



Verso l'accessibilità dei servizi digitali: principi e requisiti



Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti



Summary

Verso l'accessibilità dei servizi digitali: principi e requisiti

1. Framework normativo
2. Accessibilità: Principi e requisiti
3. Cosa si intende per usabilità

L'accessibilità

Con il termine **accessibilità (web)** si intende la capacità dei sistemi informatici, inclusi i siti web e le applicazioni mobili (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.



L'attenzione all'accessibilità è cresciuta negli ultimi anni: nel **2019** la **Comunità Europea**, ha introdotto l'**Atto Europeo sull'Accessibilità (n. 2019/882)**. Tale direttiva stabilisce **requisiti specifici** al fine di garantire la **completa accessibilità** ai **siti web** e alle **applicazioni** degli **Enti pubblici**, anche da parte di persone aventi disabilità.



Obblighi per le Pubbliche Amministrazioni

- ▶ Le PP.AA. hanno l'obbligo di **pubblicare**, entro il **31 marzo** di ogni anno, gli **obiettivi di accessibilità** relativi all'anno corrente, come da *Linee Guida AGID* sull'accessibilità degli strumenti informatici (capitolo 4 paragrafo 2).
- ▶ Entro il **23 settembre** di ogni anno sono tenute ad **effettuare un'analisi** completa dei **siti web** e compilare la **dichiarazione di accessibilità** tramite il sito di AGID fornendo agli utenti un meccanismo di feedback e il link di accesso alla procedura di attuazione.

Alcune delle **disabilità comuni** di cui devono tener conto i pianificatori di accessibilità:



- Visitatori non vedenti
- Utenti con vista scarsa o parziale
- Utenti non udenti o con problemi di udito
- Utenti con dislessia che faticano a comprendere testi lunghi
- Utenti con disabilità cognitive o neurologiche
- Utenti con disabilità fisiche



AGID – Agenzia per l'Italia Digitale

L'Agenzia per l'Italia Digitale è l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che ha il compito di **garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana** e contribuire alla **diffusione** dell'**utilizzo** delle **tecnologie** dell'**informazione** e della **comunicazione**, favorendo l'innovazione e la crescita economica.

La normativa di riferimento per l'accessibilità digitale (*Legge n. 4 del 9 gennaio 2004*) ha attribuito ad **AGID** numerosi **compiti**:

Compiti
AGID
in materia di
accessibilità



Vigilare sull'**attuazione** della stessa **legge**.



Emanare regole tecniche, circolari e linee guida in materia di accessibilità degli strumenti informatici.



Fornire assistenza alla Pubblica Amministrazione per l'**applicazione** della **normativa** vigente.



Monitorare i **siti web** e le **applicazioni** mobili della Pubblica Amministrazione.



Relazionare periodicamente la **Commissione Europea** sugli **esiti di monitoraggio**.



Verificare l'accessibilità dei servizi digitali erogati al pubblico dai **soggetti privati** (con un fatturato medio nell'ultimo triennio superiore ai 500 milioni di euro) e **sanzionare** nel caso in cui si ravvisino **violazioni non risolte**.



Divulgare i **temi dell'accessibilità** nella Pubblica Amministrazione.

La dichiarazione di accessibilità

La **dichiarazione di accessibilità (n. 2019/882)** è lo strumento attraverso il quale le **Pubbliche Amministrazioni rendono pubblico lo stato di accessibilità** di ogni **sito web** e **applicazione mobile** di cui sono titolari. La dichiarazione viene redatta e pubblicata utilizzando l'applicazione presente sul sito di AGID (form.agid.gov.it).

 **La conformità della dichiarazione di accessibilità è garantita esclusivamente dalla compilazione del modello online fornito da AGID.**

Attività necessarie prima di compilare la dichiarazione



Nominare il **Responsabile della Transizione Digitale (RTD)**.



Indicare su Indice PA (IPA) la **mail dell'RTD** della propria Amministrazione (senza non è possibile accedere all'applicazione e inviare la dichiarazione).



Effettuare le **verifiche di accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili** adottando metodologie, criteri di valutazione e verifiche tecniche di conformità ai requisiti di accessibilità, ai sensi della *Direttiva UE 2016/2102*.



