Presidenza del Consiglio dei Ministri

Commissione interministeriale permanente
per l'impiego delle ICT a favore delle categorie deboli o svantaggiate

Il rapporto 2004

Quaderno numero 3

2004

Quaderno n. 3 - Novembre 2004

Il rapporto 2004

CNIPA
Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie

La presente pubblicazione vuol consentire un più ampio accesso a norme e politiche riguardanti una tematica specializzata.
I testi qui riportati potrebbero riflettere errori derivanti dagli archivi elettronici di riferimento ovvero dal processo di redazione e di stampa; le informazioni di questo quaderno sono quindi soggette ad una clausola di esclusione di responsabilità.
Per quanto concerne i riferimenti normativi si ricorda che fanno fede unicamente i testi pubblicati nelle Gazzette Ufficiali, i cui estremi, per comodità del lettore, vengono richiamati quando opportuno.

La composizione della Commissione interministeriale permanente per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a favore delle categorie deboli o svantaggiate

La Commissione è stata istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie – con decreto interministeriale del 25 luglio 2003. L'atto istitutivo porta la firma dei Ministri Lucio Stanca, Stefania Prestigiacomo, Rocco Buttiglione, Roberto Maroni, Girolamo Sirchia, Letizia Moratti e Maurizio Gasparri. La Commissione è così composta:

Pierluigi Ridolfi	con funzioni di Presidente
Daniela Battisti	rappresentante del Ministro per l'innovazione e le tecnologie
Elisabetta Guidi	rappresentante del Ministro per le pari opportunità
Armanda Bianchi Conti	rappresentante del Ministro delle politiche comunitarie
Giovanni Daverio	rappresentante del Ministro del lavoro e delle politiche sociali
Walter Bergamaschi	rappresentante del Ministro della salute
Mariolina Moioli	rappresentante del Ministro dell'istituzione, dell'università e della ricerca
Gianluca Petrillo	rappresentante del Ministro delle comunicazioni

La Commissione si avvale della Segreteria tecnico-scientifica costituita presso il CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione) e coordinata da Antonio De Vanna.

numero 3
novembre 2004

Quaderno

sommario

Quaderno n. 3 novembre 2004
Commissione interministeriale permanente per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a favore delle categorie deboli o svantaggiate

Quaderno a cura
di Celestino Grassi
Segreteria Tecnico Scientifica della Commissione

Responsabile redazionale
Gabriele Bocchetta
(bocchetta@cnipa.it)

Redazione:
Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione
Via Isonzo, 21b
00198 Roma
Tel. (39) 06 85264.1
Fax (39) 06 8526812
e-mail: ictdisabili@cnipa.it

I Quaderni sono pubblicati sul sito:
www.pubbliaccesso.gov.it

Stampa:
Stabilimenti Tipografici Carlo Colombo S.p.A.

Progetto grafico:
Segni di Segni, Roma

1 IL RAPPORTO

1. INTRODUZIONE 3
2. RIFERIMENTI A LIVELLO INTERNAZIONALE 3
3. IL TEMA DELL'ACCESSIBILITÀ IN ITALIA 4
4. L'IDENTIFICAZIONE DELLE DISABILITÀ 10
5. GLI INTERVENTI A FAVORE DEI DISABILI NELL'AMBITO DELLA COMMISSIONE 15
6. ALTRI INTERVENTI DA SEGNALARE 24
7. LE ASSOCIAZIONI CHE SI INTERESSANO DI DISABILITÀ 33

41 LE LEGGI SULL'ACCESSIBILITÀ NELLO SCENARIO INTERNAZIONALE

1. DALL'IDEA DI SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE AL PIANO D'AZIONE E-EUROPE 43
2. INIZIATIVE EUROPEE 44
3. PAESI EXTRA-EUROPEI 49
4. CONCLUSIONI 52
5. BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE 53

55 ALLEGATI

ALLEGATO 1: DECRETO ISTITUTIVO DELLA COMMISSIONE INTERMINISTERIALE 57
ALLEGATO 2: DELIBERA CNIPA DI COSTITUZIONE DELLA SEGRETERIA TECNICO-SCIENTIFICA 63
ALLEGATO 3: METODOLOGIA PER LA VALUTAZIONE DELL'ACCESSIBILITÀ E DELL'USABILITÀ DEI SITI PUBBLICI DA PARTE DELLE CATEGORIE SVANTAGGIATE 65
ALLEGATO 4: REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE PRELIMINARE 77

Commissione interministeriale permanente per l'impiego dell'ICT a favore delle categorie deboli o svantaggiate

RAPPORTO 2004
(Aggiornato al 1° ottobre 2004)

Questo Quaderno, dedicato al Rapporto previsto nel Decreto istitutivo della "Commissione interministeriale permanente per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a favore delle categorie deboli o svantaggiate", rientra nelle iniziative redazionali decise dalla Commissione stessa.
La sezione contenente il Rapporto propriamente detto è stata impostata da **Giuseppe Mascetti** (CNIPA) che, a tal fine, si è anche avvalso dei contributi forniti da:

Antonio Ciocca	Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca Scientifica.
Guido Ditta	Ministero della Salute
Cristina Tamburini	Ministero della Salute
Danilo Massi	Ministero del Lavoro
Elisabetta Guidi	Ministero delle Pari Opportunità
Cristina Delogu	Fondazione Ugo Bordoni
Umberto Del Vedovo	INPS
Paola Opice	INAIL
Antonio De Vanna	CNIPA
Eleonora Piccioni	CNIPA
Fabio Ottavi	CNIPA

La sezione dedicata allo scenario internazionale è stata preparata da **Patrizia Bertini**, Senior e-accessibility advisor, dello studio A-Solutions di Torino.

CNIPA
Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

IL RAPPORTO

Il Rapporto

1. Introduzione

Come previsto dal Decreto istitutivo[1] della "Commissione interministeriale permanente per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a favore delle categorie deboli o svantaggiate" (spesso indicata, più sinteticamente, come "Commissione ICT Disabili"), scopo del Rapporto da redigere annualmente è quello di "sottoporre ai Ministri firmatari… le proprie valutazioni circa le azioni da promuovere in merito agli obiettivi prefissati" tenendo conto "dell'analisi del contesto e delle esigenze di intervento nonché delle iniziative poste in essere in ambito nazionale ed internazionale".
Nell'ottemperare al proprio mandato, la Commissione ha considerato opportuno, in occasione della stesura del primo Rapporto, tenere conto del mutato inquadramento complessivo del tema intervenuto a seguito dell'approvazione, da parte del Parlamento, della legge 9 gennaio 2004, n. 4, in merito all'accessibilità dei servizi e dei siti web per le categorie svantaggiate. Pertanto, ha ritenuto opportuno procedere, in questa fase, alla redazione di un documento che risultasse idoneo a fornire una prima visione di sintesi, anche in termini di dinamica evolutiva, dei temi sul tappeto allo scopo di sensibilizzare sull'argomento anche soggetti non rientranti nella cerchia degli addetti ai lavori o dei destinatari della normativa.
Di conseguenza è stata rapidamente ripercorsa la genesi della progressiva messa a fuoco e dei reiterati interventi sul tema in oggetto, al fine di consentire di guardare alle molteplici iniziative in corso come momenti attuativi di un'unica strategia globale e condivisa ancorché, non di rado, avviate in modo asincrono, da strutture diverse e, talvolta, per finalità specifiche apparentemente distanti tra loro.
È apparsa questa, infatti, la via maestra per conseguire il miglior coordinamento tra i vari interventi e potenziarne l'efficacia attuativa, alla luce dell'apposita legge, approvata all'unanimità dal Parlamento il 17 dicembre 2003, a coronamento dell'impegno italiano nell'anno europeo del disabile. Detta legge è espressamente diretta a promuovere l'accesso dei disabili, in condizioni di pari opportunità, alle risorse informatiche e ai servizi telematici nonché a garantire loro, in particolare, di avvalersi senza discriminazioni delle risorse e dei servizi della pubblica amministrazione statale.
La legge promulgata il 9 gennaio del 2004 costituisce, quindi, l'imprescindibile cornice all'interno della quale ricondurre ognuna delle iniziative portata avanti dai singoli Ministri.

2. Riferimenti a livello internazionale

L'Unione Europea, nell'ambito del disegno strategico finalizzato a migliorare il benessere dei cittadini mediante l'incremento della produttività e della competitività tra le imprese, ha da tempo identificato nella diffusione delle tecnologie la fondamentale opportunità di conoscenza, istruzione, lavoro, informazione, intrattenimento. L'accesso alle tecnologie deve pertanto configurarsi come diritto primario per tutti i cittadini, nessuno escluso.
In questa prospettiva, sin dall'avvio del piano di e-government per l'Europa, l'Unione Europea aveva chiaramente affermato il principio secondo cui il processo di sviluppo delle tecnologie informatiche e della comunicazione non deve generare esclusioni a carico delle categorie svantaggiate.

[1] Il testo completo del Decreto è riportato come Allegato n. 1 del presente Quaderno.

Lungo la stessa direttrice, da parte dell'Unione Europea sono successivamente intervenute importanti puntualizzazioni. Tra le altre, meritano di essere ricordate, per il diretto impatto sulla realtà del nostro Paese, quelle in base alle quali:

- le pubbliche amministrazioni devono migliorare costantemente le proprie pagine web in parallelo con lo sviluppo di nuove tecnologie (Risoluzione 25 marzo 2002)[2];
- le pubbliche amministrazioni assicurano pari opportunità per gli studenti disabili nel settore dell'istruzione e della formazione (Risoluzione 5 maggio 2003)[3].

ùPiù in generale, la possibilità di utilizzare le nuove tecnologie e l'importanza di avere pieno accesso all'informazione ed alla comunicazione sono tematiche che hanno ricevuto un'attenzione esponenziale negli ultimi anni. In particolare il tema dell'accessibilità informatica è stato ampiamente trattato in occasione della "Conferenza di chiusura dell'Anno Europeo delle persone con disabilità" tenutasi a Roma dal 5 al 7 dicembre 2003.

3. Il tema dell'accessibilità in Italia

L'Italia è stata tra i Paesi più pronti e sensibili nell'affrontare per tempo questo argomento.
Già alla fine degli anni novanta l'AIPA (oggi CNIPA) aveva cominciato a interessarsi del tema dell'accessibilità alle tecnologie informatiche da parte delle categorie più svantaggiate; in particolare aveva avviato apposite ricerche lungo due direttrici.
La prima era finalizzata a definire regole idonee ad assicurare l'interoperabilità dei sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni e soluzioni aperte alle proposte di tecnologie innovative formulate dal mercato.
La seconda mirava a individuare gli interventi normativi e tecnologici necessari a evitare discriminazioni nella prestazione di servizi della Pubblica Amministrazione, soprattutto quando forniti attraverso la rete.
Il primo intervento ufficiale verso l'esterno fu costituito da una circolare diretta alla Pubblica Amministrazione, nella quale venivano precisati alcuni principi basilari sull'argomento. In particolare si focalizzavano i seguenti aspetti:

- l'attenzione, in termini di accessibilità ai siti della P.A., nei riguardi di tutte le tipologie di disabilità, sia fisiche sia cognitive;
- l'importanza dell'intera architettura del sito e non della sola interfaccia web;
- l'accessibilità come indice di qualità sin dalla progettazione complessiva del sito;
- l'opportunità di osservare, nella realizzazione di un sito, gli orientamenti espressi dal WAI attraverso le WCAG 1.0 (Web Content Accessibility Guidelines) del consorzio W3C[4].

Va evidenziato che l'approfondimento effettuato dall'AIPA sul tema dell'accessibilità consentì di validare sul campo un metodo di lavoro assolutamente imprescindibile in un contesto del gene-

[2] Cfr, Quaderno n. 1, 2003, pag 129.

[3] Cfr. Quaderno n. 1, 2003, pag 137.

[4] Uno dei domini d'interesse in cui sono impegnati i gruppi di lavoro del W3C (World Wide Web Consortium) è il cosiddetto WAI (Web Accessibility Initiative), mirato alla promozione di un elevato grado di usabilità del Web da parte di persone disabili, mediante la divulgazione di tecnologie, linee guida, strumenti, corsi, ricerche e sviluppi in tale direzione.
I principi generali su cui si basano le linee guida possono essere riassumersi in:
- assicurare una trasformazione elegante delle pagine Web in modo tale che rimangano accessibili indipendentemente dalle limitazioni di disabilità fisiche, sensoriali e di apprendimento, causate dal lavoro e/o da barriere tecnologiche;
- rendere il contenuto comprensibile e navigabile mediante l'adozione di un linguaggio chiaro e semplice, fornendo meccanismi facilmente comprensibili per la navigazione all'interno della stessa pagina e tra pagine diverse.

re: quello del coinvolgimento diretto, nell'analisi dei problemi e delle possibili soluzioni tecnologiche, dei rappresentanti dei più importanti operatori del settore, come costruttori e produttori, organizzazioni di volontariato, ricercatori e specialisti e, soprattutto, associazioni di portatori di disabilità. È stato così possibile tenere conto di aspetti altrimenti sottovalutati o, comunque, difficili da individuare senza il contributo apportato dalla sensibilità e dall'esperienza diretta dei singoli interessati.
L'innalzamento a livello governativo della responsabilità di sviluppo dell'informatica pubblica, avvenuto nel 2001, attraverso la designazione di un Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, ha contribuito in modo decisivo a rafforzare l'attenzione per il tema dell'accessibilità alle nuove tecnologie da parte delle categorie più deboli.
Questo nuovo inquadramento ha portato all'istituzione, nel maggio del 2002, di concerto tra il ricordato Ministro e quelli, rispettivamente, della Salute e del Lavoro e delle politiche sociali, della prima Commissione interministeriale sul tema dell'accessibilità.
Il risultato più immediato dell'attività di questa Commissione è stato rappresentato dal Libro Bianco sulle "Tecnologie per la disabilità: una società senza esclusi", che ha avuto il merito non solo di sensibilizzare l'opinione pubblica sull'argomento, ma anche di individuare i successivi possibili obiettivi da proporre all'attenzione delle responsabilità politiche.
Il primo di questi traguardi è rappresentato da una società basata sulle tecnologie dell'informazione aperta a tutti, da conseguire mediante l'individuazione delle aree per le quali maggiore è il rischio di incorrere nel divario digitale.
Il secondo obiettivo è costituito dall'accesso alle comunicazioni elettroniche, in modo da consentire agli utenti disabili di interagire direttamente con il settore pubblico e avere così maggiori opportunità di integrazione.
Il terzo si identifica nella partecipazione e nell'inclusione delle categorie più deboli nei lavori più qualificati cui può dare vita una società basata sulle tecnologie: ci si riferisce, in particolare, anche al telelavoro che appare la strada maestra per integrare attivamente i disabili nella società.
Il quarto obiettivo prevede la promozione di un "design" universale, nella prospettiva, ancorché di lungo periodo, che l'accessibilità sia presa in considerazione sin dalla fase iniziale di sviluppo dei prodotti informatici.
L'attività della Commissione, che recepì e fece proprie le relazioni e le proposte messe a punto dal gruppo di lavoro AIPA, pose le premesse per l'avvio del fondamentale disegno di legge sull'accessibilità, poi approvato all'unanimità dal Parlamento: si tratta di un argomento ripreso più avanti, vista la sua assoluta rilevanza per la materia in esame.

3.1. La Commissione interministeriale permanente

Ulteriore espressione dell'interesse governativo per il tema dell'accessibilità è rappresentata dalla costituzione della seconda Commissione interministeriale sull'argomento.
Essa si differenzia dalla prima per i seguenti, importanti, aspetti.

- È a carattere permanente, a riprova dell'interesse strutturale pubblico per un tema tanto delicato che investe non solo l'utenza ma anche i fornitori, oltre che le Amministrazioni committenti.
- Vede coinvolti stabilmente ben sette Ministri (Dipartimento innovazione e tecnologie, Dipartimento pari opportunità, Dipartimento politiche comunitarie, Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Ministero della salute, Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, Ministero delle comunicazioni), nell'intento di coordinare la pluralità di iniziative che, sull'argomento, ciascuna istituzione porta avanti in funzione delle sue finalità specifiche.
- Si occupa non solo delle tecnologie dell'informazione, ma anche di quelle della comunicazione.

- Allarga esplicitamente la categoria dei destinatari dei suoi interventi, destinati non solo ai portatori di disabilità, ma più in generale alle categorie deboli o svantaggiate, intese nei loro ruoli sia di cittadini utenti sia di lavoratori dipendenti.

Particolarmente impegnativi sono i suoi compiti, nel cui ambito rientrano, tra l'altro, i seguenti:

1. Individuare azioni dirette ad assicurare l'accesso alle informazioni a disabili, anziani, categorie deboli o svantaggiate.
2. Avanzare proposte per lo sviluppo della ricerca finalizzata all'impiego delle nuove tecnologie.
3. Promuovere iniziative per applicazioni ICT volte alla formazione, all'informazione, all' accesso, alla riabilitazione e all'occupazione.
4. Proporre l'emanazione di una legge con relative "norme per l'accessibilità dei siti internet e delle applicazioni informatiche".
5. Favorire la creazione di un osservatorio per l'accessibilità dei siti.
6. Promuovere un'azione di monitoraggio dell'accessibilità dei siti istituzionali.
7. Stimolare la ricerca per promuovere soluzioni di design universale.

Inoltre, avvalendosi di una specifica Segreteria Tecnico-Scientifica costituita presso il CNIPA[5], la Commissione provvederà a definire elementi e criteri per la definizione degli indicatori utili a stabilire i livelli di accessibilità dei siti e delle applicazioni informatiche, nonché a prevederne la misurazione e l'eventuale certificazione.

3.2. La Segreteria Tecnico-Scientifica

Le responsabilità di indirizzo strategico e politico della Commissione, nel momento delle scelte decisionali, possono dunque contare sul supporto tecnico, scientifico e giuridico che il CNIPA assicura attraverso l'apposita Segreteria.
Questa è attualmente articolata in 9 Gruppi di Lavoro che riuniscono circa cinquanta esperti del settore:

- Libri di testo e materiali didattici
- Relazioni esterne, convegni e pubblicazioni
- Redazione sito Pubbliaccesso
- Assistenza alle amministrazioni su grandi temi e monitoraggio
- Osservatorio ICT
- Metodologia
- Regole tecniche
- Formazione
- Coordinamento e nuova normativa

Le sue attività comprendono studi, elaborazioni, monitoraggi sulla cui base la Commissione può ottemperare ai suoi compiti istituzionali tra i quali la presentazione ai sette Ministri interessati di proposte per una politica che favorisca l'impiego delle ICT a favore delle categorie svantaggiate. Sono attività che spaziano dalla fase conoscitiva e propositiva a quella operativa e realizzativa, ivi compresa la delicata opera di informazione e promozione che coinvolge sia gli erogatori dei servizi accessibili sia i fruitori degli stessi.
In particolare, tra le tematiche trattate durante l'anno, figurano:

- Il contributo tecnico alla redazione del testo della legge sull'accessibilità proposta dal Ministro Stanca ed approvata in via definitiva dal Senato il 17 dicembre 2003;

[5] La delibera attuativa del Centro Nazionale per l'Informatica nella P.A. è riportata nell'Allegato n. 2.

- La definizione della metodologia di progettazione, realizzazione e valutazione dei siti Internet accessibili;
- La messa a punto di un Regolamento di attuazione della Legge 4/2004 da sottoporre all'approvazione dei competenti organi amministrativi e politici;
- La determinazione dei requisiti tecnici per la realizzazione e valutazione dei siti e delle applicazioni informatiche accessibili;
- L'indagine sul livello di accessibilità attualmente offerto dai siti ministeriali;
- Il contributo per l'implementazione dell'accessibilità dei più importanti siti della pubblica amministrazione centrale;
- Il supporto specialistico fornito nell'impostazione di alcuni importanti progetti pubblici tra i quali spicca il progetto Minerva, curato dal Ministero dei beni culturali;
- L'attività didattica presso l'università di Roma 2 e al Master di storiografia multimediale dell'università di Roma 3;
- La partecipazione a numerosi convegni in qualità di organizzatori o di relatori sul tema dell'accessibilità; l'attività di promozione e sensibilizzazione è stata accompagnata da molti articoli distribuiti agli organi di stampa;
- L'organizzazione di corsi e seminari per funzionari e dirigenti della P.A. interessati alle problematiche dell'accessibilità;
- La fattiva partecipazione alla progettazione e all'organizzazione del Premio "P.A. Aperta", nonché il lavoro di selezione, in quanto componenti della giuria, per l'assegnazione dei relativi premi consegnati in occasione dei due "Forum P.A." del 2003 e 2004 dal Ministro Stanca e destinati alle pubbliche amministrazioni per le migliori realizzazioni sull'accessibilità; sono stati esaminati e valutati ben 270 progetti[6];
- La pubblicazione di due Quaderni, il primo dedicato alle norme UE sulla non discriminazione, il secondo dedicato alla legge Stanca e alle volontà parlamentari che la stessa esprime;
- La pubblicazione di due opuscoli, ispirati ai già citati Quaderni, disponibili anche in versione inglese perché utilizzati (Washington, Cernobbio, Roma…) e utilizzabili durante manifestazioni internazionali;
- L'ideazione e la distribuzione, a fini promozionali, di un calendario da tavolo 2004 tendente a richiamare l'attenzione sull'accessibilità.

3.3. Le linee della legge 9 gennaio 2004, n. 4

Lo scenario relativo alla situazione italiana in tema di accessibilità sarebbe incompleto senza un sommario cenno alle linee previste dalla legge sull'argomento.
Quest'ultima si qualifica, infatti, per vari momenti di particolare valenza, riguardanti rispettivamente:

1. l'enunciazione di principio;
2. l'ampiezza delle definizioni di riferimento;
3. la vastità di soggetti coinvolti;
4. la pena di nullità per le inadempienze;
5. la specificità di riferimenti a strumenti didattici;
6. la particolare attenzione alla formazione.

In termini di enunciazione di principio, vengono ribaditi il diritto di ogni persona ad accedere alle fonti di informazione e ai relativi servizi, anche quando forniti attraverso strumenti informatici e telematici, nonché, in particolare, la tutela di tale diritto nei riguardi delle persone disabili, in modo da

[6] Le caratteristiche di questi progetti sono illustrate in altrettante schede consultabili alle pagine: http://www.forumpa.it/forumpa2003/paaperta e http://www.forumpa.it/forumpa2004/paaperta.

dare effettiva attuazione al dettato dell'art. 3 della Costituzione relativo al rispetto dell'uguaglianza tra tutti i cittadini.
L'ampiezza delle definizioni di riferimento difficilmente poteva essere concepita in modo più vasto. Infatti per *accessibilità* deve intendersi "la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili anche a coloro che necessitano di tecnologie assistive o di configurazioni particolari".
Costituiscono viceversa *tecnologie assistive* ai fini del provvedimento "gli strumenti e le soluzioni hardware e software che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici".
Per quanto riguarda i soggetti coinvolti viene richiamato il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, secondo il quale "per amministrazioni pubbliche si intendono tutte le amministrazioni dello Stato, ivi compresi gli istituti e scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le Regioni, le Province, i Comuni, le Comunità montane e loro consorzi e associazioni, le istituzioni universitarie, gli Istituti autonomi case popolari, le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e loro associazioni, tutti gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale".
Sono altresì soggetti tenuti al rispetto della legge:

- gli enti pubblici economici;
- le aziende private concessionarie di servizi pubblici;
- le aziende municipalizzate regionali;
- gli enti di assistenza e riabilitazione pubblici;
- le aziende di trasporto e di telecomunicazione a prevalente partecipazione di capitale pubblico;
- le aziende appaltatrici di servizi informatici gestiti per conto di strutture pubbliche.

Come si vede si tratta di una platea talmente ampia da travalicare il concetto stesso di Pubblica Amministrazione ai fini dell'accessibilità dei siti di pertinenza.
È da rimarcare che sono soggetti a pena di nullità i contratti per la realizzazione o la modifica di siti Internet quando non è previsto che i relativi interventi rispettino i requisiti previsti per l'accessibilità.
In tema di specificità di riferimenti a strumenti didattici, la legge in argomento prevede espressamente che il Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie promuova, di concerto con il MIUR ed il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali, iniziative per favorire l'accessibilità alle opere multimediali (art. 7).
Le convenzioni tra MIUR e fornitori di libri alle biblioteche scolastiche devono prevedere copie su supporto digitale degli strumenti didattici accessibili (art. 5).
Inoltre le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a inserire, nell'ambito dei corsi di formazione relativi a materie di studio a carattere fondamentale, le problematiche su accessibilità e tecnologie assistive.
Con l'obiettivo di rendere immediatamente percepibile al cittadino-utente l'accessibilità dei siti web, viene richiesta l'apposizione, sulle pagine di testa (home page), di un apposito logo. Questo, obbligatorio per le pubbliche amministrazioni, può essere usato anche dai siti privati, purché riconosciuti accessibili da valutatori specializzati.
Il Regolamento di attuazione[7] ed i requisiti tecnici sono oggetto di appositi e separati Decreti in modo da consentirne il tempestivo aggiornamento tecnico, tipico delle Tecnologie Informatiche e delle Comunicazioni (ICT), evitando così ogni impatto sulle direttive e sui principi già tracciati dalla legge n. 4 del 2004. Da notare che i Decreti attuativi prevedono il coinvolgimento dei principali operatori del set-

[7] Il testo del Regolamento, nella versione approvata dal Consiglio dei Ministri il 9 luglio 2004, e quindi non definitiva, è riportato come Allegato n. 4.

tore e di diversi livelli di responsabilità politica in modo da confermare le unanimità finora manifestate e rendere più efficaci le applicazioni delle norme.
Si può quindi affermare che l'approvazione della legge in esame, tenuto conto della strategia a tutto campo e della organicità degli interventi, colloca l'Italia tra i Paesi che hanno saputo dotarsi della normativa più avanzata in tema di accessibilità.
Indubbiamente l'approvazione di questa legge costituisce una tappa fondamentale cui deve far seguito un percorso attuativo di non minore impegno che non può, peraltro, prescindere da alcuni punti fermi.
Il più importante è rappresentato dalla consapevolezza che il tema dell'accessibilità, prima ancora che tecnologico, è un tema culturale. Pertanto il modo di affrontarlo non è quello di costruire siti su misura per alcune specifiche categorie di disabili, probabilmente poco fruibili per l'intera collettività. I primi a protestare per un approccio del genere sarebbero proprio i disabili che si vorrebbe in tal modo agevolare ma che, nei fatti, si sentirebbero comunque discriminati rispetto agli altri cittadini.
La vera dimensione dell'accessibilità significa, in effetti, capacità di veicolare messaggi, per mezzo delle tecnologie informatiche, con semplicità, chiarezza, efficacia: solo cosi si manifesta la vera capacità di comunicazione verso tutti.
L'accessibilità, pertanto, deve tradursi nella reale integrazione di tutti i cittadini in un contesto che ne presupponga, ne riconosca e ne incentivi la pari dignità, quale che ne sia l'eventuale svantaggio di partenza nell'utilizzo delle tecnologie informatiche.
La scuola e la ricerca costituiscono indubbiamente la punta più avanzata, in termini di sensibilizzazione e di approccio fattuale, di questa battaglia per l'abbattimento degli ostacoli all'accessibilità.
Soprattutto, occorre far maturare le sensibilità e le coscienze in modo da pervenire alla reale convinzione che siti più accessibili per le categorie svantaggiate costituiscono, in effetti, siti più utilizzabili dall'intera collettività, della quale contribuiscono ad accrescere la comune ricchezza.

3.4. Pubbliaccesso: il sito Internet sull'accessibilità

Il primo obiettivo di Pubbliaccesso è quello di fornire ai redattori dei siti Internet pubblici, attraverso una fonte specializzata, supporto tecnico, consigli e soluzioni software e hardware finalizzati al conseguimento di un miglior livello di accessibilità, semplificando in questo modo l'acquisizione di nuove competenze e lo scambio di informazioni.
È infatti importante che gli addetti ai lavori siano sufficientemente esperti per allestire e gestire siti Internet complessi, quali quelli di un Ministero o di un importante Comune, in modo da poterli predisporre per la cosiddetta *accessibilità ampia*.
In questa prima fase, il sito Pubbliaccesso è stato articolato nelle seguenti sezioni:

Notizie
Contiene, raccolte in ordine cronologico, le notizie più importanti sui lavori della Commissione ICT disabili e sugli aggiornamenti del sito, compresa la pubblicazione di nuovi documenti;

Eventi
È una agenda che si propone di dare visibilità a notizie riguardanti l'organizzazione e lo svolgimento di eventi, incontri, convegni che toccano il tema dell'accessibilità;

Biblioteca
Questa sezione raccoglie documenti di approfondimento su diverse tematiche legate all'accessibilità, manuali e testi di riferimento, studi e recensioni, prove di prodotti hardware e software, esempi di siti accessibili.

In essa si possono trovare, in versione web, testi come il "Libro Bianco sul rapporto tra disabili e informazione" e "I disabili nella società dell'informazione", la pubblicazione dei risultati di alcune prove ed indagini, vari discorsi tenuti da membri della Commissione durante incontri sul tema dell'accessibilità, commenti e riflessioni su avvenimenti che riguardano l'iter legislativo in questo campo.
Una particolare segnalazione merita la pubblicazione dello "Studio sulle linee guida recanti i requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità e le metodologie tecniche per la verifica dell'accessibilità (legge n. 4 del 2004, art. 11 comma a e b)" che ha visto per la prima volta la disponibilità da parte dello Stato ad una partecipazione propositiva di esperti non istituzionali alla stesura del testo di riferimento per un decreto legge.

