

## L'ACCESSIBILITÀ NEI SITI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

*G. Braiato, D. De Jaco, A. Mascarello*

CSI-Piemonte

Corso Unione Sovietica, 216 - 10134 Torino

[gabriella.braiato@csi.it](mailto:gabriella.braiato@csi.it), [dario.dejaco@csi.it](mailto:dario.dejaco@csi.it), [alessio.mascarello@csi.it](mailto:alessio.mascarello@csi.it)

### Riassunto

Grazie ad una progettazione “*centrata sull'utente*” e ad alcuni accorgimenti tecnici è possibile consentire ad una vasta porzione di utenza di accedere alle informazioni presenti sul Web senza grandi difficoltà, soddisfacendo in tal modo la filosofia di Internet di raggiungere il maggior numero di utenti possibili a prescindere dai mezzi tecnici utilizzati e dagli ostacoli fisici o psicologici di ciascuno.

### 1. Introduzione

La Pubblica Amministrazione (P.A.) sta affrontando un periodo di rinnovamento e di radicale semplificazione dei procedimenti amministrativi. Attraverso l'ausilio del Web essa vuole impostare un nuovo rapporto con il cittadino, mostrandosi in primo luogo meno distante. Ormai è una realtà diffusa e consolidata quella di offrire informazioni e servizi attraverso Internet: in tal modo si dovrebbero abbreviare le attese e semplificare i procedimenti. In particolare la P.A. dovrebbe riuscire a garantire un'adeguata accessibilità e fruibilità da parte del *cittadino-cliente* dei beni, dei servizi e delle informazioni che è tenuta a fornire. Il cittadino con disabilità deve essere messo in grado di accedere ai servizi al pari del cittadino normodotato: pertanto le barriere informatiche presenti nell'hardware, nel software e nei servizi offerti devono essere rimosse.

Per raggiungere questo ambizioso obiettivo le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a tenere conto, in fase di progettazione e di realizzazione dei servizi, dei criteri dell'accessibilità al fine di non escludere dalla fruizione delle informazioni alcune categorie, seppur marginali, di utenti. A tal proposito la Presidenza del Consiglio dei Ministri ha emanato una Circolare (n°3 del 13/03/2001) con le "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti Web delle Pubbliche Amministrazioni", in linea con il Piano di Azione e-government. In particolare, tutti coloro che sono coinvolti nelle fasi di progettazione, realizzazione e gestione dei siti della P.A. sono stati invitati ad attenersi alle indicazioni W3C in materia, entro sei mesi dalla pubblicazione della direttiva stessa.

Questo contributo si propone di:

- offrire una panoramica sui siti delle P.A. italiane, tenendo in considerazione sia gli aspetti tecnici e quindi le indicazioni del W3C in materia di accessibilità, sia la presentazione e la chiarezza dei contenuti, cioè il modo in cui la P.A. offre informazioni e servizi;
- presentare l'esperienza di progettazione, realizzazione ed aggiornamento di un sito accessibile ([www.scuole.piemonte.it](http://www.scuole.piemonte.it)).

## 2. Analisi siti regioni italiane

Nel giugno 2000 è stata condotta, dal Centro di Coordinamento degli Enti Territoriali del Forum per la Società dell'Informazione, un'indagine sull'accessibilità dei siti delle Regioni Italiane.

Le osservazioni fatte hanno usato come griglia di riferimento i punti di controllo che sintetizzano le linee guida per l'accessibilità ai contenuti dei Web del W3C (Priorità 11<sup>1</sup>), cui sono state aggiunte la verifica della disponibilità (preferibilmente sulla home page stessa) di una casella di posta cui mandare un messaggio e il controllo da parte del software Bobby (CAST Bobby 3.1.1).

L'indagine condotta lo scorso anno ha messo in evidenza che nessuno dei siti delle Regioni si atteneva ai criteri considerati: in particolare è emerso che praticamente nessuno usava gli "alt" e i "longdesc" per commentare adeguatamente immagini e mappe sensibili e che le tabelle erano utilizzate per forzare la struttura delle pagine. Inoltre, qualche sito non aveva una versione testuale e qualcun altro (non pochi) diceva esplicitamente di utilizzare solo frame.

