio della segretezza amministrativa. Era normale che l'amministrazione fosse secretata.

In una ricerca realizzata dall'Istituto di Ricerca Carlo Cattaneo del settembre 2002 Istituzioni pubbliche e cittadini: un dialogo possibile?, si legge:

"È stato negli anni ottanta che si è affermato in Italia un moderno sistema dei media, seppure con una serie di peculiarità, ed è stato negli anni ottanta che si sono poste le basi per il pieno riconoscimento del dovere della pubblica amministrazione di fare informazione.

È significativo che nel 1988 arrivi una storica sentenza della Corte Costituzionale (la n. 364) in cui si afferma il dovere della pubblica amministrazione di informare in modo chiaro perché non si creino casi di ignoranza "inescusabile" della legge. ["]

Gli anni novanta sono importanti per l'affermazione nel nostro paese di un insieme di tecnologie digitali - telefoni cellulari e accesso ad Internet - e per la diffusione nella maggior parte delle case di diversi beni di consumo legati alla comunicazione di massa e all'intrattenimento mediale: dai videoregistratori, ai primi lettori DVD o ricevitori satellitari.

È interessante notare come, in questa fase, le tecnologie digitali, lungi dal determinare la convergenza di tutti i media in qualche dispositivo omnibus, abbiano al contrario generato una moltiplicazione dei canali e dei dispositivi di accesso. [...]

Gli anni novanta non sono stati meno importanti per lo sviluppo del campo della comunicazione pubblica. Se gli anni ottanta possono essere considerati come gli anni dell'affermazione del diritto passivo all'informazione, gli anni novanta possono essere considerati gli anni dell'affermazione del diritto all'accesso e la ricerca dell'informazione (quello che i giuristi chiamano il diritto riflessivo alla manifestazione del pensiero). [...]

Il nuovo decennio in cui ci troviamo risulta dunque caratterizzato da due fattori principali: a) un ambiente mediatico, in cui si trovano ad operare cittadini e professionisti della pubblica amministrazione, sempre più diversificato e pervasivo; b) un settore, come quello della comunicazione pubblica, giunto a un primo stadio di maturità, che si trova a confrontarsi con questo contesto mediatico e tecnologico."

Si consideri che l'interfaccia Web è tra le più immediate forme di front-office, canale di erogazione di servizi: l'accessibilità intesa come trasparenza e comunicazione non può non essere una condizione essenziale.

Il Web è metafora attuata della trasparenza, è la casa di vetro, è un mezzo di comunicazione che cambia radicalmente le regole del gioco tra la Pubblica Amministrazione e il cittadino: il cittadino ha possibilità di seguire e controllare in tempo reale l'operato della pubblica Amministrazione. Anche nel caso di un sito con pochi contenuti e scarsamente accessibile, non si percepisce un sistema secretato, ma un sistema inefficiente che offre un disservizio.

Affinché il Web possa ottenere questa utile funzione, i contenuti e le tecnologie utilizzati devono rispettare alcuni requisiti.

Iniziamo col prendere in considerazione i contenuti della comunicazione pubblica online, tenendo davanti agli occhi la linea guida 14 delle linee guida per l'accessibilità dei contenuti del Web WCAG 1.0: "Garantire che i documenti siano chiari e semplici".

Essa si articola in tre punti di controllo:

14.1 Utilizzare un linguaggio più chiaro e semplice possibile, che sia adatto al contenuto del sito. [Priorità 1]

14.2 Integrare il testo con presentazioni visive o audio nei casi in cui possano facilitare la comprensione della pagina. [Priorità 3]

14.3 Creare uno stile di presentazione coerente fra le pagine. [Priorità 3]

Quando un'organizzazione comunica a un destinatario che è l'universalità dei cittadini, oltre alla fruibilità per tutti del messaggio si deve pensare che la considerazione autoriflessiva del comunicatore deve approdare al piano pubblico della comunicazione condivisa, e per ottenere questo risultato è necessario superare le barriere dello scetticismo comunicativo, rendendosi disponibili a un dialogo che comporti un processo continuo di modifica dell'organizzazione a partire dall'ascolto del fruitore della comunicazione on-line. In questo senso si può dire che l'accessibilità nella PA è un aspetto della comunicazione pubblica. Separare l'accessibilità dalla comunicazione causa problemi insormontabili.

Lo schema comunicativo che mette in dialogo l'utenza con la PA attraverso il Web è in fondo simile allo schema che Saussure pone a introduzione del suo Corso di linguistica generale (F. de Saussure, Cours de linguistique générale, Payot, Paris 1922 - trad. it. Corso di linguistica generale, Laterza, Bari 1967). L'immagine-schema è composta da due teste umane di profilo, collegate da una linea tratteggiata che passando dalle orecchie arriva ai cervelli. La comunicazione è a due vie, come indicato da due frecce orientate nei due versi. Va precisato che non si tratta di linguaggio parlato, ma di linguaggio mediato da un sistema grafico di notazione e da un medium tecnologico. Si tratta di una comunicazione fra scriventi su Web, non fra parlanti. Scrittura, linguaggio e medium andrebbero tenuti separati. Partiamo per esigenza esemplificativa da una iniziale indifferenza, nel seguito questi diversi aspetti verranno analizzati separatamente.

Lo schema di Saussure è interessante perché la comunicazione pubblica on-line presuppone non soltanto la volontà di comunicare all'esterno l'immagine dell'Ente e l'attività dell'organizzazione come erogatrice di servizi, ma anzitutto la volontà di ascoltare l'utenza. La misurazione della customer satisfaction (il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici) è una attività divenuta centrale nella PA; non basta infatti "intuire" attraverso un presunto buon senso i bisogni del cittadino per risolvere i suoi problemi.

Come si legge nel volume La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche - valutare la qualità percepita dai cittadini, ed. Rubbettino, Roma 2003:

"La customer satisfaction spinge le amministrazioni a ripensare i canali d'accesso ai servizi per renderli più vicini, più professionali, più fruibili.

Si sviluppano così nuove forme organizzative e nuovi impieghi della tecnologia (call center, contact center, portale territoriale, ecc.)."

L'aspetto problematico dello schema saussuriano (e anche della comunicazione pubblica on-line) è rappresentato dal presupposto che un contenuto trasmesso con la mediazione di una interfaccia possa passare da un interlocutore all'altro senza subire deformazione, fraintendimenti e perdita di informazione (tenendo presente che i significati sono funzione della comunità che li usa, il linguaggio è pubblico).

Perché ci sia la condivisione comunicativa, ovvero una comunicazione trasparente, l'apparente semplicità dello schema di Saussure richiede come postulato il carattere astratto del significato generale, ugualmente percepito da tutti. Se si presuppone che i contenuti siano comprensibili da tutti allo stesso modo e con la stessa efficacia - e da questo è pur necessario partire per non rinunciare a comunicare - un sito web diventa macchina comunicativa solo nel momento in cui gli utenti corrispondono e vengono ascoltati (in Internet, questo può avvenire in molti modi: pagina dei contatti nel sito, moduli on-line, forum e altri strumenti di interazione, ranking intelligente del traffico sul sito, sistemi di eCRM - electronic Customer Relationship Management -, per esempio Computer Telephone Integration, Interactive Voice Response, Voice over IP e Call me Back). Senza interazione un sito web è solo vetrina, non fa comunicazione.

L'astrattezza del generale significato condiviso, che deriva dalla necessità di comunicare indistintamente a tutti, si articola nella molteplicità irriducibile dei casi singoli, dei bisogni che volta per volta si presentano e devono essere soddisfatti grazie alla comprensione dell'interlocutore.

Il comprendersi non può avvenire a partire da una definizione originaria di tipo quantitativo-meccanico; in un sito web l'adeguamento costante alla variabilità del fenomeno dell'intesa intersoggettiva esige una continua disposizione al mutamento dell'interfaccia e dei contenuti e, soprattutto, una costante riflessione sugli usi linguistici, per evitare di considerare sistemi consolidati di regole linguistiche e comunicative come idealizzazione del significato generale, da cui siamo partiti, quasi che in esso si potesse risolvere il senso dell'altro, dandone per scontata la piena interscambiabilità e corrispondenza.

Ora, la capacità di calarsi nei panni dell'altro da sé, di immedesimarsi empaticamente con il proprio interlocutore (non più come soggetto plurale ma come singolarità distinta), di passare da una valutazione generale all'applicazione di soluzioni per il caso singolo, la flessibilità al contesto e al contempo l'attenzione per la generalità dei casi, è una attitudine complessa ma essenziale per attuare l'accessibilità e l'usabilità

di un servizio on-line, non meno della conoscenza delle linee guida e delle soluzioni tecnologiche. La comunicazione bidirezionale e l'ascolto dell'utenza consentono di superare l'aporia del comunicare modellato su un senso generale idealizzato, che alla fine nega l'agire comunicativo cooperativo, e permettono, da una parte, un'ampia circolazione delle informazioni sulle attività ed i processi lavorativi, dall'altra il pieno coinvolgimento del personale dipendente nei progetti di cambiamento organizzativo.

Mettere in parallelo la comunicazione sul Web con la schematizzazione dei processi della comunicazione interna ed esterna consente inoltre la valorizzazione delle competenze specifiche di ciascun operatore, attraverso la condivisione dell'informazione da parte di tutte le persone coinvolte.

La vastità degli attori e delle tipologie di utenza determina - in una valutazione della qualità - il carattere della comunicazione, e del connesso concetto di brand, un insieme di attributi tangibili e intangibili, simbolizzati in un'idea comunicativa che, se gestita correttamente, crea influenza e genera coinvolgimento e identità collettiva.

Ma perché si dia comunicazione, quando il destinatario è così molteplice e generalizzato, si deve partire da un significato comprensibile e condivisibile da tutti; questo significa effettuare una selezione dei significanti e operare traduzioni verso il basso, verso il più semplice, nei confronti del messaggio da comunicare.

Il linguaggio deve essere semplificato, si devono utilizzare parole comprensibili da tutti, si deve adottare un vocabolario ridotto.

Non mi dilungo sulla semplificazione dei testi, perché questo importantissimo tema è trattato con dovizia di particolari nel capitolo curato da Michele Diodati dedicato all'utilizzo del linguaggio chiaro e semplice; mi limito quindi ad alcune considerazioni specifiche per la PA.