Normative
Sezione dedicata alle regole (leggi, norme tecniche, circolari, linee-guida, ecc.) italiane e internazionali riguardanti l'accessibilità.
Tra i testi disponibili figurano la legge Stanca (in versione italiana e inglese) e la trascrizione in formato web del Quaderno n. 1 della Commissione ICT sui "Principi di non discriminazione e di integrazione sociale nell'Unione Europea".

Forum
Questa sezione è diretta a favorire lo scambio di informazioni tra la comunità professionale dei vari redattori e responsabili dei servizi e siti pubblici. In più circostanze il meccanismo dei forum si è rivelato infatti estremamente efficace nella trasmissione e condivisione del sapere. I dubbi comuni e le difficoltà più ricorrenti potranno essere affrontati più agevolmente grazie a questo strumento.
È prevista la possibilità di creare uno o più forum, eventualmente suddivisi per competenze (le problematiche di un redattore sono diverse da quelle di un impaginatore o di un responsabile), nel caso di traffico elevato.

Prime considerazioni
Nonostante il sito tratti un tema molto specializzato, il numero di accessi mensili si mantiene particolarmente alto (la media 2004 è di oltre 50.000 pagine al mese) e ciò testimonia l'attualità e l'interesse delle problematiche sull'accessibilità. L'aver inserito il testo della legge Stanca in versione inglese ha fatto sì che il W3C creasse un riferimento diretto a Pubbliaccesso per coloro che indagano sulla situazione normativa nei vari paesi.

4. L'IDENTIFICAZIONE DELLE DISABILITÀ

Gli aspetti normativi odierni in materia di valutazione della disabilità si fondano sui diversi momenti dell'evoluzione dell'individuo nelle fasi essenziali dell'adolescenza, della maturità e della vecchiaia.
Nella traduzione legislativa si passa dalla Legge n. 104 del 1992, legge quadro sull'handicap, che nella sua articolazione definisce interventi mirati alle varie fasi esistenziali (in particolare l'art. 7 che sancisce la realizzazione di programmi sanitari e sociali integrati tra loro e l'art. 12 relativo all'inserimento nel mondo scolastico dell'alunno con handicap), e dagli artt. 14 e 24 della Legge n. 328 del 2000, che prevede la formulazione di un progetto individuale per la piena integrazione della persona disabile, per giungere ai sistemi integrati di interventi sanitari e servizi sociali specificamente mirati come quelli rivolti agli anziani ed in particolare agli anziani disabili, delineati nelle varie leggi di riforma sanitaria.

4.1. Evoluzione dei concetti e delle prassi in tema di disabilità

Il complesso normativo richiamato si fonda su un accertamento dello stato di disabilità che ha avuto nel tempo una costante evoluzione.
In una prima fase si è partiti dall'elencazione delle patologie contenute nel DM 7 luglio 1980, il cui riscontro o accertamento veniva affidato a commissioni mediche, incardinate nelle USL, chiamate a esprimere un giudizio di ascrivibilità tabellare per il conseguimento di un intervento assistenziale dello Stato con chiaro riferimento alla pensionistica di guerra. Successivamente si è passati al recepimento dell'ICDH (International Classification of Disability and Health) approvato nel 1980 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), classificazione nella quale si individuava un percorso di ben più alto respiro perché, partendo dalla patologia, si definiva disabilità tutto ciò che nel contesto sociale veniva a costituire un handicap a svantaggio del pieno inserimento dell'individuo.
Le nuove tabelle approvate con DM 5 febbraio 1992 recepivano il convincimento che la patologia, oltre che costituire problema di salute, ha una sua rilevanza nell'ambito sociale in cui il soggetto vive in condizioni di svantaggio rispetto agli altri; ne consegue che l'intervento di accertamento, affidato sempre a Commissioni mediche, deve condurre non soltanto all'individuazione di una percentuale tabellare, ma ad una serie di interventi (non solo economici) che riportino la persona disabile a un livello di parità, per quanto possibile, con gli altri membri della collettività.
Pur aprendo nuovi orizzonti nella direzione della presa in carico globale dell'individuo disabile, le Tabelle basate sull'ICDH continuavano a prendere in considerazione soltanto l'aspetto della negatività che caratterizza il soggetto disabile a causa della patologia di cui è portatore.
Anche se l'attività normativa sopra richiamata ha interpretato e svolto quanto presunto dal legislatore, essa non ha ancora trovato espressione nella realtà operativa riguardo all'indicazione delle potenzialità residue del soggetto disabile.
A tal fine si è cercato di porre in essere strumenti idonei per favorire l'inserimento del disabile nel mondo della scuola e nel mondo del lavoro con particolari disposizioni di atti di indirizzo e coordinamento (per l'alunno e per il collocamento lavorativo mirato).

4.2. Il contributo definitorio dell'Organizzazione mondiale della Sanità

Su questo panorama normativo è intervenuta la pubblicazione, nel marzo 2002, dell'ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) da parte dell'OMS, dove si propone una classificazione come standard internazionale per descrivere e misurare salute e disabilità: si tratta di una classificazione degli stati funzionali delle persone. L'atto dell'OMS costituisce una radicale innovazione nell'approccio conoscitivo della disabilità e supera la precedente classificazione ICDH.
L'idea base è che la disabilità non è una situazione che riguarda singole persone rispetto al gruppo maggioritario di "non disabili" ma riguarda tutte le persone in quanto componenti del gruppo sociale di cui il disabile è una costante o – detto in termini di analisi dei sistemi matematici – è una variabile attesa.
Gli strumenti di accertamento perciò costituiscono un "modulo integrato" bio-psico-sociale che parte pur sempre dall'accertamento delle condizioni di salute delle persone osservate ma valutate, ora, nella loro interazione con i fattori ambientali, nella convinzione che non ci possa essere definizione di disabilità se non attraverso la valutazione del modo di interagire dell'individuo con il contesto ambientale nel quale esso vive.
L'ICF propone tre livelli di osservazione: quello del corpo (come menomazione di funzione o struttura corporea), quello del livello della persona (significativo dell'ampiezza dell'attività e della restrizione alla partecipazione alla vita sociale) ed, infine, quello del livello della società.

L'osservazione su tre livelli consente di individuare gli aspetti positivi e negativi esistenti nelle interazioni tra soggetto disabile e ambiente nel quale vive.
La novità della classificazione è quella di indicare due qualificatori che sono "la capacità" e la "performance" che ci permettono di dire che "la capacità è ciò che la persona fa in un ambiente standard e neutro" mentre "la performance è ciò che la persona fa nell'ambiente in cui vive".

4.3. I criteri di accertamento delle Commissioni mediche delle USL

Le Commissioni mediche delle USL applicano le Tabelle DM 5 febbraio 1992 utilizzandole, nelle realtà territoriali più sensibili, per la costruzione di un progetto di interventi globali per la persona disabile; non ci si nasconde che simili attività, pur lodevolissime, sono in primo luogo rare (per una molteplicità di ragioni di natura prevalentemente culturale e socio-economica) e, in secondo luogo, incontrano nel loro operare ostacoli e difficoltà derivanti dalla mediocrità degli strumenti operativi di cui dispongono.
I criteri di accertamento contenuti nelle Tabelle 1992, pur costituendo un aspetto avanzato nel cammino di valorizzazione del recupero del disabile, sono pur sempre e unicamente volte all'individuazione di una realtà tabellare, o di fascia o percentualistica, alla quale sono collegati gli interventi di sostegno di natura economica.
Gli spunti innovativi contenuti nelle Leggi n. 104 e n. 328 sono rimasti in gran parte inattuati proprio per la scarsa capacità di indagine offerta dallo strumento normativo posto a disposizione degli operatori. L'approvazione dell'ICF anche da parte dello Stato italiano (il nostro paese ha dato un notevole contributo alla formazione del testo dell'ICF tramite una preventiva sperimentazione effettuata in ben 35 centri sparsi sul territorio nazionale) pone l'esigenza, nel momento di una nuova definizione della politica sanitaria in materia di disabilità, di un recepimento concreto ed operativo di quanto proposto dall'OMS. Questa esigenza è resa ancora più reale e stringente dal fatto, appena ricordato, che tutte le norme e gli interventi in materia di disabilità originano da un accertamento compiuto da Commissioni mediche.
Le Commissioni mediche (che, tra l'altro, risultano già integrate, per disposizione della Legge n. 104 del 1992, da operatori sociali ed esperti) hanno bisogno di uno strumento operativo che risulti aggiornato alle indicazioni fornite dall'OMS e che non sia più finalizzato all'individuazione di una percentuale.
Lo strumento da offrire alle Commissioni USL dovrà essere idoneo a descrivere le capacità del disabile nel suo contesto quotidiano in modo da ricostituirgli un progetto di vita.

4.4. La quantificazione dei disabili

Complessivamente i disabili (circa 37 milioni in tutta Europa), possono stimarsi in Italia intorno ai 3 milioni di individui. Questa cifra può ragionevolmente essere ritenuta approssimata per difetto ove si consideri che, dai soli dati in possesso dell'INAIL, aggiornati al 30 giugno 2003, risultano censite più di un milione di persone portatrici di qualche forma di disabilità. Di queste, circa il 45% è afflitto da problemi motori mentre il 18% presenta forme di disabilità psico-cognitive. Sotto il profilo territoriale, oltre il 32% dei disabili censiti dall'INAIL risulta concentrato in tre Regioni (Lombardia, Toscana ed Emilia Romagna) e circa il 40% in altre sei (Veneto, Piemonte, Lazio, Campania, Puglia e Sicilia).
La ricerca di quantificazioni più accurate è stata avviata dal Ministero del Lavoro e delle politiche Sociali, attraverso un'apposita convenzione con l'Istat.
Infatti, la disponibilità di informazioni statistiche sulla disabilità e l'handicap rappresenta un presupposto fondamentale per la corretta attuazione delle norme e per l'assegnazione di risorse adeguate. Tuttavia in Italia, come nella maggior parte degli altri Paesi, non si è ancora giunti ad un insieme organico e completo di dati sui diversi aspetti della disabilità. Ne consegue che non si è

in grado di affermare con precisione quanti siano i disabili in Italia, quali disabilità abbiano, quale sia il loro livello di integrazione sociale e neppure quali bisogni, dei disabili e dei loro familiari, siano soddisfatti e non soddisfatti. Il Progetto Sistema Informativo sull'handicap intende sopperire a tale carenza.
Su sollecitazione della Legge n. 162 del 1998 (art. 41 bis), all'inizio del 2000, l'allora Dipartimento per gli Affari Sociali della Presidenza del Consiglio – oggi parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali – ha assegnato all'ISTAT il compito di costituire un insieme coordinato e integrato di fonti statistiche sulla disabilità che consenta una programmazione basata su dati completi e affidabili.
Il Progetto Sistema Informativo sull'Handicap permetterà una miglior conoscenza di questo mondo, avviando anche un processo di riorganizzazione dei dati esistenti; consentirà inoltre il coordinamento – laddove possibile – degli attuali flussi informativi stimolando la realizzazione di nuove indagini per quei settori o aspetti della tematica ancora scoperti o carenti di informazioni.
Si tratta di un progetto complesso che impegna, oltre all'ISTAT, altre Istituzioni competenti in materia e produttrici di informazioni statistiche fondamentali alla comprensione delle problematiche connesse alla disabilità.
Sebbene le modalità con cui è nato il progetto stabiliscano chiaramente come destinatario prioritario il decisore politico, è parso opportuno sfruttare al meglio l'occasione identificando altri soggetti potenziali utilizzatori del sistema informativo.
Il sistema, quindi, si rivolge a soggetti politici dei diversi livelli decisionali, ma anche a studiosi del settore, alle associazioni ed organizzazioni che si impegnano nella promozione dei diritti e nell'erogazione di servizi, ai disabili stessi e ai loro familiari, e ai cittadini che vogliono conoscere il mondo dell'handicap. Per questo uno dei prodotti principali del progetto è rappresentato dal sito "Handicapincifre" reso accessibile ai disabili stessi.
Per rispondere alle differenti esigenze informative dei soggetti interessati alle politiche sull'handicap il sito offre, nella sua configurazione attuale, la possibilità di consultare dati e indicatori già organizzati (Guida al sito), ed ha l'obiettivo a lungo termine di creare un sistema di interrogazione di dati personalizzato che permetta all'utente di ottenere informazioni che non sono già contenute nel Sistema di indicatori "preconfezionati". È in corso di studio l'elaborazione di un piano operativo che permetta, ai soggetti produttori di dati, di poter aggiornare le informazioni statistiche e di poter integrare i dati sulla base di ricerche effettuate a livello locale.
I dati già disponibili e, in prospettiva, oggetto di rilevazioni via via più accurate, riguardano, rispettivamente:

- i disabili per categorie e fasce di età;
- i patentabili;
- gli studenti disabili.

Sono state, inoltre, avviate indagini di approfondimento sull'uso del computer da parte di persone con disabilità fisiche.

4.5. I problemi delle rilevazioni statistiche sui disabili

Un limite all'attendibilità delle rilevazioni statistiche deriva dalla definizione di disabile che non è sempre univoca. Essa infatti può cambiare a seconda del tipo di indagine e di chi la effettua; spesso si usano con sfumature diverse termini come disabile, handicappato, invalido, inabile e così via. Ad esempio, disabilità e invalidità sono due concetti differenti: il primo fa riferimento alla capacità della persona di espletare autonomamente (anche se con ausili) le attività fondamentali della vita quotidiana e si riconduce alla legge n. 104 del 1992, il secondo rimanda al diritto di percepire un benefi-

cio economico in conseguenza di un danno biologico indipendentemente dalla valutazione complessiva di autosufficienza e fa riferimento alla legge n. 118 del 1971. Unire dati provenienti da diverse fonti al fine di fornire una stima complessiva del numero di disabili, può significare quindi considerare in realtà persone individuate con parametri diversi.
È molto più difficile rilevare le disabilità mentali rispetto a quelle fisiche per la presenza di resistenze e pregiudizi culturali che spingono le persone direttamente interessate o i loro familiari a non entrare in contatto con i servizi pubblici competenti o a non rispondere in modo appropriato alle domande presenti in ricerche e indagini. A ciò si aggiungono le maggiori difficoltà nell'individuare degli strumenti statistici idonei a rilevare le disabilità mentali rispetto agli altri tipi di disabilità.
Stimare il numero dei bambini disabili richiede fonti informative non disponibili attualmente. Lo strumento di rilevazione della disabilità utilizzato dall'ISTAT nell'indagine su "Condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari" consente di rilevare informazioni sui bambini a partire dai 6 anni di età. La fonte istituzionale del numero di certificazioni scolastiche non risolve appieno il problema sia perché non sono compresi i bambini in età prescolare, sia perché per essi non vi è obbligo di iscrizione alla scuola materna, per cui i bambini disabili certificati dai 3 ai 5 anni sono sicuramente una sottostima del numero reale.
Contare i disabili significa censire sia i disabili che vivono in famiglia sia quelli allocati in residenze esterne. Mentre nel primo caso esistono da tempo indagini specifiche, nel secondo non sono disponibili dati attendibili e completi. Recentemente è stata riavviata dall'ISTAT, con la collaborazione delle Regioni, la "Rilevazione statistica sui presidi socio-assistenziali" che dovrebbe fornire il numero dei disabili in Istituto.
Una preziosa fonte di dati per stimare il numero di disabili in Italia potrebbe essere costituita dalla certificazione dell'handicap, come previsto dall'art. 4 della legge n. 104 del 1992. Presso ogni ASL sono istituite apposite Commissioni che rilasciano varie tipologie di certificazione finalizzate all'accertamento dell'invalidità e dello stato di handicap, alla certificazione della diagnosi nell'alunno in situazione di handicap, alla definizione dell'insieme di interventi assistenziali nei confronti dell'anziano non autosufficiente, alla determinazione delle capacità residue della persona disabile e delle sue potenzialità lavorative. Per tali certificazioni, purtroppo, non sono stati ancora adottati criteri di rilevazione né strumenti di registrazione uniformi. Inoltre non sono quasi mai riportate su supporto informatico né, tantomeno, ne è mai stata prevista una rilevazione statistica a livello nazionale.
Al momento, quindi, questa informazione non è utilizzabile. Presso il Ministero della Pubblica Istruzione e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali sono stati costituiti però degli osservatori o dei gruppi tecnici che hanno, fra le loro finalità, anche la revisione dei sistemi di certificazione. Uno sforzo di coordinamento per far dialogare le varie tipologie di certificazione potrà portare a un sistema coordinato di accertamento della disabilità fornendo così dati utili. L'ISTAT, in quanto coinvolto in tutti questi organismi, lavorerà anche per giungere all'organizzazione di rilevazioni statistiche coordinate in tutto il territorio nazionale.
A titolo meramente informativo, ricordiamo che nel 2000 risultavano oltre 1.405.000 i percettori di una prestazione o di una pensione di invalidità.

4.6. La quantificazione dei disabili nella scuola

La quantificazione dei disabili assume particolare rilievo nella scuola.
Ne costituiscono aspetti caratterizzanti:

- il costante aumento dell'incidenza di presenze al crescere degli anni di corso sia nelle scuole elementari sia medie, fenomeno legato anche alla manifestazione dell'handicap a scolarizzazione avvenuta;

- il trend decrescente delle scuole secondarie superiori, spiegabile sia col fatto che il processo di integrazione in tale livello scolastico non si è ancora pienamente realizzato, sia con la decisa preferenza dei disabili a frequentare prevalentemente scuole di tipo professionale.

È opportuno ricordare, nell'impostare una qualsiasi politica di intervento nella scuola dell'obbligo, che gli alunni affetti da disabilità visiva o uditiva rappresentano solo un quindicesimo del totale degli studenti censiti come disabili.

5. Gli interventi a favore dei disabili nell'ambito della Commissione

I Componenti della Commissione si sono sempre attivamente confrontati sulle iniziative in atto presso l'Amministrazione di appartenenza per favorire l'accesso alle tecnologie dell'informazione da parte delle categorie più deboli. È stato così possibile conseguire un quadro più completo dell'approccio complessivo al tema da parte della Pubblica Amministrazione soprattutto al fine di conseguire le necessarie sinergie di intervento nel quadro della ricordata legge n. 4 del 2004.
Si riportano di seguito i più significativi interventi in atto presso le Amministrazioni presenti nella Commissione.

5.1. Il Ministero delle Comunicazioni

L'accessibilità dei sistemi di comunicazione è sempre stato un obiettivo prioritario per il Ministero delle Comunicazioni. Si rammenta che negli anni passati, oltre ai lavori svolti nell'ambito dell'art. 25 della legge 104/92, le verifiche tecniche, concernenti l'omologazione dei terminali TLC ed eseguite presso l'Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione (Istituto Superiore C.T.I.), riguardavano anche aspetti di accessibilità, quali ad esempio l'asperità sul tasto 5 della tastiera del telefono, l'obbligatorietà dei flussi magnetici dispersi, la verifica dell'interoperabilità dei DTS e dei Textelephone, nonché delle caratteristiche delle sonerie ottiche ed altri ancora.
Con la liberalizzazione dei terminali TLC e con la rapida diffusione di Internet, ci si è impegnati anche nello studio delle problematiche inerenti l'accessibilità del web.
Tale attività, condotta in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni, ha costituito per l'Istituto Superiore C.T.I. un obiettivo strategico nel triennio 2001-2003 (si veda il sito webxtutti.it).
Nell'ambito dell'attività precitata, è stato allestito presso l'Istituto un laboratorio per lo studio delle problematiche di accessibilità del web predisponendo, oltre a punti di accesso a Internet, anche una rete locale con due web server e diverse postazioni client (anche su piattaforme HW obsolete) su cui sono installati Sistemi Operativi diversi (MS Windows – varie versioni – DOS, Linux, Mac) e molteplici browser (anche con dispositivi di tecnologia assistiva).
I due server (uno con MS Windows NT 4.0 e uno con Linux Red Hat 7.3) rendono disponibili localmente web server (IIS e Apache), server di posta, FTP server, Samba server ecc. oltre naturalmente alla possibilità di poter programmare in C (CGI-bin), PHP e ASP.
L'allestimento del laboratorio è stato realizzato con il duplice scopo di studio e di divulgazione per poter conseguire, attraverso collaborazioni, a esempio con Istituti di formazione, un'ampia consapevolezza delle problematiche di accessibilità del web.
In merito all'applicazione della legge n. 4 del 2004, il laboratorio potrà costituire un supporto pratico nell'attuazione di quanto disposto dall'art. 8 in tema di aggiornamento professionale dei dipendenti del Ministero delle Comunicazioni relativamente all'accessibilità.
Come detto, attraverso il laboratorio, si intendono iniziare possibili collaborazioni con istituti scolastici, integrando i corsi di specializzazione in materie informatiche mirati ai siti web, anche con argomentazioni inerenti le relative problematiche di accessibilità.

5.1.1. L'attività della Fondazione Ugo Bordoni: la metodologia di analisi

L'azione del Ministero delle Comunicazioni per favorire l'accesso alle nuove tecnologie da parte dei disabili è altresì supportata dall'attività della Fondazione Ugo Bordoni. In particolare, quest'ultima è impegnata da alcuni anni sul fronte dell'accessibilità dei siti attraverso il progetto Webxtutti, che vuole essere un punto di incontro tra tutte le persone coinvolte o semplicemente interessate all'accessibilità e all'usabilità della rete. Il progetto è indirizzato, in specie, a chi voglia sviluppare un sito accessibile e usabile, cercando di tradurre "in pratica" le direttive esistenti sull'argomento.
La base da cui si è partiti è costituita dalle linee guida WCAG 1.0. Il loro esame ha però evidenziato subito come la problematica fosse molto complessa e come le stesse linee guida non riuscissero ad affrontarla completamente. Questa impressione è stata successivamente confermata attraverso lo svolgimento di alcuni test mirati ad utenti non vedenti ed ipovedenti presso l'istituto Sant'Alessio di Roma[8].
Ne è emerso che le WCAG 1.0, ottime per definire il problema, risultavano di difficile comprensione e applicazione in alcune circostanze. Veniva infatti suggerito cosa fare ma non come. Test successivi, via via più dettagliati, hanno poi evidenziato come il meccanismo a priorità suggerito dal WAI non copriva in modo adeguato tutte le categorie dei disabili. Il caso emblematico è quello degli ipovedenti, che molti studi hanno indicato come la categoria che incontra spesso maggiori difficoltà nella navigazione web[9]. Tuttavia le linee guida dedicano scarsa attenzione agli elementi che potrebbero migliorarne la navigazione.
L'esperienza maturata in questo contesto ha suggerito di effettuare la valutazione dell'accessibilità mediante un approccio metodologico basato su tre livelli:

a) una valutazione automatica;
b) una valutazione dell'esperto;
c) un test dell'utente.

Per comprendere i limiti e le potenzialità della valutazione automatica è stato sviluppato Torquemada, un software web based di supporto nella verifica dell'accessibilità. Poiché gli strumenti (*tool)* presenti sul mercato risultavano complicati e in lingua inglese, si è realizzato un prodotto italiano per permettere, anche a chi non conosce nel dettaglio l'argomento, di avvicinarsi al problema.
L'interesse suscitato da Torquemada è stato notevole ed è andato crescendo con la certezza che sarebbe stata emanata una regolamentazione in materia di accessibilità. Attualmente Torquemada viene utilizzato in media 250 volte al giorno[10]. Questa stima sembra destinata a crescere grazie alla disponibilità di nuove caratteristiche. Il 15 dicembre 2003 infatti è stata presentata la versione in lingua inglese di Torquemada e pochi giorni dopo Torquemada è stato inserito all'interno della Accessibility Toolbar, uno strumento che raccoglie i più interessanti software di valutazione in materia di accessibilità a livello mondiale[11].
Torquemada si propone qualcosa di più della semplice valutazione di una pagina web. Esso tiene infatti traccia di tutte le pagine che gli vengono sottoposte; l'analisi dei file di log permette di seguire in tempo reale l'evoluzione del fenomeno accessibilità in Italia, osservando cosa viene analizzato

8 A. Bernardini, C. Delogu, G. Venturi (2002). "Valutazione sperimentale dell'accessibilità del Web a utenti non vedenti e ipovedenti". In http://www.webxtutti.it/pubblicazioni.htm.

9 http://www.pubbliaccesso.it/biblioteca/documentazione/accessibilita_siti/index.

10 Torquemada: http://www.webxtutti.it/testa.htm.

11 Accessibility Toolbar: http://www.nils.org.au/ais/web/resources/toolbar.html.

e quali sono gli errori più frequentemente commessi. Lo sviluppo di Torquemada ha consentito, in particolare, di esplorare l'accessibilità dall'interno, consentendo di valutare pregi e difetti dei software di valutazione automatica dell'accessibilità.
L'esperienza maturata, utilizzando Torquemada, Bobby, Cynthia etc.. e confrontando i risultati con le problematiche reali che incontravano gli utenti disabili, ha permesso di individuare il limite al contributo che questi strumenti possono dare alla valutazione dell'accessibilità. Un tool di valutazione automatica è in grado di contribuire al massimo per il 30% rispetto ad una valutazione più precisa ed affidabile. Questi tool sono utilissimi infatti per identificare la non accessibilità di un sito, individuando per esempio immagini senza descrizioni (attributo ALT) ma non appaiono in grado di certificare l'accessibilità. Esistono infatti tante e diverse problematiche che richiedono un giudizio soggettivo, come i cosiddetti *Controlli Utente*.
Sulla base di questa consapevolezza è stata elaborata una metodologia di valutazione per utenti esperti in cui, partendo dal contributo dei tool automatici, si guida il "verificatore" all'analisi dei punti critici spiegando cosa valutare, come e perché[12].
La metodologia è costituita da 29 verifiche divise a loro volta in ulteriori sottoverifiche. Al termine di ogni verifica viene chiesto al "verificatore" di esprimere con un punteggio su una griglia predefinita il risultato della sua analisi. Le verifiche coprono in modo completo tutte le funzionalità e le caratteristiche di un sito web: immagini, tabelle, fogli di stile, caratteri, colori e così via.
La metodologia è stata applicata, testata ed ottimizzata attraverso un folto campionario di valutazioni. Uno dei risultati più interessanti ottenuti con questa metodologia è il "Censimento sull'accessibilità dei siti della P.A." ovvero un'analisi dettagliata del livello di accessibilità dei siti della Pubblica Amministrazione[13].
Giunto ormai al terzo anno, il censimento offre un'interessante chiave di lettura sulla realtà italiana permettendo di capire come si sono mossi e che risultati hanno ottenuto i siti della P.A. italiana. Al campione di siti della P.A. sono stati aggiunti anche importanti siti di Pubblica Utilità, siti che non rientrano nella categorizzazione standard di pubblica amministrazione ma che, a causa della loro importanza e del grande volume di traffico utenti che ricevono, non potevano essere trascurati.
La valutazione dell'esperto, come la valutazione automatica, ha però dei limiti, proprio perché si basa strettamente sulle linee guida. Rispettare le linee guida esistenti è certamente uno sforzo apprezzabile, ma non sufficiente per ottenere una completa accessibilità. Le valutazioni svolte in laboratorio mostrano chiaramente che l'accessibilità del web sarà sempre piuttosto scarsa finché le esigenze degli utenti disabili non saranno comprese e considerate sin dall'inizio nella progettazione dei siti.
Per identificare ulteriori e importanti problemi di accessibilità, che vanno oltre quelli considerati nelle linee guida, è stata messa a punto una metodologia di valutazione che utilizza test strutturati che coinvolgono utenti reali, ai quali viene richiesto di svolgere compiti simili a quelli che svolgerebbero usando Internet per il lavoro o il tempo libero[14].
Questi test rivestono una particolare importanza nella valutazione dell'accessibilità perché coinvolgono i veri destinatari del sito, ovvero gli utenti disabili, e permettono di comprenderne le problematiche effettive di navigazione e fruizione delle informazioni.

[12] D'Aloisi, D., Bernardini, A., Delogu, C., Ragazzini (2004). "Una metodologia integrata di valutazione dell'accessibilità". In stampa su Quaderni Webbit.

[13] http://www.webxtutti.it/documenti/Report%20Annuale%20accessibilita%27%202003.ppt.

[14] Bernardini, A., D'Aloisi, D., Delogu, C., Ragazzini, S., Venturi, G. (2003). "Web for all: an user-centred design approach for making more usable and accessible web site." In Good Bad Irrelevant: The user and the future of information and communication technologies. Proc. pp. 164-168.

5.1.2. L'attività della Fondazione Ugo Bordoni: i risultati dell'analisi

Nel 2003 è stata analizzata l'accessibilità di 77 siti della Pubblica Amministrazione utilizzando la metodologia, descritta.
I grafici e le tabelle di seguito riportati illustrano le variazioni riscontrate tra il 2002 e il 2003 in termini di accessibilità alle tecnologie informatiche.