Determinare lo stato di conformità del sito web e/o applicazione mobile attraverso il "**Modello di Autovalutazione di accessibilità**" che AGID mette a disposizione delle Amministrazioni (Allegato 2 delle **Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici**).



Dotarsi e rendere disponibile un "**Meccanismo di feedback**" che la PA dovrà indicare all'interno della dichiarazione, per consentire agli utenti di segnalare eventuali casi di inaccessibilità.



Contenuti

Prima sezione (contenuti previsti dalla Decisione di esecuzione UE 2018/1523):

- Stato di conformità.
- Dichiarazione di contenuti, sezioni e funzioni non accessibili, in caso di non conformità parziale o totale.
- Indicazione del Meccanismo di feedback e recapiti dell'Amministrazione.
- Procedura di attuazione (Difensore Civico Digitale).

Seconda sezione:

- Informazioni sul sito o applicazione mobile.
- Informazioni sull'Amministrazione.



Summary

Verso l'accessibilità dei servizi digitali: principi e requisiti

1. Framework normativo
2. **Accessibilità: Principi e requisiti**
3. Cosa si intende per usabilità

I principi dell'accessibilità

I contenuti informatici, affinché possano risultare accessibili, devono rispettare i **quattro principi dell'accessibilità web**:



Percepiribilità - riguarda i sensi di percezione che le persone utilizzano durante la navigazione sul web. Alcuni utenti possono incontrare difficoltà nell'utilizzo di uno o più sensi. Pertanto, devono potersi avvalere dell'aiuto di specifiche tecnologie assistive. Il **contenuto** dovrebbe essere **disponibile in almeno uno dei sensi dell'utente**.



Utilizzabilità - tutte le funzioni devono poter essere attivate dagli utenti con relativa facilità. Questo è importante quando si affrontano le esigenze delle persone con disabilità motorie. La compatibilità con la navigazione tramite tastiera e con le altre alternative al mouse gioca un ruolo fondamentale nel raggiungimento di una **funzionalità completa ed inclusiva**.



Comprensibilità - un sito web deve usare termini chiari, avere istruzioni semplici e spiegare o guidare nella comprensione di attività complesse. Per rendere un sito comprensibile è necessario evitare funzioni insolite, impreviste o incoerenti e **utilizzare un linguaggio chiaro e semplice** con **interfacce prevedibili e coerenti**.



Solidità - un **sito** deve soddisfare standard come l'utilizzo di HTML e deve essere **compatibile** con gli **strumenti di assistenza** che le persone con disabilità potrebbero dover utilizzare durante la navigazione. Il sito web o l'applicazione dovrebbero **funzionare** adeguatamente **su diversi browser, dispositivi e piattaforme**, compresa la tecnologia assistiva.





I requisiti di accessibilità

Le Pubbliche Amministrazioni devono rispettare **12 requisiti tecnici** definiti sulla base dei Principi delle Linee guida e dei Criteri di successo contenuti nella Recommendation che il World Wide Web Consortium (W3C)-Web Accessibility Initiative (WAI) ha pubblicato l'11 dicembre 2008. I requisiti tecnici qui elencati sono **collegati** ai relativi **punti di controllo per le verifiche di conformità di AGID**.



1. Alternative testuali

Fornire alternative testuali per contenuti di natura non testuale. Il testo alternativo deve essere fruito e trasformato secondo necessità degli utenti (es. convertito in stampa a caratteri ingranditi o in stampa Braille, letto mediante sintesi vocale, simboli o altra modalità, ...).



2. Contenuti audio, video, animazioni

Fornire alternative testuali equivalenti per le informazioni veicolate da formati audio, video, contenenti immagini animate e multisensoriali.



3. Adattabile

Creare contenuti che possano essere presentati in modalità differenti (ad esempio con layout più semplici), senza perdita di informazioni o struttura.



4. Distinguibile

Rendere più semplice agli utenti la visione e l'ascolto dei contenuti, separando i contenuti in primo piano dallo sfondo.



5. Accessibile da tastiera

Rendere disponibili tutte le funzionalità anche tramite tastiera.