Come si legge nel Manuale di stile - Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche a cura di Alfredo Fioritto, il Mulino 1997, pag. 48,

"per quanto riguarda il lessico, cioè l'insieme delle parole di una lingua, occorre tener presente che esso è costituito da diverse decine di migliaia di parole. Per esempio un dizionario medio della lingua italiana, come quelli usati dagli studenti delle scuole medie, contiene tra le 90 e le 120 mila parole. Quasi la metà di queste 90-120 mila parole sono parole comuni (vocabolario comune). [...]

Il vocabolario comune è detto così perché contiene le parole che si trovano nei libri scolastici, nei giornali e in altri testi di facile accesso. Si tratta cioè di parole (come tangente, equazione, eclisse, inflazione, reumatismo, miopia) per lo più note a tutte le persone fornite di istruzione medio-alta, capite e usate anche da chi non è un matematico, astronomo, economista, reumatologo oppure oculista.

Del vocabolario comune di ciascuna lingua fa parte un nucleo di poche migliaia di parole massima accessibilità: queste costituiscono il cosiddetto vocabolario di base, grazie al quale tutti i parlanti possono comunicare e capirsi [1]. Delle 7.050 parole che costituiscono il vocabolario di base della lingua italiana, la parte più importante è costituita dalle prime 2.000 parole (parole fondamentali) che corrispondono a quelle più largamente usate da tutti coloro che parlano italiano. Con queste 2.000 parole, infatti, quasi l'86% degli italiani (coloro che hanno un'istruzione almeno elementare oppure media o superiore), riesce a capire e a farsi capire da chiunque."

Oltre a usare quasi esclusivamente questo vocabolario di base, chi comunica verso l'esterno deve mettersi nei panni dei cittadini, che non sono tenuti a essere esperti di leggi, procedure, circolari.

È importante fornire dei glossari, se proprio si devono usare in un certo contesto termini gergali o tecnici. È necessario evitare gli acronimi e le abbreviazioni tecnico-amministrative, oppure se si usano si devono esplicitare con accuratezza, scrivendole per esteso: inutile fare riferimento a un provvedimento con il solo numero e anno, senza citare l'oggetto e la sostanza del dispositivo.

Il linguaggio amministrativo è strettamente connesso con il linguaggio legislativo e la sua complessità formale e oscurità sono spesso aggravate dalla sovrapposizione con i linguaggi settoriali (sanità, scuola, attività produttive ecc.). Inoltre, la documentazione resa disponibile on-line è quasi sempre la medesima che viene prodotta per la comunicazione interna, di frequente riadattando precedenti atti.

Per evitare il fallimento della comunicazione, l'uso di termini tecnici deve dunque essere accompagnato dalla spiegazione del loro significato, e testi scritti con linguaggi settoriali devono essere riscritti utilizzando parole di senso comune. Non è una operazione banale: semplificare è difficile e richiede l'assunzione di responsabilità per ciò che si vuole comunicare, il sapere a chi è rivolto il messaggio e l'aver deciso l'obiettivo che si intende raggiungere.

La questione si complica se si tiene in dovuta considerazione il rischio, con operazioni siffatte, di incorrere in uno sterile riduzionismo stenografico, che riguardo la comunicazione on-line è già stato denunciato da Tomás Maldonado nel libro *Critica della ragione informatica*, Feltrinelli 1999.

Una breve digressione tecnica: quali formati utilizzare per la documentazione disponibile on-line?

Il formato PDF è il più adatto, perché il plug-in per leggerlo è gratuito e compatibile con tutte le piattaforme ed è inoltre possibile proteggere da modifica il documento. Per moduli da compilare col computer è da preferire il formato RTF, che a differenza del formato proprietario di Microsoft Word è leggibile anche da chi utilizza diversi sistemi operativi. Questo formato è bene presentarlo compresso in formato zip, per evitare l'apertura diretta del documento nel browser (lo stesso vale per i documenti Microsoft Excel).

I file PDF devono essere resi accessibili con l'apposito plug-in, liberamente scaricabile dal sito [Adobe¹](#) dove è inoltre disponibile una guida on-line per ottenere la piena accessibilità dei documenti PDF².

Spesso si suggerisce l'utilizzo della suite per ufficio open source chiamata OpenOffice, da alcuni considerata di medesime prestazioni e facilità d'uso della suite Microsoft Office. OpenOffice consente in modo integrato l'esportazione in formato PDF anche se nella versione attuale il documento PDF generato non risulta conforme ai requisiti di accessibilità definiti da Adobe.

Se si usano Word, Excel, ecc., assicurarsi che sia disponibile una pagina con i plug-in per fruirne (visualizzatori gratuiti).

Questi formati possono essere considerati accessibili, in quanto i player e i programmi relativi sono supportati dagli screen reader.

Nota: la sezione 5 di questo capitolo spiega in dettaglio come rendere accessibili i file PDF.

Accolto l'inevitabile impegno nei confronti delle esigenze della più vasta utenza, l'articolazione del comunicare fra generalità e singolarità può avvenire solo in un momento successivo, quando si è appunto raggiunta l'universalità dell'utenza almeno fino ad un grado minimo di intelligibilità del significato generale. Il raggiungimento a gradi di maggiore complessità dei contenuti avviene attraverso meccanismi di navigazione dedicati, nel dominio dell'usabilità.

Se l'accessibilità di un sito si misura sulla fruibilità per tutti dei contenuti, si deve partire da uno schema generale che prevede tutte le possibili situazioni particolari d'uso, allo stesso modo in cui la struttura comunicativa, il format e i contenuti da comunicare devono corrispondere ad uno schema generale di significato, perché tutti devono poter capire.

Raggiunto questo primo obiettivo - il contatto reale con l'utenza nella sua totalità - è allora possibile iniziare il processo comunicativo di acquisizione e apprendimento, che modula le situazioni particolari in un circolo dialogico fra fruitore e comunicatore, rispettando le differenze delle varie tipologie di cittadini-utenti.

2. per comunicare è necessario condividere un codice

Data come accettata, per brevità, la natura convenzionale del linguaggio (lasciando da parte l'obiezione di una sua possibile naturalità e immediatezza, del resto ardua da sostenere nel nostro ambito), affinché un determinato segno diventi comprensibile deve esserci il consenso di una comunità di parlanti sul suo uso. Se ciascuno attribuisse liberamente personale interpretazione ai concetti finirebbe come Humpty-Dumpty, il personaggio di Lewis Carroll in un passo di Attraverso lo specchio (traduzione italiana di Masolino d'Amico, Studio Tesi 1991):

"Humpty Dumpty prese il taccuino e lo guardò con attenzione. ["] "Come dicevo, sembra bene fatto" benché ora non abbia il tempo di esaminarlo a dovere" e il risultato dimostra che ci sono trecentosessantaquattro giorni in cui puoi ricevere regali di non-compleanno" "Certo" disse Alice. "E solo uno per i regali di compleanno, sai. Piglia su e porta a casa!" "Non capisco cosa dovrei portarmi a casa" disse Alice. Humpty Dumpty fece un sorriso di disprezzo. "Naturale" devo dirtelo io. Volevo dire "ecco un argomento che ti stende definitivamente!" "Ma "piglia su e porta a casa" non è proprio come dire "ecco un argomento che ti stende" obiettò Alice. "Quando io uso una parola" disse Humpty Dumpty in tono alquanto sprezzante "questa significa esattamente quello che decido io" né più né meno." "Bisogna vedere" disse Alice "se lei può dare tanti significati diversi alle parole." "Bisogna vedere" disse Humpty Dumpty "chi è che comanda" è tutto qua."

Alice era troppo perplessa per dir niente; così dopo un minuto Humpty Dumpty ricominciò. "Certe hanno un caratterino" soprattutto i verbi: sono i più orgogliosi" con gli aggettivi puoi fare quello che vuoi, ma con i verbi" comunque, io posso farli filare tutti quanti! Impenetrabilità! Ecco cosa dico!" "E sarebbe così cortese da dirmi" disse Alice "che cosa significa?" "Ora parli

come una bambina ragionevole" disse Humpty Dumpty con aria molto compiaciuta "Con "impenetrabilità" volevo dire che ne abbiamo abbastanza di questo argomento, e che faresti meglio a dirmi cosa vuoi fare a questo punto, poiché non credo tu voglia fermarti qui per tutto il resto della tua vita." "Bel carico di significati per una parola sola" disse Alice in tono pensieroso. "Quando do tanto lavoro a una parola" disse Humpty Dumpty "le pago sempre lo straordinario." "

Nel nostro caso la comunità è l'universalità dei cittadini; è pertanto chiaro che i contenuti devono essere scritti in un linguaggio comprensibile per tutti.

Se il destinatario non comprende il contenuto del comunicare, la comunicazione semplicemente non avviene e non solo non si corrisponde alle aspettative dei clienti, ma non si soddisfano gli obiettivi di comunicazione dei portatori di interesse (politici e dirigenza).

Se la PA comunica un proprio linguaggio privato, per esempio (come è purtroppo frequentissimo) tende a esternare on-line la propria visione di sé (ciò che essa è: organigramma e struttura organizzativa) senza alcun adeguamento empatico e senza comunicare il senso e l'utilità per il cittadino dell'azione amministrativa (ciò che essa fa), non usa il linguaggio come mezzo per l'interazione sociale ma semplicemente con fini autoreferenziali.

Questo accade quando si procede da una considerazione del destinatario simile a quella di una macchina esecutrice di procedure, così come esemplificato nell'esperimento mentale della camera cinese del filosofo John Searle (Minds, Brains and Programs, in Behavioural and Brain Sciences III 1980, pp. 417-457):

"Immaginate di essere chiusi a chiave in una stanza che ha due finestre; attraverso una delle due finestre vi passano un fascio di fogli con dei segni che sembrano scrittura. Si trattano in effetti di ideogrammi cinesi, ma voi non sapete il cinese: per voi sono solo dei ghirigori senza senso. Ma vi vengono anche passate delle istruzioni (scritte in italiano, che voi conoscete) che vi dicono come fare corrispondere i segni che entrano dalla prima finestra a degli altri segni, per voi non meno incomprensibili, che vi si chiede di far passare attraverso l'altra finestra. Dopo un po', diventate abilissimi a seguire le istruzioni, sicché la messa in corrispondenza dei segni si svolge molto velocemente; ma ancora non capite che cosa sta succedendo. Ora, si scopre che la prima serie di segni erano domande (in cinese), e le istruzioni vi insegnavano a far loro corrispondere le risposte pertinenti (erano i segni che facevate

passare dalla seconda finestra). Non sapevate il cinese prima, e continuate a non saperlo ora nonostante l'abilità che avete acquisito nel far corrispondere le due serie di segni; siete certamente in grado di manipolare i segni molto rapidamente seguendo le istruzioni che avete ricevuto, ma ancora non li comprendete."