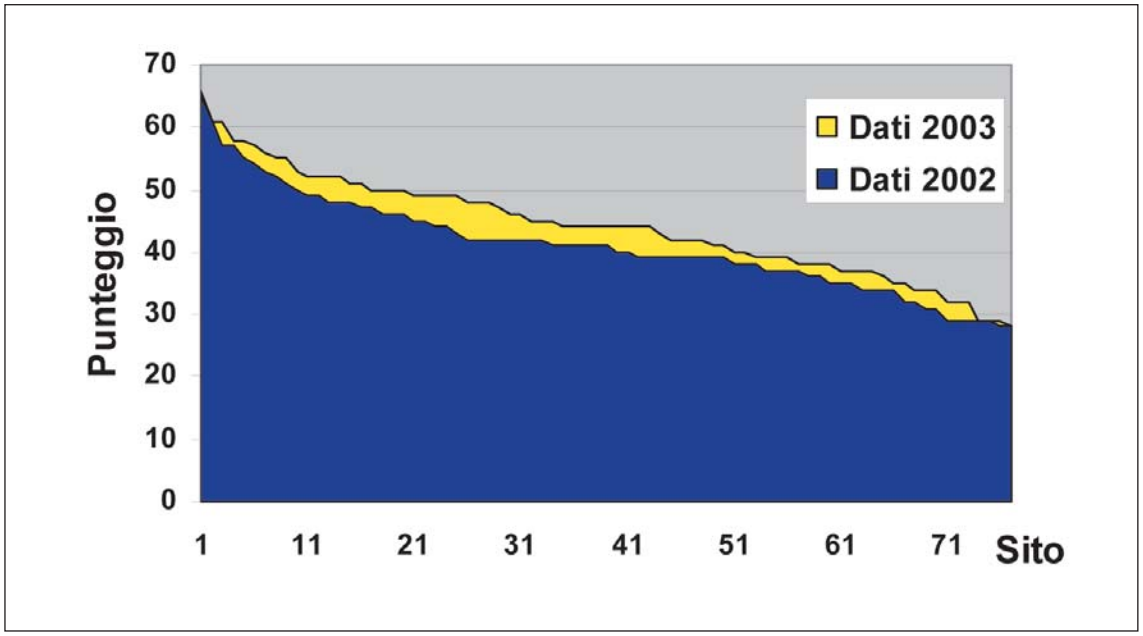

Figura 1 - Risulta lieve l'incremento nell'accessibilità dei siti della P.A tra il 2002 e il 2003.

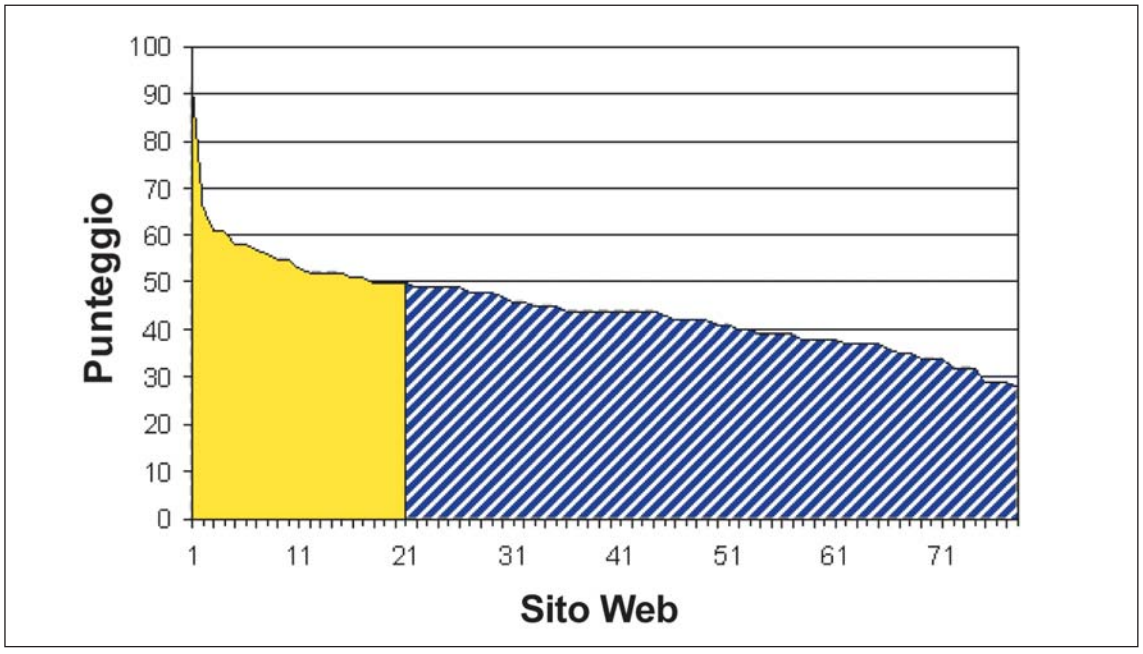

Figura 2 - 21 siti su 77 hanno riportato un punteggio superiore alla soglia di sufficienza (individuata in un punteggio di 50 su 92).

L'analisi della tipologia di miglioramento

Tipologia della verifica	P.A. 2002	P.A. 2003
Orientamento nel sito	1.65	2
Struttura del sito e supporti alla navigazione	2.06	2.32
Organizzazione delle informazioni	2.11	2.33

L'analisi della tipologia di peggioramento

Tipologia della verifica	P.A. 2002	P.A. 2003
Organizzazione delle form	2.75	2.3
Qualità dei colori	3,051948052	2,311688312

Tra gli aspetti da sottolineare sono i seguenti:

- Immagini: 63 siti su 77 presentano immagini con un attributo ALT non corretto
- Frame:
  - 40 siti su 77 non usano i frame
  - Quando usati sono usati male (31/37)

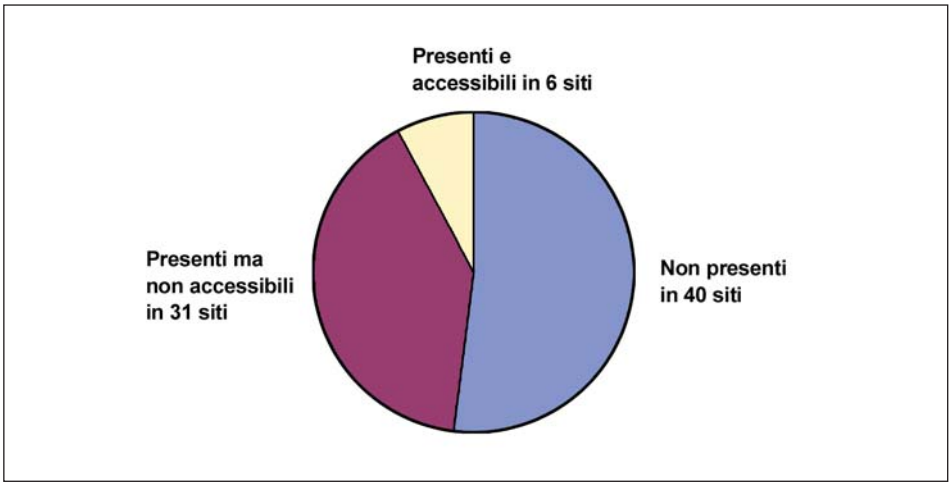

Figura 3: Accessibilità dei frame

- Tabelle usate per impaginazione (di layout) : usate da 76 siti su 77
- Fogli di stile (CSS):
  - Non usati da 8 siti su 77
  - In 9 casi su 69 la disabilitazione dei CSS rende la pagina poco leggibile

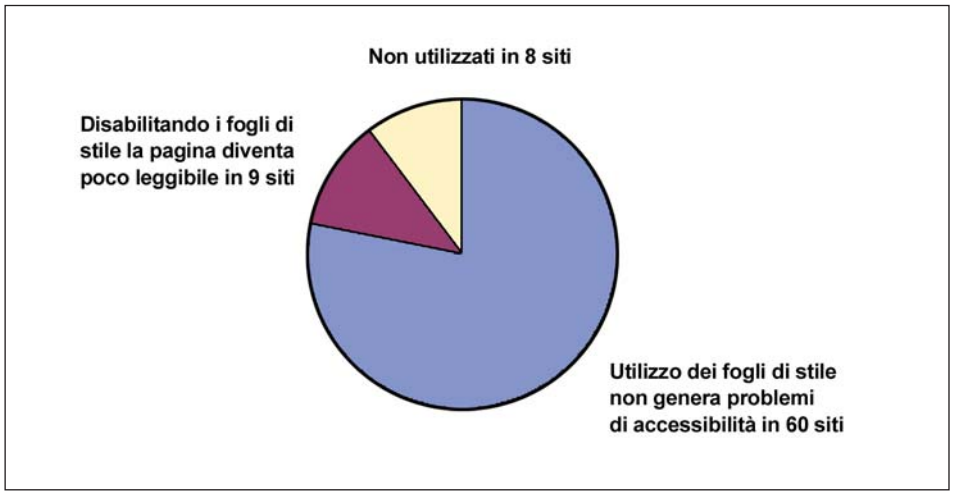

Figura 4: Fogli di stile

- Versioni parallele (accessibili):
  - Esistenti in 15 su 77
  - In 11 casi su 15 non sincronizzate
  - In 4 casi su 15 sincronizzate e accessibili

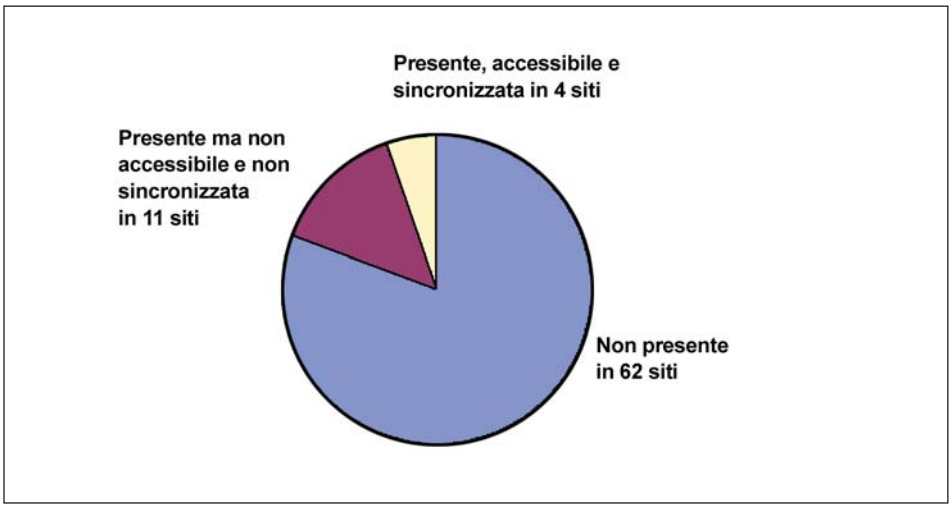

Figura 5: Versione parallela

Le esperienze condotte dalla fondazione Bordoni hanno contribuito alla definizione della "Metodologia per la valutazione dell'accessibilità e dell'usabilità dei siti pubblici da parte delle categorie svantaggiate"[15] messa a punto dal gruppo di lavoro della Segreteria Tecnico-Scientifica della Commissione ICT disabili.

[15] Il documento è pubblicato in questo Quaderno, come Allegato n. 3.

5.2. Gli interventi nella sanità

Nell'ambito di una strategia volta a migliorare la fruibilità dei sistemi informativi, il Ministero della Salute ha attivato nell'aprile del 2003 un progetto finalizzato all'accessibilità del sito www.salute.gov.it. La prima fase del progetto, conclusasi nel dicembre 2003, ha evidenziato l'importanza di prevedere, oltre alle verifiche di conformità dei parametri tecnici condotte con l'ausilio di strumenti informatici, anche una fase di verifica soggettiva da effettuarsi attraverso il coinvolgimento diretto di utenti con disabilità.
Al fine di applicare tale impostazione metodologica nell'ambito di ulteriori interventi in tema di accessibilità del sito web e dei servizi applicativi destinati agli operatori sanitari, il Ministero intende avviare una collaborazione più organica con le Associazioni impegnate nel campo della tutela dei diritti delle persone con disabilità.
Per quanto concerne la definizione delle politiche per la Società dell'informazione dell'Unione Europea, il Ministero della Salute ha partecipato alle attività che hanno condotto all'emanazione del documento programmatico dei Ministri della Salute degli Stati della Comunità Europea in tema di *e-Health* (questo termine definisce l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel settore sanitario, e sottende l'obiettivo di un miglioramento sia dell'accesso dei cittadini ai servizi sanitari sia della qualità dei processi assistenziali di cura).
Le Conclusioni del Consiglio dell'Unione Europea, adottate nel giugno del 2004, contengono un esplicito riferimento alla necessità che le istituzioni operanti nel settore sanitario garantiscano che le informazioni presentate attraverso i siti web siano il più possibile comprensibili e accessibili a tutti i potenziali visitatori, inclusi i cittadini e gli operatori con disabilità.
Pertanto gli Stati Membri sono chiamati a promuovere l'applicazione di criteri di qualità dei siti web nel settore sanitario, offrendo agli utenti la possibilità di riconoscere facilmente i criteri di presentazione e di organizzazione dei siti web, certificandone le informazioni di carattere sanitario ed assicurandone la tempestività, l'adeguatezza e l'indipendenza, con l'obiettivo di offrire un'informazione accessibile e di qualità che possa orientare i cittadini nelle scelte riguardanti la salute.
Le tecnologie dell'informazione e della telecomunicazione (ICT) offrono molteplici opportunità non solo nella semplificazione dell'accesso ai servizi erogati dalle strutture sanitarie, ma anche nel miglioramento della qualità dell'assistenza e della vita della persona con disabilità e nella riqualificazione professionale del personale disabile. Al riguardo, come esempi di esperienze significative condotte dalle Regioni e dalle Aziende sanitarie ed ospedaliere, basterà ricordare quelle segnalate nell'ambito della quinta edizione del premio per le eccellenze nei servizi sanitari del Forum P.A. Sanità 2004, patrocinato dal Ministero della Salute (www.forumpa.it/forumpa2004/sanita/cdrom/home/vincitori.html).

5.3. Gli interventi nella scuola

Quello della formazione, per la sua valenza trasversale rispetto a tutti gli altri settori cui è rivolta l'attenzione della Commissione, costituisce indubbiamente un campo cruciale per il successo delle iniziative in tema di accessibilità. Per questo hanno particolare rilievo gli interventi che riguardano la scuola.
La scelta operata dall'Italia, della piena integrazione degli alunni disabili nelle scuole "regolari" statali, sembra avviata al raggiungimento degli obiettivi prefissati in proposito, obiettivi che stimano, a grandi linee, intorno al 2% la quota di bambini affetti alla nascita da patologie che portino a disabilità.
L'integrazione dei disabili nelle scuole ha richiesto da parte dell'Amministrazione uno sforzo economico non indifferente, legato soprattutto all'istituzione dell'insegnante di sostegno, in un primo tempo calcolato come rapporto di un posto ogni quattro alunni disabili, con eventuali deroghe connesse con la gravità degli handicap posseduti. Oggi, a seguito della legge n. 449 del 1997, il rappor-

to viene calcolato con riferimento al numero complessivo di alunni iscritti ed è, di fatto, pari a un posto ogni 138 alunni[16].
La presenza degli insegnanti di sostegno è andata via via aumentando nel corso degli anni, in relazione alla corrispondente crescita del numero di alunni disabili e a quello delle deroghe richieste e concesse. Attualmente il rapporto alunni disabili/insegnanti di sostegno si situa intorno a due, con il minimo nelle scuole dell'infanzia con 1,57 e il massimo nelle scuole medie con 2,06. Questi dati sono in rapida discesa a causa del corrispondente aumento di deroghe avvenuto negli ultimi tre anni, tanto che oggi queste ultime rappresentano un terzo dei posti di sostegno attivati (circa la metà nelle scuole secondarie superiori). Tale situazione ha prodotto come risultato che il rapporto insegnanti di sostegno/totale alunni, a fronte di un valore teorico di 1 a 138, è divenuto nell'anno scolastico 2002/2003 pari a 1 a 102,11.
L'esperienza maturata nel settore ha consentito al Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (MIUR) di contribuire alla ricordata legge in tema di accessibilità con un importante emendamento fondato sul principio di "fornire agli studenti non vedenti, per il tramite delle scuole che ne facciano richiesta, un formato elettronico (file) che, – attraverso schede vocali di sintesi sonora, – consenta di studiare senza attendere i lunghi tempi della traduzione".
Si può calcolare, a titolo puramente indicativo, che il numero potenziale di alunni beneficiari per l'anno scolastico 2001/02, sia stato di 2.535 alunni con handicap visivo (pari allo 0,03% dell'intera popolazione scolastica)[17]. Per quanto riguarda i possibili costi dell'iniziativa occorre tenere conto di una molteplicità di fattori riguardanti, tra l'altro, le istituzioni scolastiche, le case editrici, il Servizio Sanitario Nazionale, tenuto a fornire un contributo sul prezzo d'acquisto della Sintesi Vocale.
Tra le ulteriori iniziative nell'ambito della scuola una specifica segnalazione meritano:

- il "portale per la disabilità", che comprende una sezione interamente dedicata alle tecnologie per la disabilità nella scuola. Il sito è attualmente utilizzato dai docenti come riferimento e canale di scambio di informazioni ed esperienze;
- il progetto "Scuola in ospedale", che prevede l'implementazione di infrastrutture per consentire a ragazzi, costretti a lunghe degenze, di frequentare comunque i corsi mediante videoconferenza e sistemi di e-Learning.

Il MIUR ha anche tracciato le linee guida ed uno strumento per costruire un sito della scuola. Questo strumento ha l'obiettivo di definire uno standard nella implementazione dei siti di ciascuna scuola, evitando la proliferazione di formati e versioni disomogenee e limitando i costi dell'implementazione stessa. Un altro progetto significativo riguarda l'assegnazione a ciascun docente di un indirizzo di posta elettronica che diventerà il canale privilegiato di comunicazione con e tra i docenti.
Alcune iniziative sono state poi sviluppate a livello locale con diverse scuole. Tra queste si segnalano:

- la realizzazione di uno strumento multimediale di supporto all'integrazione scolastica dei ragazzi con disabilità cognitive;
- lo studio e l'implementazione di postazioni informatiche per la scuola accessibili;
- la creazione di un vocabolario multimediale per alunni con disabilità linguistica;
- lo sviluppo di sistemi e tecnologie per la teledidattica.

Va infine ricordato che il MIUR, con specifico riferimento all'art. 5 della Legge n. 4 del 2004 e con il supporto della Commissione ICT disabili, ha aperto un tavolo di trattative con l'Associazione Italiana

[16] Con i precedenti parametri, ipotizzando che l'intero 2% dei bambini disabili frequenti la scuola dell'obbligo, era previsto un insegnante di sostegno per ogni 4 scolari disabili, ovvero per ogni 200 alunni iscritti fra disabili e non disabili.

[17] Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Servizio per l'Automazione Informatica e l'Innovazione Tecnologica, 2003: "L'handicap e l'integrazione nella scuola", EDS febbraio 2003, pag. 6.

Editori per individuare le migliori soluzioni con cui realizzare la prescritta accessibilità degli strumenti didattici e formativi.

5.4. Le pari opportunità riguardo all'occupazione e il lavoro

Nel quadro dell'accresciuta sensibilità su questo tema e delle conseguenti iniziative finalizzate a darne concreta attuazione, anche in linea con gli orientamenti in proposito della Comunità Europea, non poteva mancare la necessaria focalizzazione sugli aspetti connessi alle opportunità offerte dalle tecnologie informatiche per superare o quantomeno attenuare le potenziali discriminazioni a carico delle categorie svantaggiate. Si riportano di seguito le principali iniziative in atto[18].
Il Decreto legislativo 9 luglio 2003 n. 216, attuativo della direttiva n. 2000 del 1978 del Consiglio dell'Unione europea del 27 novembre 2000[19], che stabilisce un quadro generale per la lotta alla discriminazione e la parità di trattamento in materia di occupazione e condizioni di lavoro, evidenzia come una politica delle pari opportunità debba fondarsi sull'abolizione di ogni forma di discriminazione.
La direttiva spiega chiaramente che il principio di pari opportunità consente a uno Stato membro di mantenere o adottare misure specifiche, volte a intervenire su situazioni particolari che possano costituire forme di discriminazioni per gruppi appartenenti a minoranze politiche, religiose, ovvero per anziani, persone affette da handicap, omosessuali, donne.
Misure necessarie affinché tali fattori non siano causa di discriminazione in un'ottica che consideri il diverso impatto che le stesse discriminazioni possono avere su uomini e donne.
La principale innovazione è il chiaro riferimento all'handicap.
Il decreto, rifacendosi alla direttiva, introduce il concetto di discriminazione diretta e indiretta.
Si ha la discriminazione diretta quando, per religione, per convinzioni personali, per handicap, per età o orientamento sessuale, una persona è trattata meno favorevolmente rispetto ad un'altra in una situazione analoga.
Si ha discriminazione indiretta quando una disposizione, un criterio, un atto, una prassi, un comportamento che sembrano neutri possono porre le persone a rischio di esclusione sociale in una situazione di svantaggio rispetto ad altre.
Sono considerate discriminazioni anche le molestie o quei comportamenti indesiderati che violano la dignità, o generano un clima intimidatorio e ostile.
Il principio di parità si applica sia nel settore pubblico sia in quello privato, ed è oggetto di tutela giurisdizionale.
Viene inoltre stabilito che non sono discriminazioni le differenze di trattamento legate alla religione, all'handicap, alle convinzioni personali, all'età e agli orientamenti sessuali se, per il tipo di attività lavorativa o il contesto in cui vengono espletate, costituiscono un requisito essenziale per lo svolgimento dell'attività.
Si fa espresso riferimento allo svolgimento delle attività svolte dalle forze armate, dai servizi di soccorso, di polizia o penitenziari; sono inoltre ricordate le differenze di trattamento inerenti al lavoro femminile, a quello dei minori e dei disabili.
Resta vigente tutta la normativa nazionale relativa alle condizioni di ingresso, soggiorno e accesso all'occupazione, all'assistenza dei cittadini dei paesi terzi e degli apolidi.
Nel caso di reati verso minori sono preservate tutte quelle differenze di trattamento nei confronti dei condannati cui sono precluse attività lavorative con minorenni.

[18] Una panoramica più dettagliata sulle attività svolte nel 2003 dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in tema di disabilità e non discriminazione è disponibile nel libro "Esserci tutti", curato da Franco Bomprezzi e realizzato dal Segretariato Sociale RAI in collaborazione col suddetto Ministero nonché nella Relazione annuale presentata al Parlamento sull'attuazione della Legge n. 104 del 5 febbraio 1992 e consultabile sul sito ufficiale del Ministero (www.welfare.gov.it).

[19] Cfr. Quaderno 1, 2003, pag. 55.

6. ALTRI INTERVENTI DA SEGNALARE

6.1. L'INPS e il tema della previdenza sociale

Si distingue, in questo contesto, il progetto per l'attuazione delle politiche generali sulla disabilità, in fase di avanzata realizzazione presso l'INPS.
Tradizionalmente, l'Istituto ha rivolto un'attenzione particolare alla tutela della salute e della sicurezza dei suoi dipendenti, ottemperando ai canoni della normativa specifica di riferimento, ed assumendo ormai la connotazione di "azienda sicura", dopo l'entrata in vigore del D.Lgs. n. 626 del 1994, il quale ha recepito otto Direttive Comunitarie, finalizzate a promuovere e migliorare la salute e la sicurezza sul posto di lavoro.
La gestione dell'intero sistema sicurezza è garantita da professionalità interne (medici, ingegneri, tecnici, amministrativi, etc.) che hanno acquisito una consolidata esperienza nella materia, tanto che nel 1998, in collaborazione con l'Istituto Superiore Prevenzione e Sicurezza Lavoro (ISPESL), è stato realizzato un apposito "manuale-guida" per la valutazione dei rischi e la gestione della sicurezza nella Pubblica Amministrazione.
In ogni Sede sono state individuate tutte le figure del sistema sicurezza (datori di lavoro, preposti, responsabili del servizio di prevenzione e protezione dei lavoratori, medici competenti, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, soccorritori volontari per il primo soccorso e per le emergenze), le quali sono periodicamente aggiornate sulle specifiche problematiche, sia con un sistema di comunicazione interna sia per il tramite di corsi mirati, in un'ottica di formazione continua. Inoltre tutti i dipendenti hanno ricevuto informazioni circa i rischi professionali.
La gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro riguarda tutti i lavoratori, compresi quelli disabili, tenendo conto anche delle persone con disabilità che frequentano gli uffici, pur non lavorandoci. Oggettivamente, gli ambienti di lavoro presentano dei livelli di sicurezza diversi a seconda delle abilità fisiche, ed anche psichiche, di chi li occupa.
L'attuale contesto legislativo, di ispirazione comunitaria europea, rende necessaria la partecipazione di tutti i lavoratori (art. 5 del D.Lgs. n. 626 del 1994) in ogni fase della progettazione e gestione della sicurezza. Ciò significa che gli stessi non subiscono più la legge ma diventano soggetti attivi e partecipi al miglioramento della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro, tanto che sono previste contravvenzioni in caso di violazioni (art. 93) ascrivibili a loro carico.
Nel passaggio ad un concetto di sicurezza non più statico ma dinamico, è fondamentale che, per ogni ambiente di lavoro, venga stilato un documento di valutazione dei rischi con relativo piano di sicurezza, previa individuazione e stima di ciascun elemento di pericolo.
Il piano deve contemplare indicazioni sia sulle modifiche e sulle migliorie strutturali da apportare nel tempo agli spazi, agli arredi, etc., sia sulle necessarie procedure organizzative da porre in atto prima, durante e dopo l'insorgere di un'emergenza.
Il primo e fondamentale requisito che il datore di lavoro deve garantire nel piano di sicurezza riguarda l'abbattimento delle barriere architettoniche, così definite: "gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura fruizione di spazi, attrezzature o componenti e la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi".
Il concetto viene ribadito esplicitamente dal decreto succitato al Titolo II – art.30, comma 4: "…i luoghi di lavoro devono essere strutturati tenendo conto, se del caso, di eventuali lavoratori portatori di handicap".
Pertanto, in ogni posto di lavoro deve essere predisposto un piano di emergenza affinché nessuno sia impreparato al momento della evacuazione ed ogni lavoratore deve avere un ruolo ben definito, verificato nel tempo, anche con formazione mirata e con periodiche simulazioni.

In questo contesto, l'Istituto ha voluto rivolgere la massima attenzione anche al problema dei lavoratori disabili dipendenti affrontando per questi non solo il tema delle barriere architettoniche ma anche quello delle barriere informatiche. Infatti, con determinazione del Direttore Generale si è provveduto alla nomina di un apposito responsabile del progetto per l'attuazione delle politiche generali sulla disabilità nell'Istituto, ai sensi della Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".
Lo scopo ambizioso del progetto è quello di facilitare una completa ed efficace integrazione dei lavoratori disabili nei luoghi di lavoro, predisponendo uno specifico programma d'intervento che si propone di realizzare l'elaborazione di "linee guida per l'integrazione dei disabili in azienda in modo da cambiare la prospettiva con cui considerarli: da obbligo a risorsa". Tali linee sono volte a individuare le specifiche esigenze dei lavoratori disabili, a valutarne l'impatto nell'ambiente di lavoro e ad attuarne gli obiettivi definiti.
Per la realizzazione del progetto è risultata efficace la sinergia con altre Entità Pubbliche e Private, tra le quali l'INAIL, la Fondazione IBM Italia e la Fondazione ASPHI Onlus (Avviamento e Sviluppo di Progetti per ridurre l'Handicap attraverso l'Informatica).
Va sottolineata l'importanza dell'attuazione della Legge n. 68 del 1999, la quale ha fatto propri quei cambiamenti culturali che la società civile ha maturato negli ultimi trent'anni e che hanno portato, in primo luogo, al riconoscimento dell'identità del disabile, non più ritenuto come persona da proteggere ed assistere, ma piuttosto come persona con differenti abilità, da inserire in pieno all'interno della società produttiva.
Infatti nell'art. 2, riguardante il collocamento mirato dei disabili, viene sollecitato l'utilizzo di quegli "strumenti tecnici e di supporto che permettono di valutare adeguatamente le persone con disabilità nelle loro capacità lavorative e di inserirle nel posto adatto, attraverso analisi dei posti di lavoro, forme di sostegno, azioni positive e soluzioni dei problemi connessi con gli ambienti, gli strumenti e le relazioni interpersonali sui luoghi quotidiani di lavoro e di relazione".
La conoscenza dei possibili accorgimenti da adottare in termini di ambiente, strumentazione e formazione risulta utile sia al fine di un adeguato inserimento lavorativo dei nuovi assunti, sia per una efficace integrazione dei disabili già attivi all'interno dell'Istituto.
In dettaglio gli obiettivi operativi del progetto sono i seguenti:

- costante analisi della situazione disabili in relazione alla legge;
- interviste periodiche con i disabili inseriti nell'Istituto;
- definizione di percorsi educativi e di sviluppo professionale;
- individuazione e formazione degli istruttori (*tutor*);
- individuazione attività di tutoraggio;
- identificazione degli strumenti di supporto alle attività del tutor;
- monitoraggio della disponibilità degli ausili e del loro utilizzo;
- monitoraggio della situazione delle barriere architettoniche;
- monitoraggio dei piani di applicazione del D.Lgs. n. 626 del 1994;
- accessibilità e fruibilità procedure interne.

6.2. L'INAIL per il reinserimento mediante l'informatica

L'INAIL, dopo una vasta e apprezzata esperienza nel campo delle protesi e della riabilitazione, in linea con l'ampliamento della missione istituzionale, ha attuato un nuovo approccio alle esigenze di informazione e di integrazione delle persone disabili, a partire dagli infortunati sul lavoro.
In tal senso, a livello sia interno sia esterno, sta realizzando strumenti compensativi dell'handicap concepiti nella consapevolezza che le nuove barriere della comunicazione possono costituire ostacoli difficili da superare quanto le barriere architettoniche.