6. Adeguata disponibilità di tempo

Fornire all'utente tempo sufficiente per leggere ed utilizzare i contenuti.



7. Crisi epilettiche

Non sviluppare contenuti che possano causare crisi epilettiche.



8. Navigabile

Fornire all'utente funzionalità di supporto per navigare, trovare contenuti e determinare la propria posizione nel sito e nelle pagine.



9. Leggibile

Rendere leggibile e comprensibile il contenuto testuale.



10. Prevedibile

Creare pagine web che si comportino in maniera prevedibile.



11. Assistenza nell'inserimento di dati e informazioni

Aiutare l'utente ad evitare gli errori ed agevolarlo nella loro correzione.



12. Compatibile

Garantire la massima compatibilità con i programmi utente e con le tecnologie assistive.



Summary

Verso l'accessibilità dei servizi digitali: principi e requisiti

1. Framework normativo
2. Accessibilità: Principi e requisiti
3. Cosa si intende per usabilità

Cosa si intende per usabilità (1/2)

La **web usability** è un approccio alla progettazione che ha come obiettivo quello di rendere i **siti web facili da usare**, senza richiedere all'utente di sottostare a una formazione specifica. È un processo che cerca di rendere l'ambiente web attraente e amichevole per l'utente che deve navigare con fluidità recuperando facilmente i contenuti. L'usabilità del web è una **proprietà esterna al prodotto-sito** poiché riguarda **l'interazione tra un utente, le sue caratteristiche e quel sito**.



La norma *ISO 9241-11:1998*, poi aggiornata dalla *ISO 9241-210:2010*, definisce l'usabilità come:

«Il grado in cui un prodotto può essere usato da particolari utenti per raggiungere certi obiettivi con efficacia, efficienza, soddisfazione in uno specifico contesto d'uso intendendo:



Efficacia come precisione e completezza con cui gli utenti raggiungono specifici obiettivi



Efficienza come risorse impiegate in relazione alla precisione e completezza con cui gli utenti raggiungono specifici obiettivi



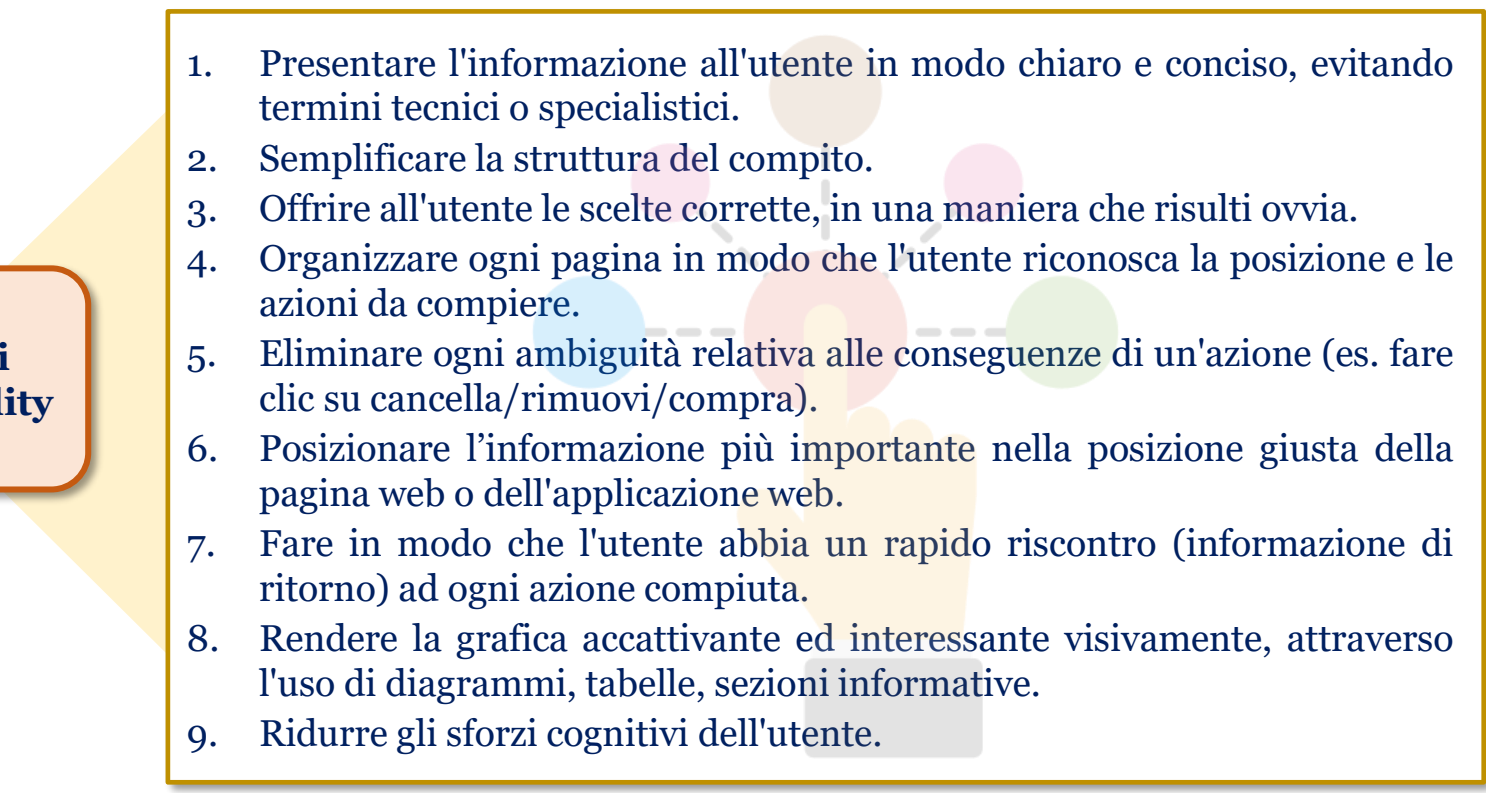
Soddisfazione come libertà dal disagio e attitudine positiva con cui gli utenti raggiungono specifici obiettivi attraverso l'uso del prodotto