A seguito delle Direttiva della Presidenza del Consiglio del Ministri, è stata condotta la medesima analisi sugli stessi siti a distanza di un anno e i risultati emersi non si discostano di molto da quelli evidenziati nel corso dell'indagine precedente. I siti delle Regioni italiane continuano a non rispettare i criteri minimi dell'accessibilità, il controllo da parte di Bobby ha rilevato che non tutte le immagini hanno l'alternate esplicativo, anche se si è fatto un passo avanti rispetto ai risultati precedenti, e che le tabelle sono tuttora utilizzate per l'impaginazione dei contenuti. È da segnalare però che tutti i siti realizzati con i frame propongono una versione senza frame e che sulla quasi totalità delle home page è presente un indirizzo di e-mail di riferimento.

Mentre nel corso della prima analisi non era stata data una valutazione sulla velocità di accesso ai singoli servizi, nella seconda indagine si è pensato di segnalare le difficoltà di visualizzazione dovute alle differenze tra i browser o all'uso di effetti grafici o di tabelle annidate. Da questo ulteriore controllo è emerso che alcuni siti non sono navigabili o sono particolarmente lenti in fase di caricamento con Netscape Navigator (versione 4.5).

Proponiamo di seguito una tabella riassuntiva dell'analisi condotta ad agosto 2001:

Regione/ indirizzo Web	Alternate	Frame	Tabelle	Eventuali commenti	e-mail
Regione Abruzzo (www.regione.abruzzo.it)	Quasi nessuna	Sì, doppia versione	Sì		Sì
Regione Basilicata (www.regione.basilicata.it)	Sì, ma non per tutte	Sì, doppia versione	Sì		Sì
Regione Calabria (www.regione.calabria.it)	Sì, ma non per tutte	Sì, doppia versione	Sì	Caricamento lento con Netscape; in alcune sezioni poco contrasto tra testo e sfondo; difficile ritorno alla	No

<sup>1</sup> Punti da rispettare perché, se non lo si fa, è certo che a una o più categorie di utenti viene precluso l'accesso alle informazioni presenti nella pagina.

IDD 2001 - Accessibilità dell'informazione on line

				home se non con il back	
Regione Campania (www.regione.campania.it)	No	No	Sì	Non si torna alla home se non con il back	Sì
Regione Emilia Romagna (www.regione.emilia-romagna.it)	Sì, ma non in tutte	Sì, doppia versione	Sì		Sì
Regione Friuli Venezia-Giulia (www.regione.fvg.it)	No	Sì, doppia versione	Sì	Non si riesce a testare con Bobby	Sì
Regione Lazio (www.regione.lazio.it)	No	Sì, doppia versione	No		Sì
Regione Liguria (www.regione.liguria.it)	Sì, ma non per tutte	Sì, doppia versione	Sì	Con Netscape la home page è illeggibile. Non si riesce a testare con Bobby.	Qualcuna
Regione Lombardia (www.regione.lombardia.it)	No	Sì, doppia versione	Sì	Pasticci con Netscape	No (temporaneamente sospesa)
Regione Marche (www.regione.marche.it)	Sì, ma non a tutte	Non ci sono frame	Sì		Sì
Regione Molise (www.regione.molise.it)	No	Sì, doppia versione	No		No
Regione Piemonte (www.regione.piemonte.it)	Sì	Sì, doppia versione	Sì		Sì
Regione Puglia (www.regione.puglia.it)	Pochissime	Sì, doppia versione	No		Sì
Regione Sardegna (www.regione.sardegna.it)	No	No	Sì		Sì
Regione Sicilia (www.regione.sicilia.it)	Quasi nessuna	Non ci sono frame	Sì	Caricamento lentissimo	Sì
Regione Toscana (www.regione.toscana.it)	Sì	Non ci sono frame	Sì		Sì
Regione Trentino (www.regione.taa.it)	Sì, non significative	Sì, doppia versione	Sì		Sì
Regione Umbria (www.regione.umbria.it)	Quasi nessuna	Sì, doppia	Sì		Sì

		versione			
Regione Valle d'Aosta (www.regione.vda.it)				Sito in fase di aggiornamento	
Regione Veneto (www.regione.veneto.it)	Pochissi me		Sì		No

Dalle analisi condotte emergono alcune considerazioni di massima: innanzitutto è chiaro che la direttiva in materia di usabilità ed accessibilità non è stata ancora recepita, nonostante però si siano fatti passi avanti rispetto ad un anno fa. Certamente i contributi, a livello internazionale e nazionale, rispettivamente del W3C e di Governo ed AIPA (nel luglio del 2000 si è costituito un gruppo di lavoro su "Accessibilità e tecnologie informatiche nella Pubblica Amministrazione dedicato alla raccolta di esperienze e contributi sul tema), hanno dato impulso ad una prima sensibilizzazione al problema.

