

LE INIZIATIVE DELL'AIPA PER L'ACCESSIBILITÀ DEI SISTEMI INFORMATIVI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

C. Batini

Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione
Via Isonzo, 21b – 00198 Roma
batini@aipa.it

Riassunto

Viene presentata l'attività del Gruppo di lavoro dell' Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (AIPA) che si occupa delle problematiche correlate alle iniziative atte a recepire le raccomandazioni dell'UE sull'accessibilità dei siti Web e dei sistemi informativi della Pubblica Amministrazione nel nostro Paese.

1. Introduzione

L'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione è stata istituita nel 1993. L'art. 1 del Decreto istitutivo afferma che l'AIPA ha come scopo fondamentale il miglioramento dei servizi ai cittadini, per il tramite dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione. L'accessibilità di queste tecnologie a tutti i cittadini rientra quindi a buon diritto fra i compiti dell'Autorità. L'argomento specifico dell'accessibilità dei sistemi informativi è stato messo a fuoco in particolare in occasione di una audizione concessa, nel luglio 2000, dall'Autorità ai firmatari di una petizione per l'accoglimento nella Pubblica Amministrazione delle raccomandazioni, pubblicate il 5 maggio 1999 dal World Wide Web Consortium, relative all'accessibilità dei siti Web ai disabili (*Web Accessibility Initiative: Web Content Accessibility Guidelines 1.0*). Durante l'audizione sono emerse molte direzioni di studio e di intervento, al di là del tema peraltro importante ed urgente dell'accessibilità dei siti Web, per cui si è rilevata la necessità di costituire un Gruppo di Lavoro (GdL) su "*Accessibilità e tecnologie informatiche nella Pubblica Amministrazione*" che potesse considerare tutti i settori e le modalità di intervento dell'AIPA.

2. Obiettivi e strategie del Gruppo di Lavoro

Il GdL ha per prima cosa individuato alcuni obiettivi strategici. Il primo di questi è l'accessibilità per tutti i tipi di disabilità. Un secondo obiettivo è un intervento diversificato per tutte le tipologie dei destinatari delle attività del GdL stesso. Sono state individuate tre di queste tipologie di destinatari: i disabili dipendenti della Pubblica Amministrazione, i quali sono utenti delle procedure informatiche delle amministrazioni, i disabili cittadini, che sono utenti dei servizi della Pubblica Amministrazione, e infine gli specialisti informatici, che realizzano i sistemi informativi della Pubblica Amministrazione.

Una terza linea strategica riguarda lo sviluppo di soluzioni realistiche per un problema che, inizialmente, appariva molto complesso. Si è ritenuto che la semplice direttiva di applicare delle regole di accessibilità, come quelle WAI, non sarebbe stata sufficiente per il raggiungimento dello scopo, ma che era necessario accompagnare una tale direttiva con alcune linee di azione. Queste linee di azione riguardano due categorie di problemi: la necessità da

parte delle amministrazioni di assistenza, comunicazione e formazione e la necessità da parte dell'AIPA di una maggiore attenzione agli aspetti dell'accessibilità nello svolgimento dei compiti istituzionali.

Il GdL ha anche fatto la scelta di seguire un approccio sistematico, non ritenendo che la trattazione della sola accessibilità ai siti Web potesse essere sufficiente. I dipendenti disabili della Pubblica Amministrazione sono infatti utenti anche delle procedure informatiche impiegate negli uffici, con gli specifici problemi di accessibilità delle interfacce utente. Inoltre, anche i cittadini utenti della Pubblica Amministrazione hanno spesso a che fare con prodotti informatici da usare fuori linea, come CD ROM informativi o programmi per compilare modulistica in genere.

Si è tenuto conto inoltre che il Dipartimento della Funzione Pubblica ha a sua volta costituito un *Comitato Tecnico interministeriale per il miglioramento dell'accessibilità dei siti Web delle pubbliche amministrazioni*, il quale ha messo a punto le regole da seguire per una accessibilità di base dei siti Web, in linea con gli orientamenti WAI. Queste regole sono contenute in una circolare del Ministro della Funzione Pubblica firmata il 13 marzo 2001 ("*Linee Guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti Web delle Pubbliche Amministrazioni*", http://www.governo.it/sez_dossier/linee_web/direttiva.html).