I principi cardine che hanno guidato e guidano la nuova missione sono quelli della tutela globale integrata e della presa in carico della persona disabile da riqualificare a nuovo lavoro.
Intesa come un percorso da lavoro a lavoro, la presa in carico orienta interventi e iniziative verso il pieno recupero delle abilità residue del lavoratore assicurato facilitandone, quindi, il reinserimento negli aspetti della vita familiare, sociale e lavorativa.
La persona disabile, considerata nella sua unitarietà e specificità, viene posta al centro del processo avendo riguardo alle condizioni ambientali e agli ausili tecnologici più idonei, in un approccio multidisciplinare che, tramite la collaborazione e la convergenza di specifiche professionalità (Équipes multidisciplinari), porta ad un progetto riabilitativo personalizzato.
L'evoluzione della tutela dei diritti delle persone disabili sta affermando il superamento del concetto di inabile a favore del concetto di diversamente abile e cioè di soggetto comunque capace, con interventi di supporto e sostegno sia sulla persona che sugli ambienti di lavoro, di recuperare la propria autonomia e di essere reinserito.
L'INAIL, attraverso la fornitura di ausili informatici opportunamente adattati, persegue l'obiettivo di facilitare l'autonomia dell'invalido da lavoro potenziando la comunicazione interpersonale, l'elaborazione scritta o grafica, l'accesso all'informazione ed alla cultura per una migliore integrazione.
L'attuazione del Decreto legislativo n. 38 del23 febbraio 2000 (art. 24) ha aperto all'INAIL nuovi spazi di azione che completano il proprio ruolo quale soggetto attivo del welfare italiano mettendo in moto una serie di azioni positive diversificate (sanitarie, riabilitative, sociali e di riqualificazione professionale), tutte mirate a sostenere ed affiancare il lavoratore infortunato sino al suo reintegro nel contesto sociale e nel mondo del lavoro.
Nell'ambito della riqualificazione professionale particolare valenza è stata attribuita ai Progetti di formazione informatica.
A tutto il 31 dicembre 2003, sono stati finanziati n. 103 Progetti e sono stati coinvolti n. 705 disabili come dalla tabella che segue:

STRUTTURE PROPONENTI	PROGETTI INFORMATICI Riqualificazione professionale e reinserimento							
	Anno 2003		Anno 2002		Anno 2001		Anno 2000	
	N. Progetti presentati	N. Disabili coinvolti	N. Progetti presentati	N. Disabili coinvolti	N. Progetti presentati	N. Disabili coinvolti	N. Progetti presentati	N. Disabili coinvolti
PIEMONTE / AOSTA	5	22	2	16	2	9	1	16
LIGURIA	–	–	–	–	1	12	–	–
LOMBARDIA	3	17	6	17	5	55	–	–
VENETO	5	–	12	35	–	–	–	–
TRENTINO A.A.	–	–	1	2	–	–	–	–
D.P. BOLZANO	–	–	1	1	–	–	–	–
FRIULI / VEN. GIULIA	1	14	–	–	1	10	–	–
EMILIA ROMAGNA	10	10	8	10	2	2	–	–
TOSCANA	–	–	4	119	–	–	–	–
MARCHE	3	9	7	7	–	–	–	–
ABRUZZO	–	–	1	20	1	1	–	–

(segue)

STRUTTURE PROPONENTI	PROGETTI INFORMATICI Riqualificazione professionale e reinserimento							
	Anno 2003		Anno 2002		Anno 2001		Anno 2000	
	N. Progetti presentati	N. Disabili coinvolti	N. Progetti presentati	N. Disabili coinvolti	N. Progetti presentati	N. Disabili coinvolti	N. Progetti presentati	N. Disabili coinvolti
LAZIO	1	2	–	–	–	–	–	–
CAMPANIA	–	–	–	–	–	–	–	–
MOLISE	–	–	–	–	–	–	–	–
UMBRIA	7	8	4	4	–	–	–	–
PUGLIA	–	–	3	42	–	–	–	–
CALABRIA	–	–	–	–	1	176	–	–
SICILIA	1	5	2	13	–	–	–	–
SARDEGNA	–	–	1	1	–	–	–	–
CENTRO PROTESI	–	–	–	–	1	50	–	–
TOTALI	**36**	**87**	**52**	**287**	**14**	**315**	**1**	**16**

La vicinanza al territorio e, quindi, la più diretta percezione delle esigenze a opera delle autonomie locali si è riflessa, in parte, anticipando le direttive quadro dell'Amministrazione Centrale, in iniziative di attenzione alle esigenze dei disabili nella realizzazione dei propri siti istituzionali.
Nell'ambito delle iniziative finalizzate al reinserimento lavorativo del disabile da lavoro, di particolare rilievo è stato il Progetto i-RETRAINING, nato dalla collaborazione INAIL/ASPHI, realizzato a favore dei disabili da lavoro interessati a riproporsi nel mercato in maniera qualificata e rispondente alle esigenze delle imprese.
Punti qualificanti del Progetto sono stati:

- l'*orientamento*, ovvero il supporto, l'indirizzo e, eventualmente, la consulenza agli utenti per la scelta fra le differenti opportunità, al fine di soddisfare da un lato le attese del soggetto fruitore e dall'altro le richieste del mercato del lavoro;
- la *formazione assistita*, come supporto agli utenti interessati nell'avviare un percorso di riqualificazione presso un'aula informatica del Centro Protesi di Vigorso di Budrio (Bo) con l'assistenza di un tutor e la possibilità di proseguire autonomamente in ambiente domestico, con il supporto del tutor on-line;
- la *formazione a distanza* quale facilitazione per gli interessati di apprendere i contenuti informatici attraverso un'ampia scelta di corsi, dall'alfabetizzazione al conseguimento della patente europea ECDL, dal CAD bidimensionale fino a corsi di alta qualificazione informatica e telematica, quali le applicazioni per il telelavoro;
- la *formazione avanzata* intesa come opportunità per gli assistiti di incrementare la propria professionalità attraverso corsi residenziali presso il Centro Protesi;
- il *job coaching* quale processo agevolato per il reingresso nel mondo del lavoro, favorendo l'incrocio domanda/offerta, supportando le persone e le aziende, e collaborando con le istituzioni ed i servizi territoriali competenti.

Nel periodo 2002-2003, il Progetto ha interessato:

- n. 165 utenti per la Formazione assistita;
- n. 73 utenti per la Formazione a distanza;

- n. 71 utenti per l'ECDL;
- n. 45 candidati per la Formazione avanzata, (di cui 37 utenti selezionati);
- n. 49 utenti reinseriti a nuovi lavori;
- n. 17 impegnati in tirocini in azienda e ricerca attiva del lavoro.

Sono in fase di progettazione ulteriori interventi di riqualificazione professionale volti a fornire agli utenti sia le competenze necessarie per assumere ruoli imprenditoriali nel mercato dell'ICT, sia servizi di consulenza e assistenza sui temi del reinserimento lavorativo, rivolti alle aziende e ai lavoratori con disabilità.
Tra questi basterà ricordare:

- i-NTRAPRENDO, che si propone di offrire agli utenti l'opportunità di usufruire di un laboratorio di assistenza e consulenza per la creazione d'impresa e l'auto-impiego;
- i-POINT, che intende promuovere una cultura aziendale attenta alle competenze e ai bisogni espressi dagli utenti (monitoraggio, consulenza e assistenza), in stretta collaborazione con le aziende e con tutti gli interlocutori che possono essere coinvolti sul tema della riqualificazione e del reinserimento lavorativo

Nell'ambito delle iniziative finalizzate al reinserimento sociale dei lavoratori disabili per infortunio sul lavoro, è stato introdotto, a cominciare dal 2001, un programma formativo a distanza sull'informatica di base rivolto agli invalidi del lavoro dotati di un personal computer di proprietà o precedentemente fornito dall'INAIL. Difatti, l'Istituto ha individuato nella fornitura di un computer, dotato di idonee tecnologie assistive (barra Braille, sintetizzatore vocale, ecc.) e del relativo pacchetto formativo necessario per usarlo correttamente, un mezzo utile per contribuire al reinserimento sociale dei disabili stessi.
In tal senso, il progetto "*Imparo ad usare il computer*" ha offerto un programma di formazione a distanza per l'apprendimento dell'informatica di base, per l'uso della posta elettronica e della navigazione in Internet attraverso un corso di auto-istruzione supportato da un tutor on-line. Realizzato su specifiche fornite dall'Istituto, il relativo software è stato preventivamente testato da due gruppi di invalidi accuratamente selezionati da una Équipe multidisciplinare integrata dell'INAIL, scelti in ragione della diversa collocazione sul territorio e delle diverse menomazioni possedute.
Verificatane l'effettiva fruibilità da parte delle diverse categorie di disabili, il programma è stato messo a disposizione degli assistiti INAIL, segnalati dalle Équipes che operano presso le Unità territoriali dell'Ente.
Nel periodo luglio 2001/luglio 2003, il Progetto ha riguardato la partecipazione di ben 395 invalidi del lavoro e, tenuto conto del consenso e dell'apprezzamento ottenuti per i primi tre moduli per la patente europea ECDL, l'Ente sta provvedendo per il completamento del percorso formativo con gli ulteriori quattro moduli.
Nel frattempo, sin dal 2001, l'INAIL ha aderito al programma "*Linee guida per l'integrazione dei disabili in azienda: da obbligo a risorsa*" proposto dalla Fondazione ASPHI. Su tale base, è stato elaborato un progetto finalizzato all'ottimizzazione del rapporto di lavoro dei dipendenti disabili all'interno dell'Istituto.
Il progetto, inaugurato nell'aprile 2003, ha consentito il miglioramento del rapporto di lavoro di ogni disabile dipendente, individuando e fornendo a ciascuno l'ausilio specifico più idoneo, in relazione al tipo di disabilità.
In particolare, per i dipendenti con disabilità visiva (centralinisti non vedenti o ipovedenti), è stato attivato un Corso di alfabetizzazione informatica propedeutico a far acquisire tutte le competenze necessarie all'utilizzo dei principali programmi di Office, nonché all'uso della posta elettronica, della navigazione in Internet e Intranet ed ogni altra conoscenza per svolgere al meglio le funzioni

loro assegnate ed incrementare, altresì, il loro livello di autonomia attraverso l'uso delle nuove tecnologie.
Il Corso è stato finalizzato inoltre a consentire la scelta dell'hardware e del software d'ausilio più rispondente alle singole necessità (Jaws sintesi vocale o Lunar Plus Ingranditore con sintesi vocale).
Dal mese di luglio 2002 è stato istituito il servizio *Voice Mail* che consente a tutti i dipendenti INAIL con problemi della vista di essere aggiornati, senza far uso di documenti cartacei, su quanto avviene all'interno dell'Istituto. Per il suo tramite, infatti, mediante l'utilizzo di un comune apparecchio telefonico, sia fisso sia cellulare, è possibile ascoltare, dopo esserne stati preventivamente abilitati, i messaggi ricevuti nella casella di posta elettronica aziendale in cui confluiscono comunicazioni varie, circolari, ordini di servizio, comunicazioni sindacali, ecc.
Inoltre, per permettere ai dipendenti con disabilità visiva di gestire personalmente ed autonomamente l'attestazione della propria presenza sul posto di lavoro, presso ogni Struttura centrale e territoriale sono stati installati orologi rilevatori delle presenze dotati di tastiera in codice Braille e di ripetitore vocale delle operazioni effettuate.
Nell'intento di corrispondere alle esigenze di informazione ed integrazione delle persone disabili, a partire dagli infortunati sul lavoro, nella società in trasformazione e nel mondo del lavoro, è stato messo a punto il *Sistema SuperAbile*.
Il Sistema è costituito da un Contact Center totalmente accessibile (numero verde 800 810 810 e portale www.superabile.it) progettato per fornire un'effettiva e valida opportunità di conoscenza e di approfondimento sulla disabilità, sia per il mondo esterno all'Istituto sia per le professionalità interne, in un'ottica di sensibilizzazione alle tematiche e di utilizzo strumentale delle informazioni e dei contenuti costantemente aggiornati e gestiti da specialisti della materia.
In merito all'accessibilità ed usabilità dei servizi, Call Center e Portale sono stati progettati secondo alcune caratteristiche tecniche idonee a consentire agli utenti di informarsi ed essere informati pur in presenza di diversi tipi di disabilità (sensoriale, motoria, cognitiva).
In particolare, per il portale, sono state pienamente applicate le linee guida sull'accessibilità dei siti web del Consorzio mondiale del web, della Circolare AIPA, della Direttiva del Dipartimento per la Funzione Pubblica e, sotto il profilo tecnico, degli adattamenti di tipo hardware e software previsti per particolari necessità e bisogni.
Il Sistema, unico nel suo genere nel panorama delle pubbliche amministrazioni, consente all'INAIL di mantenere il coordinamento strategico mentre, contemporaneamente, favorisce la collaborazione con enti, società, strutture esterne che impiegano anche lavoratori disabili ed opera in raccordo con altre istituzioni ed autorità di Governo.
Il 2003 ha visto anche l'avvio e la conclusione di una prima Campagna di "Outbound" rivolta ai disabili da lavoro con invalidità al 100% finalizzata a verificare i livelli di gradimento del servizio ed a monitorare il livello di conoscenza dell'uso del PC e dell'interesse ai Corsi di formazione a distanza sull'utilizzo dei principali prodotti di Office.
ll Call Center, a regime dal 2001, nel periodo 2001/2003, ha registrato complessivamente n. 178.263 contatti (2001, n. 52.057; 2002, n. 69.137; 2003, n. 57.069).
Il Portale, a regime da luglio 2003, registra mediamente 7.000 utenti unici al giorno, con un tempo medio di permanenza di undici minuti.

6.3. Iniziative delle Regioni

Quasi tutte le Regioni (Abruzzo, Calabria, Campania, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Sicilia, Toscana, Trentino Alto Adige, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto) prestano attenzione al tema dell'accessibilità informatica, attraverso un sito dedicato o tramite il sito stesso della Regione.

In particolare, questa seconda fattispecie ricorre in 14 casi. Sono invece 22 i siti specifici che le Regioni dedicano ai disabili e/o alle categorie svantaggiate. Tra queste ultime sono frequenti soprattutto le categorie degli anziani (15 casi) e degli immigrati (18 casi).
Ancora poco sviluppato, peraltro, appare il livello di interattività: infatti, mentre è sempre presente l'esistenza di un motore di ricerca ed è previsto l'accesso alle informazioni del sito, solo in un terzo dei siti considerati (11 su 33) è possibile ottenere la stampa di modulistica e, appena in due casi (Sicilia e Valle d'Aosta), è prevista la richiesta diretta di servizi.
Quanto ad aree tematiche trattate, quelle che ricorrono più frequentemente riguardano, rispettivamente:

- aspetti normativi (in tema di disabilità, immigrazione, previdenza , sanità ecc.);
- opportunità di formazione, di inserimento sul lavoro per disabili, assistenza scolastica e formativa ecc.;
- indicazioni su agevolazioni nei trasporti, facilitazioni fiscali, centri di assistenza per vitto e alloggio, sussidi e contributi;
- assistenza sanitaria, servizi socio sanitari, teleassistenza;
- tempo libero, che va dalla proposta di itinerari all'indicazione di strutture ricettive attrezzate, alla segnalazione di eventi, a collegamenti con biblioteche e giochi on line, a forme di forum in linea;
- appositi sportelli dedicati, presso i quali, oltre all'ottenimento di informazioni su gran parte dei temi sopra elencati, è possibile ottenere anche la consegna di libretti e decreti pensione, nonché la rassegna stampa delle riviste specializzate delle associazioni dei disabili.

Ancorché non particolarmente numerosi, sono reperibili diversi casi di collaborazione, sia di natura pubblica sia privata, nella realizzazione dei siti in esame.
In questo ambito, tra gli altri, si segnalano: la Lombardia per gli accordi con la Lega per i Diritti degli Handicappati, con il Comune di Milano e con la Fondazione Cariplo; le Marche, per la cooperazione con la Lega del Filo d'Oro; il Piemonte, per quella con l'Istituto di Ricerche Economico Sociali, nonché con la Confindustria e con la Confartigianato.
Tra i siti regionali più avanzati in termini di accessibilità si distinguono quelli dell'Emilia-Romagna e della Lombardia.
In particolare il sito dell'Assessorato alle politiche sociali della Regione Emilia Romagna è molto ricco di contenuti dedicati alle categorie deboli. Tali contenuti riguardano soprattutto servizi e agevolazioni e sono descritti in maniera completa anche nelle procedure necessarie per farne richiesta.
Sono presenti un forum e una newsletter per permettere la partecipazione attiva degli utenti, nonché una sezione di normativa specifica e di documentazione di vario tipo (atti amministrativi, resoconti di convegni e conferenze, manuali per il trattamento delle disabilità).
Vi è infine una banca dati consultabile on-line contenente informazioni circa le associazioni regionali, le iniziative di volontariato e di cooperazione sociale, gli enti convenzionati per l'impiego degli obiettori di coscienza.
Anche il sito dell'Assessorato alla Famiglia e solidarietà sociale della Regione Lombardia presenta un gran numero di sezioni dedicate alle categorie deboli. Esse sono di vario genere, e contengono informazioni riguardanti i servizi specifici, le iniziative di collaborazione sociale, i provvedimenti amministrativi, gli atti normativi regionali e nazionali e altre informazioni di vario tipo. Sono previsti pure moduli scaricabili per effettuare richieste di servizi.

6.4. Il Progetto Minerva

Uno dei compiti istituzionali della Commissione ICT disabili riguarda l'attivazione delle azioni necessarie a garantire, in via prioritaria nel settore pubblico ma, subordinatamente, anche in quello priva-

to, l'accesso all'informazione destinata al mondo dei disabili, degli anziani ed in generale delle categorie deboli o svantaggiate.
In tale ottica la Commissione ha non solo promosso la realizzazione di siti accessibili e l'arricchimento dei servizi disponibili sui siti pubblici, ma anche offerto assistenza ai progetti di rilievo (siti Giustizia, Beni Culturali, Camera, ecc.). A tali obiettivi si è affiancata l'azione finalizzata al necessario raccordo con eventuali iniziative già autonomamente attivate da altre Amministrazioni per interventi destinati al miglioramento dei siti Web.
Una di queste iniziative riguarda il progetto MINERVA (MInisterial NEtwoRk for Valorising Activities in digitisation) il cui fine è quello di creare un network tra i Ministri degli Stati Membri, competenti per i Beni Culturali, per discutere, correlare e armonizzare le attività legate alla digitalizzazione dei contenuti culturali e scientifici per costruire una piattaforma europea comune e condivisa di raccomandazioni, linee guida e buone pratiche.
Il progetto, coordinato dal nostro Ministero per i Beni e le Attività Culturali, si articola in cinque Gruppi di Lavoro, ognuno interessato ad una particolare tematica:

1. Benchmarking.
2. Identificazione di buone pratiche e centri di competenza.
3. Interoperabilità e fornitura di servizi, con una particolare attenzione ai Diritti di Proprietà Intellettuale.
4. Inventari, presentazione di documenti digitali, problemi di multilinguismo.
5. Identificazione delle necessità degli utenti, definizione dei contenuti e schemi per la qualità delle applicazioni web culturali.

Al Ministro per l'innovazione e tecnologie è stata richiesta collaborazione al progetto Minerva. Il contributo più appropriato fornito dalle strutture di cui il Ministro si avvale, ha riguardato le attività del Gruppo di Lavoro n. 5; in questo contesto la Segreteria Tecnico-Scientifica ha evidenziato l'importanza del tema dell'accessibilità.
Il Gruppo di Lavoro ha prodotto un "Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali" che è stato presentato il 20-21 novembre 2003 a Parma[20] nel corso della Conferenza Europea sul progetto Minerva.

6.5. Iniziative di alcune grandi Aree Metropolitane

Importanti segnali di attenzione verso le categorie svantaggiate arrivano anche dalle grandi Aree Metropolitane. Un monitoraggio campione in proposito ha preso in considerazione due realtà del nord (Venezia e Firenze), una del centro (Roma) e una del sud (Bari).
A Venezia esiste un sito del Comune che persegue uno specifico progetto, denominato "Informa-handicap"[21] che offre tipologie di informazioni non dissimili da quelle più ricorrenti per le Regioni.
A questo sito occorre aggiungere quello specifico della Provincia, che concerne specificamente un Osservatorio studi sull'immigrazione nella Provincia di Venezia.
Nell'ambito del Comune di Firenze, un'apposita unità operativa per i disabili, attraverso un sito del Comune medesimo[22], tratta i problemi specifici dei disabili, secondo le angolazioni più ricorrenti.
Alle tematiche di interesse soprattutto degli immigrati, quali a esempio, alfabetizzazione e centri di accoglienza per stranieri, è invece dedicato un ulteriore sito[23] che si inquadra nel progetto "Rete Civica Unitaria di Firenze – Servizi sul Territorio".

[20] Il volume, pubblicato nel Febbraio 2004 – a cura di Fedora Filippi – dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali è ricco di 211 pagine e tratta diffusamente dell'accessibilità come prerequisito di una reale fruibilità.

[21] http://www.comune.venezia.it/handicap.

[22] http://www.comune.firenze.it.

[23] http://www.reteunitaria.fi.it.

A Roma, nel diretto ambito del Comune, sono curati più siti[24] di interesse per disabili e categorie svantaggiate: in particolare, nel sito istituzionale del comune sono presenti molte informazioni di carattere pratico riguardanti le procedure necessarie per ottenere documenti o servizi.
Inoltre, il sito dedicato alle Politiche Sociali e della Salute contiene numerose schede informative riguardanti le iniziative, i servizi e i centri di assistenza per anziani, disabili, disagiati sociali, famiglia, minori, stranieri.
Infine, nel sito Roma multietnica è possibile trovare soprattutto informazioni riguardanti le aree culturali extracomunitarie presenti nella città. Sono evidenziati aspetti come la religione, la musica, il cinema e la letteratura specifica di ogni cultura, con riferimenti ad associazioni e bibliografie dedicate.
A Bari è l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) a fornire, attraverso il sito del Comune, informazioni specifiche per i disabili.
Tra i siti più avanzati in termini di accessibilità delle grandi Aree Metropolitane si segnalano quelli realizzati a Bologna, Milano e Roma.
La rete civica del Comune di Bologna consta di diversi siti dedicati al cittadino e alle iniziative promosse dal Comune; la home page di *Iperbole* funziona come portale per accedere ai vari servizi e alle informazioni, suddividendoli per categorie e aree di interesse.
Viene particolarmente evidenziato il coinvolgimento della comunità di utenti, i quali possono partecipare alle attività della rete tramite forum, questionari e newsgroup.
Di particolare rilievo sono i servizi dedicati al pagamento dell'Imposta Comunale sugli Immobili e della Tassa per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati. Sono presenti dei moduli per il calcolo dell'importo totale dell'imposta, ed è possibile effettuare il pagamento on-line per il tramite di carta di credito ovvero si può stampare il bollettino per versamento su Conto Corrente.
Le sezioni dedicate a disabili, anziani e stranieri presentano molte informazioni (direttamente o per il tramite di link a siti nazionali) e descrivono dettagliatamente i servizi e le agevolazioni offerte dal Comune.
Il sito rispetta lo standard W3C per l'accessibilità in quasi tutte le pagine e ne è attualmente in corso la riprogettazione, che comprenderà anche la home page.
Il sito istituzionale del Comune di Milano presenta una gran quantità di informazioni e servizi utili per il cittadino. Le informazioni specifiche per le categorie svantaggiate non sono direttamente raggiungibili dalla home page, ma dalla pagina dei servizi sociosanitari del Comune. La sezione, tuttavia, è ricca di contenuti riguardanti i servizi e le agevolazioni fornite dal Comune.
Di rilievo è la sezione riguardante i servizi on-line riservati ai cittadini. Vi si trovano, oltre ai servizi relativi all'ICI e alla TARSU, anche la possibilità di richiedere la consegna a domicilio di certificati, di effettuare ricerche fra i titoli delle Biblioteche Comunali di Milano, di verificare lo stato delle pratiche di cambio residenza e di pratiche edilizie nonché di richiedere informazioni all'ufficio oggetti smarriti. Vi è, inoltre, uno stradario on-line del comune con possibilità di ricerca delle vie della città.
Il sito del Comune di Roma contiene numerose sezioni, raggiungibili direttamente dalla home page, contenenti informazioni per i cittadini, con particolare attenzione alle categorie deboli.
La rete civica del Comune contiene siti dedicati alle politiche sociali e specificatamente all'handicap e all'immigrazione, con informazioni su servizi, iniziative comunali e associazioni reperibili sul territorio.
La sezione dei servizi interattivi per i cittadini permette di accedere a procedure tramite le quali è possibile effettuare il pagamento di imposte ICI e TARSU (solo per utenti registrati, ma la registrazione è gratuita), cercare atti dell'Albo Pretorio e Deliberazioni comunali, ottenere elenchi e orari di apertura degli uffici civici, effettuare pagamenti on-line dei servizi Scolastici (tramite il sito delle Poste Italiane), consultare lo stradario di Roma e cercare fra i depositi delle vetture rimosse.

[24] Tra questi: http://www.comune.roma.it , http://www.2go.it/comune_di_roma.

6.6. Iniziative nel settore privato: l'Associazione Bancaria Italiana

La Commissione Tecnica per le Tecnologie e la Sicurezza della Associazione Bancaria Italiana (ABI) ha istituito il Gruppo di Lavoro "Accessibilità dei servizi di home banking" che ha predisposto un documento concernente le "Linee Guida per l'accessibilità dei servizi di home banking".
Il documento si pone i seguenti scopi:

- sensibilizzare le Direzioni degli Associati su un tema ancora poco conosciuto, ma di elevato impatto sociale come l'accessibilità;
- illustrare in cosa consiste un servizio di home banking accessibile, a chi si rivolge e quali sono i benefici attesi per la clientela e per la banca;
- indicare riferimenti e standard esistenti a livello nazionale e internazionale;
- fornire un supporto metodologico alle banche che intendano migliorare l'accessibilità dei propri servizi on-line, tramite indicazioni pragmatiche e di pronta utilità.

La Segreteria Tecnico-Scientifica della Commissione, con una diretta attività di revisione, ha contribuito alla versione definitiva del documento che è stato successivamente divulgato a tutte le banche associate.

7. Le Associazioni che si interessano di disabilità

In un contesto come quello in esame è fondamentale il ruolo delle Associazioni che si danno carico di assistere, tutelare e rappresentare in ogni competente sede gli interessi e le esigenze dei disabili, ovvero di promuovere iniziative e tecnologie a loro sostegno. Con questa consapevolezza, durante tutto l'iter che ha preceduto, accompagnato e seguito le varie fasi relative all'approvazione della legge n. 4 del 2004 e alla sua successiva attuazione, la Commissione ha costantemente interloquito con loro, prima attraverso una serie di audizioni ufficiali di cui si riporta di seguito il sintetico resoconto, poi coinvolgendole sistematicamente nei lavori condotti dalla Segreteria Tecnico-Scientifica.

7.1. Le esigenze espresse in sede di audizione

La Federcomin[25] ha fatto presente che, nonostante le lodevoli iniziative intraprese dalla Commissione a favore dei disabili, è comunque elevato il rischio che restino escluse dall'accesso alle nuove tecnologie ancora larghe fasce di cittadini che, pur senza presentare requisiti di disabilità, di fatto abbiano minore abilità nei confronti delle tecnologie medesime. Per ovviare a tale rischio la Federcomin raccomanda il ricorso ad azioni di promozione ed educazione all'utilizzo dello strumento informatico in ogni strato socio culturale.
Nell'ambito del settore privato ha suggerito di affrontare il problema attraverso un'opportuna sensibilizzazione delle imprese, sottolineando i vantaggi che un approccio più attento alle disabilità può recare sia in termini di business sia di ampliamento del bacino di utenza.
La Federcomin ha infine espressamente richiesto di essere coinvolta, insieme a rappresentanti di Anasin e di Assinform, nella redazione del Regolamento attuativo e nella definizione delle Regole Tecniche di cui alla legge n. 4 del 2004.

[25] La Federcomin è la federazione nazionale di settore delle imprese delle comunicazioni e dell'informatica di Confindustria che rappresenta direttamente o attraverso le sue aderenti (Anasin, Aiip, Assinform, Assocertificatori, Associazione per i servizi, le applicazioni e le tecnologie ICT per lo Spazio, Fedoweb, FRT, CLUSIT) circa 1000 aziende, tra le quali le principali a livello italiano, con un fatturato complessivo di oltre 70 miliardi di Euro.

La Fondazione ASPHI Onlus, che persegue l'avviamento e lo sviluppo di progetti per ridurre l'handicap mediante l'informatica, ha auspicato che, nell'elaborazione dei principi di accessibilità, venissero effettuati espliciti riferimenti ai requirement richiesti "onde orientare secondo le aspettative sia le Linee Guida ex art. 11 (della ricordata legge 4/2004) sia i destinatari delle normative, dando loro le indicazioni di massima fondamentali".
Inoltre ritiene che, in tema di principi operativi, i relativi requirement debbano essere calibrati sulla specificità del servizio cui si riferiscono: così, per esempio, tengano conto di un utente generico per "servizi al cittadino" ovvero di un utente qualificato per pratiche catastali, e così via.
Nel contesto delle iniziative per favorire l'accessibilità competerà, poi, a ciascuna associazione definire il ruolo che intende svolgere nel rispetto delle norme generali che verranno definite. Da parte sua l'ASPHI Onlus si propone come struttura specializzata nel settore, per svolgere compiti, indagini e verifiche operative e di ricerca per l'impiego delle tecnologie della comunicazione e informatiche per l'integrazione sociale della persona e del cittadino disabile.
L'Associazione italiana per la ricerca sulle psicosi e sull'autismo ritiene che il compito di verificare l'attuazione della legge sull'accessibilità, per l'elevato numero di siti pubblici che coinvolge, non possa essere svolto con l'auspicata efficacia da un'unica struttura centrale, come attualmente previsto, ma risulterebbe molto più valido se effettuato con il concorso delle ASL, degli ispettorati del lavoro e dell'INAIL, previa opportuna formazione del relativo personale.
Auspica altresì un'implementazione della ricerca informatica che tenga conto delle esigenze didattiche e formative nei confronti dei giovani affetti da ritardo nella sfera cognitiva.
Ritiene inoltre di particolare utilità l'apposizione di un marchio di idoneità per le amministrazioni pubbliche che si adoperano fattivamente nella realizzazione di servizi informativi accessibili.
Rileva infine che, non essendo gli ausili hardware e software erogati gratuitamente dal sistema sanitario nazionale, sarebbe particolarmente utile:

- inserire alcuni di tali strumenti nel nomenclatore tariffario degli ausili erogabili (a esempio i computer ad accesso facilitato);
- istituire un Fondo unico costituito dalle risorse già stanziate da alcune leggi di settore, integrate da finanziamenti addizionali sulla base del fabbisogno rilevato.