Entrando maggiormente nel dettaglio è possibile evidenziare due diversi aspetti del problema:

- un primo elemento più tecnico e facilmente risolvibile legato alla realizzazione delle pagine html;
- un secondo aspetto strettamente legato alla presentazione delle pagine al quale è più difficile porre rimedio.

Al primo livello possono essere ricondotti l'utilizzo di alternate significativi alle immagini e alle mappe sensibili, l'impiego dei fogli di stile, l'adeguato commento delle eventuali componenti multimediali del sito. Attraverso gli attuali strumenti disponibili sul mercato, che consentono a chiunque di creare pagine Web, è possibile seguire le indicazioni del W3C senza intervenire direttamente sul codice html. È sufficiente pertanto conoscere gli accorgimenti tecnici da rispettare per essere certi che la pagina sarà correttamente interpretata dai browser.

La fruizione delle informazioni presenti in un sito non dipende solo dal codice html, ma anche e soprattutto dall'organizzazione e dalla presentazione dei contenuti: l'utilizzo di uno schema di navigazione troppo complesso o di tabelle annidate, il cui unico scopo è quello di mostrare la pagina Web organizzata in un certo modo, possono condizionare l'effettiva comprensione da parte dell'utente. Per ovviare a questa tipologia di problemi è necessaria un'accurata progettazione del sito che tenga conto non solo dei contenuti attuali, ma anche delle possibili evoluzioni. In tal modo, in questa fase, possono già essere previste possibili soluzioni, che andranno poi verificate ed eventualmente modificate a seconda delle esigenze.

### 3. [www.scuole.piemonte.it](http://www.scuole.piemonte.it)

Nel luglio 2000 è stato pubblicato il sito [www.scuole.piemonte.it](http://www.scuole.piemonte.it) al fine di pubblicizzare un bando promosso dalla Fondazione CRT per sostenere la diffusione dell'ICT nelle scuole al fine di:

- investire nella scuola per generare un'attenzione culturale mirata alle opportunità offerte dalla diffusione delle nuove tecnologie;
- coinvolgere attraverso la scuola insegnanti, studenti e famiglie;
- accelerare e dare fondamento agli sviluppi in atto nell'ambito della new economy.

La risposta positiva da parte delle scuole (336 richieste di finanziamento pervenute, di cui 131 finanziate) e la sempre maggiore diffusione delle nuove tecnologie a supporto delle attività, scolastiche e non, hanno contribuito fortemente all'avvio della sperimentazione della Rete

regionale Unitaria nelle scuole piemontesi e valdostane. Al fine di sostenere tale sperimentazione è stato pertanto firmato un protocollo di intesa tra il Ministero della Pubblica Istruzione, i Provveditorati agli Studi piemontesi, gli Enti locali, gli Atenei piemontesi, l'IRRSAE Piemonte e la Fondazione CRT, la quale ha stanziato uno specifico finanziamento per l'avvio dei servizi necessari al potenziamento della rete telematica pubblica già disponibile in Piemonte e Valle d'Aosta. Tutte le scuole del Piemonte (pubbliche e private) hanno quindi la possibilità di accedere a condizioni particolarmente favorevoli alla Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione per:

- inserire l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella normale attività scolastica;
- avviare forme di cooperazione fra le strutture scolastiche, gli Atenei e le Pubbliche Amministrazioni locali, per la condivisione di servizi e accessi riservati a informazioni di reciproca utilità.