Un sito web non deve essere pensato come un insieme di significati decisi, immutabili e compiuti, comunicati in una logica diadica (come nell'immagine di Saussure): è una macchina comunicativa efficace solo se è in continua evoluzione, se i contenuti vengono aggiornati grazie anche alle risposte degli utenti, se la comunicazione avviene senza mettere fuori gioco il fruitore, attraverso relazioni pluridirezionali e interpretative. In questo modo, come è stato delineato nelle teorizzazioni di Charles Sanders Peirce, la comunicazione è viva e bidirezionale (nel senso applicato all'ambito Web, come gioco dialogico tra fruitori e comunicatori), gli interlocutori sono attori di una rete di relazioni semiotiche, e comunicando divengono essi stessi segni interpretabili in un processo sempre aperto.

Pensato così, il Web come medium esprime il suo potenziale comunicativo negli infiniti rimandi che coinvolgono come parte attiva il fruitore dell'informazione. Si costituisce un processo circolare e relazionale di trasmissione dell'informazione in grado di modificare gli interlocutori, di generare un habit change (mutamento delle consuetudini) che consente di aumentare la reciproca conoscenza e consapevolezza.

3. organizzazione, design e navigazione

come organizzare l'informazione in un sito web

L'accessibilità dell'informazione presente in un sito non può essere segmentata per singole pagine. Il raggiungimento anche completo della conformità alle linee guida WCAG 1.0 per ciascuna singola pagina non è sufficiente, se dalla home-page l'utente non è in grado di reperire l'informazione che cerca in modo agevole e veloce.

Sebbene questo sia l'ambito di una ben distinta disciplina, l'usabilità, siamo qui in una zona grigia di contiguità e sovrapposizione con il tema dell'accessibilità.

È tuttavia decisivo distinguere accuratamente l'accessibilità e l'usabilità dei siti, sia per la comprensione concettuale dei problemi di comunicazione sia in sede di valutazione della qualità di un sito.

L'accessibilità di un sito web è definibile in termini di compatibilità e portabilità del codice, è misurabile sulla base del confronto con linee guida e punti di controllo e mira

a rendere fruibile l'informazione on-line all'universalità degli utenti. L'obiettivo dell'usabilità di un sito è la facile navigabilità e comprensibilità dei suoi contenuti da parte dell'utenza per la quale è stato progettato. L'usabilità è un fatto progettuale, l'accessibilità è conformità del codice alle raccomandazioni del W3C.

L'usabilità procede per testing continuativi nel tempo e con progettazione iterativa, mediante l'osservazione sistematica degli utenti. Tenendo conto dello user model (il modello mentale dell'utente finale), indaga sulla qualità dell'interazione e dell'interfaccia; coinvolge aspetti psicologici, sociali, percettivi, fattori umani complessi che interessano saperi e sensibilità assai vasti e interdisciplinari. Spesso gli sviluppatori di siti pubblici tendono a imprimere alle proprie realizzazioni la stessa forma logica analitica delle procedure di programmazione, e confidano nell'utilizzo delle tecnologie più avanzate per raggiungere obiettivi di eccellenza.

Se alla progettazione collabora personale amministrativo, è da evitare il più grossolano e banale errore di usabilità: comunicare all'esterno senza mediazione il modello mentale burocratico-amministrativo e la struttura organizzativa dell'Ente, che l'utente non è in grado di decodificare.

Sono errori che possono pregiudicare il felice utilizzo del sito: per questo lo specialista di usabilità deve cooperare con il team di sviluppo in posizione di autonomia e con sufficiente distacco per conservare la capacità di vedere i risultati in modo simile all'utente finale. L'analisi delle esigenze degli utenti deve entrare nel lavoro di progettazione, configurando i requisiti di riferimento per la progettazione.

Un sito può presentare diversi livelli di approfondimento, sezioni che rispondano ad esigenze diverse, con percorsi di navigazione in base ai servizi, alle diverse tipologie di utente, ai diversi contesti di esperienza (eventi della vita), in base alle funzionalità (pagamenti, certificazioni, ecc.).

Accessibilità e usabilità si incontrano inoltre sul piano della comprensibilità dei contenuti; in questo ambito l'usabilità ricade all'interno del dominio dell'accessibilità.

Come già detto, l'uso di un linguaggio chiaro e semplice è prescritto dal punto di controllo 14.1 [priorità 1] delle linee guida per l'accessibilità dei contenuti del Web.

Se un sito è pienamente conforme alle WCAG ma i suoi contenuti non sono comprensibili a tutti, non raggiunge neppure il livello di conformità minimo alle WCAG 1.0 (Livello "A").

I contenuti - documenti, servizi e metadati - sono l'essenza di un sito. La domanda principale da porsi è: il contenuto informativo del sito è adeguato ai suoi scopi?

Si tratta di valutare se l'informazione contenuta è rilevante agli scopi del sito o del portale di servizi, se è completa e affidabile; ciò può costituire un problema importante soprattutto per un sito che contiene volumi consistenti di informazioni e di tipo eterogeneo.

Bisogna inoltre tenere conto che quando si parla di contenuto informativo, si parla non solo dell'esplicito contenuto informativo del sito, ma anche di tutto il suo "intorno":

Tipologie:

- > articoli;
- > elenchi;
- > domande più frequenti (FAQ);
- > forum;
- > news;
- > informazioni.

Con riguardo a chi detiene i contenuti:

- > aree di competenza (aspetto centrale perché influenza il controllo su tutti gli altri aspetti);
- > form di inserimento dei contenuti;
- > formati (documenti scaricabili, pagine dinamiche);
- > struttura;
- > rapporto fra template-area-database (nei sistemi di gestione dei contenuti, CMS);
- > varietà dei contenuti, paradigmi documentali;
- > metadati;
- > descrizione dei contenuti, qualità, coerenza, vocabolari controllati (importanza per reperimento dati e gestione);

- > grandezza e grado di estendibilità;
- > tasso di crescita e dinamicità, aggiornamento e obsolescenza;
- > luoghi interattivi.

il layout (schema grafico) rimane costante nella navigazione?

A fronte di un unico, riconoscibile e coerente stile comunicativo, le diverse sezioni del sito possono presentare delle variazioni, utili per ridurre l'eccessiva uniformità, che può togliere interesse alla navigazione e sminuire la portata comunicativa.

L'utente deve sempre sapere dove si trova, cosa c'è nel sito, come cercare, come tornare indietro, se c'è un aiuto e, se sa cosa sta cercando, come reperire l'informazione.

Il sistema dovrebbe parlare il linguaggio dell'utente, non un gergo tecnico autoriferito. Dovrebbe fornire un mapping naturale e rendere difficile lo svolgimento di azioni irreversibili.

Dovrebbe rispettare le convenzioni usuali del Web, consentendo una confortevole e rassicurante esperienza-utente.

Una valida interfaccia distribuisce le informazioni in modo da sollecitare in modo equilibrato la mente (informazioni memorizzate) rispetto al mondo (etichette di link, titoli, icone). In questo modo l'utente non è costretto a sapere tutto del sito per navigarlo, ma con associazioni e analogie ricava una sensazione di "abitabilità" dell'interfaccia.

Il motore di ricerca dovrebbe avere la funzione di ricerca avanzata, che è apprezzata dall'utenza (punto di controllo 13.7 delle WCAG 1.0).

L'interfaccia di un sito di pubblica utilità non dovrebbe presentare funzionalità inutili o solo decorative, la sua essenzialità corrisponde alla funzionalità e all'ordine dell'informazione: i testi devono essere facilmente leggibili, ben contrastati sullo sfondo, e non assoggettati a esigenze di tipo grafico- visuale. È decisamente consigliabile evitare i frame, la tecnologia Flash, le applet Java. Questo è vantaggioso per gli utenti con disabilità visive, per il risparmio di banda, per i contenuti (che vengono valorizzati per la loro lettura senza distrazioni grafiche). È importante supportare gli utenti con liste di domande poste frequentemente (FAQ), mappe, documentazioni guida (punto di controllo 13.3 delle WCAG 1.0). Nei contenuti informativi ed editoriali, è bene usare lo stile di scrittura a piramide rovesciata.

Questa tecnica è fondamentale per pubblicare contenuti in rete. Si tratta di disporre le informazioni più importanti in alto, lasciando approfondimenti e dettagli in basso. È importante che i testi siano curati, e adattati alla lettura a monitor, quindi abbreviati, semplificati e articolati in segmenti. L'informazione troverà destinatari in funzione dell'impatto (se interessa un gran numero di utenti), se è tempestiva, se è di rilievo (se interessa persone note), se è di interesse locale, se è correlata a altri argomenti contigui.

Il Web è un media diverso dalla carta stampata. I navigatori leggono i siti in modo del tutto diverso da come leggono la carta stampata: eseguono una veloce scansione e cercano parole chiave, frammenti di informazione, spesso ignorando il contenuto testuale più significativo. Si percepisce soprattutto l'impatto visivo generale, si legge con più difficoltà, si resiste meno tempo. Per evitare la mancata lettura dei testi, è importante utilizzare caratteri adatti alla lettura a monitor (sans-serif, come il Verdana), evitare grafica a solo scopo decorativo, usare link testuali brevi, distribuire l'informazione in paragrafi brevi.

La grandezza dei caratteri si deve definire in em o in percentuale, non in pixel. Questo consente all'utente di ingrandire i caratteri lato client, semplicemente selezionando per esempio, in Internet Explorer, Visualizza>Carattere>Grande. Questa opzione è assai usata dagli ipovedenti, ma è utile anche a chi abbia una forte miopia, diminuendo l'affaticamento nella lettura. Corrisponde al punto di controllo 3.4 delle Web Content Accessibility Guidelines 1.0.