La Federazione tra le Associazioni Nazionali dei Disabili (ANMIC, ANMIL, ENS, UIC, UNMS) esprime l'avviso che il controllo per l'accessibilità dei siti privati sottoposti alla normativa in materia debba avvenire almeno trimestralmente. Ciò, soprattutto, in quanto l'accessibilità costituisce presupposto per agevolazioni di varia natura.
Le maggiori preoccupazioni vertono sulla necessità di assicurare al dipendente disabile la pari dignità sul lavoro, mettendolo in grado di:

- effettuare la normale rotazione di compiti e mansioni come gli altri dipendenti;
- accedere a tutti i tipi di orientamento e formazione professionale inclusi i tirocini;
- accedere a tutte le informazioni, pubblicazioni, ordini di servizio ecc. normalmente non accessibili in presenza di disabilità.

La Fondazione Don Carlo Gnocchi[25] ha raccomandato che in sede di regolamento di attuazione venisse opportunamente circoscritto il principio, culturalmente pericoloso ma previsto dalla legge n. 4 del 2004, in base al quale possono esistere, addirittura come definizione *a priori*, sistemi informatici non fruibili da parte di disabili.

[25] La Fondazione dichiara di avere oltre 4200 operatori alle proprie dipendenze e di erogare le proprie prestazioni in regime di accreditamento con il SSN in 25 Centri distribuiti in 9 Regioni.

Ha osservato che occorre prevedere un "tavolo permanente" per la manutenzione delle linee in tema di accessibilità per i disabili, tavolo che auspica collegato alla rete europea EDEAN (European Design for All e-Accessibility Network) per il tramite dei suoi partners italiani.
È stata sottolineata l'importanza di stabilire una serie di requisiti minimi che l'offerta formativa nel settore in esame deve avere, requisiti incentrati non tanto sugli standard tecnici, quanto sulla conoscenza delle esigenze delle varie tipologie di utenza disabile rispetto all'uso degli strumenti informatici.
Infine, propone che la certificazione di accessibilità abbia durata temporalmente limitata (es. un anno) e che la data di rilascio del logo di accessibilità sia controllabile attraverso il collegamento ad una pagina web del CNIPA. Questo per mantenere un'attenzione all'accessibilità costante nel tempo e con i continui aggiornamenti del web e non limitata al solo momento della verifica.
L'IWA/HWG (International Webmasters Association)[27] raccomanda di prevedere nel regolamento attuativo della legge n. 04 del 2004 una definizione di accessibilità in linea con quella della citata legge e, in particolare, che tenga conto non solo della capacità dei sistemi informatici di erogare servizi, ma anche di fornire informazioni accessibili.
Ritiene inoltre importante precisare nel Regolamento che la verifica tecnica dell'accessibilità vada effettuata anche con il supporto di professionalità informatiche. Ciò al fine di evitare che la valutazione sia eseguita esclusivamente per via automatica che, di fatto, raramente consente una reale valutazione dell'accessibilità effettiva.
È stata richiamata l'esigenza di distinguere tra le attività di valutazione e quelle di certificazione, precisando che per "valutatori" dovrebbero intendersi i "soggetti qualificati a certificare le caratteristiche di accessibilità dei servizi diversi da quelli di cui all'articolo 3 Legge 4/2004 e valutare le caratteristiche di accessibilità per i soggetti di cui al medesimo articolo".
Ritiene preferibile prevedere una certificazione sia per i soggetti privati sia per i soggetti pubblici, sottolineando peraltro che il riconoscimento di idoneità a rilasciare i relativi attestati, conseguibile attraverso iscrizione in un apposito elenco, è possibile solo con riferimento ai singoli individui (previa valutazione della relativa professionalità) e non riguardo alle aziende la cui idoneità in proposito risulterebbe comunque subordinata all'effettivo utilizzo di adeguate professionalità presenti nel loro ambito.
Suggerisce di definire "soggetto privato" qualsiasi realtà diversa dai soggetti di cui all'art. 3 della legge n. 4 del 2004 e di prevedere che, in presenza di soggetti privati che intendano chiedere una valutazione del proprio sito ai fini dell'accessibilità rivolgendosi a uno degli iscritti nell'apposito elenco dei valutatori, quest'ultimo sia tenuto a rilasciare (se l'accertamento è stato positivo) documentazione idonea a ottenere la certificazione.
Avverte l'esigenza che venga precisato cosa si intende per modifiche che integrino il concetto di "ristrutturazione" e/o di notevoli aggiornamenti nonché di stabilire il numero massimo di revisioni effettuabili da un singolo valutatore per la stessa azienda.
Per l'IWA/HWG è altresì importante che venga definito un tariffario minimo per la valutazione dei siti. Occorre inoltre analizzare attentamente le modalità di verifica in quanto le direttive internazionali, richiamate dalla legge all'art.12, si riferiscono sempre a singole pagine e non a interi siti web: pertanto la certificazione di un sito con migliaia di pagine potrebbe risultare particolarmente onerosa, mentre una certificazione a campione potrebbe rivelarsi lacunosa.

[27] Si tratta di un'Associazione professionale non-profit che è riconosciuta leader mondiale nel fornire principi e certificazioni di formazione per le professioni di rete. Le iniziative dell'IWA attualmente sostengono più di 130 sedi ufficiali in rappresentanza di oltre 165.000 associati in 100 paesi. Maggiori dettagli sulle posizioni e sulle attività dell'IWA in tema di accessibilità sono disponibili nel volume "Accessibilità: dalla teoria alla realtà" curato da Roberto Scano, edito nell'ottobre 2004 dalla "IWA Italy".

La medesima Associazione raccomanda che il marchio o il logo con cui sarà reso manifesto il requisito dell'accessibilità rispetti i requisiti di visibilità e fruibilità da parte delle diverse categorie di utenti, in particolare di quelli ipovedenti.
È viva, inoltre, la preoccupazione che vengano definite modalità idonee a consentire la permanenza nel tempo del requisito di accessibilità: a questo fine l'Associazione indica, come esempio, il criterio dalla medesima seguito riguardo al logo di pertinenza dell'associazione medesima.
Viene sollevata la questione dell'individuazione di un soggetto terzo cui eventualmente ricorrere qualora sorgessero controversie tra la valutazione di accessibilità di un valutatore e quella di un esperto designato dal CNIPA.
Infine l'Associazione chiede di conoscere le modalità operative da osservare qualora venga rilasciato dal CNIPA un parere negativo, nei casi in cui il parere medesimo deve esser obbligatoriamente richiesto ai sensi della previsione dell'art. 4 commi 1 e 2 della legge n. 4 del 2004.
Da ultimo l'Associazione propone che, in sede di verifica dell'accessibilità, le venga riconosciuto di intervenire con il valutatore nella fase di verifica strumentale e soggettiva.

7.2. Le associazioni che hanno contribuito ai Gruppi di Lavoro

Gli importanti contributi, descritti nel paragrafo precedente, agli aspetti attuativi della legge n. 4 del 2004 sono di per sé indicativi del rilievo e dell'utilità sociale delle iniziative portate avanti dalle numerose Associazioni che, nel nostro Paese, si occupano del tema dell'accessibilità dei disabili ai sistemi informatici.
Si ritiene, perciò, utile riportare nel seguito gli indirizzi delle principali Associazioni che, alla data di redazione del presente rapporto, hanno contribuito, in maniera diretta o indiretta, ai Gruppi di Lavoro ed alle attività coordinate dal Dipartimento dell'innovazione tecnologica e dal CNIPA.

ASSOCIAZIONE ITALIANA AFASICI	Via Ardeatina, 306 – 00179 ROMA Tel 800-513433 – Fax 1782285623	http://www.mclink.it/assoc/aita/
ASSOCIAZIONE ITALIANA ALZHEIMER	Via T. Marino, 7 – 20121 MILANO Tel. 02809767 – fax 02875781	http://www.alzheimer.it alzit@tin.it
ASSOCIAZIONE ITALIANA FAMIGLIE FANCIULLI ADULTI SUBNORMALI	Via E. Gianturco, 1 – 00196 ROMA Tel. 063611524 – fax 063212383	http://www.anffas.com/
ASSOCIAZIONE NAZIONALE GUIDA LEGISLAZIONE ANDICAPPATI TRASPORTI	c/o Avv. Puliatti Via Paolo Emilio, 24/D - 00192 ROMA Tel. e Fax 063242879	http://www.anglat.it/ info@anglat.it
ASSOCIAZIONE ITALIANA PER L'ASSISTENZA AGLI SPASTICI	Via Cipro, 4H – 00136 ROMA Tel. 0639731829, 0639731704 fax 0639731749	http://www.aiasnazionale.it/ aiasnazionale@tin.it

ASSOCIAZIONE ITALIANA PERSONE DOWN	Viale Delle Milizie, 106 – 00192 ROMA Tel. 063723909 - fax 063722510	http://www.aipd.it
ASSOCIAZIONE ITALIANA SCLEROSI MULTIPLA	Via dell'Olmata, 30 - 00184 ROMA Tel. 064743355 - 4741542 fax 064743355	http://www.aism.it/ aism@aism.it
ASSOCIAZIONE NAZIONALE GENITORI SOGGETTI AUTISTICI	Via di Casal Bruciato, 13 – 00159 ROMA Tel. 0643587666	http://digilander.libero.it/ angsaonlus/home/html
ASSOCIAZIONE NAZIONALE INVALIDI CIVILI	Via Macedonia, 63 – 00179 ROMA Tel. 067848530	
ASSOCIAZIONE NAZIONALE MUTILATI ED INVALIDI CIVILI	Via Maia, 10 – 00175 ROMA Tel. 0676961196 – 0676900100 067612230 – fax 0676964006	http://www.anmic-italia.org/ anmic@anmic-italia.org
ASSOCIAZIONE NAZIONALE MUTILATI ED INVALIDI DEL LAVORO	Via A. Ravà, 124 – 00142 ROMA Tel. 06541961, 065943352 fax 065406776	http://www.anmil.it/ organizzazione@anmil.it
ASSOCIAZIONE NAZIONALE TRA INVALIDI PER ESITI DI POLIOMIELITE ED ALTRI INVALIDI CIVILI	Via Agatone Papa, 50 00165 ROMA Tel. 0639366276	aniep@iperbole.bologna.it
ASSOCIAZIONE NAZIONALE TUTELA HANDICAPPATI ED INVALIDI	Via Achille Russo, 18 00134 ROMA Tel. 06 71353173 – Fax 06 71350564	http://www.anthai.org info@anthai.org
ASSOCIAZIONE COMUNITÀ CAPODARCO	Via Lungro, 3 – 00178 ROMA Tel. 067186733	http://www.capodarco.it/
ASSOCIAZIONE RICERCA PSICOSI E AUTISMO	Via Baldassarre Longhena, 98 00163 ROMA Tel. e fax 0666165298	anto.sabi@tiscali.it
ASSOCIAZIONE VALENTINA	Via Quintino Sella, 3 – 00187 ROMA Tel. 06485930	assvalentina@libero.it

ASSOCIAZIONE ANNI VERDI	Via Arturo Colautti, 28 – 00152 ROMA Tel. 065839341 – fax 0658393450	http://www.anniverdi.org/ autismo@tin.it
ENTE NAZIONALE SORDOMUTI	Via Gregorio VII, 120 – 00165 ROMA Tel. 066382990 - fax 066380931 DTS 066390354	http://www.ens.it/ presidenza@ens.it
FAMIGLIE ITALIANE ASSOCIATE DIRITTI AUDIOLESI	Via Assarotti, 15 – 16122 GENOVA Tel. e fax 0108371532	http://www.fiadda.it/ info@fiadda.it
FEDERAZIONE ASSOCIAZIONI ITALIANE PARAPLEGICI	Via G. Cerbara, 20 – 00147 ROMA Tel. e fax 065122666	http://www.faip-onlus.it
FEDERAZIONE ITALIANA PER IL SUPERAMENTO DELL'HANDICAP	Via Prospero Santacroce, 5 00166 ROMA Tel. 065122666 – fax 065130517	www.centroperlautonomia.it
FEDERAZIONE ITALIANA SPORT DISABILI	Via Gregorio VII, 120 – 00165 ROMA Tel. 06399471	http://www.fisd.it/
FEDERAZIONE ITALIANA SPORT SILENZIOSI	Palazzo delle Federazioni Viale Tiziano, 70 – 00196 ROMA Fax 0636858732	http://www.fiss.it/ fiss@email.it
ASSOCIAZIONE GENITORI LA NOSTRA FAMIGLIA	Via Carducci, 25 – 35123 PADOVA Tel. 0498805357	
FONDAZIONE DON CARLO GNOCCHI	Piazzale Morandi, 6 – 20121 MILANO Tel. 02 40308.908 - Fax 02 40308.927	http://www.dongnocchi.it/
LEGA ARCOBALENO CONTRO LE BARRIERE	Via U. Dini, 11 – 00146 ROMA Tel. 065562675	http://www.legarcobaleno.it
LEGA DEL FILO D'ORO	Via Montecerno, 1 – 60027 OSIMO (AN) Tel. 07172451 Fax 071717102	http://www.legadelfilodoro.it
LISM LEGA ITALIANA SCLEROSI MULTIPLA	Via Rogoredo 113 – 20138 MILANO Tel. (02) 51.12.32 Fax (02) 51.41.41	http://www.lism.it lism@energy.it

UNIONE FAMIGLIE HANDICAPPATI	Via Conca d'Oro, 206 – 00141 ROMA Tel. 068107320	rpapini@infinito.it
UNIONE ITALIANA CIECHI	Via Borgognona, 38 – 00187 ROMA Tel. 06699881 - fax 066786815	http://www.uiciechi.it
UNIONE ITALIANA LOTTA ALLA DISTROFIA MUSCOLARE	Via Vergerio, 19 – 35126 PADOVA Tel. 0498021001 fax 049757033	http://www.uildm.org/ redazionedm@uildm.it direzionenazionale@uildm.it
UNIONE ITALIANA DOWN	Via A. Volta, 19 – 16128 GENOVA Tel. 010592883 - fax 010541527	http://www.unidown.it/main.html
UNIONE NAZIONALE MUTILATI PER SERVIZIO	Via Cavour, 71 – 00184 ROMA Tel. 064814509, 064871142 fax 064881998	http://www.unms.it/
ANED ASSOCIAZIONE NAZIONALE EMODIALIZZATI	Via Hoepli, 3 – 20121 MILANO Tel. 028057927 - fax 02864439	www.qsa.it/aned/
ASSOCIAZIONE ITALIANA CONTRO L'EPILESSIA	Tommaso Marino, 7 – 20121 MILANO Tel. e fax 02809799	www.lice.it/link/
ASSOCIAZIONE ITALIANA CELIACHIA	Via Giovanni Pigotti, 22 – 56124 PISA Tel. e fax 050580939	www.celiachia.it
FONDAZIONE ASPHI AVVIAMENTO E SVILUPPO DI PROGETTI PER RIDURRE L'HANDICAP ATTRAVERSO L'INFORMATICA	Via Arienti, 6 – 40124 BOLOGNA Tel 051.277811 Fax 051.224116	http://www.asphi.it http://www.handimatica.it e-mail: staff@asphi.it
ASSOCIAZIONE ITALIANA TUTELA HANDICAP	Viale Giulio Cesare, 21 00192 ROMA Tel 06-3207941 Fax 06-3207858	www.cisal.org aith@cisal.org
FEDERAZIONE TRA LE ASSOCIAZIONI NAZIONALI DEI DISABILI	Via A. Ravà, 124 - 00142 ROMA Tel 06-541961 Fax 06-5406776	f.a.n.d.@tin.it

CNIPA
Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

LE LEGGI SULL'ACCESSIBILITÀ NELLO SCENARIO INTERNAZIONALE

Le leggi sull'Accessibilità nello scenario internazionale

1. Dall'idea di Società dell'Informazione al Piano d'Azione e-Europe

La Società dell'Informazione non è un concetto nuovo o così recente come spesso si crede. Se ne parla ormai da un trentennio. La vera novità è rappresentata dalle prime manifestazioni concrete di questa nuova Società; finalmente le idee e i concetti che fino a poco tempo fa vivevano solo negli ambienti accademici e i discorsi lungimiranti dei ricercatori più sensibili e acuti sono alla portata di tutti.
Quando Daniel Bell negli anni '60 parlava della smaterializzazione del lavoro nell'economia post-industriale e sottolineava come la decodifica del sapere avesse preso il sopravvento, diventando l'elemento dominante nella definizione della logica dell'innovazione, stava concettualizzando il futuro, ovvero il presente nel quale ci stiamo muovendo.
L'economia è oggi guidata e dominata dal sapere, dalla conoscenza, dalla ricerca, dall'informazione. Questi sono gli elementi che caratterizzano la nostra società e le dinamiche economiche in cui operiamo.
L'era della Società dell'Informazione è ufficialmente iniziata nel momento in cui Bell spostò il nucleo dell'economia del lavoro dalla produzione materiale alla produzione del sapere, che sta a monte, individuandola come il fondamento su cui avrebbe poggiato la nuova economia del III millennio. Per Bell "ogni società è una società dell'informazione e ogni organizzazione è un'organizzazione di informazione (…) L'informazione è necessaria per far funzionare ogni cosa, dalla cellula alla General Motors".
Dagli anni '70 in tutto il mondo inizia a svilupparsi la chiara consapevolezza che qualcosa di importante stava cambiando, che la società stava attraversando una profonda, ma sensibile, trasformazione.
Cosi nel 1975 l'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico), che in quel momento riuniva i 24 Paesi più ricchi del mondo, inaugura l'utilizzo del nuovo termine e avvia delle ricerche per comprendere meglio il fenomeno che stava lentamente emergendo.
Nel 1979 anche il Consiglio dei ministri della Comunità Europea adotta ufficialmente la definizione di Società dell'Informazione in un programma sperimentale quinquennale: il Forecasting and Assessment in the field of Science and Technology (FAST).
Nel 1992 Al Gore, vicepresidente degli Stati Uniti, introduce il concetto delle Information Superhighway con lo scopo di migliorare le infrastrutture tecnologiche del Paese, aiutando contestualmente lo sviluppo economico e creando nuova occupazione qualificata.
I risultati economici, sociali e politici di questa iniziativa americana hanno ulteriormente accresciuto il distacco fra l'Europa e gli Stati Uniti, sempre attenti alle novità e più disponibili ad investire in ricerca e quindi nel valore dell'informazione.
Nel 1999 il 50% degli americani possedeva un computer ed era connesso ad Internet, mentre in Europa questa percentuale si fermava al 20% ed arrivava addirittura al 14% in Italia.
Era necessario fare qualcosa per ridurre questa distanza e per migliorare la situazione sociale ed economica del vecchio continente e fu così che nel 1999 la Commissione Europea, prendendo spunto dalle iniziative statunitensi, iniziò ad elaborare e sviluppare il piano d'Azione eEurope.
Durante il Consiglio di Lisbona del 23-24 marzo 2000, che vide riuniti i capi di Governo degli allora 15 Paesi membri dell'Unione Europea, si decise ufficialmente di investire su Internet e sulle nuove tecnologie per garantire, nei 10 anni di attuazione del piano eEurope, una crescita economica media del 3% annuo, emulando l'esperienza clintoniana che aveva consentito una media di

crescita del 4% (con il picco del 1999 pari ad un aumento del PIL del 7.3%), creando nuovi posti di lavoro qualificati basati appunto sulle nuove tecnologie.
Uno dei principi fondamentali del piano d'azione è la lotta all'info-esclusione. Per realizzare concretamente e fattivamente la Società dell'Informazione e poter usufruire dei vantaggi che essa può portare, sia a livello economico sia sociale e politico, è necessario che le informazioni e le tecnologie siano a disposizione di ogni singolo cittadino.
Da qui le strette relazioni e le profonde connessioni con l'Accessibilità, vista come nuova cultura tecnologica in grado di estendere a tutti la partecipazione alla società basata sull'informazione.
L'Accessibilità è il pilastro portante ed indispensabile per la creazione di una Società dell'Informazione info-inclusiva e democratica da cui non è più possibile prescindere.
I 10 punti in cui si articola eEurope 2002 promuovono la formazione non solo dei giovani, ma anche degli anziani, affinché nessuno venga escluso dal nuovo sistema sociale ed economico; sostengono la diffusione dei computer e delle connessioni ad Internet, favorendo la riduzione dei costi; prevedono l'attenzione alla sicurezza informatica, lo sviluppo di servizi sanitari online e di servizi utili ai cittadini nonché l'Accessibilità delle informazioni anche, e soprattutto, ai disabili.
L'obiettivo 2 del piano d'azione consiste nell'investire in risorse umane e in formazione: al punto C dell'obiettivo 2, eEurope 2002 prevede la partecipazione di tutti all'economia basata sulla conoscenza, specificando come sia necessario riservare una particolare attenzione alle persone disabili e alla lotta contro l'info-esclusione.
Nel documento originale approvato dal Consiglio Europeo di Lisbona, viene definita come necessaria l'applicazione degli orientamenti del WAI (Web Accessiblity Initiative) ai siti Web pubblici entro la fine del 2001.
Tutti i 15 Paesi membri avrebbero dovuto allinearsi a tale decisione, ma le lacune pregresse e le differenze culturali hanno permesso solo a poche nazioni, già tradizionalmente avanzate dal punto di vista tecnologico, di rispettare questa scadenza.
Molti Paesi, culturalmente meno preparati ad un così rapido sviluppo tecnologico, non sono riusciti che ad abbozzare ed inquadrare il problema, senza essere stati in grado di operare concretamente e dare una risposta soddisfacente alla questione.
Così, presa visione delle difficoltà nel rispettare l'obiettivo di ottenere siti Web della Pubblica Amministrazione accessibili secondo le date fissate nel piano d'azione originale, la Commissione Europea, con una Comunicazione del 18 aprile 2002, procrastinava questa scadenza al 2004.
Nel frattempo, seppur lentamente, l'Europa si è messa in moto per garantire l'Accessibilità dei servizi pubblici online.

2. INIZIATIVE EUROPEE

L'Unione Europea, compresa l'importanza strategica e sociale dell'Accessibilità, ha avviato e promosso una serie di iniziative essenziali per sensibilizzare i Governi.
Durante il Consiglio di Lussemburgo, svoltosi l'8 ottobre del 2001, gli Stati dell'Unione sono stati formalmente invitati a sfruttare il potenziale economico e sociale della società basata sulle tecnologie dell'informazione a favore delle persone svantaggiate – anziani, persone disabili, persone con bassa scolarità o economicamente escluse – agevolando contenuti e servizi on-line appropriati e accessibili per tutti.
I Paesi membri, inoltre, sono stati invitati a superare gli ostacoli principali che possono costituire delle barriere per la concretizzazione di una società basata sulle tecnologie dell'informazione, puntando essenzialmente sulla formazione dei cittadini che non hanno familiarità con la tecnologia, preparando i giovani fin dalle scuole dell'obbligo e supportando gli anziani e i gruppi a rischio di esclusione digitale.

Lo stesso messaggio e lo stesso atteggiamento è stato successivamente mantenuto nella Risoluzione del Consiglio del dicembre 2002, "eAccessibility for People with Disabilities", in cui i singoli Paesi vengono nuovamente invitati a proseguire le azioni volte alla promozione dell'Info-inclusione. I punti salienti della Risoluzione vertono nuovamente sull'esigenza d'informazione e formazione a tutti i livelli.
In questa Risoluzione si fa esplicito riferimento alle linee guida sviluppate dal World Wide Web Consortium (W3C) che il 7 aprile 1997 aveva creato il progetto Web Accessibility Initiative (WAI). Questo propone lo sviluppo di linee guida, da seguire in fase progettuale ed esecutiva dei nuovi siti Web, in modo da garantire sia l'Accessibilità alle informazioni ed ai servizi da parte di tutti gli utenti della Rete e, soprattutto, delle persone disabili che utilizzano tecnologie assistive, sia prodotti hardware e software in grado di sopperire alle diverse disabilità, permettendo loro di interagire e di operare sul Web senza discriminazioni.
Il 5 maggio 1999 il WAI ha rilasciato le Web Content Accessibility Guidelines 1.0, le linee guida cui anche l'Unione Europea fa esplicito riferimento. La Commissione Europea, sia nella Risoluzione del dicembre 2002 sia nel piano d'azione eEurope 2002, richiede che vengano seguite le Raccomandazioni del WAI per lo sviluppo e la realizzazione dei siti Web della Pubblica Amministrazione europea in modo da garantirne l'Accessibilità.
Sempre nella Risoluzione del dicembre 2002 viene anche definita l'esigenza di creare un contrassegno di Accessibilità per l'Europa.
Al fine di promuovere lo sviluppo e la creazione di metodologie di verifica e di valutazione uniformi per tutti i Paesi Europei nonché la creazione di una Certification Authority europea, il 28 aprile 2003 a Parigi viene definito il progetto Euroaccessibility, che coinvolge circa trenta tra istituzioni europee e Centri di ricerca attivi su queste tematiche.

2.1. Regno Unito

Nel frattempo, prima che l'Unione Europea iniziasse a promuovere attivamente l'Accessibilità, nel Regno Unito nel 1995 era stato approvato il Disability Discrimination Act (DDA) che, sebbene non richiedesse esplicitamente ai siti Web inglesi di essere accessibili, dava inizio ad un importante azione di sensibilizzazione e di integrazione dei cittadini disabili. Il DDA promuoveva infatti politiche di pari opportunità per tutte le persone disabili nella ricerca di un lavoro e nella fruizione dei servizi pubblici.
Nonostante il DDA non si riferisse direttamente all'Accessibilità Web, i relativi documenti di riferimento indicavano chiaramente che i siti Web dovevano essere regolamentati dal DDA stesso. In tale ottica nel 1999 al DDA venne aggiunto un emendamento con delle specifiche Linee guida per i siti Web governativi.
Il 26 febbraio 2002 la britannica Disability Rights Commission (DRC), l'organismo preposto alla supervisione e alla promozione delle pari opportunità, ha pubblicato un nuovo Code of Practice, approvato dal Parlamento ad integrazione del DDA: il documento ai paragrafi 5.23 e 5.26 asserisce che "un sito Web è un valido aiuto e strumento che permette ai disabili di accedere a servizi e beni." Questo significa che tutti i siti Web, pubblici e privati, che offrono dei servizi on-line ai cittadini, hanno l'obbligo di rendere accessibili i propri servizi e le informazioni in essi contenute.
Se, per esempio, una compagnia aerea offre un servizio di prenotazione e acquisto di biglietti aerei online, questo tipo di servizio è tutelato dal DDA e, quindi, deve essere accessibile per non discriminare gli utenti disabili che nel Regno Unito, nelle loro varie accezioni, sono circa 8 milioni[28].

[28] Fonte: The Daily Bit (http://www.thedailybit.com).

Il DDA inoltre, nella sezione III, considera passibile di reato il service provider che tratta i disabili con minor considerazione a causa della loro disabilità. I service provider, infatti, sono tenuti ad organizzare la fornitura dei servizi in modo da non discriminare nessun cittadino.
Ufficialmente dal 2004 tutti i siti Web che offrono dei servizi di pubblica utilità hanno l'obbligo di essere accessibili. Non si richiede più l'Accessibilità dei soli siti governativi, ma l'obbligo è esteso anche ai siti privati e commerciali.
Si tenga presente che una recente ricerca condotta dalla DRC con la London City University ha rilevato che in Inghilterra su mille siti l'80% è da ritenere inaccessibile e che solo due siti hanno superato il test del W3C corrispondente al livello intermedio (AA), senza peraltro qualificarsi al livello massimo (AAA).
Da notare infine la definizione di un protocollo d'intesa, finalizzato all'accessibilità di libri, riviste e giornali da parte di disabili visivi, concordato tra le associazioni degli editori e dei proprietari di diritti d'autore e le organizzazioni che sostengono le persone disabili della vista.
A parte il caso britannico, che si conferma comunque esemplare e sicuramente molto interessante, tutti gli altri Paesi dell'Unione Europea hanno iniziato a muoversi nella direzione dell'Accessibilità ed hanno cominciato a sviluppare proposte legislative indispensabili per la promozione e la realizzazione di una Società basata sull'informazione.