Essendo opportuno svolgere una attività coordinata con il Comitato Tecnico della Funzione Pubblica, il GdL AIPA ha ritenuto di dare supporto all'applicazione delle regole da esso emanate, con iniziative di orientamento e di formazione rivolte agli operatori dei siti Web, ma, soprattutto, estendendo il campo di intervento con regole di accessibilità per le procedure informatiche più in generale.

3. Attività intraprese e primi risultati

Come accennato, l'attività del GdL è stata organizzata secondo tre linee di azione: intervento sui processi istituzionali dell'AIPA, formazione e assistenza, orientamenti tecnici da seguire per migliorare l'accessibilità dei sistemi informatici. Il GdL dispone al momento di un finanziamento complessivo di circa 400 milioni di lire, cifra non trascurabile ma insufficiente per poter affrontare e sostenere pienamente tutte le iniziative progettate. Tuttavia, alcune di queste hanno già avuto un concreto avvio.

3.1 Compiti istituzionali

Per quanto riguarda i compiti istituzionali, va premesso che, ogni anno, l'AIPA svolge un'attività di consuntivo sullo stato di informatizzazione della Pubblica Amministrazione e fornisce alle amministrazioni delle linee strategiche affinché esse possano predisporre il loro piano triennale. Inoltre, esprime pareri di congruità tecnico-economica su tutti gli schemi di contratto per le forniture, al di sopra di una soglia di 600 milioni di lire, che le amministrazioni intendono stipulare, sia mediante gara sia mediante trattativa privata.

Su ciascuno di questi tre aspetti, il GdL ha intrapreso iniziative di miglioramento. Sul consuntivo, da quest'anno, oltre al consueto questionario di raccolta dati sull'evoluzione dell'informatizzazione (numero dei dipendenti, dei posti di lavoro in rete, ecc.), è stato predisposto un secondo questionario, rivolto a verificare l'efficacia di utilizzo di tecnologie che permettano di migliorare l'accessibilità. Inoltre, nelle linee strategiche di quest'anno, è stato prescritto alle amministrazioni che, nel concepire i piani dal 2001 al 2003, in tutti i progetti di informatizzazione, esse devono tener conto delle problematiche dell'accessibilità.

Per quanto riguarda i pareri, il GdL ha proposto all'AIPA che le future richieste di pareri sui

progetti di informatizzazione siano respinte se non prevedono un richiamo esplicito all'accessibilità. L'Aipa sta valutando come recepire questo principio, conciliandolo con i costi e le altre condizioni amministrative che le amministrazioni devono tener presente.

3.2 Formazione

Sulla formazione, l'AIPA ha organizzato subito un seminario su "Accessibilità e tecnologie informatiche nella P.A.", tenuto il 12-13 ottobre 2000, rivolto ai responsabili e ai tecnici dei sistemi informativi, nel quadro delle iniziative di sensibilizzazione sulla usabilità del software.

Ha poi organizzato un corso pilota in aula attrezzata, svolto in maggio per 20 specialisti, per orientarli alla progettazione di siti Web e software accessibili.

Un modulo sull'accessibilità sarà inserito in tutti i futuri corsi per Web master organizzati dall'AIPA. Questo modulo è stato anche predisposto su un CD ROM di auto-apprendimento ed è disponibile per gli operatori della P.A. come strumento di aggiornamento.

Sono in fase di progetto altre iniziative di formazione rivolte alle altre categorie destinatarie delle azioni intraprese dal GdL AIPA, con particolare riferimento ai disabili dipendenti della P.A. e agli utenti disabili. Queste iniziative, richiedendo notevoli risorse, saranno portate avanti in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, nel quadro del piano e-government. Questo piano, nonostante notevoli tagli ai finanziamenti iniziali, dispone comunque di circa 800 miliardi di lire, di cui 200 riservati alla formazione, per cui si pensa di proporre al Dipartimento che una parte di queste risorse possa essere dedicata alla specifica formazione sull'accessibilità dei sistemi informatici, in accoglimento delle raccomandazioni della Unione Europea, con il piano *eEurope*.

3.3 Assistenza

Sulla assistenza alle amministrazioni e ai gestori di servizi informativi, sono allo studio del GdL varie iniziative, anche se le limitate risorse disponibili non consentiranno la loro completa realizzazione immediatamente. Per questo scopo, sarà necessario reperire altri finanziamenti.