Per approfondire: <http://www.w3.org/2003/07/30-font-size>.

La progettazione deve essere basata sulla separazione dei contenuti dalla loro rappresentazione. In questo modo sarà possibile consentire le visualizzazioni più adatte della medesima informazione alle varie periferiche. Gli aspetti di formattazione vanno inclusi nei fogli di stile, in questo modo si alleggerisce molto il codice (X)HTML.

È importante ottenere bassi tempi di caricamento. La lentezza di risposta dei siti web è una delle lamentele più frequenti da parte degli utenti. La cura delle immagini, mantenute al migliore compromesso fra compressione e qualità visiva, e l'eliminazione delle tabelle di layout (o almeno delle tabelle annidate), insieme alla validità del codice (in conformità alle grammatiche formali del W3C), consentono di ottenere un sito snello e consultabile agevolmente in qualsiasi condizione d'uso.

È opportuno disegnare i layout senza l'uso di tabelle (elemento <table>), disponendo le parti della pagina attraverso l'elemento <div> e i fogli di stile (CSS). L'abuso delle

tabelle di struttura il codice (X)HTML e riduce l'accessibilità dei contenuti. Seguire queste indicazioni, consente di ottenere siti web prospettici e non anamorfici.

Provo a far capire cos'è una pagina web non accessibile - immobilizzata da misure fisse e pensata dall'autore per essere vista in modo identico da tutte le configurazioni, di fatto visibile solo con un certo browser - attraverso l'analogia con un'immagine anamorfica, ossia quell'immagine che risulta decifrabile solo a partire da un'unica prospettiva visuale, che ne costituisce l'unico accesso, senza il quale essa non si compone sensatamente: la pagina interamente accessibile sarà allora quella pagina che in modo naturale non richiede alcun requisito privilegiato, non ha bisogno di alcuna chiave d'accesso per risultare visibile e leggibile.

È dunque la limitata accessibilità, e non l'accessibilità, ciò che devia dall'ordine delle cose poiché normalmente le cose non si lasciano "aprire" con una sola chiave: continuando l'analogia, se l'anamorfofi rappresenta un caso particolare nel genere delle immagini, lo stesso è per la pagina non accessibile all'interno delle pagine web.

L'idea di deformare un'immagine affinché ad un primo esame non sia percepibile, ma solamente osservandola da un particolare scomodo e inusuale punto di vista, nasce dal concetto di prospettiva, "manipolazione" della realtà necessaria a restituire in un dipinto la terza dimensione, la profondità. Jurgis Baltrušaitis, studioso del simbolismo nella produzione artistica, afferma che, relativamente al concetto di prospettiva, l'anamorfofi "ne inverte elementi e principi: dilata e proietta le forme fuori di se stesse invece di ridurle progressivamente ai loro limiti visibili, e le disgrega perché si ricompongano in un secondo tempo, quando siano viste da un punto determinato" (Anamorfofi o magia artificiale degli effetti meravigliosi, Adelphi, Milano 1978).

Imporre l'interpretazione di una pagina con un particolare programma utente o in dipendenza di settaggi fissati (con una sola risoluzione, fissando gli elementi con misure che immobilizzano il layout, con una particolare configurazione software), significa operare in modo anamorfico, deformante, e costringere l'osservatore a un solo punto di vista. Un design accessibile risulta invece "prospettico", adattabile a tutti i punti di vista e a tutti gli utenti.

quali diramazioni consente il sistema durante la navigazione?

Non sempre le cose vanno bene al primo colpo, le esigenze potrebbero cambiare durante il percorso.

La ricerca originaria dovrebbe potersi diramare interattivamente in percorsi informativi e fattori contestuali, che modificano l'esigenza di origine approfondendo e personalizzando i percorsi di navigazione.

L'utilità e la facilità d'uso di layout a colonne costanti può risultare limitante per la sua rigidità, che potrebbe ingenerare un senso di meccanicità e immobilità del sistema. Anche la gestione dei contenuti con un CMS, come noto, di frequente presenta limitazioni dovute alla rigidità della struttura bottom-up dell'informazione, ma è d'altronde necessaria per una generazione distribuita e web-based dei contenuti.

Inoltre, la scelta di utilizzare un sistema di gestione dei contenuti web-based è da considerarsi quasi obbligatoria (fatta eccezione in alcuni casi per le piccole realtà) per i seguenti motivi:

- > gestione editoriale, da parte degli uffici di comunicazione (che hanno le competenze necessarie per la redazione e la presentazione dei testi);
- > gestione tramite interfaccia web (senza quindi necessità di accessi FTP e senza necessità di editor di codice off-line, non è richiesta competenza informatica);
- > gestione unica della rete intranet e del sito web;
- > promozione della comunicazione interna e del coinvolgimento dei dipendenti;
- > indipendenza dai tecnici;
- > aggiornamento continuo dei contenuti;
- > coerenza del format e uniformità grafica e di formattazione;
- > gestione agevole ed efficace ricerca dei contenuti presenti nel data-base;
- > economicità di gestione;
- > condivisione dei dati via XML/RSS;
- > sicurezza: i contenuti - come anche il codice sorgente - non sono esibiti staticamente su server, non possono essere scaricati in forma globale con appositi software.

Se poi la rappresentazione visuale dei contenuti viene gestita con fogli di stile (CSS), in qualsiasi momento si potrà rivedere il layout e modificarne aspetto e colore così come cambiare la disposizione dei blocchi di informazione con la semplice modifica di un solo file (senza dover modificare tutte le pagine).

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.

I contenuti generati tramite l'interfaccia di gestione devono essere accessibili. Per quanto attiene alla "macchina", al software che tecnicamente pubblica i contenuti, il tema è trattato in questo libro nel capitolo dedicato all'accessibilità dei sistemi per la gestione dei contenuti (CMS).

I testi inseriti dai redattori, attraverso la compilazione di moduli ed in particolare con l'uso di un editor visuale user-friendly (WYSIWYG, what you see is what you get, pronuncia wiz-ee-wig), devono essere curati sotto l'aspetto della loro comprensibilità e dell'integrazione nel codice di attributi previsti dalle linee guida (per esempio gli attributi per gli acronimi, per le abbreviazioni, per il titolo delle tabelle, per i testi alternativi delle immagini ecc.).

Questo aspetto, affidato alla responsabilità dei dipendenti-comunicatori che implementano i contenuti, richiede un editor di semplice utilizzo (con interfaccia visuale simile agli editor di testo comunemente utilizzati), conforme alle ATAG 1.0 (Linee Guida per l'Accessibilità degli Strumenti di Sviluppo per il Web) e in grado di "pulire" il codice prodotto (che deve essere conforme alle WCAG), e una adeguata formazione dei redattori, che devono conoscere le linee guida WCAG e i principali problemi dell'accessibilità del Web, sia per evitare di introdurre errori nel codice delle pagine generate sia per comunicare in modo consapevole, e quindi più efficace.

Naturalmente questo ruolo attribuito ai dipendenti-redattori deve essere valorizzato, e non considerato come attività marginale nel tempo lasciato libero dagli adempimenti.

È di fatto una attività di comunicazione esterna delicata e importante, con competenze specialistiche che richiedono una specifica formazione. Ridurre questa

attività ad una procedura di data-entry per l'inserimento on-line di contenuti poco curati, copiati e incollati da documenti Word preesistenti senza alcun adattamento alla lettura a monitor e alle diverse tipologie di utenti, significa svilire la comunicazione pubblica on-line e fornire un servizio di bassa qualità e di scarsa utilità per il cittadino, significa mostrare al pubblico una immagine di falso ammodernamento, di mediocre efficienza, che ormai i cittadini sanno discernere con sicurezza.

Se il backoffice del CMS è accessibile, anche i dipendenti con disabilità possono contribuire ai contenuti del sito.

Ai sensi dell'art. 8 della Legge 4/2004, la formazione professionale è effettuata con tecnologie accessibili. Inoltre, le amministrazioni devono predisporre corsi di aggiornamento professionale sull'accessibilità.

L'art. 4 comma 4 recita:

"I datori di lavoro pubblici e privati pongono a disposizione del dipendente disabile la strumentazione hardware e software e la tecnologia assistiva adeguata alla specifica disabilità, anche in caso di telelavoro, in relazione alle mansioni effettivamente svolte."

La direttiva e-learning (FAD - Formazione A Distanza), contenuta in questo libro nel capitolo delle normative, fornisce le indicazioni su come creare i percorsi formativi in modo accessibile.

4. competenze e ruoli nella realizzazione di un sito web

chi realizza i siti nella pubblica amministrazione?

Un sito, un portale o una rete civica sono sistemi complessi. Lasciando da parte in questa sede le scelte relative all'affidamento, parziale o completo, della realizzazione di servizi telematici ad aziende esterne, il lettore da quanto detto finora non potrà che concordare sulla necessità di un coinvolgimento di molte professionalità, e sul fatto che la progettazione di interfacce grafiche per la comunicazione su Web richiede competenze che possiede solo il comunicatore. 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.

Pertanto è inadeguato affidare per esempio al solo CED (Centro Elaborazione Dati) la realizzazione e la gestione del sito dell'Ente, senza almeno il legame con gli Uffici di comunicazione.

Come vedremo meglio nel seguente paragrafo, le professionalità del web che rientrano nel set di conoscenze e di competenze degli Uffici di comunicazione sono il Web Content Manager, il Web Content Editor, il Web Customer Relationship Manager, l'Internet Marketer, il Community Manager, il Copy online. La comunicazione su Web è influenzata dal medium tecnologico, che si deve conoscere a fondo. Non ha alcun senso proporre divisioni gerarchiche fra le culture dell'informazione e della comunicazione, quelle informatiche e quelle giuridico-amministrative. Solo il dialogo fra discipline e competenze può consentire di superare le logiche di reciproco sospetto e pregiudiziale separatezza: i comunicatori devono sporcarsi le mani col codice (si tratta pur sempre di linguaggi, anche se non naturali), gli informatici devono apprendere la sensibilità per l'altro da sé, gli amministrativi devono studiare e affrontare da neofiti entrambi questi aspetti, e imparare a considerare l'autorevolezza della parola su Web non inferiore a quella su carta. Oltre che in un libro come questo, la cultura informatica è disponibile - condivisa - nel Web. L'autoformazione non è più un'eccezione, può diventare una regola virtuosa, derivante dalla curiosità intellettuale e dalla caduta di pregiudizi ormai risibili. Per una volta, senza attendere ordini gerarchici ma per una personale crescita e soddisfazione nel padroneggiare una tecnica. Infatti, realizzare contenuti Web professionali non è "fare le paginette web", ma corrispondere a esigenze di comunicazione essenziali della PA e conoscere le grammatiche formali definite dal W3C. Qualcosa per cui vale la pena di studiare e di mettersi alla prova come persone. Se la scelta è per l'outsourcing, è bene conoscere il documento del W3C dedicato ai requisiti richiesti alle web agency³.

il ruolo degli urp nella comunicazione pubblica on-line

La fruizione delle informazioni digitali per via telematica rientra tra i diritti costituzionali fondamentali.