2.2. Germania e Irlanda

Tra i primi Paesi a muoversi concretamente figura la Germania che, nel maggio 2002, ha approvato una Legge per le pari opportunità, la Bundesbehindertengleichstellungsgesetz (BBGG), che è servita di base per lo sviluppo di una specifica legislazione in materia di Accessibilità.
Il 24 luglio 2002 veniva infatti definitivamente approvata la suddetta legge, la quale prescrive che le informazioni governative siano accessibili e conformi alle linee guida del W3C: il Barrierefreie Informationstechnik Verordnung (BITV).
Il BITV richiede che i siti che si rivolgono espressamente a persone disabili siano resi accessibili entro la fine del 2003. I siti governativi che vengono realizzati ex-novo hanno l'obbligo di essere progettati in conformità alle Web Content Accessibility Guidelines 1.0 e tutti i siti governativi obbligati al rispetto della legge hanno tempo fino al 2005 per adeguarsi alle norme del W3C.
Per favorire lo sviluppo e le necessità informative e formative degli Enti tedeschi che si trovano nella condizione di doversi adeguare ai nuovi standard tecnologici progettuali ed esecutivi, il Governo ha creato nel luglio 2002 una "task force" di supporto a cura del Ministero della Salute e della Sicurezza Pubblica, l'Aktionsbündnis Barrierefreie Informationstechnik (ABL). La ABL offre consulenze e servizi per aiutare tutti gli Enti alle prese con l'adeguamento alle BITV in modo da poter garantire l'efficacia della legge e assicurare un sostegno concreto per il conseguimento dei risultati.
In Irlanda il Governo ha pubblicato nel 1999 il suo piano d'azione per la Società dell'Informazione "Implementing the Information Society in Ireland". Ha anche dettato gli indirizzi cui devono attenersi le organizzazioni del settore pubblico, ivi comprese le principali linee guida in materia di accessibilità. Tutti i siti web avrebbero dovuto conseguire prima una conformità di livello A e poi, possibilmente entro la fine del 2001 un livello AA. Per il raggiungimento di tale obiettivo venne costituito un apposito Webmasters Network Group.
Nel rapporto "e-Inclusion, expanding the Information Society in Ireland", pubblicato nel settembre 2003 (http://www.isc.ie/downloads/einclusion.pdf), viene riportato un quadro della situazione connesso alla coeva Disability Legislation Consultation Group.

2.3. Portogallo e Spagna

La situazione del Portogallo è particolare. Il merito di aver richiamato, l'attenzione sulle tematiche legate all'Accessibilità in Portogallo va a Francisco Godiño, un ricercatore particolarmente

attento e attivo che nel 1999 promosse una petizione per chiedere una legge sull'Accessibilità del Web.
I primi risultati non tardarono e il 19 luglio 1999 il Ministero della Scienza e della Tecnologia approvò la "Resolução do Conselho de Ministros n. 96/99: Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação".
Questa risoluzione inizia ad affrontare, in maniera consapevole e ragionata, l'esigenza e il ruolo ricoperto dall'Accessibilità. Infatti, al punto 4.2 della Risoluzione viene evidenziata l'importanza strategica e sociale della creazione di una legislazione adeguata in materia di Accessibilità e al punto 4.3 si specifica per la prima volta che è necessario che i siti Web abbiano delle interfacce accessibili a tutti.
La data fondamentale per l'Accessibilità portoghese è però il 12 agosto 2003, quando viene approvata la "Resolução do Conselho de Ministros n. 110/2003 Plano Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação".
Questo documento sancisce l'obbligo per la Pubblica Amministrazione portoghese di adeguare i propri siti alle Raccomandazioni del W3C; nell'Azione 2.1 si legge che l'adeguamento dei siti soggetti alla legge deve avvenire, anche in questo caso, come per la Germania, entro il 2005.
La "Ley 51/2003, de 2 de Diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad" è invece la legge approvata il 2 dicembre 2003 dal governo spagnolo che richiede ai siti Web della Pubblica Amministrazione iberica di adeguarsi alle linee guida del W3C.
La legge prescrive che vengano rispettati i criteri di Accessibilità nella creazione e produzione di tutte le nuove tecnologie e dei servizi connessi allo sviluppo della Società dell'informazione. I tempi di adeguamento previsti sono di 4-6 anni per tutti i prodotti online, siti e servizi, sviluppati ex-novo e di 8-10 anni per quelli già esistenti.
Entro 2 anni il Governo dovrà inoltre eseguire gli studi e le ricerche necessari per definire con precisione quali servizi siano maggiormente rilevanti per la non discriminazione e per lo sviluppo della Società dell'informazione, che saranno poi i siti soggetti alla "Ley 51/2003".
Un aspetto particolarmente interessante della legislazione spagnola riguarda la formazione dei nuovi professionisti dell'Accessibilità: sempre entro 2 anni dall'entrata in vigore della legge, il Governo definirà i Curricula sul "Design For All" ("progettazione per tutti" e quindi incentrata sull'utente) da adottare nelle scuole e nelle università; in questo modo il Governo intende preparare dei professionisti dell'Accessibilità, non solo Web, ma anche fisica, creando una nuova figura professionale e sviluppando piani di studio specifici.
Considerati i tempi di adeguamento della legislazione spagnola, il Governo, per assicurare la corretta applicazione della legge stessa e per garantire che in questi anni venga sviluppata una nuova coscienza e consapevolezza dell'importanza dell'Accessibilità , ha elaborato due Piani d'Azione. Il "Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012", che prevede una serie di interventi per l'inserimento dei disabili nel mondo del lavoro, definisce delle strategie da seguire per la promozione dell'Accessibilità e per la sensibilizzazione su queste tematiche, oltre a promuovere la collaborazione fra la Pubblica Amministrazione spagnola e le Associazioni variamente coinvolte nel sostegno e nell'integrazione delle persone disabili.
Il secondo piano d'azione è invece il "Plan de Accion para las personas con discapacidad 2004-2007" che costituisce fondamentalmente l'infrastruttura strategica per la promozione dell'Accessibilità, definendo gli obiettivi e le metodologie da adottare al fine di attuare correttamente, nei tempi e nei modi previsti, la legge sull'Accessibilità.

2.4. Francia e Grecia

La Francia ad oggi non ha ancora una legge specifica sull'argomento, ma dispone di una serie di circolari non vincolanti; il testo di riferimento al momento è la "Circulaire du 12 Septembre 2003, rela-

tive au développement de l'administration électronique", un documento sulle strategie di sviluppo dell'e-government.
Nell'ottobre del 1999, il Primo Ministro francese aveva diffuso una direttiva per le amministrazioni nella quale si richiedeva che i siti Web pubblici fossero accessibili. Nella direttiva venivano esplicitamente richiamate le linee guida W3C/WAI, definite come punto di riferimento per l'Accessibilità.
Un anno dopo, nel 2000, è stato deciso durante un incontro della Commissione interparlamentare per la riforma dell'amministrazione (Comité Interministériel pour la Réforme de l'Etat) di rendere accessibili tutti i siti Web pubblici entro il 30 giugno 2001. Ma non è stato preso alcun provvedimento concreto, né è stato definito un metodo e neppure sono stati stanziati specifici fondi.
Attualmente l'Accessibilità è inserita in un disegno di legge più ampio che riguarda le Pari Opportunità per persone disabili. La legge è stata approvata dal Senato in data 1 giugno 2004 e l'approvazione definitiva è attesa entro un paio di mesi. Anche la legislazione francese prevede dei decreti attuativi che saranno definiti successivamente all'approvazione del testo della legge, pertanto non è ancora possibile definirne con precisione le modalità ed i tempi di attuazione francesi.
Neppure la Grecia ha sviluppato una legislazione mirata in materia. Lo sforzo ellenico ad oggi è una variante apportata alla Costituzione nel 2001, in cui è stato modificato il paragrafo 5/A, dove si legge che "ogni cittadino ha il diritto di partecipare alla Società dell'Informazione".
Lo Stato ha pertanto l'obbligo di facilitare l'accesso alle informazioni digitali, la loro produzione e diffusione. Non si parla espressamente di Accessibilità, ma la richiesta implicita nella modifica della Costituzione greca e le strette relazioni fra Accessibilità e lo sviluppo della Società dell'informazione, rendono implicito il riferimento e pongono le basi per lo sviluppo di una futura legge in materia.

2.5. Paesi nordici

Alcuni paesi del nord Europa (Belgio, Norvegia, Lussemburgo) hanno autonomamente sviluppato dei piani d'azione finalizzati alla promozione dell'Accessibilità e alla realizzazione della Società dell'Informazione. Si tratta di iniziative ricavate ed elaborate partendo da eEurope ma che, nonostante le intenzioni, non hanno ancora portato allo sviluppo e alla definizione di specifiche leggi.
Il documento di riferimento della Finlandia è il "High quality Web services. Quality and assessment criteria concerning public Web services, by the Advisory Committee on Information Management in Public Administration", del 28 marzo 2003, noto anche come JUHTA. Si tratta di una Circolare senza valore vincolante che si rivolge ai siti della Pubblica Amministrazione per promuoverne lo sviluppo e la crescita in termini qualitativi.
L'Isäasianministeriö, il Ministero degli Interni finnico ha promosso un programma di sviluppo per il triennio 2002-2005 per lo sviluppo di servizi digitali nel settore della Pubblica Amministrazione. Fra le finalità di questo piano c'è l'esplicito riferimento alla necessità di rendere accessibili i servizi e le informazioni della PA finnica dal 2005.
In Danimarca il Governo ha definito nel 2001 le regole di base per la progettazione dei siti accessibili promuovendo una cultura dell'attenzione anche attraverso sistematici incontri tra i webmaster delle amministrazioni pubbliche e i progettisti web. Il ministro danese della Scienza, Tecnologia e Innovazione ha lanciato una serie di iniziative intitolate "Denmark on the web". Tra queste figura un controllo sistematico sulla qualità e sul livello di accessibilità dei siti web della P.A., e la pubblicazione su Internet (all'indirizzo http://www.bedstpaanettet.dk è disponibile, in inglese, l'intero programma Top of the Web) dei risultati dell'indagine con gli indici di soddisfazione dell'utenza.
Da evidenziare che in questo processo di valutazione sono coinvolti gruppi di utenti comprendenti persone disabili, con l'intento di evidenziare, analogamente alle scelte italiane, che l'obiettivo primario della accessibilità è la reale fruibilità dei dati da parte di tutti i cittadini ed, in particolare, da parte delle categorie più deboli.

In Svezia il Ministero dell'Industria, del Lavoro e della Comunicazione, nel marzo del 2000 ha approvato il documento "An information society for all Factsheet N.2000.018", che definisce le strategie di sviluppo tecnologico del Paese e sancisce il diritto di accesso alle informazioni digitali per le persone disabili. Ad oggi, nonostante importanti azioni concrete, come la creazione di una versione del sito del governo svedese appositamente progettata e realizzata per venire incontro alle esigenze dei disabili cognitivi, ovvero di persone che hanno problemi nella comprensione dei testi scritti, non è stata ancora approvata una legge in materia di Accessibilità.
La situazione è diversa nei 10 nuovi Paesi entrati dal 1 maggio 2004 nell'Unione Europea. Per cercare di omogeneizzare il grado di penetrazione tecnologica e nel tentativo di colmare le profonde differenze fra i nuovi membri dell'Unione, la Commissione Europea aveva sviluppato il piano d'azione eEurope 2003+. I nuovi Paesi, purtroppo, non sono ancora pienamente allineati con gli scopi e con le tempistiche previste dalla Commissione e nonostante in alcuni di essi, come l'Ungheria, si inizi a discutere di Accessibilità, i tempi non sono ancora maturi per una specifica legislazione in materia.
Gli altri Paesi europei al momento non hanno ancora specifiche leggi in materia, ma stanno sostenendo ed attuando azioni e piani di sviluppo concreti per promuovere l'Accessibilità e la Società dell'Informazione info-inclusiva, in linea con piani d'azione eEurope.

3. Paesi extra-europei

3.1. Gli Stati Uniti

Negli Stati Uniti, in seguito alla seconda Guerra mondiale, molti veterani tornati in patria avevano subito delle amputazioni e dei gravi danni fisici che limitavano la loro indipendenza. Dopo aver servito la Patria, i veterani chiedevano assistenza e rivendicavano i propri diritti come cittadini che, avendo servito la nazione, si aspettavano attenzioni e cure. Iniziarono cosi proteste e movimenti per rivendicare i diritti dei disabili.
A questi primi movimenti attivisti per la rivendicazione dei veterani della Seconda Guerra Mondiale, in America se ne aggiunsero ben presto altri negli anni della Guerra di Corea.
Il problema assunse ben altra dimensione con la Guerra del Vietnam, combattuta fra il 1961 ed il 1975, che costò decisamente cara agli USA, in termini umani: furono impiegati complessivamente oltre 550.000 uomini, di cui 60.000 soldati americani morti e oltre 100.000 rientrati in patria mutilati.
I veterani costituirono a lungo un serio problema per gli Stati Uniti che si trovarono improvvisamente a dover gestire un alto numero di disabili che richiedevano e rivendicavano i propri diritti. Fu così che si giunse nel 1973 al "Rehabilitation Act" che, con i successivi emendamenti, sarebbe poi divenuto un documento di riferimento a livello mondiale.
Il "Rehabilitation Act" proibisce ogni forma di discriminazione contro i cittadini disabili da parte di qualsiasi attività o programma che riceva finanziamenti governativi. Emendamenti successivi hanno contribuito a rendere questo documento più completo ed efficiente, in grado di tutelare i diritti dei cittadini più deboli.
Il 7 agosto 1998 il Congresso degli Stati Uniti ha reso effettiva la "Section 508", un emendamento del "Rehabilitation Act" volto a favorire l'accesso alle risorse informative digitali ed elettroniche.
Da questo momento si rende finalmente disponibile un preciso riferimento a cui i disabili americani possono guardare ed appellarsi per rivendicare il proprio diritto all'info-inclusione.
Il 21 dicembre 2000 la "Section 508" è diventata un requisito obbligatorio per tutte le agenzie federali e tutti gli uffici governativi statunitensi: a ciascun organismo coinvolto nell'adattamento e nell'adeguamento del proprio sito Web sono stati concessi 6 mesi di tempo per adeguarsi alle linee guida, fino al 21 giugno 2001.

È da notare che già dal 26 luglio 1990 il Congresso americano aveva approvato l'"Americans with Disability Act" (ADA) per "stabilire un chiaro limite alle discriminazioni fatte sulla base delle disabilità"; a questo si ispirò la legge entrata in vigore nel 1992.
Mentre il "Rehabilitation Act" si applica esclusivamente alle agenzie federali e agli uffici governativi o che ricevono finanziamenti dal governo, l'ADA si applica in tutti i contesti pubblici.
Un altro documento importante per la legislazione USA in materia di Accessibilità è la "Section 255" del "Telecommunication Act".
Il "Telecommunication Act" è stato approvato nel 1996 e si rivolge espressamente ai costruttori e produttori di dispositivi tecnologici, richiedendo che i dispositivi destinati agli utenti finali siano disegnati, concepiti e realizzati per essere facilmente usabili ed accessibili anche ai disabili.
Il 28 gennaio 2000, inoltre, l'Access Board, l'Agenzia incaricata di definire e sviluppare gli standard per l'Accessibilità, ha reso effettive le linee guida della "Section 255" per migliorare la qualità dei dispositivi di accesso alla rete ed all'informazione.
Per sostenere le persone con problemi di udito, la FCC (Federal Communication Commission) ha definito il 10 luglio del 2003 la necessità di rendere accessibili i telefoni cellulari per le persone con problemi uditivi implementando lo "Hearing Compatibility Act" del 1988. In questo modo viene richiesto alle aziende produttrici di telefoni cellulari e ai fornitori di servizi di adeguare la propria offerta di prodotti e servizi alle esigenze delle persone sorde che utilizzano tecnologie assistive specifiche.
La FCC ha quindi espressamente richiesto ai costruttori di realizzare cellulari utilizzabili da persone con disabilità uditive ed ai Carrier (operatori) di offrire servizi accessibili entro 2 anni, entro il 2005.

3.2. Messico

Alla fine del 2001, sotto la guida del presidente V. Fox anche il Messico ha deciso di intraprendere la strada della creazione di una Società dell'informazione basata sulle nuove tecnologie, rivoluzionando le proprie infrastrutture. L'obiettivo di Fox era ed è quello di incentivare azioni di mercato internazionali, rivalutare l'immagine internazionale del suo Paese, permettere ai cittadini di accedere a Internet e offrire servizi innovativi per tutti.
Per questo motivo alla fine del 2001 è stato proposto ed accettato il piano di azione eMexico 2001-2006. L'obiettivo prioritario del piano d'azione eMexico è offrire accesso alle informazioni ed ai servizi governativi a tutti i cittadini, incluso il 43% della popolazione che vive sotto la soglia della povertà. Il Governo messicano ha pianificato di utilizzare e diffondere tutti i tipi di modalità di accesso alla Rete, dalla tradizionale connessione attraverso linea telefonica, fino alla tecnologia wireless, a fibra ottica e satellitare, in modo da raggiungere il 98% della popolazione.
L'obiettivo è di raggiungere, tramite un accesso Internet, tutti i cittadini messicani nell'arco di 5 anni.

3.3. Asia e Giappone

Anche in Asia si registrano forti pulsioni e importanti iniziative per la promozione dell'Accessibilità e la realizzazione di una Società dell'Informazione inclusiva, nonostante siano ben evidenti molte criticità e problematiche sociali altrettanto urgenti. Una risposta e una strategia chiara a questi problemi sono state elaborate e sviluppate nel documento "Biwako Millennium Framework".
Il "Biwako Millennium Framework" (BMF) si propone come obiettivo la promozione di azioni per la creazione di una Società Inclusiva, senza barriere per le persone disabili in tutta l'area dell'Asia e del Pacifico.
Il BMF è stato adottato durante un convegno intergovernativo svoltosi a Otsu, in Giappone, nell'ottobre 2002. Esso richiede ai Governi di sviluppare un sistema per raccogliere i dati nazionali sulle

persone disabili. In questa maniera, grazie alle statistiche sul numero e sulle tipologie di disabilità, è più facile adottare politiche e strategie di supporto ed integrazione.
Il BMF identifica 7 aree prioritarie d'intervento, per ciascuna delle quali sono stati definiti alcuni obiettivi specifici e sono state evidenziate le principali criticità. Complessivamente, il Framework presenta 18 obiettivi correlati a 15 strategie di sostegno.
Al punto sei viene posta particolare attenzione proprio sull'Accessibilità, evidenziandone l'importanza strategica per la diffusione delle nuove tecnologie e per garantire pari opportunità a tutti i cittadini.
In sintesi si fa riferimento a:

1. contributo allo sviluppo delle organizzazioni e delle associazioni che aiutano le persone disabili;
2. sostegno e promozione di un'attiva partecipazione delle donne con disabilità;
3. attenzione e sviluppo nell'educazione e nella formazione dei giovani;
4. promozione ed incentivi per sviluppare e sostenere l'occupazione delle persone disabili;
5. maggiore integrazione dei disabili attraverso una reale Accessibilità dei trasporti, dei servizi pubblici e delle strutture;
6. promozione dell'accesso alle reti ed a Internet. Per realizzare questo obiettivo è stato previsto che entro il 2005 i cittadini disabili utilizzino ed abbiano accesso alla Rete nella stessa misura delle medie nazionali riferite all'intera popolazione. Inoltre, il Framework richiede ai Governi di adottare entro il 2004 le Raccomandazioni sull'Accessibilità del Web definite dal W3C: entro il 2005 tutti i siti governativi asiatici e del Pacifico dovranno adeguare i propri siti a questi standard;
7. azioni per sostenere economicamente le persone disabili che attualmente vivono, nella maggioranza dei casi, nettamente sotto la soglia di povertà.

Il Giappone gode di una situazione sociale e tecnologica particolarmente avanzata rispetto ai destinatari del "Biwako Millennium Framework" e lo sforzo nipponico per la promozione dell'Accessibilità è indubbiamente uno dei più notevoli e apprezzabili.
Dopo l'uscita delle "Web Content Accessibility Guidelines 1.0" il 5 maggio 1999, il Governo nipponico ha iniziato da subito ad occuparsi della materia in modo particolarmente sistematico e preciso. Già nel corso del 1999 il Ministero delle Poste e il Ministero della Salute e del Welfare avevano annunciato l'impegno nipponico a favore dell'Accessibilità ed avevano istituito il TAP, "Telecommunication Accessibility Panel", per controllare e verificare lo stato dell'Accessibilità dei siti governativi giapponesi.
In meno di un anno, il 23 maggio 2000, il TAP presentò il primo rapporto sullo stato dell'arte del Web giapponese. Esso evidenziava l'importanza che riveste l'Accessibilità per il Giappone resa ancor più evidente da due particolari aspetti:

1. il Giappone ha una serie di problemi specifici dovuti al proprio sistema linguistico, non riscontrabili in altre lingue europee;
2. l'Accessibilità per il Giappone era, ed è, essenziale per favorire l'industria dell'ICT e la diffusione dei cellulari e dei nuovi dispositivi di accesso mobili.

Le attività governative per favorire l'Accessibilità da allora si sono susseguite frenetiche e puntuali.
Il 6 novembre 2000 il Governo Giapponese ha dichiarato che tutti i siti dei Ministeri e degli enti del settore pubblico si devono adeguare alle "Web Content Accessibility Guidelines 1.0". Sempre nello stesso mese è stata approvata la "Basic IT Law", una legge diventata effettiva dal 6 gennaio 2001 di cui, all'art. 8, viene attivamente promossa la progettazione accessibile per servizi di pubblica utilità.
Il 29 marzo 2001, grazie all'impegno del Ministro nipponico Soumu-syo, viene presentato il piano d'azione "e-Japan Priority Policy Program", un programma nato per promuovere e sviluppare l'Accessibilità. In questo piano d'azione si parla inoltre di J-WAS, uno strumento di valutazione spe-

cificatamente realizzato tenendo in considerazione le particolarità linguistiche giapponesi. Contestualmente, sempre nel corso del 2001 lo JSA (Japanese Standards Association) ha iniziato ad elaborare e adattare lo Japanese Industry Standard (JIS) per promuovere attivamente l'Accessibilità e la Società dell'Informazione inclusiva.
L'India dispone dal 2000 del "Maharashtra Right to Information Act" con annesse "Information Rules" (disponibili all'indirizzo Internet http://smgnts.mah.nic.in/latur/englatur) e del "Karnataka Right to Information Act" (indirizzo http://www.ksphc.org/right-to-informartion).
Questi sono centrati però sul principio più generale del diritto all'informazione e all'accesso dei dati; l'accento è posto quindi sul problema dell'accessibilità in senso lato, non sul rischio di emarginazione dei disabili e delle categorie deboli.

3.4. Australia

L'Australia fa riferimento a un documento analogo all'ADA statunitense, il "Disability Discrimination Act" (DDA) approvato nel 1992.
Il "Disability Discrimination Act" è punto di riferimento nell'intero paese per la definizione di tutti gli standard e di tutti i requisiti inerenti l'Accessibilità.
In un rapporto sull'Accessibilità dei siti di pubblica utilità australiani del 1999, l'Agenzia governativa che crea e supervisiona l'applicazione dei decreti legislativi per le pari opportunità (HREOC, "Human Rights and Equal Opportunity Commission"), evidenzia che, secondo le disposizioni del DDA, l'informazione online deve essere accessibile a tutti i cittadini. Il DDA si applica quindi a tutti gli individui e le organizzazioni che sviluppano pagine Web in Australia o che collocano e mantengono le loro pagine su server australiani. Dal 1 dicembre 2000 il DDA richiede che tutti i nuovi siti soggetti alla legge si adattino e seguano le Raccomandazioni del W3C in materia di Accessibilità.

3.5. Canada

Anche il Canada dispone di alcuni provvedimenti in materia di Accessibilità.
Nel 1996 i Ministeri per lo Sviluppo delle Risorse Umane, della Finanza, del Tesoro e della Giustizia hanno istituito una speciale Task Force chiamata "Federal Task Force on Disability Issues". Il compito di questa task force è definire e stilare le raccomandazioni sul ruolo del Governo canadese nei confronti delle persone con disabilità.
In termini più generali, dal 1977 vige in Canada una legge specifica per la tutela e la difesa dei diritti dell'Uomo, l'"Human Rights Act". La responsabilità del rispetto dei principi di questa legge è affidata alla Commissione dei Diritti Umani del Canada, che ha il compito di vigilare affinché tutti i cittadini godano delle stesse opportunità. L'"Human Rights Act" si applica ai dipartimenti federali, alle poste canadesi, compagnie aeree nazionali, banche, compagnie telefoniche locali o nazionali, compagnie di trasporto e altre industrie regolamentate dal governo canadese.
Nel maggio del 2000 il Governo canadese richiese alle organizzazioni federali e governative di adeguare i propri siti Web, Intranet ed Extranet alle Raccomandazioni del W3C, concedendo tempo fino al 31 dicembre per renderli accessibili e conformi alle Linee Guida.

4. CONCLUSIONI

Due sono le considerazioni conclusive di questa sintetica analisi. La prima conferma lo stretto legame fra Società dell'Informazione e Accessibilità, intesa anche come fruibilità delle nuove tecnologie per tutti i cittadini, inclusi quelli a maggior rischio di esclusione perché appartenenti alle categorie

più deboli. La seconda considerazione è che i tempi per concretizzare una Società dell'Informazione infoinclusiva sono ormai maturi.
Chi persegue l'obiettivo di creare una reale Società dell'Informazione, si rende subito conto che l'Accessibilità ne rappresenta una componente fondamentale, una *condicio sine qua non*; essa si pone come base da cui partire per la creazione e lo sviluppo della nuova organizzazione sociale ed economica.
Se nella nuova economia, basata sulla conoscenza, le informazioni non sono un patrimonio a disposizione di tutti, non vi è alcuna possibilità di costruire e realizzare la Società dell'informazione.
Molti Stati hanno già adottato specifiche norme in materia di Accessibilità, dimostrando, oltre al buon senso ed alla lungimiranza, un profondo senso civico e democratico. Ovviamente occorre tener conto che Paesi come il Regno Unito, gli Usa, il Canada, l'Australia ed il Giappone partivano da situazioni tecnologicamente favorevoli e da contesti economico-politici che hanno permesso loro un rapido adeguamento e una profonda presa di coscienza delle tematiche relative all'Accessibilità. Il terreno su cui è caduta la problematica dell'Accessibilità era dunque un humus già fortemente predisposto, già pronto a recepire le nuove esigenze della Società dell'Informazione. Non dimentichiamo che in Giappone, il "Japan Computer Usage Development Institute" (Jacudi) già nel 1971 fissava come obiettivo nazionale per l'anno 2000 la creazione e la realizzazione di una Società dell'Informazione.
Nei Paesi in cui c'è ancora l'esigenza di creare le infrastrutture tecnologiche di base, come in alcune aree dell'Asia o in Messico, si sta già concretamente lavorando per ottimizzare i tempi e le risorse al fine di creare in tempi ragionevoli una Società dell'informazione basata sul principio dell'Info-inclusione.
Per quanto concerne le tempificazioni, il 2005 sembra essere un anno denso di eventi.
Germania, Portogallo, Finlandia, Messico, diversi paesi del Pacifico e dell'Asia concordano nel richiedere che i siti Web delle rispettive Pubbliche Amministrazioni si adeguino alle Raccomandazioni del W3C e siano accessibili entro il 2005.
Il 2005 sembra, leggendo i documenti e i piani d'azione adottati nel mondo, simboleggiare e rappresentare la data di nascita ufficiale in cui si concretizzeranno le teorie di Daniel Bell e di tutti i ricercatori che, negli ultimi 30 anni, hanno sostenuto e creduto che l'informazione fosse il bene più grande e il perno per la creazione di una nuova società ed una nuova economia.
L'Accessibilità, nel suo significato più ampio, si presenta quindi come la chiave che aprirà le porte alla Società dell'Informazione.
I tempi sono finalmente maturi, le tecnologie ci sono, l'impegno è compatto e globale. Ed il 2005 è vicino.

5. Bibliografia essenziale

Daniel Bell: "The coming of Post-Industrial Society – A venture in Social forecasting", Basic Books, New York 1973.

Daniel Bell: "The social framework of the Information Society", in: "The Computer Age: A twenty year view", di M. Dertouzos & J. Moses (a cura di), Mit Press, Cambridge, 1979.

Tim Berners-Lee: "Weaving the web. The original Design and the ultimate destiny of the World Wide Web by its 1st Inventor", 1999 (Traduzione: Italiana: "L'architettura del nuovo web", Ed. Feltrinelli 2001).

Dutton William: "Society on the line", 1999 (Traduzione: "La Società On line", Ed. Baldini & Castoldi, Milano 2001).

ARMAND MATTELART: "Histoire de la société de l'information", 2001 (Traduzione italiana: "Storia della società dell'informazione", Edizioni Einaudi 2002).

MOULTON GARY, HUYLER LA DEANA, HERTZ JANICE & LEVENSON MARK: "Accessible Technology in Today's Business", Microsoft Press, Washington 2002.

NEGROPONTE NICHOLAS: "Being Digital", 1995 (Traduzione italiana: "Essere digitali", Sprling & Kupfer Editore, Milano 1999).

RAMPINI FEDERICO: "New Economy – Una rivoluzione in corso", Editori Laterza, 2000.

P. RIDOLFI (a cura di): "I disabili nella società dell'informazione. Norme e tecnologie", FrancoAngeli Editore, 2002.

JOHN M. SLATIN & SHARRON RUSH: "Maximum Accessibility", Addison Wesley, 2003.

MICHEAL SLOAN: "Web Accessibility and the DDA", in: "Journal of Information technology and Law", 2001 (http://elj.warwick.ac.uk/jilt/01-2/sloan.html).

JIM THATCHER & altri: "Constructing Accessible Web Sites", Glasshaus Edition, Birmingham 2002.