In particolare, ad ogni scuola viene offerto gratuitamente:

- un sistema per l'accesso e la comunicazione autenticata e sicura;
- caselle di posta elettronica per ciascuna scuola ed ogni operatore;
- accesso ad Internet ad alta velocità

Una priorità del sito Scuole Piemonte è stata quella di tenere conto dei criteri dell'accessibilità. Di seguito verranno illustrate le fasi di progettazione e realizzazione di un prodotto accessibile:

- *progettazione e studio dell'impianto di navigazione*: tenendo conto delle informazioni e dei servizi offerti dal sito (si tratta di un sito prevalentemente testuale a cui si affiancano un motore di ricerca e una procedura on line messa a disposizione delle scuole per l'adesione ai servizi) si è studiata una struttura che consentisse all'utente di reperire facilmente le informazioni di primo livello, attraverso l'utilizzo di un menù verticale posto lateralmente, e di accedere altrettanto comodamente ad una serie di servizi trasversali (mappa del sito, accesso alla posta, statistiche...) usando un menù orizzontale posto immediatamente al di sotto del logo del progetto. Tale struttura, che si sviluppa verticalmente nella pagina, ha consentito di dettagliare maggiormente il menù aggiungendo ulteriori voci principali e suddividendo le informazioni in sottomenù, via via che se ne presentava la necessità.
- *realizzazione delle pagine*: in questa seconda fase si sono tenute in considerazione le principali indicazioni del W3C per consentire ad un ampio pubblico l'accesso alle informazioni offerte. In particolare si è deciso di utilizzare una tabella per formattare la pagina ed una per contenere il menù di navigazione principale. Tutte le altre tabelle presenti nel sito assolvono la funzione precipua di contenere dati e sono opportunamente commentate in una pagina testuale. Le immagini, anche i pixel trasparenti, e le mappe sensibili hanno un'alternata significativo o una longdesc nel caso l'alt non sia sufficiente. Per agevolare l'utente con disabilità le pagine del sito sono state suddivise in sezioni logiche (titolo, menù di accesso ai servizi trasversali, ...) attraverso l'utilizzo del tag <div title="area logica">.

Tra i problemi incontrati nel corso della progettazione e realizzazione del sito sicuramente sono da segnalare le difficoltà derivanti dal riuscire a prevedere gli sviluppi e i cambiamenti del sito. Infatti, nel corso di un anno, il sito è cresciuto dimensionalmente e gli obiettivi sono mutati: inizialmente lo scopo principale era pubblicizzare il bando della Fondazione CRT e pubblicarne i risultati; in seguito è diventato il fulcro della realizzazione della Rete Unitaria delle scuole.

Anche il target a cui è rivolto ha subito qualche variazione: si è infatti passati dagli "addetti ai

lavori" ai differenti attori coinvolti nella scuola (professori, segreterie e studenti). La scelta della struttura si è rivelata vincente in quanto ha consentito, senza troppe difficoltà, di aggiungere e modificare sezioni senza perdere la navigabilità e l'organizzazione logica chiara e comprensibile.

### **Conclusioni**

Ignorare i limiti e le caratteristiche dell'utente e quindi violarne le aspettative comporta sempre alcune conseguenze: innanzitutto l'apprendimento nell'uso del prodotto o del servizio viene ritardato (es. un sito mal strutturato non favorisce l'utente nella navigazione e nel reperimento delle informazioni); in secondo luogo si ostacola la possibilità di sfruttare l'esperienza acquisita in altri contesti ed infine, ma non per questo meno importante, si predispone negativamente l'utente verso il prodotto.

Grazie ad una progettazione "*centrata sull'utente*" e ad alcuni accorgimenti tecnici è possibile consentire ad una vasta porzione di utenza di accedere alle informazioni presenti sul Web senza grandi difficoltà, soddisfacendo in tal modo la filosofia di Internet di raggiungere il maggior numero di utenti possibili a prescindere dai mezzi tecnici utilizzati e dagli ostacoli fisici o psicologici di ciascuno.

Il requisito dell'accessibilità non significa un impoverimento dell'aspetto dei siti Web quanto invece ridondanza dell'informazione. Il W3C si è mosso e si sta muovendo in questa direzione fornendo preziose indicazioni per la realizzazione di siti senza barriere, apportando modifiche e migliorie laddove vi siano ancora carenze tecniche e consigliando di seguire le linee guida proposte dal WAI (Web Accessibility Initiative).