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 inoltre col diritto alla crescita sociale delle persone. È 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 dunque soltanto il diritto di accesso del singolo, ma anche il diritto di tutti di partecipare alla vita sociale. L'accessibilità ai documenti amministrativi resi disponibili su Web - in senso lato e intesa anche come comprensibilità dei testi - 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 la fruizione del Web è collegata al diritto di accesso e alle leggi sulla trasparenza amministrativa (Legge 241/90), quindi ai diritti del cittadino ad essere informato della vita istituzionale e a prendervi parte attiva. Come si è detto, il Web non è soltanto un archivio di dati, ma un luogo dove si esplica la socialità degli individui: il diritto di accesso senza discriminazioni dovrebbe pertanto coniugarsi col diritto alla crescita sociale delle persone. Luoghi della comunicazione interpersonale on-line, come per 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.

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.

L'articolo 8 della Legge 150/2000, Ufficio per le relazioni con il pubblico, attribuisce agli Uffici per le relazioni con il pubblico, al comma 2 lettere c, d ed e, compiti di propulsore della innovazione tecnologica e della comunicazione interna, e la gestione delle reti civiche:

c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;

d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;

e) garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

Nella Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, Dipartimento della Funzione Pubblica, 7 febbraio 2002, si legge:

"Un moderno sviluppo dell'informazione e della comunicazione richiede un decisivo impegno delle amministrazioni. Particolare attenzione deve essere posta ai compiti che la legge affida agli URP, attraverso la realizzazione delle Reti civiche e del sito Internet della pubblica amministrazione, nella loro funzione di relazione verso l'esterno. Essi svolgono infatti compiti di informazione, di garanzia di accesso ai servizi, di ascolto delle esigenze degli utenti, di promozione dell'innovazione e della semplificazione, nonché di verifica della soddisfazione del cittadino rispetto all'erogazione dei servizi stessi. In

questo contesto, gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico e le analoghe strutture devono poter ricorrere a procedure di comunicazione interna codificate ed efficaci per divenire il terminale di destinazione di atti e documenti che consentano sollecite ed esaurienti risposte alle richieste dei cittadini. Nei casi più complessi, gli URP devono poter disporre della documentazione utile alla soddisfazione dell'utente entro un tempo ragionevole, comunque predeterminato dalle amministrazioni di appartenenza che individueranno, del pari, le sanzioni in caso di inadempienza o di ritardo nella risposta. Al fine di rendere gli URP strumenti del cambiamento interno della pubblica amministrazione, attraverso una funzione di marketing istituzionale e di verifica della soddisfazione del cittadino rispetto all'erogazione dei servizi, è opportuno che essi siano in grado di progettare e sviluppare azioni di studio e ricerca attraverso risorse umane in possesso delle competenze necessarie. L'incarico di gestione delle Reti Civiche, assegnato dalla legge n. 150/2000 agli URP, e del sito Internet, è destinato ad espandere la dimensione di questi uffici da semplice sportello di informazione al cittadino a terminali di banche dati. Gli URP devono pertanto essere in grado di svolgere più funzioni e di corrispondere ad una domanda differenziata di servizi da parte del cittadino."

Il ruolo degli URP nella comunicazione pubblica on-line è stato descritto e analizzato nella Guida alla comunicazione istituzionale on line - Per gli URP e gli altri servizi di comunicazione pubblica, a cura di Emilio Simonetti, realizzata nell'ambito del programma di attività 2002 dell'iniziativa URPdegliURP. Questa pubblicazione, distribuita a stampa nel corso del Com-P.A. 2003, è disponibile in formato PDF nel sito www.urp.it.

La comunicazione pubblica è una funzione "diffusa" non esercitabile "per competenza" da un singolo Ufficio. È importante quindi allargare la gestione dei front-end con gli utenti dalla forma della relazione reale a quella dell'interazione virtuale, nel contesto di una azione di comunicazione tecnologicamente più attrezzata e consapevole, anche con l'obiettivo di colmare lacune contribuendo a sanare il digital-divide e a promuovere le pari opportunità di accesso alle nuove tecnologie, soprattutto tra i giovani.

L'informazione si deve adattare al contesto (la struttura e il vocabolario influenzano il dialogo), dice cosa aspettarsi in futuro, incoraggia l'interazione. La comprensione del contesto è importante, molte conoscenze rilevanti rimangono altrimenti non espresse. Essa permette di estrarre il contesto sottinteso, e di farne parte viva ed organica del dialogo fra gli attori.

Una analisi del contesto istituzioni/utenza è un buon punto di partenza: consente la consapevolezza degli obiettivi prefissati e la comprensione dell'ambiente politico. Non è sufficiente infatti incentrare sull'utenza il progetto, se non si supportano gli obiettivi delle istituzioni. Si tratta anche di (ri)conoscere le infrastrutture e le risorse umane e culturali. Oltre a questo, si deve dare valore e supporto a tutti gli attori coinvolti.

Domande da porsi: perché la gente verrà nel sito, e perché ci tornerà; quali compiti gli utenti dovrebbero poter effettuare; da chi viene gestito il contenuto; chi ci ha lavorato in passato e chi no.

Nel corso della progettazione o riprogettazione si dovrà chiarire se vi sia un divario fra visione e realtà, partendo dalla rassegna del materiale esistente. I sistemi di classificazione e organizzazione dell'informazione sono infatti profondamente determinati dalla mente del progettista, non sempre c'è corrispondenza con la generalità dei bisogni degli utenti. Gli utenti, come abbiamo visto, sono molteplici e ciascuno ha un modo diverso di comprendere le informazioni.

C'è poi il problema delle politiche interne. Un sistema informativo determina comprensioni e opinioni: un certo tipo di organizzazione dell'informazione ha un peso sulla percezione del progetto.

La citata direttiva ministeriale del 7 febbraio 2002, riguardante le attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, pone l'accento sul ruolo decisivo della comunicazione interna. Gli Uffici relazioni con il pubblico sono strutture trasversali all'Ente che ricevono dati finali per rielaborarli e tradurli in "comunicazione".

Gli Uffici di comunicazione forniscono agli uffici produttori dei dati, in particolare dove vi sia una redazione diffusa, linee essenziali di comunicazione e metodi di diffusione delle informazioni, concertando anche modalità di risposta agli input ricevuti, come richieste di precisazioni e di semplificazione dei dati, affinché la comunicazione interna sia bidirezionale (dagli uffici produttori di dati agli uffici produttori della comunicazione e viceversa).

La comunicazione esterna è il frutto di un prodotto interno, a sua volta derivante da una fitta rete comunicativa.

L'accessibilità del risultato finale è la risultante di un processo di grande complessità, nel quale la comprensione approfondita dei linguaggi naturali e non naturali gioca un ruolo fondamentale.

5. pdf accessibili: è possibile?

Nella Pubblica Amministrazione per la pubblicazione di documenti nel Web si utilizza frequentemente il formato PDF. Il formato PDF è solitamente utilizzato per modulistica, bandi di gara o altre tipologie di documento che richiedono garanzia di non modificabilità e mantenimento della stessa impostazione grafica e impaginazione.

Per ottenere un documento PDF accessibile non è sufficiente installare Adobe Acrobat e il plug-in che consente il controllo dell'accessibilità, ma è necessaria una fase preventiva integrata con lo sviluppo del documento.

Solitamente Adobe Acrobat viene utilizzato per convertire documenti da Microsoft Word a PDF. È quindi necessario che il documento che si desidera trasformare in PDF rispetti alcuni requisiti, approfonditamente descritti nella guida di Acrobat⁴ dedicata alla creazione di documenti PDF accessibili:

- > garantire che l'informazione sia chiaramente leggibile, impostando l'ordine di lettura della pagina;
- > utilizzare le intestazioni (titoli) e i paragrafi per dividere i contenuti in blocchi di testo facilmente navigabili tramite tecnologie assistive;
- > utilizzare caratteri secondo le specifiche Unicode, in modo da poter consentire la lettura del documento e dei caratteri in esso contenuti senza problemi di interpretazione;
- > utilizzare il formato RTF in modo da garantire la portabilità del documento anche in altri word processor.

Nel caso si utilizzino documenti realizzati con Microsoft Word 97, è necessario convertirli in Microsoft Word 2000 o superiore poiché le nuove versioni dispongono delle funzionalità che consentono di identificare gli elementi nella pagina (titoli, paragrafi) in modo che possano essere letti come tali da Acrobat e predisposti alla lettura dei lettori di schermo. Utilizzando correttamente gli stili di Microsoft Word è inoltre possibile consentire una rappresentazione gradevole del contenuto, evitando l'uso del carattere Invio per spaziare gli elementi della pagina a favore delle spaziature definite per i singoli stili.

Per quanto riguarda l'inserimento di tabelle, è necessario utilizzare lo strumento Tabella in modo da poter far riconoscere a Microsoft Word (e quindi al sistema di esportazione Acrobat) che si tratta di una tabella dati. Per le immagini di tipo

informativo è necessario predisporre l'attributo alternativo. È sufficiente selezionare l'immagine e, all'interno delle proprietà, posizionandosi sulla cartella Web è possibile impostare il testo alternativo, così come avviene per le normali immagini nelle pagine HTML.