CNIPA
Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

ALLEGATI

Allegati

ALLEGATO 1:

DECRETO ISTITUTIVO DELLA COMMISSIONE INTERMINISTERIALE PERMANENTE

IL MINISTRO PER L'INNOVAZIONE E LE TECNOLOGIE,

IL MINISTRO PER LE PARI OPPORTUNITÀ,

IL MINISTRO PER LE POLITICHE COMUNITARIE,

IL MINISTRO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI,

IL MINISTRO DELLA SALUTE,

IL MINISTRO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA,

IL MINISTRO DELLE COMUNICAZIONI

Vista la legge 23 agosto 1988, n. 400, recante "Disciplina dell'attività di Governo e ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri" e successive modificazioni;

Visto il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 303, recante "Ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" e successive modificazioni;

Visto il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, recante "Riforma dell'organizzazione del Governo, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";

Visto il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 agosto 2001, recante "Delega di funzioni del Presidente del Consiglio dei Ministri in materia di innovazione e tecnologie al Ministro senza portafoglio dott. Lucio Stanca";

Visto il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 settembre 2001, con il quale è stato istituito il Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie;

Vista la decisione del Consiglio dell'Unione Europea del 3 dicembre 2001 (2001/903/CE) che proclama il 2003 "anno europeo dei disabili" ed in particolare l'articolo 2, lettera c) che propone tra gli obiettivi la promozione dello scambio di esperienze in materia di buone prassi e strategie efficaci attuate a livello locale, nazionale ed europeo;

Visto il decreto interministeriale con il quale il Ministro per l'innovazione e le tecnologie, il Ministro del lavoro e delle politiche sociali ed il Ministro della salute, in data 31 maggio 2002, hanno istituito la Commissione interministeriale sullo sviluppo e l'impiego delle tecnologie dell'informazione per le categorie deboli;

Considerato che la Commissione di cui sopra ha esaurito il proprio mandato con la predisposizione di un rapporto conclusivo e di un documento programmatico denominato "Libro Bianco, Tecnologie per la disabilità: una società senza esclusi" contenente una serie di proposte con-

crete e di azioni necessarie a promuovere l'inserimento dei disabili nella società basata sull'informazione e la conoscenza;

Ritenuto opportuno, sulla base delle indicazioni e proposte di intervento emersi dal lavoro della predetta Commissione ed indicate nel "Libro Bianco", costituire una nuova Commissione affidando alla medesima compiti di approfondimento delle medesime tematiche e di monitoraggio della realizzazione delle azioni intraprese nonché di studio e proposta di eventuali ulteriori azioni utili ad adeguare la fase di realizzazione alle nuove o diverse esigenze emergenti, avvalendosi anche della Segreteria Tecnico-Scientifica appositamente costituita presso l'Autorità per l'informatica nella Pubblica Amministrazione;

Considerato, altresì, che appare anche opportuno allargare l'ambito soggettivo di studio e di intervento della Commissione in relazione alle problematiche degli anziani ed in generale delle categorie deboli o svantaggiate in funzione del rilevante apporto che può derivare dallo sviluppo e dalla diffusione delle nuove tecnologie dell'informazione e comunicazione per il superamento delle limitazioni al godimento dei diritti fondamentali ed alla partecipazione alla vita di relazione ed alla attività lavorativa dei suddetti soggetti;

Considerato, infine, che il Ministro per l'innovazione e le tecnologie, il Ministro del lavoro e delle politiche sociali, il Ministro della salute, il Ministro delle pari opportunità, il Ministro delle politiche comunitarie, il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca ed il Ministro delle comunicazioni, ciascuno per il settore di propria competenza, sono interessati a sviluppare ed approfondire le tematiche relative alla diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione indirizzate a tutte le categorie deboli o svantaggiate;

Ravvisata pertanto la necessità di assicurare, anche nella fase di attuazione degli obiettivi prefissati nel citato "Libro Bianco", a tutti i Ministri interessati il necessario supporto tecnico per raccordare le diverse competenze istituzionali, il settore pubblico e quello privato, sviluppando tutti gli approfondimenti necessari.

DECRETANO

ART. 1.

(Istituzione della Commissione Interministeriale per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per le categorie deboli o svantaggiate)

1. Dalla data del presente provvedimento, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, è istitutita una Commissione interministeriale permanente per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a favore delle categorie deboli o svantaggiate, di seguito definita "Commissione".

ART. 2.

(Composizione della Commissione)

1. La Commissione è come di seguito composta:

– il professor Pierluigi RIDOLFI, con funzioni di Presidente;
– la dottoressa Daniela BATTISTI rappresentante del Ministro per l'innovazione e le tecnologie;

– la dottoressa Luisa CORAZZA[29] rappresentante del Ministro delle pari opportunità;
– la dottoressa Armanda BIANCHI CONTI rappresentante del Ministro delle politiche comunitarie;
– il dottor Giovanni DAVERIO rappresentante del Ministro del lavoro e delle politiche sociali;
– il dottor Walter BERGAMASCHI rappresentante del Ministro della salute;
– la dottoressa Mariolina MOIOLI rappresentante del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca;
– il signor Gianluca PETRILLO rappresentante del Ministro delle comunicazioni.

ART. 3.

(Partecipazione alle attività della Comunicazione)

1. Alle sedute della Commissione partecipa, senza diritto di voto, il coordinatore della Segreteria Tecnico-Scientifica di cui all'articolo 6.
2. In relazione all'argomento trattato la Commissione può invitare a partecipare ai lavori, a titolo gratuito, esperti nelle materie connesse agli obiettivi perseguiti, nonché rappresentanti delle associazioni o organizzazioni maggiormente rappresentative delle categorie dei disabili, degli anziani e delle altre categorie deboli o svantaggiate, nonché operatori del settore.

ART. 4.

(Compiti e poteri della Commissione)

1. La Commissione, sulla base degli studi, delle elaborazioni e dei monitoraggi effettuati dalla Segreteria Tecnico-Scientifica di cui all'articolo 6, propone ai Ministri competenti:

a) azioni necessarie a garantire, nel settore pubblico e in quello privato, l'accesso all'informazione destinata al mondo dei disabili, degli anziani ed in generale delle categorie deboli o svantaggiate;
b) applicazioni delle tecnologie innovative che consentono il superamento delle limitazioni al godimento dei diritti fondamentali relativi alla informazione, comunicazione, partecipazione alla vita di relazione e lavorativa dei disabili, degli anziani ed in generale delle categorie deboli e svantaggiate; con particolare riferimento all'accesso ai servizi e all'inclusione attiva nel mondo del lavoro dei medesimi soggetti;
c) azioni relative allo sviluppo della ricerca finalizzata all'impiego delle nuove tecnologie della formazione relativamente alle materie di competenza della Commissione;
d) la realizzazione di piani di iniziative annuali a favore delle categorie deboli o svantaggiate, basate sull'applicazione delle tecnologie dell'informazione orientate alla formazione, informazione, accesso, riabilitazione ed occupazione.

2. Ai fini dello svolgimento dei propri compiti, la Commissione promuove attività di ulteriore approfondimento delle problematiche e delle opportunità legate all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a favore dei disabili, degli anziani e delle altre categorie deboli o svantaggiate, fornendo al Governo ulteriori elementi di conoscenza e proposta per la migliore attuazione ovvero la modifica delle iniziative in corso di realizzazione.

[29] Successivamente sostituita dall'avv. Elisabetta Guidi.

ART. 5.

(Adempimenti della Commissione)

1. La Commissione dovrà, in particolare:

a) durante l'anno 2003 – anno europeo del disabile – promuovere eventuali attività di approfondimento delle tematiche legate alla realizzazione degli obiettivi proposti nel Libro bianco di cui in premessa;
b) entro il 1° dicembre 2003, predisporre un rapporto da sottoporre ai Ministri firmatari del presente provvedimento contenente le proprie valutazioni circa le azioni da promuovere in merito agli obiettivi prefissati;
c) entro il 1° dicembre di ciascun anno, presentare agli stessi Ministri un rapporto annuale che, sulla base dell'analisi del contesto e delle esigenze di intervento nonché delle iniziative poste in essere in ambito nazionale ed internazionale, proponga ai medesimi Ministri gli eventuali interventi normativi necessari ad adeguare l'ordinamento nazionale ai livelli di qualità ritenuti più appropriati;
d) sulla base delle indicazioni della Segreteria Tecnico-Scientifica di cui all'articolo 6, stabilisce elementi e criteri per la definizione degli indicatori utili a definire i diversi livelli di accessibilità dei siti e delle applicazioni informatiche, per la loro relativa misurazione ed eventuale certificazione.

ART. 6.

(Segreteria Tecnico-Scientifica)

1. Per lo svolgimento dei propri compiti la Commissione si avvale di una Segreteria Tecnico-Scientifica appositamente costituita presso l'Autorità per l'informatica nella Pubblica Amministrazione con propria delibera, con la quale si provvede anche alla nomina del Coordinatore.
2. La Segreteria di cui al comma 1, assicura il necessario supporto tecnico-scientifico e giuridico alla Commissione approfondendo, studiando e predisponendo le soluzioni tecniche e normative da sottoporre alla medesima Commissione.
3. La Segreteria Tecnico-Scientifica di cui al comma 1, potrà essere integrata da personale in servizio presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri ovvero da personale dipendente dalle Amministrazioni rappresentate nella Commissione di cui all'articolo 2, i cui oneri restano a carico dell'Amministrazione di appartenenza.
4. Le riunioni della Segreteria Tecnico-Scientifica si svolgono presso la sede dell'Autorità per l'informatica nella Pubblica Amministrazione che fornisce, altresì, gli strumenti informatici necessari, a titolo di comodato d'uso.

ART. 7.

(Compensi e spese)

1. Ai componenti della Commissione non spettano compensi in relazione all'incarico conferito con il presente decreto salvo il rimborso delle spese di viaggio e di soggiorno, eventualmente sostenute dai componenti non residenti, che sono a carico dell'Amministrazione rispettivamente rappresentata.

2. Sono a carico dell'Autorità per l'informatica nella Pubblica Amministrazione eventuali oneri economici comunque derivanti dal funzionamento della Segreteria Tecnico-Scientifica.

Roma, 25 luglio 2003

Il Ministro per l'innovazione e le tecnologie
(Lucio Stanca)
Il Ministro per le pari opportunità
(Stefania Prestigiacomo)
Il Ministro per le opere politiche comunitarie
(Rocco Buttiglione)
Il Ministro del lavoro e delle politiche sociali
(Roberto Maroni)
Il Ministro della salute
(Girolamo Sirchia)
Il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca
(Letizia Moratti)
Il Ministro delle comunicazioni
(Maurizio Gasparri)

Visto e annotato 5887/2003

Roma, 29.07.2003

ALLEGATO 2:

ADUNANZA CNIPA DEL 31 LUGLIO 2003, DELIBERA N. 12: COSTITUZIONE DELLA SEGRETERIA TECNICO-SCIENTIFICA DELLA COMMISSIONE INTERMINISTERIALE PERMANENTE

ADUNANZA DEL 31 LUGLIO 2003

DELIBERAZIONE N. 12/2003

Oggetto: Costituzione della Segreteria Tecnico-Scientifica della Commissione interministeriale permanente per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a favore delle categorie deboli o svantaggiate.

IL CENTRO NAZIONALE

Visto il decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, concernente norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche e successive modificazioni;

Visto il decreto interministeriale 25 luglio 2003, in corso di registrazione, che istituisce la Commissione interministeriale permanente per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a favore delle categorie deboli o svantaggiate;

Visto, in particolare, l'articolo 6, comma 1, del predetto decreto interministeriale, che recita: "*Per lo svolgimento dei propri compiti la Commissione si avvale di una Segreteria Tecnico-Scientifica appositamente costituita presso l'Autorità* (ora Centro nazionale) *per l'informatica nella pubblica amministrazione con propria delibera, con la quale si provvede anche alla nomina del Coordinatore.*";

Visto, altresì, l'art. 6, comma 2, del già citato decreto interministeriale, che prevede che la Segreteria di cui al comma 1 assicura il necessario supporto tecnico-scientifico e giuridico alla Commissione approfondendo, studiando e predisponendo le soluzioni tecniche e normative da sottoporre alla medesima Commissione;

Ricordato che nell'Adunanza del 12 giugno 2003 è stato deliberato, in via preventiva, un finanziamento di € 30.000,00 per sopperire alle spese di funzionamento della predetta Segreteria Tecnico-Scientifica, di cui era stata preannunciata l'istituzione;

Considerato che, nelle more della designazione dei rappresentanti della Presidenza del Consiglio dei Ministri ovvero del personale dipendente dalle Amministrazioni rappresentate nella Commissione di cui all'articolo 2 del citato decreto interministeriale, da includere nella predetta Segreteria Tecnico Scientifica, si rende necessario procedere alla costituzione della stessa ed alla nomina del suo Coordinatore;

Ravvisata l'opportunità di nominare, su proposta del Direttore generale f.f., quale coordinatore della predetta Segreteria il dott. De Vanna con il compito di predisporre, entro il 15 settembre 2003, una proposta per il completamento della Segreteria Tecnico-Scientifica con l'indicazione dei

rappresentanti di altre pubbliche amministrazioni, delle associazioni e delle categorie deboli o svantaggiate, e un piano delle attività di progetto;

DELIBERA

1. È costituita presso il Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione la Segreteria Tecnico-Scientifica, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 6, comma 1, del decreto interministeriale 25 luglio 2003 di istituzione della Commissione interministeriale permanente per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a favore delle categorie deboli o svantaggiate.
2. Il dott. Antonio De Vanna è nominato Coordinatore della predetta Segreteria Tecnico- Scientifica, con il compito di predisporre, entro il 15 settembre 2003, una proposta per l'individuazione dei componenti della Segreteria Tecnico-Scientifica, con l'indicazione dei rappresentanti di altre pubbliche amministrazioni, delle associazioni e delle categorie deboli o svantaggiate e un piano delle attività di progetto.
3. Saranno a carico del Centro nazionale, nell'ambito delle disponibilità di cui al successivo punto 4, gli eventuali oneri economici comunque derivanti dal funzionamento della Segreteria Tecnico-Scientifica, ivi compreso il rimborso delle spese documentate sostenute dai componenti, e dai loro eventuali accompagnatori riconosciuti dalla legge, che non possono usufruire del trattamento economico di missione da parte delle rispettive organizzazioni.
4. Alle spese di funzionamento della predetta Segreteria Tecnico-Scientifica si provvederà con il finanziamento di € 30.000,00 come preventivamente deliberato nell'Adunanza del 12 giugno 2003.

IL SEGRETARIO IL PRESIDENTE

ALLEGATO 3:

METODOLOGIA PER LA VALUTAZIONE DELL'ACCESSIBILITÀ E DELL'USABILITÀ DEI SITI PUBBLICI DA PARTE DELLE CATEGORIE SVANTAGGIATE

3.1. La qualità del Web

A dieci anni dalla sua comparsa il Web ha raggiunto la maturità di un prodotto di largo consumo. Nato nella comunità scientifica come strumento per condividere documenti tecnici e scientifici, il Web è diventato rapidamente uno strumento alla portata di tutti per comunicare, per aggiornarsi, per fare commercio, per il divertimento, per fare cultura.
Per presentare i contenuti informativi del Web, progettisti e autori hanno dapprima fatto ricorso a tecniche e metodi propri di altri strumenti di comunicazione, primi tra tutti quelli della stampa e della televisione, poi, anche a seguito della esplosiva diffusione capillare che il prodotto Web ha avuto, hanno elaborato tecniche e metodi nuovi che consentono di sfruttare al meglio le sue caratteristiche specifiche.
Attualmente, finita la fase sperimentale e innovativa, i buoni siti Web vengono progettati e realizzati cercando di raggiungere quella caratteristica che è comune a tutti i prodotti di successo: la qualità.
Il termine qualità si presta in generale a molteplici interpretazioni e può essere interpretato in modo molto soggettivo, specie se applicato ad un prodotto nuovo come il Web.
È perciò necessario chiarire cosa si intende per qualità del Web e per farlo occorre innanzi tutto dare una definizione del Web stesso.
In linea di massima, il prodotto Web[30] può essere inteso come complesso di informazioni digitali fruibili dall'utente tramite dispositivi informatici, anche in modo interattivo, mediante interfacce grafiche o testuali standard.
Da questa definizione discende che il prodotto Web è nel suo insieme un prodotto software e che esso è disponibile all'uso mediante interfacce, che sono a loro volta prodotti software
Trattandosi di prodotti software, è possibile innanzitutto applicare ad essi i principi contenuti nella norma ISO/IEC 9126-1 "Tecnologia dell'informazione – Valutazione del prodotto software – Caratteristiche di qualità e linee guida per il loro uso",[31] nella quale è descritto un modello in due parti della qualità di un generico prodotto software:

a) qualità interna ed esterna;
b) qualità in uso.

La prima parte del modello specifica sei caratteristiche della qualità interna ed esterna, ciascuna ulteriormente suddivisa in sottocaratteristiche.

Nella norma, le caratteristiche sono definite come segue:

- **Funzionalità**: capacità di un prodotto software di mettere a disposizione funzioni che soddisfano le esigenze dichiarate e quelle implicite quando il software è impiegato nelle condizioni specificate;

[30] Nel presente documento rimandano a questa definizione i termini "sito Web", "ambiente", "Web".

[31] La norma ISO/IEC 9126(1991), pubblicata la prima volta nel 1991, è stata sostituita da due standard composti da più parti connesse tra loro: ISO/IEC 9126-1 (Qualità del prodotto software) e ISO/IEC 14598 (Valutazione del prodotto software).

- **Affidabilità**: capacità di un prodotto software di mantenere un determinato livello di operatività quando utilizzato in determinate condizioni;
- **Usabilità**: capacità di un prodotto software di essere compreso, imparato, usato ed attraente per l'utilizzatore, quando sia usato in condizioni specificate;
- **Efficienza**: capacità di un prodotto software di fornire appropriate prestazioni relativamente alla quantità di risorse usate, in condizioni stabilite;
- **Manutenibilità**: capacità di un prodotto software di essere modificato;
- **Portabilità**: capacità di un prodotto software di essere trasferito da un ambiente ad un altro.

La seconda parte del modello definisce la qualità in uso come la capacità di un prodotto software di mettere in grado determinati utenti a raggiungere determinati obiettivi con efficacia, efficienza, sicurezza e soddisfazione, in determinati contesti d'uso.
Le quattro caratteristiche presenti nella definizione possono essere così descritte:

- **Efficacia**: indica la accuratezza e la completezza con la quale gli utenti raggiungono determinati risultati;
- **Efficienza**: indica le risorse spese in relazione alla accuratezza e completezza con la quale gli utenti raggiungono determinati risultati;
- **Sicurezza**: indica le caratteristiche che deve possedere l'ambiente per salvaguardare e promuovere il benessere psicofisico dell'utente;
- **Soddisfazione**: indica la libertà da disagi e vincoli e la disposizione favorevole degli utenti all'uso del prodotto software.

Il modello mette in evidenza che la qualità di un prodotto software non è quella di essere senza difetti o ricco di funzionalità o tecnologicamente innovativo (caratteristiche la cui presenza è ovviamente auspicabile), ma che essa è raggiungibile solo tenendo conto delle esigenze degli utenti in relazione al contesto d'uso.
E questo è vero a maggior ragione per il Web il quale, a differenza di altri prodotti software, ha una diffusione universale e perciò le tipologie di utenti che possono farne uso e quella dei contesti nei quali tale uso avviene sono molteplici e possono essere molto diversi tra loro.
Ricordando che l'utente interagisce con il Web attraverso interfacce e applicando il modello di qualità appena descritto, è possibile individuare due grandi problematiche che è necessario affrontare:

- tenere conto della esistenza di diverse tipologie di utenti (tra cui quelli con disabilità) e dei diversi contesti d'uso (tra cui l'uso delle tecnologie assistive da parte degli utenti con disabilità).
- tenere conto delle esigenze reali degli utenti (compresi quelli con disabilità) in relazione al contesto d'uso.

È possibile affrontare i temi connessi alla prima problematica con i principi ed i metodi della Progettazione Universale e quelli connessi alla seconda con i principi ed i metodi della Usabilità, termine con il quale sono spesso sinteticamente indicate le caratteristiche di efficacia, efficienza, sicurezza e soddisfazione.
In realtà non c'è una separazione netta tra le due problematiche perchè, per definizione, sono i due aspetti in cui si manifesta la Qualità.
È opportuno trattarle in maniera separata per valutare le implicazioni che esse hanno nella progettazione e nella realizzazione del Web.

3.2. La Progettazione Universale

L'informatica, le telecomunicazioni e i nuovi media che stanno portando allo sviluppo della Società dell'Informazione, hanno da un lato offerto nuove importanti possibilità d'integrazione sociale per persone non in possesso di tutte le abilità considerate "normali", cioè disponibili al cittadino medio, ma hanno anche posto nuovi problemi di accessibilità.
L'approccio fondamentale degli interventi per garantire l'accessibilità è stato, tradizionalmente, quello di adattare le apparecchiature (calcolatori, terminali) progettate per il mercato generale (e quindi basate sulle specifiche del convenzionale utente medio) all'uso da parte di classi diverse di persone disabili, attraverso l'uso di prodotti della tecnologia riabilitativa o assistiva (assistive technology). Questo è stato effettuato con modifiche del software, l'uso di periferiche speciali, l'uso combinato di programmi speciali e periferiche d'interazione.
Tale metodologia ha due limitazioni essenziali. La prima è che gli adattamenti sono normalmente resi disponibili quando una tecnologia è matura e richiedono un continuo aggiornamento con notevoli costi economici e dolorosi impatti sociali. La seconda è che quando i sistemi sono progettati utilizzando metafore d'interazione ottimizzate per essere efficienti utilizzando alcune abilità (ad esempio la possibilità di manipolare in modo diretto oggetti grafici presentati sullo schermo), qualsiasi adattamento per persone che non hanno una capacità di manipolazione fine degli oggetti o che non sono in grado di vedere gli oggetti da manipolare risulta sub-ottimo rispetto ad interazione progettate specificamente per le abilità residue di tali utenti.
Per questo, anche sulla base di attività e successi ottenuti nell'ambito dell'architettura e del design industriale, si è cominciato ad agitare prima a livello di ricerca e quindi a quello generale l'idea che si dovesse superare il concetto di progettare per l'utente medio adattando successivamente i prodotti per utenti al di fuori della media, ma si dovesse invece progettare tenendo in conto le abilità e preferenze di tutti i potenziali utenti. Tale approccio ha preso nomi diversi: "design for all" in Europa, "Universal design" negli Stati Uniti, "Inclusive Design" in alcuni ambienti della riabilitazione. In Italia normalmente ci si riferisce all'approccio col nome "progettazione universale".
Accettato il concetto generale, in realtà già chiarito nell'ambito dell'architettura, il problema aperto è quindi quello di individuare una metodologia applicabile nell'affrontare i problemi di accessibilità alla Società dell'Informazione. La prima domanda da porsi in questa indagine è: cos'è in realtà la Società dell'informazione? Purtroppo al momento non esiste una risposta univoca a tale domanda. Si fa l'ipotesi generale che la società evolva verso la proliferazione di sistemi computazionali che integrano un insieme di apparecchi interattivi collegati in rete ed integrati in un contesto fisico (sia negli spazi aperti che chiusi) per fornire supporto ad una quantità di attività mediate dalla tecnologia e accesso ad una moltitudine di servizi ed applicazioni. Tali sistemi presuppongono la distribuzione di calcolatori e reti nell'ambiente fisico e si prevede che esibiscano un comportamento di crescente "intelligenza" e sensibilità al contesto d'uso. Una descrizione delle linee previste di sviluppo tecnologico può essere trovata nel documento ISTAG (Information Society Advisory Group), che sta alla base delle elaborazioni della sezione sulla Società dell'Informazione del VI Programma Quadro di Ricerca Comunitario. In tale documento si offre una visione della Società dell'Informazione come un ambiente intelligente (Ambient Intelligence – AmI):
Il concetto di intelligenza ambientale (Ambient Intelligence – AmI) fornisce una visione della Società dell'Informazione nella quale l'enfasi è posta su una maggiore amichevolezza verso l'u-

tente, un più efficiente supporto ai servizi, un arricchimento dell'utente, e un accresciuto supporto alle interazioni umane. Le persone sono circondata da interfacce intelligenti ed intuitive che sono integrate in ogni specie di oggetto e da un ambiente che è capace di riconoscere e di rispondere alla presenza di individui diversi in modo fluido, non invadente e spesso invisibile (estratto dal rapporto ISTAG su "Scenarios for Ambient Intelligence in 2010"[32]).

Un ambiente AmI in rapporto alle sue relazioni con gli utenti che lo utilizzano può essere caratterizzato in termini di alcune richieste generali di progetto, quali quello di essere non invadente (nell'ambiente esistono molti apparecchi distribuiti ed invisibili, che non si intromettono a livello cosciente, a meno che non ci servano), di essere personalizzato (il comportamento può essere adattato alle necessità e l'ambiente può riconoscere l'utente), adattivo (il comportamento può cambiare in risposta alle azioni dell'utente e dell'ambiente), e predittivo (l'ambiente è in grado di prevedere le richieste dell'utente e del contesto d'uso senza un intervento cosciente).

Anche se non è ancora chiaro come questa nuova Società dell'Informazione verrà realizzata, alcune tendenze generali stanno emergendo, quali le seguenti:

- Non esistono servizi chiaramente predefiniti: i servizi sono configurati in tempo reale per venire incontro a bisogni diversi in diversi contesti d'uso;
- Non c'è una chiara distinzione tra comunicazione interpersonale e accesso all'informazione: differenti componenti, usando media diversi, sono interconnessi per permettere una libera integrazione di queste funzioni;
- I servizi sono altamente interattivi;
- La maggior parte dei servizi sono multimediali;
- L'interazione è multimodale, cioè vengono usate differenti abilità motorie e sensoriali;
- La cooperazione è un nuovo ed importante aspetto; cioè comunicazione e accesso all'informazione sono congiuntamente usate per risolvere i problemi comuni in modo cooperativo. Inoltre la cooperazione può essere tra esseri umani o tra rappresentanti degli utenti (agenti, avatar), ai quali possono essere assegnati vari livelli di fiducia;
- I contesti d'uso sono più variati dei servizi correnti, e diventano più importanti;
- L'accesso all'informazione e le comunicazioni non sono più compiti di un individuo o un contatto tra due persone, rispettivamente, ma si estendono a comunità di utenti, che hanno a loro disposizione spazi comuni (talvolta virtuali) nei quali interagire.

Questa evoluzione offrirà probabilmente nuove possibilità d'integrazione, ma, allo stesso tempo anche nuove sfide per l'accesso a prodotti basati sul calcolatore e ai servizi da parte di persone disabili. Purtroppo i problemi d'accessibilità non sono ancora ben definiti, perché le linee future di sviluppo della società dell'informazione sono ancora aperte con riferimento:

- al tipo di tecnologie (e combinazione di tecnologie) che saranno utilizzate per realizzare il nuovo ambiente intelligente;
- al tipo e la natura delle nuove applicazioni e servizi che emergeranno;
- ai contesti d'uso ai quali si estenderà la Società dell'Informazione;
- alle strategie messe in atto per estendere l'utilizzo a tutti gli utenti potenziali.

Tuttavia quello che appare sempre più chiaro è che l'accessibilità e l'usabilità di un tale ambiente complesso da parte di utenti con caratteristiche e richieste diverse non possono essere ottenute con

[32] http://www.hltcentral.org/usr_docs/ISTAG-Final.pdf.

soluzioni ad hoc quando le componenti principali del nuovo ambiente sono state dispiegate nella società. Invece, sono necessari approcci proattivi, basati ad esempio sul Progetto Universale.
Come osservato precedentemente, il concetto di progetto universale non è nuovo, essendo stato sviluppato decenni fa in campo architettonico, dove indicava, letteralmente, lo sforzo di progettare edifici e spazi pubblici accessibili a tutti (principalmente tenendo conto delle persone che si muovono su una sedia a rotelle). Nel caso dei problemi posti dalla società dell'informazione, nonostante che la necessità e i vantaggi di un tale approccio facciano ormai parte anche del linguaggio politico non solo in Europa, come si può capire leggendo la documentazione di riferimento dell'iniziativa "e-Europe"[33], ma anche negli Stati Uniti, dove tali concetti sono stati recepiti anche a livello di legislazione, esistono attualmente notevoli barriere tecniche da superare. Nel caso della società dell'informazione l'uso di questo approccio non è solo un fatto di volontà politica, ma anche di fattibilità tecnica.
Considerando, per esempio, le interazioni con sistemi informatici, non è pensabile che una stessa interfaccia possa essere utilizzata in ogni applicazione (dal controllo di un elettrodomestico ad una interazione multimediale complessa in ambiente Internet) e da qualsiasi utente. Quindi, mentre è necessario cercare di armonizzare i singoli ambiti applicativi (appare irragionevole, per esempio, che i videoregistratori abbiano interfacce largamente differenti fra di loro), bisogna, allo stesso tempo, garantire interfacce di complessità scalabile e la personalizzazione delle interazioni alle preferenze degli utenti. Da un punto di vista concettuale le strade su cui è possibile muoversi sono:

- la semplificazione delle interazioni, basata sul concetto che la complessità dei sistemi deve essere aumentata a livello non visibile all'utente, riportando le interazioni a metafore conosciute.
- l'introduzione, come parte dell'accresciuta complessità, di un'intelligenza sufficiente per rendere i sistemi adattabili in modo automatico o semiautomatico alle caratteristiche degli utenti e al contesto d'uso e adattivi al modo in cui sono utilizzati.

L'uso di tali concetti, che hanno come base non l'analisi delle necessità dell'utente medio ma quelli di tutti i potenziali utenti, renderebbe possibile la produzione di una tecnologia direttamente usabile dalla maggior parte di essi. Ovviamente tali considerazioni si applicano non solo alle interazioni e quindi alle interfacce utente/sistema informatico, ma anche alle modalità di presentazione dell'informazione e alla loro strutturazione
Riassumendo, nella Società dell'Informazione, concepita come un ambiente intelligente nel quale le persone sono circondate da interfacce intelligenti ed intuitive in tutti gli oggetti, una definizione di progetto universale può essere la seguente:
"Progetto Universale è l'approccio in accordo al quale i sistemi, i servizi e le applicazioni non sono progettate per essere gli stessi per tutti gli utenti, ma per essere abbastanza intelligenti da adattarsi alle richieste degli utenti potenziali o, quando ciò non sia possibile o troppo costoso, da permettere un facile interfacciamento con adattamenti speciali".