A partire dal modo in cui vengono organizzati i contenuti, la cosiddetta **architettura delle informazioni**, si può parlare di **buona o cattiva usabilità** di una pagina web. È essenziale che si rispettino dei criteri logici e intuitivi per garantire una **navigazione fluida ed efficace**.

Cosa si intende per usabilità (2/2)

In questo contesto si parla di usabilità in termini di interazione efficace e soddisfacente per l'utente sia in termini di efficienza che di benessere. L'usabilità ha quindi come obiettivi quello di **economizzare lo sforzo cognitivo dell'utente**, proponendo **prodotti** che siano **facili da comprendere**, da **imparare**, da **usare**, da **ricordare**, che evitino o rendano recuperabili gli errori e che quindi gratifichino l'utilizzatore.

- 
1. Presentare l'informazione all'utente in modo chiaro e conciso, evitando termini tecnici o specialistici.
 2. Semplificare la struttura del compito.
 3. Offrire all'utente le scelte corrette, in una maniera che risulti ovvia.
 4. Organizzare ogni pagina in modo che l'utente riconosca la posizione e le azioni da compiere.
 5. Eliminare ogni ambiguità relativa alle conseguenze di un'azione (es. fare clic su cancella/rimuovi/compra).
 6. Posizionare l'informazione più importante nella posizione giusta della pagina web o dell'applicazione web.
 7. Fare in modo che l'utente abbia un rapido riscontro (informazione di ritorno) ad ogni azione compiuta.
 8. Rendere la grafica accattivante ed interessante visivamente, attraverso l'uso di diagrammi, tabelle, sezioni informative.
 9. Ridurre gli sforzi cognitivi dell'utente.

Obiettivi web usability



Per ottenere siti web usabili è necessario **conoscere e coinvolgere gli utenti durante la fase della progettazione.**

La **web usability** va perciò considerata e **valutata in ogni momento della progettazione:**

- nelle fasi iniziali, in itinere e prima della pubblicazione;
- in ogni fase con strumenti diversi (riferimenti ai principi, interviste, confronti, simulazione d'uso, questionari e test su campione di utenti target);
- con il coinvolgimento continuo dell'utente.