Una volta predisposto il documento, è sufficiente selezionare la voce di menu Acrobat>Modifica impostazioni conversione. Nella scheda Office, è necessario selezionare la casella di controllo Incorpora tag in PDF e deselezionare Etichette pagina. Nella scheda Segnalibri è possibile selezionare gli stili per i quali si desidera creare dei segnalibri all'interno del documento PDF. Terminata l'operazione, sarà possibile selezionare la voce di menu Acrobat>Converti in Adobe PDF per avviare la creazione del PDF.

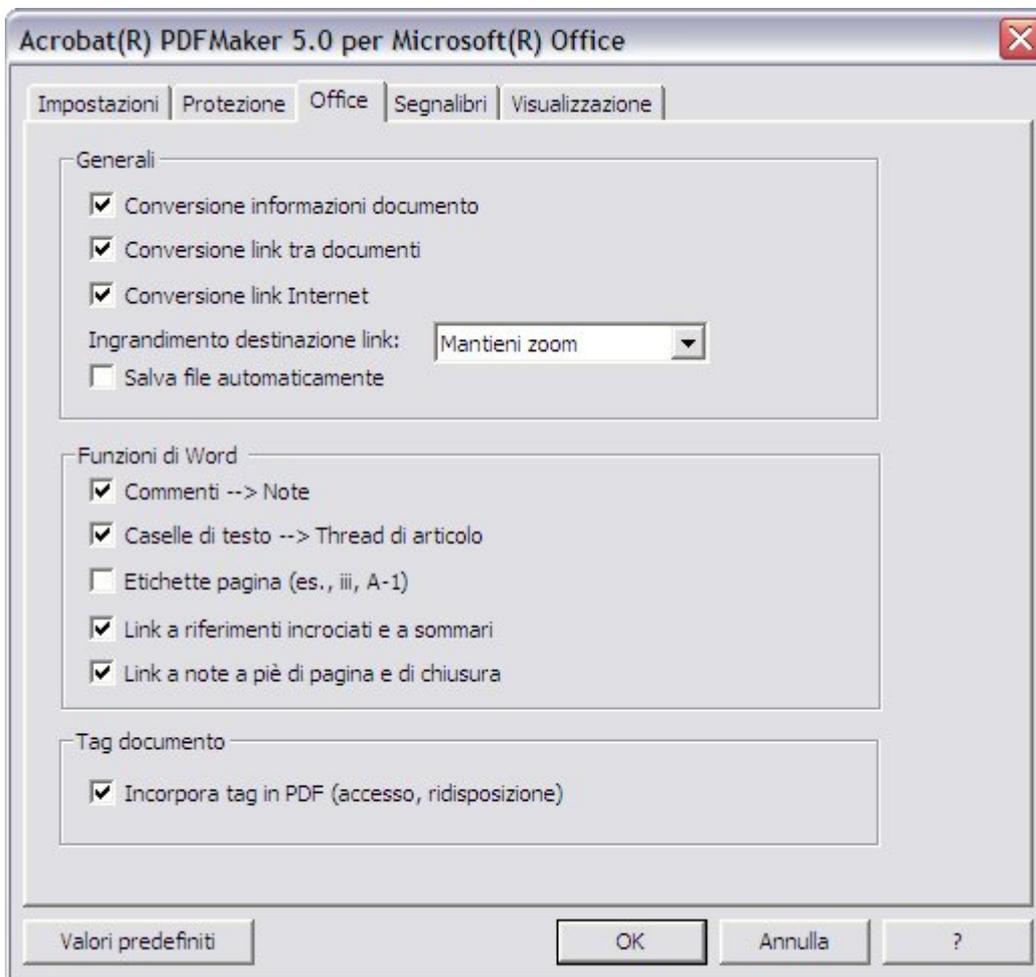


Figura 29.1 Le opzioni di PDF Maker 5.0 per Microsoft Office.

A questo punto è necessario aprire il documento PDF e selezionare Strumenti>Controllo accesso facilitato. Lasciando invariate le opzioni predefinite è possibile creare un rapporto della valutazione, che verrà salvato nella stessa cartella contenente il file PDF. Il rapporto, in caso di errori, sarà simile al seguente:

Il controllo accessi ha rilevato dei problemi che potrebbero impedire l'accesso completo al documento.

+ Per il testo di questa pagina non è stata specificata alcuna lingua.

843 elemento (o elementi) senza testo alternativo.

+ Questo documento non è strutturato; l'ordine di lettura del contenuto può essere errato.

Ora è necessario selezionare la voce di menu Finestra>Tag, che provocherà l'apertura di una nuova finestra contenente gli elementi strutturali presenti all'interno del documento. Se, per esempio, ci siamo dimenticati di associare il testo alternativo a un'immagine di tipo informativo, è necessario selezionare l'immagine e identificarne l'elemento, se nell'esportazione non sia stato chiaramente affiliato. Selezionando l'elemento con il pulsante destro del mouse, si aprirà un menu contestuale. Selezionando la voce Proprietà si aprirà una finestra di dialogo, in cui sarà possibile aggiungere il testo alternativo. Per ogni elemento è possibile inoltre definire la lingua utilizzata, in modo da informare lo screen reader dell'eventuale cambio di linguaggio.

6. utilizzo di microsoft reader

Nel paragrafo precedente abbiamo visto come sia possibile generare facilmente un documento in formato PDF accessibile partendo da un documento Microsoft Word. Si è visto come sia importante inoltre che il documento sia correttamente formattato, utilizzando gli elementi di impaginazione (titoli, rientri, ecc.).

Nel panorama della distribuzione di contenuti testuali digitali da qualche anno si è affacciata anche Microsoft, con il software gratuito Microsoft Reader⁵. Il prodotto è dedicato all'ambiente Microsoft Windows ed è presente di serie sia nei palmari che nei Tablet PC che utilizzano sistemi operativi Microsoft. Disponendo di un documento Microsoft Word correttamente formattato e predisposto all'accessibilità è possibile generare un documento .lit utilizzando il plug-in gratuito per Microsoft Word⁶: basta aprire il documento e selezionare la voce di menu File>Read (oppure fare clic sull'icona di MS Reader nella barra degli strumenti) per procedere alla creazione del documento. È inoltre possibile associare al documento informazioni sul titolo e l'autore, nonché scegliere la copertina che si desidera utilizzare per il volume. Attualmente non è disponibile un lettore di testo per la lingua italiana, ma è possibile utilizzare le tecnologie Text-To-Speech (TTS) che supportano SAPI 5, come quelle prodotte, per esempio, dall'italiana Loquendo⁷ o il servizio offerto da Digalo, di cui è possibile disponibile una versione dimostrativa⁸.

La versione client di MS Reader consente la più ampia personalizzazione della lettura dei documenti: tipo di audio, dimensioni dei caratteri, uso di ClearType. Queste caratteristiche lo rendono un ottimo strumento per la lettura di contenuti testuali in ambiente Windows (desktop, laptop, Tablet PC e Pocket PC).

7. note sulle soluzioni per il crm e sull'accessibilità della posta elettronica

Per un approfondimento riguardo le diverse soluzioni tecnologiche per il CRM (Customer Relationship Management), è di interesse la lettura del sesto capitolo del manuale Il call center nelle amministrazioni pubbliche, Rubbettino 2003.

Tra le varie forme di multimedia contact center vi si descrivono la Computer Telephone Integration (CTI), l'Interactive Voice Response (IVR) e la trasmissione di voce in tempo reale in Internet (VoIP).

Il World Wide Web Consortium ha pubblicato il 16 marzo 2004 due W3C Recommendation scritte per gli oltre due miliardi di telefoni fissi e mobili nel mondo. Voice Extensible Markup Language (VoiceXML) Version 2.0⁹ usa XML per portare da ogni telefono al Web voce, touch-tone input, audio digitalizzato, registrazione e conversazioni uomo-computer. Speech Recognition Grammar Specification Version 1.0 è fondamentale per supportare VoiceXML per il riconoscimento vocale, ed è usata dagli sviluppatori per descrivere le risposte degli utilizzatori ai comandi vocali.

La direttiva del ministro Stanca sull'impiego della posta elettronica nelle Pubbliche Amministrazioni (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 8 del 12 gennaio 2004) dispone l'obbligo per le Pubbliche Amministrazioni di dotare tutti i dipendenti di una casella di posta elettronica per scambiarsi informazioni, atti e documenti.

È importante utilizzare questo mezzo di comunicazione in modo accessibile, utilizzando correttamente il quoting (la citazione di parti del messaggio cui si risponde) per non ostacolare la lettura a chi fa uso di una sintesi vocale, ottenendo inoltre una maggiore chiarezza comunicativa per tutti. Un articolo di Roberto Scano sul sito webaccessibile.org¹⁰ spiega come risolvere questo problema indicando una tecnica diffusa anche nelle liste di discussione itlists.org, O.S.I. e WCAG del W3C.

Al punto 4 della "Netiquette"¹¹, un documento che definisce il modo corretto di utilizzare la comunicazione in rete, viene indicato: "Se si risponde ad un messaggio, evidenziare i passaggi rilevanti del messaggio originario, allo scopo di facilitare la

comprensione da parte di coloro che non lo hanno letto, ma non riportare mai sistematicamente l'intero messaggio originale".

Il sistema di quoting accessibile è descritto nel capitolo 27, curato da Roberto Castaldo e con tema l'accessibilità nel commercio e nei servizi.

Il risparmio di tempo e di carta permesso dall'uso della posta elettronica si ottiene anche con i sistemi di comunicazione e collaborazione istantanea (messaggistica, chat testuali simultanee e sistemi di audioconferenza).

Alcuni sistemi di instant messaging sono accessibili con tecnologie assistive: MSN Messenger è accessibile con il lettore di schermo Jaws e con Window-Eyes, mentre ICQ è utilizzabile con Jaws, apportando alcune modifiche alla configurazione.

8. dichiarazione di conformità per il sito web di una Pubblica Amministrazione

In attesa del regolamento attuativo della legge 04/2004, per la dichiarazione di conformità WCAG 1.0 si dovrebbero seguire le indicazioni del W3C, già presentate nel capitolo relativo alle WCAG 1.0. La presentazione di tale dichiarazione è consentita in due forme: forma testuale e con utilizzo delle icone di conformità.