3.3. L'usabilità del Web: definizioni e principi

Si è detto precedentemente che con il termine Usabilità si intendono sinteticamente le caratteristiche di efficacia, efficienza, sicurezza e soddisfazione definite nella Qualità in uso [ISO/IEC 9126-1].

[33] http://europa.eu.int/comm/information_society/eeurope/ index_en.htm.

Nel campo più specifico delle interfacce uomo-sistema, l'ISO ha emanato una serie di norme le più importanti delle quali sono la ISO 13407 "Human centred design processes for interactive systems" e il gruppo di norme ISO 9241 "Ergonomics of human-system interaction" nelle parti da 10 a 17[34] .
Nella norma ISO 9241-11 "Ergonomics of human-system interaction – Guidance on usability" la l'usabilità è definita come: *il grado in cui un prodotto può essere usato da specifici utenti per raggiungere specifici obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione in uno specifico contesto d'uso.* È una definizione molto simile a quella già citata della qualità in uso di un prodotto software e il significato delle caratteristiche è lo stesso.
Il problema è che tutte queste norme non sono specifiche per il prodotto Web: esse riguardano la usabilità delle generiche interfacce uomo-sistema.
Da queste norme e dalle esperienze fatte sul campo, gli esperti di usabilità hanno proposto una serie di Principi di Usabilità che possono guidare le decisioni di progettazione per raggiungere efficacia, efficienza e soddisfazione nella realizzazione di siti Web.
I **Principi di Usabilità** tendono a raggruppare i problemi in categorie generali. In sintesi, i principi più noti sono i seguenti:

- **Visibilità**: *mettere in condizione l'utente di riuscire a capire come usare qualcosa semplicemente guardandola.* Esempio: una parola o una frase sottolineata in blu suggeriscono l'idea di essere in presenza di un link da visitare, se la sottolineatura è di color porpora vuol dire che il link è stato visitato.
- **Inviti funzionali (Affordance):** *fare in modo che gli oggetti si comportino come il loro aspetto suggerisce.* Per svolgere la funzione ad esso associata, un pulsante suggerisce l'azione di essere premuto e non, ad esempio, quella di essere selezionato.
- **Natural Mapping:** *stabilire corrispondenze concettuali tra comandi e funzioni.* Ad esempio, la struttura di un modulo per effettuare ricerche suggerisce che si deve inserire il testo da cercare nel campo di input e poi premere il pulsante "Invia".
- **Vincoli:** *ridurre il numero di modalità con cui una certa azione può essere eseguita* e progettare i comandi per eseguire l'azione in modo da renderne facile e comprensibile l'utilizzo.
- **Modelli Concettuali:** *l'utente ha una idea di come qualcosa funziona basata sulla propria esperienza e sulla propria conoscenza.* Un buon modello concettuale di un sito Web è quello nel quale le funzionalità proposte corrispondono il più possibile all'idea che l'utente ha di quelle funzionalità.
- **Feedback:** *indicare all'utente lo stato della operazione intrapresa e il suo risultato, positivo o negativo che sia.* Ad esempio, quando l'utente effetta il download di un file indicare il tempo necessario e lo stato di avanzamento dell'operazione, ovvero quando l'utente invia una form confermare la avvenuta ricezione.
- **Sicurezza (Safety):** *indica le caratteristiche che deve possedere l'ambiente per salvaguardare e promuovere il benessere psicofisico dell'utente.*

[34] ISO 9241-10 "Ergonomics of human-system interaction – Part 10 Dialogues principles";
ISO 9241-11 "Ergonomics of human-system interaction – Part 11 Guidance on usability";
ISO 9241-12 "Ergonomics of human-system interaction – Part 12 Presentation of information";
ISO 9241-13 "Ergonomics of human-system interaction – Part 13 User guidance";
ISO 9241-14 "Ergonomics of human-system interaction – Part 14 Menu dialogues";
ISO 9241-15 "Ergonomics of human-system interaction – Part 15 Command dialogues";
ISO 9241-16 "Ergonomics of human-system interaction – Part 16 Direct manipulation dialogues";
ISO 9241-17 "Ergonomics of human-system interaction – Part 17 Form filling dialogues".

- **Flessibilità:** *dare la possibilità di svolgere una operazione in modi diversi.* Per esempio, prevedere diversi percorsi di navigazione per raggiungere un documento.

L'essenza delle norme ISO e dei Principi di Usabilità è che la progettazione delle interfacce, dei modi di interazione e della organizzazione dei contenuti di un sito Web deve essere "centrata sull'utente" (*user-centred*): nessuno conosce competenze, cultura, bisogni, limiti, atteggiamenti degli utenti reali meglio degli utenti medesimi, e pertanto bisognerebbe prevedere il coinvolgimento degli utenti in tutte le fasi della progettazione, realizzazione e gestione di un sito Web.
Prima di descrivere una siffatta metodologia, è importante esaminarne le motivazioni con maggiore dettaglio.

3.4. I principali problemi di usabilità del Web

Tutti i siti hanno sofferto e ancora soffrono di due debolezze comunicative.

a) dal punto di vista tecnologico, informatico, sono pensati dai progettisti in relazione ai loro bisogni e competenze. L'utente immaginato dal progettista è quasi sempre distante dal reale. Questa debolezza è divenuta presto evidente nei siti con finalità commerciali, perché si è rivelata una barriera per l'uso. Le persone che hanno intenzione di entrare e cercano di interagire in un sito incontrano difficoltà tali da venire respinti e dissuasi;
b) dal punto di vista dei contenuti, la loro organizzazione e le priorità di uso riflettono l'organizzazione, la cultura del sistema che li produce piuttosto che i bisogni, la cultura e gli obiettivi propri degli utenti esterni. Questa discrasia è particolarmente evidente nei siti istituzionali, dove l'organizzazione delle conoscenze coincide con le modalità di organizzazione delle diverse amministrazioni piuttosto che con il modo di pensare dei cittadini. Spesso i siti delle Pubbliche Amministrazioni sono delle intranet aperte al mondo esterno. L'utente deve farsi carico della comprensione del funzionamento del sistema con cui deve interagire.

La prima debolezza è stata affrontata immettendo nei processi di progettazione i requisiti di usabilità, vale a dire dando la possibilità per utenti a bassa competenza di entrare, navigare e interagire in un sito con lo stesso livello di efficacia di chi ha anche elevate competenze informatiche. Non deve essere necessario per muoversi in internet imparare un nuovo linguaggio, semmai sviluppare in modo naturale le proprie competenze.
La seconda debolezza può venire affrontata in due modi, o riorganizzando il sistema di produzione ed erogazione delle conoscenze in funzione dei bisogni dei clienti (si tratta degli approcci CRM, ovvero Customer Relationship Management) oppure "traducendo" le proprie conoscenze nel linguaggio e nella cultura degli utenti. I sistemi istituzionali non possono, data l'importanza delle procedure e delle regole formali, venire riorganizzati secondo un approccio CRM, ma possono farsi carico di una attività di traduzione che renda comprensibile la propria attività e i risultati all'esterno.
Questa attività di traduzione è doppiamente necessaria quando l'accesso alle conoscenze prodotte va garantito a persone che non possono, perché portatori di handicap, fare uso delle tecnologie di interazione ormai diffuse e per le quali è in corso un processo di miglioramento verso l'usabilità. In questo caso, c'è bisogno di una doppia traduzione: il contenuto deve essere tradotto anche in funzione dei vincoli posti dalle tecnologie che consentono di superare i proble-

mi di accesso per i diversi portatori di handicap. Usabilità e accessibilità in questo caso si intrecciano.
Questa situazione viene, negli ultimi anni, affrontata adottando una impostazione di progettazione delle interfacce, dei modi di interazione e della organizzazione dei contenuti che viene definita "centrata sull'utente". Come già ricordato, essa muove dalla considerazione che nessuno conosce competenze, cultura, bisogni, limiti, atteggiamenti degli utenti reali meglio degli utenti medesimi, e prevede il coinvolgimento degli utenti nei processi di progettazione. Ormai non esiste sito commerciale che non venga progettato seguendo una metodologia che prevede il confronto attivo con l'utente sin dalla fase di definizione degli scopi e delle specifiche di base di un progetto di sito. Il rispetto delle Linee Guida WAI (o di requisti di accessibilità che a queste si richiamano), delle norme ISO o dei Principi di Usabilità garantisce i livelli minimi di accessibilità e di usabilità, ma non riesce a catturare le diversità e soprattutto la continua evoluzione degli utenti. Un sito, se rimane stabile, identico a se stesso nei contenuti anche solo per qualche mese, inizia presto a morire.

3.5. Il processo di sviluppo user centred

Dagli approcci esposti nei paragrafi precedenti, dalla letteratura e dall'analisi delle best practices sono stati derivati i criteri essenziali su cui basare la progettazione e la valutazione di ambienti ed interfacce secondo i principi fin qui enunciati.
Questi criteri essenziali sono:

- **percezione**: le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione dell'attività devono essere sempre disponibili e percettibili
- **uso**: le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere facili da capire e da usare
- **consistenza**: stessi simboli, messaggi e azioni devono avere gli stessi significati in tutto l'ambiente
- **salvaguardia della salute (safety)**: indica le caratteristiche che deve possedere l'ambiente per salvaguardare e promuovere il benessere psicofisico dell'utente
- **sicurezza**: indica le caratteristiche che l'ambiente deve possedere per fornire transazioni e dati affidabili, gestiti con adeguati livelli di sicurezza e riservatezza
- **trasparenza**: l'ambiente deve comunicare il suo stato e gli effetti delle azioni compiute. All'utente devono essere comunicate le necessarie informazioni per la corretta valutazione della dinamica dell'ambiente
- **apprendibilità**: indica le caratteristiche che l'ambiente deve possedere per consentire l'apprendimento del suo utilizzo da parte dell'utente in tempi brevi e con minimo sforzo
- **aiuto e documentazione**: fornire funzioni di aiuto come guide in linea e documentazione relative al funzionamento dell'ambiente. Le informazioni di aiuto devono essere facili da trovare e focalizzate sul compito dell'utente
- **tolleranza agli errori**: l'ambiente deve prevenire gli errori e, qualora questi accadano, devono essere forniti appropriati messaggi che indichino chiaramente il problema e le azioni necessarie per recuperarlo
- **gradevolezza**: indica le caratteristiche che l'ambiente deve possedere per favorire e mantenere l'interesse dell'utente
- **flessibilità**: l'ambiente deve tener conto delle preferenze individuali e dei contesti

3.6. La metodologia

La metodologia di progettazione dei siti Web centrata sull'utente prevede le fasi iterative di:

- Definizione degli obiettivi del prodotto Web
- Analisi del contesto d'uso
- Definizione delle specifiche
- Prima prototipazione (mockup)
- Sperimentazione e valutazione di soluzioni alternative (**punto di iterazione**)
- Adozione della soluzione
- Sviluppo del prodotto Web
- Valutazione sperimentale (**punto di iterazione**)
- Eventuali correzioni
- Rilascio del prodotto Web
- Valutazione con l'utente nel contesto d'uso (**punto di iterazione**)
- Eventuali correzioni ed indicazioni per l'aggiornamento
- Monitoraggio (**punto di iterazione**)

Questa metodologia si fonda su quattro principali condizioni:

a) la costituzione di un gruppo rappresentativo di utenti o panel. Nel panel devono essere presenti utenti con diversi tipi di disabilità e anche i diversi ruoli e scopi per cui un utente ha interesse ad entrare nel sito;
b) la costruzione di scenari d'uso: definire contesti, scopi, e modi di interazione con il sito. È sulla base di questi scenari che il sito viene immaginato, progettato, valutato e continuamente aggiornato e migliorato;
c) la progettazione evolutiva: Il sito va sottoposto a valutazione da parte del panel sulla base di più scenari complessi. La valutazione è finalizzata alla definizione dei nuovi requisiti e delle nuove finalità. La definizione delle nuove finalità va condotta in modo iterativo attraverso la produzione di prototipi anche a bassa fedeltà, ma che consentono di valutare le soluzioni, individuare vincoli e stabilire la fattibilità. Il confronto continuo con il panel consente una valutazione in progress delle soluzioni e anticipa la valutazione finale del progetto. Infine il panel diventa un osservatorio dell'uso del sito finalizzato all'aggiornamento e al miglioramento continuo;
d) Il monitoraggio: poiché, come già ricordato, è importante assicurarsi che il sito non rimanga identico a se stesso nei contenuti per troppo tempo, è necessaria una azione continua di monitoraggio per il costante miglioramento in funzione della dinamica dei bisogni e degli interessi.

La costituzione del panel è quindi l'elemento centrale della metodologia, perché:

a) garantisce il livello di realismo, ma anche di consenso e comunicazione sul progetto. Potrebbe avere, da questo punto di vista, due dimensioni di rappresentatività: disabilità e categorie professionali,
b) produce dati ed idee e consente di prendere decisioni empiricamente fondate. Da quest'ultimo punto di vista il panel è un luogo di sperimentazione delle opportunità, ma anche dei vincoli delle tecnologie dedicate di accesso e di interazione.

3.7. Processo di valutazione

Il processo di valutazione della rispondenza di un ambiente ai criteri essenziali si concentra nei punti di iterazione indicati nella metodologia e viene condotto con le seguenti modalità:

1. analisi da parte di uno o più esperti di fattori umani;
2. test con gli utenti;
3. elaborazione dei dati da parte dell'esperto e rapporto conclusivo con l'indicazione del livello di qualità raggiunto

3.7.1. Analisi da parte di esperti di fattori umani

La valutazione da parte di uno o più esperti consisterà essenzialmente nel metodo della simulazione cognitiva ("cognitive walkthrough") attraverso il quale l'esperto costruisce scenari d'uso dell'ambiente e dell'interfaccia che simulano a livello cognitivo il comportamento dell'utente.
Si tratta in sostanza di valutare se una certa azione per raggiungere un obiettivo da parte dell'utente è resa possibile dall'ambiente o se ne è da questo ostacolata.
L'esperto dovrà quindi conoscere quali servizi l'ambiente intende erogare quali informazioni offrire, le azioni richieste all'utente per raggiungere tali obiettivi per mezzo dell'interfaccia, le informazioni sugli utenti potenziali e sulla loro esperienza e conoscenza richieste per interagire con l'ambiente.
Questa parte della valutazione si conclude con l'assegnazione a ciascuno degli undici criteri indicati di un giudizio su una scala crescente di valori da 1 a 5 in cui:

1. nessuna rispondenza dell'ambiente al criterio in esame;
2. poca rispondenza dell'ambiente al criterio in esame;
3. sufficiente rispondenza dell'ambiente al criterio in esame;
4. molta rispondenza dell'ambiente al criterio in esame;
5. moltissima rispondenza dell'ambiente al criterio in esame.

L'esperto di fattori umani deve avere un percorso formativo ed un livello di esperienza che in linea di massima consistono in:

– livello formativo universitario comprendente un anno di formazione in uno o più campi della ergonomia, individuati in:
  - ergonomia dell'ambiente
  - ergonomia dell'hardware
  - ergonomia cognitiva
  - macroergonomia
– esperienza professionale documentata di almeno un anno condotta con la supervisione di un esperto di fattori umani, meglio se certificato

3.7.2. Valutazione effettuata con l'utente

La seconda parte della valutazione prevede la costituzione del panel di utenti con la partecipazione di utenti disabili che utilizzano le proprie tecnologie assistive.
Il panel esegue una serie di test basati sulla interazione con l'ambiente. I test potranno essere svolti:

- in forma libera: l'utente naviga il sito senza compiti specifici;
- per obiettivi: l'utente esegue compiti specifici.

Nella esecuzione dei test, il panel utenti è guidato dall'esperto di fattori umani.
Quando il test riguarda la navigazione libera, l'esperto raccoglie i commenti dell'utente e le osservazioni del suo comportamento in un modulo.
Quando il test avviene su compiti specifici, l'esperto registra il tipo di compito, la quantità di tempo impiegata per svolgerlo e gli eventuali errori commessi nonché annota le osservazioni sul comportamento ed i commenti dell'utente.
Anche questa parte si conclude con la valutazione su scale soggettive analoghe a quelle descritte nel punto precedente.

3.7.3. Elaborazione dei dati e rapporto conclusivo

La valutazione si conclude con la predisposizione di un rapporto nel quale l'esperto indica:

- la valutazione su scale soggettive ricavata dalla simulazione cognitiva effettuata;
- le sue considerazioni qualitative;
- i dati relativi alle prestazioni degli utenti in relazione ai compiti affidati: misure di performance, commenti, osservazioni comportamentali;
- le risposte a questionari di valutazione compilati dagli utenti;
- la valutazione complessiva del livello di qualità raggiunto secondo il seguente schema:
  - valore medio complessivo minore di 2 = assenza di qualità;
  - valore medio complessivo maggiore o uguale a 2 e minore di 3 = primo livello di qualità;
  - valore medio complessivo maggiore o uguale a 3 e minore di 4 = secondo livello di qualità;
  - valore medio complessivo maggiore o uguale a 4 = terzo livello di qualità.

ALLEGATO 4:

REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE

N.B. Questo schema di regolamento riflette la versione approvata dal Consiglio dei Ministri in data 9 luglio 2004 e dalla Conferenza Unificata in data 23 settembre. Al momento esso va considerato come provvisorio, in considerazione del lungo iter richiesto, peraltro giustificato dalle caratteristiche del provvedimento. Il testo, infatti, potrà subire aggiustamenti e modifiche essendo previsti, dalla Legge n. 4 del 2004, la notifica alla Commissione Europea, i pareri del Consiglio di Stato e delle due Commissioni Parlamentari competenti. La deliberazione definitiva del Consiglio dei Ministri precederà la firma del Presidente della Repubblica e la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale.

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visto l'articolo 87 della Costituzione;

Visto l'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, recante «Disciplina dell'attività di Governo e ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri»;

Visto l'articolo 10 della legge 9 gennaio 2004, n. 4, recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";

Visto il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 9 agosto 2001, recante «Delega di funzioni del Presidente del Consiglio dei Ministri in materia di innovazione e tecnologie al Ministro senza portafoglio, dott. Lucio Stanca»;

Visto il decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, recante «Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 2, comma 1, della legge 23 ottobre 1992, n. 421» e successive modificazioni ed integrazioni;

Vista la preliminare deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 9 luglio 2004;

Sentite le associazioni delle persone disabili maggiormente rappresentative, nonché quelle di sviluppatori competenti in materia di accessibilità e di produttori di hardware e software;

Acquisita l'intesa della Conferenza Unificata ai sensi dell'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, espressa nella seduta del

Udito il parere del Consiglio di Stato, espresso dalla sezione consultiva per gli atti normativi nell'adunanza del

Esperita la procedura di notifica alla Commissione europea di cui alla direttiva 98/34/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 22 giugno 1998, modificata dalla direttiva 98/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 luglio 1998, CE attuata dalla legge 21 giugno 1986, n. 317, modificata dal decreto legislativo 23 novembre 2000, n. 427;

Acquisito il parere delle competenti Commissioni parlamentari;

Vista la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del

Sulla proposta del Ministro per l'innovazione e le tecnologie;

EMANA
il seguente regolamento:

ART. 1.
(*Definizioni*)

1. Ai fini del presente regolamento s'intende per:

a) accessibilità: ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera a) della legge 9 gennaio 2004, n. 4, la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari;
b) tecnologie assistive: ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera b) della legge n. 4 del 2004, gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere ai servizi erogati dai sistemi informatici;
c) valutazione: processo con il quale si riscontra la rispondenza dei servizi ai requisiti di accessibilità;
d) verifica tecnica: valutazione condotta da esperti, anche con strumenti informatici, sulla base di parametri tecnici;
e) verifica soggettiva: valutazione articolata su più livelli di qualità ed effettuata con l'intervento del destinatario, anche disabile, dei servizi, sulla base di considerazioni empiriche;
f) fruibilità: la caratteristica dei servizi di rispondere a criteri di facilità e semplicità d'uso, di efficienza, di rispondenza alle esigenze dell'utente, di gradevolezza e di soddisfazione nell'uso del prodotto;
g) soggetti privati: soggetti diversi da quelli di cui all'articolo 3 della legge n. 4 del 2004;
h) valutatori: soggetti iscritti nell'apposito elenco e qualificati a certificare le caratteristiche di accessibilità dei servizi.

ART. 2.
(*Criteri e principi generali per l'accessibilità*)

1. Sono accessibili i servizi realizzati tramite sistemi informatici che presentano i seguenti requisiti:

a) accessibilità al contenuto del servizio da parte dell'utente;
b) fruibilità delle informazioni offerte, caratterizzata anche da:
   1) facilità e semplicità d'uso, assicurando, fra l'altro, che le azioni da compiere per ottenere servizi e informazioni siano sempre uniformi tra loro;
   2) efficienza nell'uso, assicurando, fra l'altro, la separazione tra contenuto, presentazione e modalità di funzionamento delle interfacce, nonché la possibilità di rendere disponibile l'informazione attraverso differenti canali sensoriali;

3) efficacia nell'uso e rispondenza alle esigenze dell'utente, assicurando, fra l'altro, che le azioni da compiere per ottenere in modo corretto servizi e informazioni siano indipendenti dal dispositivo utilizzato per l'accesso;
4) soddisfazione nell'uso, assicurando, fra l'altro, l'accesso al servizio e all'informazione senza ingiustificati disagi o vincoli per l'utente;

c) compatibilità con le linee guida indicate nelle comunicazioni, nelle raccomandazioni e nelle direttive sull'accessibilità dell'Unione europea, nonché nelle normative internazionalmente riconosciute e tenendo conto degli indirizzi forniti dagli organismi pubblici e privati, anche internazionali, operanti nel settore, quali l'International Organization for Standardization (ISO) e il World Wide Web Consortium (W3C).

2. Con apposito decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, di concerto con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, sentiti la Conferenza Unificata e il Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione (Cnipa), sono dettate specifiche regole tecniche che disciplinano l'accessibilità, da parte degli utenti, agli strumenti didattici e formativi di cui all'articolo 5 della legge n. 4 del 2004.

ART. 3.
(*Valutazione dell'accessibilità*)

1. Il Cnipa, con proprio provvedimento, istituisce presso di sé l'elenco dei valutatori, stabilendone le modalità tecniche per la tenuta, nonché garantisce la pubblicità dell'elenco medesimo e delle citate modalità sul proprio sito internet.
2. Nell'elenco di cui al comma 1 sono iscritte le persone giuridiche interessate che ne fanno richiesta dimostrando di possedere i seguenti requisiti:

a) garanzia di imparzialità ed indipendenza nell'esercizio delle proprie attività;
b) disponibilità di una adeguata strumentazione per l'applicazione delle metodologie di verifica tecnica e di verifica soggettiva di cui all'art. 1, comma 1, rispettivamente lettere d) ed e);
c) disponibilità di figure professionali esperte nelle suddette metodologie di verifica, nonché di figure idonee ad interagire con i soggetti[35] disabili.

3. Ai fini dei requisiti di cui al comma 2, lettera a), il valutatore, all'atto della richiesta di iscrizione, si impegna:

a) a non esprimere valutazioni su siti o servizi dallo stesso realizzati;
b) a non esprimere valutazioni in tutti i casi in cui queste possano avere un'incidenza specifica su interessi propri del valutatore o di soggetti allo stesso collegati da rapporti societari;
c) una volta effettuata la valutazione, a non fornire, nell'arco dei ventiquattro mesi successivi, attività di implementazione sui siti o servizi per i quali sia stato incaricato di esprimere la valutazione stessa.

[35] La Conferenza Unificata, in data 23 settembre 2004, ha sostituito "i soggetti disabili" con "i soggetti con particolare disabilità".

4. Nell'accertamento dei requisiti di accessibilità dei servizi, acquisiti con le procedure o realizzati tramite i contratti di cui all'articolo 4, commi 1 e 2 della legge n. 4 del 2004, le amministrazioni interessate possono acquisire il parere non vincolante di un valutatore iscritto nell'elenco di cui al comma 1.
5. Con il decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, di cui all'articolo 11 della legge n. 4 del 2004, sono stabiliti:

a) le specifiche tecniche per la sussistenza dei requisiti di cui al comma 2, lettere b) e c);
b) gli importi massimi dovuti dai soggetti privati come corrispettivo per l'attività svolta dai valutatori di cui al comma 1, tenuto conto dei costi di organizzazione aziendale nella misura minima, maggiorati del dieci per cento;
c) le somme dovute dai soggetti privati quale rimborso delle spese amministrative sostenute dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'innovazionee le tecnologie per l'attività di cui all'articolo 4, comma 1.

6. Il venir meno dei requisiti in base ai quali è avvenuta l'iscrizione determina la cancellazione dall'elenco di cui al comma 1; la cancellazione è altresì disposta nel caso di violazione degli obblighi assunti dal valutatore ai sensi del comma 3.

ART. 4.
(*Modalità di richiesta della valutazione*)

1. I soggetti privati richiedono alla Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie l'autorizzazione ad utilizzare il logo, allegando l'attestato di cui al comma 2. L'utilizzazione del logo è limitata al periodo di validità dell'attestato.
2. I soggetti privati si rivolgono ad uno dei valutatori che, svolta la sua attività, in caso di esito positivo, rilascia attestato di accessibilità, con validità non superiore a 12 mesi, eventualmente indicante il livello di qualità raggiunto di cui all'articolo 5.
3. La Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, ai fini dell'emanazione del provvedimento di cui al comma 1 si avvale tramite apposita convenzione del Cnipa.

ART. 5.
(*Logo attestante il possesso del requisito di accessibilità*)

1. Il logo che attesta il superamento della sola verifica tecnica raffigura un personal computer di colore terra di Siena unito a tre figure umane stilizzate rispettivamente, da sinistra, di colore celeste, azzurro e amaranto le quali fuoriescono dallo schermo a braccia levate; il diverso livello di qualità raggiunto dal servizio è indicato da uno a tre asterischi riportati nella parte del logo raffigurante la tastiera del personal computer.
2. La corrispondenza tra il logo, eventualmente corredato da asterischi, ed il diverso livello di qualità dei servizi nonché il modello del logo stesso sono indicati nel decreto di cui all'articolo 11 della legge n. 4 del 2004.

ART. 6.
(Ca*si di aggiornamento della valutazione di accessibilità*)

1. In caso di modifiche sostanziali dei siti o servizi e nel caso del rinnovo dell'autorizzazione di cui all'articolo 4, comma 1, i soggetti privati richiedono un aggiornamento della valutazione dell'accessibilità ad uno dei valutatori iscritti nell'elenco. Il valutatore, effettuata la verifica, rilascia un nuovo attestato al soggetto richiedente inviandone contestualmente copia all'Amministrazione per l'aggiornamento della durata e del livello di qualità del logo.

ART. 7.
(*Poteri ispettivi di controllo sui soggetti privati*)

1. Nei riguardi dei soggetti privati, il Cnipa, previa comunicazione inviata al soggetto interessato, verifica il mantenimento dei requisiti di accessibilità dei siti e dei servizi, anche avvalendosi di valutatori iscritti nell'elenco di cui all'articolo 3 comma 1, purché questi ultimi risultino estranei alla realizzazione, manutenzione o certificazione del sito o servizio, e adegua eventualmente il logo al livello di accessibilità riscontrata aggiornandone la validità temporale.
2. In caso di riscontro di un livello di accessibilità inferiore a quello del logo utilizzato, i costi effettivi dell'avvenuta ispezione sono a carico del soggetto privato.

ART. 8.
(*Modalità di utilizzo del logo da parte dei soggetti di cui al comma 1 dell'articolo 3 della legge n. 4 del 2004*)

1. Le amministrazioni pubbliche e comunque i soggetti di cui all'articolo 3, comma 1, della legge n. 4 del 2004, che intendono utilizzare il logo sui siti e sui servizi forniti, provvedono autonomamente a valutare l'accessibilità sulla base delle regole tecniche definite con il decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, di cui all'articolo 11 della legge n. 4 del 2004; la valutazione positiva, previa segnalazione al Cnipa, consente l'utilizzo del logo.

ART. 9.
(*Controlli esercitabili sui soggetti di cui al comma 1 dell'articolo 3 della legge n. 4 del 2004*)

1. Per l'attuazione della legge ogni amministrazione pubblica centrale nomina un responsabile dell'accessibilità informatica da individuare tra il personale appartenente alla qualifica dirigenziale già in servizio presso l'amministrazione stessa, la cui funzione, in assenza di specifica designazione, è

svolta dal responsabile dei sistemi informativi, di cui all'articolo 10 del decreto legislativo n. 39 del 1993; per lo svolgimento di tale funzione non è previsto compenso aggiuntivo.

2. Ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera b) della legge n. 4 del 2004, la Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, avvalendosi del Cnipa, previa comunicazione inviata all'amministrazione statale interessata, verifica il mantenimento dei requisiti di accessibilità dei siti e dei servizi forniti e dà notizia dell'esito di tale verifica al dirigente responsabile; qualora siano riscontrate anomalie, viene richiesta all'amministrazione statale medesima la predisposizione del relativo piano di adeguamento con l'indicazione delle attività e dei tempi di realizzazione[36].

3. Il Ministro per l'innovazione e le tecnologie, sulla base degli esiti delle verifiche di cui al comma 2, riferisce annualmente al Parlamento dandone altresì comunicazione alla Conferenza Unificata.

[36] In data 23 settembre 2004 la Conferenza Unificata, nell'esprimere intesa sul testo proposto il 9 luglio dal Consiglio dei Ministri, ha inserito a questo punto il seguente comma aggiuntivo: "Le Regioni, le Province autonome e gli Enti Locali organizzano autonomamente e secondo i propri ordinamenti la vigilanza sull'attuazione del presente decreto".