Una delle proposte è di creare una sorta di "task force" per fornire supporto a chi deve trasformare un sito per renderlo accessibile. Alcune amministrazioni, come l'INPS, si sono attivate autonomamente per questo scopo. Si tratta anche di organizzare una messa in comune di risorse fra le amministrazioni stesse, anche se questo non è facile a causa di impedimenti di varia natura. Si sta pensando anche alla istituzione di un sito Web che raccolga le esperienze e funzioni da centro di scambio di conoscenze in materia di accessibilità.

3.4 Orientamenti tecnici

Per quanto riguarda la linea di azione sugli orientamenti tecnici e la normativa sull'accessibilità, nello scorso settembre l'Autorità ha pubblicato sul suo sito (<http://www.aipa.it>), e inviato a tutte le amministrazioni, una circolare intitolata "*Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti Web e delle applicazioni informatiche a persone disabili*", (CIRCOLARE 6 settembre 2001, n. AIPA/CR/32) nella quale si spiegano i termini del problema e si indicano le regole da seguire per il conseguimento dell'accessibilità dei siti Web, integrando in questo la citata circolare del Ministro della Funzione Pubblica, nonché delle interfacce utente del software, sia quello impiegato all'interno della P.A. sia quello rivolto all'utenza esterna.

Questa circolare è stata sviluppata dal GdL con una procedura che ha consentito una pubblica

verifica del suo contenuto. Una prima bozza è stata infatti resa consultabile sul sito AIPA per circa un mese, allo scopo di raccogliere commenti da parte degli utenti e dei tecnici. I commenti pervenuti hanno consentito una revisione critica del testo con l'accoglimento di alcuni suggerimenti.

La circolare si basa su una definizione di accessibilità "strumentale", fondata sul punto di vista dell'utente disabile, consistente nell'indicazione delle configurazioni di terminale o postazione di lavoro con le quali effettuare le verifiche, simulando le condizioni operative dell'utente disabile. Questo concetto vale sia per l'accessibilità dei siti Web, sia per quella del software applicativo. Questa procedura di verifica, oltre a garantire un approccio che punta direttamente al risultato pratico per l'utente, intende fornire anche allo sviluppatore un modo semplice per controllare il risultato del proprio lavoro.

Le regole di accessibilità dei siti Web sia quelle contenute nella circolare Bassanini sia le integrazioni riportate nella circolare AIPA, sono in linea con gli orientamenti WAI (Quick Tips) e quindi anche con il piano *eEurope*. Riportano tuttavia alcune sottolineature richieste esplicitamente dalle categorie degli utenti rappresentate nel GdL AIPA. Questo ha consentito di tracciare una "via italiana all'accessibilità" senza per questo andare contro alle indicazioni dell'Unione Europea.

La circolare AIPA nella sua versione estesa riporta anche una analisi dei costi dell'accessibilità, nella quale si mostra che, se questa è prevista fin dalla fase di progetto di un sito o di un pacchetto software, può avere costi modestissimi mentre un intervento a posteriori per recuperare una accessibilità non prevista all'origine può portare ad aggravii non facilmente valutabili, ma comunque onerosi. L'accessibilità può essere vista come una "qualità" aggiunta e come tale porta alla citata differenza di costi, come qualunque altra qualità dei prodotti, a seconda che sia affrontata in fase di progetto o meno.

Le indicazioni tecniche in corso di elaborazione da parte del GdL AIPA non si esauriscono in quelle contenute nella citata circolare. Altre iniziative, tuttora in fase di sviluppo, riguardano dei "modelli" di sito della Pubblica Amministrazione, per offrire esempi concreti di applicazione delle regole, e una indagine sugli strumenti software per lo sviluppo (Authoring Tools), per il recupero (Repair Tools) e per la validazione delle pagine Web, indagine da fare per individuare quali siano i migliori programmi da consigliare per applicare nel modo più semplice ed efficiente le regole di accessibilità dei siti Web.

3.5 Telelavoro

Infine, tenuto conto che l'AIPA è investita del compito di dettare le norme per il Telelavoro (DPR 70/1999, *«Regolamento recante disciplina del telelavoro nelle pubbliche amministrazioni»*), si è provveduto ad inserire in questa normativa i riferimenti opportuni per prevedere l'accessibilità della strumentazione e delle procedure necessarie per lo svolgimento del lavoro a distanza, affinché questa opportunità non sia preclusa al personale disabile.