Esempi

Comune di Prato:

<http://www.comune.prato.it/policy/htm/wai.htm>

Comune di Torino:

<http://www.comune.torino.it/dichacc.htm>

Dipartimento di Filosofia e Teoria delle Scienze dell'Università di Venezia:

<http://venus.unive.it/philo/informazioni.htm>

9. casi di studio

Si segnalano due esempi virtuosi di gestione interna della comunicazione pubblica online, nel pieno rispetto della conformità alle WCAG 1.0.

Si ringraziano per la collaborazione Claudia Giorgetti, coordinatrice redazionale della rete civica di Prato, e Gennaro Limone, responsabile dell'URP della Regione Campania.

L'esperienza della rete civica di Prato è un importante modello di riferimento per la PA su Web, per la qualità e accessibilità della comunicazione, per il coordinamento affidato ai comunicatori e per la gestione interamente interna all'Ente (con la valorizzazione di tutte le competenze necessarie in un processo di riqualificazione professionale necessario per realizzare siti web accessibili).

L'URP della Regione Campania gestisce la propria presenza nel Web regionale in piena autonomia, con un ruolo attivo di coordinamento della comunicazione interna dell'Ente e migliorando la gestione dei contatti con i cittadini, ponendosi, nel front-office online, come facilitatore di accesso ai servizi. Nella realizzazione del front-office virtuale l'URP si è avvalso della collaborazione di giovani professionisti consulenti del FORMEZ.

l'esperienza del comune di prato e della rete civica po-net

www.comune.prato.it

www.po-net.prato.it

La Rete Civica di Prato è nata nel 1995, con l'obiettivo, comune ad altre reti civiche, di creare un unico sito Web, che riunisse tutti gli enti presenti sul territorio, in modo da rendere semplice ed immediato l'accesso dei cittadini e delle imprese alle informazioni ed ai servizi interattivi.

Qualche numero

- > La provincia di Prato, costituita da 7 comuni, conta una popolazione di circa 235mila abitanti, la maggior parte dei quali residente nel capoluogo;
- > attualmente collaborano con la Rete Civica 140 redazioni e gruppi di lavoro (tutti gli enti locali del territorio, musei, biblioteche, aziende pubbliche, scuole, associazioni, ecc.);
- > le pagine Web on-line sulla rete civica sono circa 25mila;
- gli accessi mensili a pagine web della rete civica sono quasi 2 milioni al mese¹².

Organizzazione

Il coordinamento tecnico del progetto Rete Civica è affidato al Sistema Informativo del Comune di Prato; in particolare è stato creato un gruppo operativo, la redazione centrale di Po-Net, al quale è affidato il coordinamento redazionale di tutto il progetto.

La redazione centrale è una unità organizzativa all'interno del Sistema Informativo del Comune. È guidata da un funzionario di comunicazione. Questa scelta non è casuale ma determinata dalla rilevanza data al Web quale strumento di comunicazione dell'Ente.

Il gruppo è formato da 17 persone prevalentemente giovani che, per percorsi di studio e/o per passione personale, sono in possesso di almeno una delle professionalità necessarie a un progetto editoriale di questa portata: comunicatori, esperti di progettazione di siti web, informatici (analisti e programmatori), grafici e redattori esperti nella gestione-trattamento dei contenuti informativi.

Tra le altre cose, va sottolineata la presenza continua e rinnovata nel tempo di ragazzi che svolgono stage, anche con borse di studio.

La redazione centrale è in continuo contatto con URP (multiente), Comunicazione interna e esterna e Ufficio stampa. La redazione centrale opera in totale autonomia, ma coordinandosi con gli altri operatori della comunicazione che agiscono all'interno dell'ente e che contribuiscono all'arricchimento del sito web curando parte delle banche dati on-line.

Funzioni della Redazione centrale

La redazione centrale di Po-Net svolge la funzione di redazione del Comune di Prato¹³. Alcune sezioni del sito sono gestite direttamente in redazione centrale mentre la maggior parte sono affidate a referenti e redattori che formano gruppi di lavoro decentrati in continuo contatto con la redazione centrale.

Principali funzioni (svolte per tutti gli enti aderenti a Po-Net):

- > assistenza tecnica e controllo di tutte le pagine Web realizzate autonomamente dalle redazioni prima della pubblicazione su Internet, segnalazione delle correzioni da apportare per eliminare gli errori riscontrati;
- > realizzazione delle pagine web per chi può fornire i contenuti informativi ma non ha le conoscenze tecniche per pubblicarli online;

- > coordinamento redazionale, teso ad evitare duplicazioni di informazioni tra gli enti e a colmare le eventuali lacune;
- > gestione diretta di servizi informativi di carattere generale (es. consultazioni elettorali, archivio dei concorsi, cartellone eventi del Tempo Libero);
- > promozione della crescita professionale degli aderenti a Po-Net, attraverso l'organizzazione di seminari, corsi e workshop gratuiti destinati a tutti i redattori Web;
- > accrescimento della qualità del sito, proponendo standard qualitativi e tecnici comuni (rinnovati nel tempo con i progressi della tecnologia), da seguire nella progettazione e realizzazione dei siti;
- > servizi di utilità comuni a tutti i siti ospitati sulla Rete Civica Po-Net:
- > motore di ricerca (sviluppato sul software open-source ht://Dig);
- > sistemi automatizzati per il controllo degli errori (la redazione ha realizzato ht://Check, prodotto rilasciato sotto licenza open-source);
- > i log ed elaborazione delle statistiche di accesso;
- > gestionali, sviluppati internamente, per l'inserimento automatico delle news sui siti ospitati;
- > gestionali, sviluppati internamente, per la creazione automatica di moduli interattivi accessibili;
- > realizzazione di un apposito sito dedicato ai redattori di Po-Net, dove è possibile trovare i manuali e gli standard della Rete Civica, gli accessi dettagliati, informazioni sui corsi in programma e su quelli già effettuati e altro ancora.

Le Policy del Comune di Prato

Il Comune di Prato segue determinate politiche per garantire qualità, sicurezza e accessibilità al servizio fornito ai cittadini¹⁴.

Queste politiche si riassumono brevemente in:

- > privacy: garanzie sulla riservatezza della navigazione e sul trattamento dei dati personali;

- > accessibilità: il sito è stato progettato nel rispetto delle raccomandazioni in termini di accessibilità fornite dal Consorzio mondiale per il Web (W3C) nell'ambito della iniziativa per l'accessibilità del Web (WAI), secondo il principio di universalità;
- > html e css: le pagine Web del Comune di Prato sono sempre state realizzate mantenendo gli standard tecnici e qualitativi al passo con l'evoluzione dell'informatica. Ad oggi sono completamente aderenti alle specifiche del W3C per HTML 4.01 e per i fogli di stile versione 2.0;
- > tecnologia: specifiche tecniche sull'hardware e software utilizzato;
- > certificati digitali e sicurezza delle transazioni: viene garantita l'integrità e la correttezza delle transazioni via Web utilizzando tecnologie di cifratura dei dati e certificati digitali.

Standard qualitativi comuni a tutti gli enti di Po-Net

Per riuscire a produrre siti informativi coerenti, tecnicamente e qualitativamente validi, sono state adottate, fin dal 1996, una serie di regole da rispettare per la costruzione di tutti i nostri siti web.

Le direttive vengono proposte dalla redazione centrale che ne illustra le motivazioni ed i benefici ma sono acquisite in via definitiva con l'approvazione dei soggetti che compongono la rete civica.

Questi standard, che si sono evoluti lentamente con il modificarsi di Internet, comprendono criteri organizzativi del sito, qualità dell'HTML, uso dei fogli di stile. Nel 2002 sono stati inseriti i riferimenti specifici alle circolari della Presidenza dei ministri e dell'AIPA.

L'esperienza del gruppo di lavoro Web-Accessibility

Nel 2003 è nato il gruppo di lavoro Web-Accessibility con la collaborazione di Comune di Prato e Unione Italiana Ciechi, sezione di Prato.

Due gli obiettivi:

- > 1. la realizzazione di siti web di elevata qualità, usabili e accessibili per tutti i cittadini, indipendentemente dal dispositivo utilizzato e dal grado di abilità di ognuno;

- > 2. la diffusione della cultura dell'accessibilità tra tutti coloro che contribuiscono, a qualunque titolo, alla costruzione di siti web sul territorio pratese, con particolare attenzione agli enti pubblici ed ai soggetti che erogano informazioni e servizi di pubblica utilità.

Per realizzare questi due obiettivi è stato deciso di lavorare, in parallelo, in più direzioni (difficile ma possibile grazie alle diverse professionalità presenti nel gruppo di redazione). Sono stati cambiati in modo abbastanza radicale gli standard operativi:

- > adeguamento delle modalità di progettazione e costruzione delle pagine web alle raccomandazioni internazionali (W3C) in particolare per le linee guida sull'accessibilità;
- > coinvolgimento di utenti nelle fasi di progettazione dei siti;
- > verifica di accessibilità e usabilità di tutti i siti web prima della pubblicazione: validazioni automatiche, test con dispositivi diversi e soprattutto con utenti con diversi gradi di conoscenze e abilità;
- > pianificazione di azioni tese alla diffusione della cultura dell'accessibilità con dirigenti e referenti del Comune e di altri enti di Po-Net per sensibilizzarli alle problematiche di accessibilità;
- > pubblicazione sul sito Web senza barriere¹⁵ di prove, utility, link utili per chi è interessato al tema dell'accessibilità e della corretta costruzione dei siti Web;
- > progettazione e realizzazione di modelli semplici, corretti, esportabili anche per altri enti da mettere a disposizione degli altri Comuni, scuole e associazioni;
- > recupero di tutti i vecchi siti web per portarli almeno al livello della "doppia A".

È intenzione della redazione centrale estendere la partecipazione al gruppo Web-Accessibility ai rappresentanti di altre disabilità.

Risultati concreti ottenuti

- > il gruppo di lavoro Web-Accessibility è stato formalizzato ufficialmente con una convenzione¹⁶, ha a disposizione risorse economiche e tecnologiche. Si riunisce al completo almeno una volta al mese mentre la maggior parte del

lavoro viene svolto per via telematica, scambiandosi informazioni e pareri con cadenza molto frequente;

- > l'accessibilità è diventata una policy di base del Comune di Prato;
- > quasi tutti i siti web del Comune di Prato ed il sito di Po-Net sono accessibili "doppia A";
- > nel dicembre 2003, è stata organizzata la giornata di studio sull'accessibilità "Web senza barriere";
- > sono stati attivati, e in alcuni casi già portati a termine, progetti di cooperazione e collaborazione specifici con alcuni Comuni, associazioni, scuole e aziende di pubblica utilità per riprogettare in termini di accessibilità e usabilità i loro siti;
- > sono state coinvolte molte persone nel processo di riqualificazione professionale necessario per poter costruire siti web validati ed accessibili;
- > l'accessibilità è stata inserita nei piani di formazione dell'ente.

I'urp on-line della regione campania

Relazioni Pubbliche on-line: l'accesso ai disabili per una migliore accesso di tutti¹⁷, a cura della Giunta Regionale della Campania - Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

Obiettivi

Le pagine dell'URP della Regione Campania sono state pensate con lo scopo di facilitare l'accesso agli atti della Regione Campania, il reperimento di informazioni circa i concorsi, i bandi di gara, le graduatorie e le borse di studio. In particolare per essere accessibili alle persone disabili o che usano computer con prestazioni limitate e, quindi, per essere fruibili utilizzando qualunque tipologia di hardware/software.

Le pagine

Le pagine, realizzate in XHTML 1.0 Transitional valido e nella piena conformità alle WCAG 1.0, hanno una risoluzione indipendente dal dispositivo e si adattano allo schermo; le dimensioni dei font sono scalabili attraverso il menu di qualunque browser. Sono dotate di menu ad accesso rapido tramite tastiera; inoltre, per chi usi software di lettura dello schermo, è sempre possibile saltare direttamente al contenuto della pagina. Fanno uso di fogli di stile a cascata CSS 2.0 validi. Le pagine sono state testate con tecnologie assistive e browser solo testo.

Un URP Open Source

Come suggerito dal programma dell'esecutivo per lo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella Società dell'Informazione, anche per ridurre in modo consistente e rapido i costi di acquisizione e gestione di molte applicazioni software, per la realizzazione del sistema web e di gestione delle attività di rete l'URP della Giunta Regionale della Campania si è rivolto al mercato dei prodotti Open Source.

Il sistema web dell'URP Campano fa uso di un RDBMS (Relational Database Management System) Open Source MySQL e della tecnologia dinamica offerta dal linguaggio Open Source PHP. Il web server utilizzato è Apache 2.0 securizzato con tecnologia SSL (Secure Sockets Layers).

Il BURC Facile

In questa sezione del sito è possibile ricercare i documenti del Bollettino Ufficiale della Regione Campania in modalità semplice o avanzata. Conoscendo semplicemente il numero del BURC, oppure il tipo o il numero dell'atto, o il mese, il giorno, o l'anno, oppure la provincia di riferimento, o ancora più semplicemente una frase o una parola che è presente al suo interno.

I Servizi online ai cittadini

In questa sezione è possibile:

- > scaricare il modulo per l'accesso agli atti amministrativi della Regione Campania;
- > effettuare reclami on-line o scaricare il modulo per effettuare reclami;
- > prenotare la postazione telematica disponibile presso il nostro ufficio in via De Cesare per navigare gratuitamente sul sito Internet della Regione;
- > avere un aiuto nella scrittura dell'autocertificazione;
- > calcolare il proprio codice fiscale;
- > creare un PDF a partire da un proprio testo.

La Rete degli URP

La sezione dedicata agli URP di tutta la Campania. È possibile registrarsi, accedere all'area riservata, iscriversi alla newsletter e modificare i propri dati.

Vesuvia

È l'area del sito dedicata al Progetto Regionale Vesuvia.

Il progetto regionale Vesuvia per i comuni della zona a rischio Vesuvio prevede azioni e interventi tesi alla realizzazione di una riconversione concertata del modello di sviluppo del territorio vesuviano perseguito negli ultimi 50 anni.

Si tratta di mettere in atto un sistema di azioni integrate con l'obiettivo di determinare il consenso informato delle popolazioni residenti nell'area a rischio attraverso un loro diretto coinvolgimento nel processo di trasformazione territoriale.

Lavoro

Questa sezione permette di essere sempre informato sulle novità riguardanti il lavoro: i concorsi, le graduatorie e i bandi di gara della regione. Vengono forniti percorsi guidati attraverso siti web specialistici, indicazioni per la redazione del proprio curriculum vitae e della lettera motivazionale e consigli su come sostenere un colloquio di lavoro.

In particolare in questa sezione è possibile:

- > ritrovare informazioni sui concorsi nazionali e sugli atti e documenti della Giunta Regionale riferiti al lavoro. Questa forma di ricerca semplifica ulteriormente le modalità previste dal BURC Facile attraverso cui rintracciare atti riguardanti i concorsi, le graduatorie, le borse di studio, i bandi di gara, offrendo maggiori e più specifiche informazioni;
- > rintracciare informazioni utili alla ricerca di un impiego, attraverso percorsi guidati tra siti web specialistici;
- > ottenere consigli ed indicazioni propedeutici alla ricerca di un impiego.

Il Trova URP

Quest'area permette di cercare l'URP di un qualsiasi ente (per esempio prefettura, amministrazione provinciale, comune, asl, ecc. delle cinque province campane) della regione.

Downloads

In questa sezione è possibile scaricare programmi (Acrobat Reader, Word Viewer), moduli, norme, statistiche sull'utenza ed accedere al download dei BURC, disposti in ordine cronologico.

Presentazione delle pagine

La presentazione delle pagine è realizzata con i fogli di stile. Con i browser che non supportano i fogli di stile oppure che li supportano in maniera non corretta alcuni elementi di decoro non sono visibili. Il contenuto delle pagine risulta comunque leggibile sia se il browser non supporta i fogli di stile sia se questi ultimi sono stati disattivati. È possibile per l'utente selezionare la grandezza preferita dei caratteri mediante le opportune opzioni dei browser. Quando è presente documentazione in formato, Portable Document Format di Adobe Acrobat (.pdf) e Microsoft Word (.doc), questa è opportunamente segnalata ed è disponibile il tasto per scaricare il programma (download).

L'area riservata

L'area riservata è dedicata agli operatori della comunicazione istituzionale e agli URP di tutti gli enti della pubblica amministrazione campana.

In essa è possibile trovare servizi studiati per soddisfare le esigenze degli operatori attraverso percorsi di navigazione personalizzati. Tra questi:

- > News aggiornate inerenti l'area professionale di provenienza o a quelle presenti in archivio;
- > Rete risponde offre una consulenza on line di esperti sui principali temi connessi alla gestione delle attività dell'URP;
- > Newsletters quindicinali permettono di ottenere aggiornamenti sulle notizie relative all'area di competenza.

Nella prima pagina, è possibile effettuare la Ricerca dei Procedimenti della Giunta Regionale della Campania.

Si è trattato di un lavoro di analisi organizzativa condotta dall'URP attraverso cui si è proceduto alla rilevazione del chi - fa - che cosa e quando

- > Chi = gli operatori in ogni Area impegnati;
- > Fa = il processo di lavoro nel quale sono coinvolti;
- > Che cosa = l'esito/risultato del processo;
- > Quando = tempestività e puntualità della risposta --> alto valore tecnico della prestazione.

Tutto ciò attraverso la somministrazione di una scheda di rilevamento-notizie utilizzata per il censimento dei procedimenti/provvedimenti di competenza di ogni Area o Agenzia.

La Ricerca

La Ricerca consente di trovare un documento o un procedimento conoscendo il nome:

- > del Responsabile del Procedimento;
- > del Responsabile del Provvedimento;
- > dell' Area o del Settore di appartenenza;
- > della Categoria del Procedimento;
- > della Posizione Organizzative del Responsabile del Provvedimento.

In tal modo un cittadino campano potrà rivolgersi all'URP di un qualsiasi ente territoriale e avere informazioni riguardanti i procedimenti in essere presso la giunta Regionale (procedimenti che ammontano a circa 1600).

Breve considerazione finale

Le attività qui sintetizzate, l'URP, l'idea di relazioni pubbliche ad esso sottesa, sono il frutto del lavoro di operatori della giunta Regionale e di giovani professionisti consulenti del FORMEZ. Tra questi Demetrio Ginestra, ideatore ed autore delle pagine web dell'URP. Si tratta di un professionista che oltre alle competenze ICT, ha messo in campo la formazione forte e profonda di comunicatore pubblico, acquisita sin dai suoi

studi universitari (è laureato in Teoria e Tecniche della comunicazione pubblica presso l'università di Salerno).

10. libri utili

Guida alla comunicazione istituzionale on line - Per gli URP e gli altri servizi di comunicazione pubblica, a cura di Emilio Simonetti, URPdegliURP - Strumenti/2, 2003, www.urp.it.

La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche, Rubbettino 2003.

Il call center nelle amministrazioni pubbliche, Rubbettino 2003.

Manuale di stile, Alfredo Fioritto, il Mulino, Bologna 1997.

Comunicare per apprendere - Dall'impresa-organizzazione all'impresa-comunicazione, Pier Luigi Amietta, FrancoAngeli, Milano 2001.

Comunicare in rete l'usabilità, F. Anzalone, F. Caburlotto, Milano 2002, Lupetti.

Web Usability, AA.VV., Milano 2003, Tecniche Nuove.

Comunicazione, qualità, usabilità, Lorenzo Cantoni, Nicoletta Di Blas, Davide Bolchini, Apogeo, Milano 2003.

Ecologia dei siti web, Maurizio Boscarol, Hops - Tecniche Nuove, Milano 2003.

Scrivere per Internet, Luisa Carrada, Lupetti, Milano 2000.

Don't Make me think, Steve Krug, Hops - Tecniche Nuove, Milano 2001.

Web Usability, Jakob Nielsen, Apogeo, Milano 2000.

Web Usability, Mark Pearrow, Jackson Libri - Gruppo Editoriale Futura, Milano 2001.

Il mestiere del Web, Sofia Postai, Hops - Tecniche Nuove, Milano 2003.

Siti che funzionano, Sofia Postai, Hops - Tecniche Nuove, Milano 2001.

Architettura dell'informazione per il World Wide Web, Louis Rosenfeld e Peter Morville, Hops - Tecniche Nuove, Milano 2002.

Usabilità dei nuovi media, Marco Sentinelli, Roma 2003, Carocci.