

# Iniziative legate all'accessibilità dei siti Web: il laboratorio del CSI-Piemonte

**Gabriella Braiato**

CSI-Piemonte

Corso Unione Sovietica, 216 - 10034 Torino

[gabriella.braiato@csi.it](mailto:gabriella.braiato@csi.it)

## Abstract

L'intervento ha l'obiettivo di presentare l'esperienza del Laboratorio di Accessibilità organizzato nell'autunno 2003 dal CSI-Piemonte. Verranno delineati gli scopi proposti ed i metodi impiegati, le problematiche emerse e la loro possibile soluzione.

## Accessibilità

Nel 1996 il World Wide Web Consortium (W3C) lancia l'iniziativa Web Accessibility Initiatives (WAI) ed inizia le attività diffusione e promozione di principi e criteri guida rivolti a coloro che progettano e sviluppano siti ed applicativi Web.

Il principio ispiratore è quello della **progettazione universale**: raggiungere e soddisfare il maggior numero di utenti possibile indipendentemente dalle loro conoscenze informatiche e dagli strumenti impiegati. La progettazione "centrata sull'utente", pur tenendo presenti particolari categorie marginali di utenti, si dimostra efficace in generale e aggiunge completezza al servizio offerto.

Di fatto diverse Amministrazioni Pubbliche ed organi legislativi, tra le quali anche il Governo e il Parlamento italiano, stanno adottando le linee guida WAI come sistema di riferimento all'interno del quale inscrivere i rispettivi provvedimenti normativi in tema di accessibilità.

In particolare, le linee guida del W3C sono state accolte dalla Pubblica Amministrazione (PA) italiana e sono state formalizzate in una direttiva emanata Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP)<sup>1</sup> in cui si invitano le PA locali a realizzare siti Internet che rispettino le linee guida in materia di usabilità ed accessibilità.

Contemporaneamente l'Aipa<sup>2</sup> ha organizzato un gruppo di lavoro sul tema e ha emesso una circolare<sup>3</sup> di approfondimento ed integrazione a quella del DFP.

Attualmente è in via di definizione e discussione la proposta di legge<sup>4</sup> relativa all'accessibilità dei servizi informatici, promossa dai deputati Campa e Palmeri e integrata dal contributo di altri parlamentari attenti alla tematica. Secondo il testo unico adottato dalla commissione un regolamento, successivo all'eventuale approvazione della legge, dovrà indicare le linee guida e il sistema di controlli da adottare, i livelli di accessibilità previsti, le metodologie tecniche per la verifica dell'accessibilità dei siti Internet, nonché i programmi di valutazione assistita utilizzabili a tal fine. Anche a livello europeo sono state emesse direttive in materia, in particolare il piano d'azione eEurope 2002 e la Commissione d'azione per l'Information Society indicano le linee guida WAI come piattaforma sulla quale edificare l'accessibilità del Web europeo.

---

<sup>1</sup> Circ. 13 marzo 2001, n. 3/2001.

<sup>2</sup> Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione.

<sup>3</sup> Circ. 6 settembre 2001, n. AIPA/CR/32.

<sup>4</sup> La proposta di legge è stata approvata dalla Camera dei Deputati.

In sintesi, il quadro normativo italiano ed europeo sembra aver adottato l'attività del W3C come punto di riferimento per l'avviamento di una politica sull'accessibilità dei siti Web.

Per raggiungere tali ambiziosi obiettivi le PA dovrebbero tenere conto, in fase di progettazione e di realizzazione di qualsiasi servizio, dei criteri dell'accessibilità e dei principi dell'usabilità così che nessuna categoria di utenti, per quanto marginale, risulti esclusa dalla fruizione delle informazioni.

### **Esperienze in CSI-Piemonte**

Da alcuni anni il CSI-Piemonte si è avvicinato alle problematiche relative all'accessibilità dei siti Web a persone con disabilità.

L'esperienza è iniziata nel 1999 con la progettazione e la realizzazione del sito per il Centro di Coordinamento degli Enti Territoriali del Forum per la Società dell'Informazione (<http://www.etx.it/>) ed è proseguita nel corso degli anni con il sito Scuole Piemonte (<http://www.scuole.piemonte.it/>), con il Comune di Torino, che ha recentemente riprogettato il proprio sito (<http://www.comune.torino.it/>) e con il portale dei servizi a cittadini ed imprese SistemaPiemonte (<http://www.sistemapiemonte.it/>).

Negli ultimi mesi, in seguito all'attenzione a livello nazionale ed internazionale e agli nuovi standard tecnici indicati dal W3C, le Pubbliche Amministrazioni stanno ponendo sempre maggiore attenzione al tema dell'accessibilità ed è sorta la necessità di acquisire maggiori competenze, di formare persone in grado di progettare e sviluppare un servizio accessibile, di effettuare i test formali e funzionali. Per questi motivi in CSI-Piemonte è stato attivato un Laboratorio sulle tematiche di Accessibilità e Usabilità in grado di offrire supporto e consulenza ai progetti e ai gruppi.

### **Il laboratorio**

Il Laboratorio è composto da differenti figure professionali ed è strutturato seguendo alcune aree di intervento.

#### **Figure professionali coinvolte:**

Il Laboratorio si avvale del contributo di alcune figure professionali aventi competenze in materie differenti, così da coprire le diverse esigenze che sorgono nel ciclo di vita di un progetto. In particolare, il gruppo che opera all'interno del Laboratorio è composto dalle seguenti figure:

- Esperto in Usabilità e in Comunicazione (progettazione di interfacce user-friendly, posizionamento elementi nella pagina, scelte cromatiche...);
- Esperto in Accessibilità (conoscenza delle linee guida individuate e promosse dal W3C)
- Esperto con conoscenza relative alle problematiche legate alla generazione dinamica di pagine Web (java, cgi, strumenti di Content Management)
- Esperto di software utilizzati da utenti con disabilità (disabilità motorie, percettive, sensoriali)
- Esperto in html (conoscenza del linguaggio, degli strumenti di editor, dell'utilizzo dei fogli di stile per la formattazione delle pagine-css2)

Inoltre il Laboratorio collabora attivamente con alcune realtà a stretto contatto con il mondo della disabilità. In tal modo si ottiene il duplice risultato di aumentare le specifiche competenze e di avere un immediato riscontro sulle scelte progettuali e tecniche effettuate.

## Obiettivi ed aree di intervento

Si è deciso di strutturare il Laboratorio seguendo alcune tematiche fondamentali e ponendosi obiettivi pratici così da rendere più facilmente “misurabile” la valutazione del lavoro svolto (es. progettazione di un sito Web completamente accessibile per condividere materiale, link utili, indicazioni...)

- Studiare le direttive del W3C in materia di **accessibilità** e definire gli standard tecnici da seguire;
- Definire alcune linee guida in materia di **usabilità** dei siti Web;
- Integrare, nel processo interno di sviluppo di un progetto, le **attività** e i **controlli** necessari all’accessibilità e all’usabilità;
- Definire una **metodologia** per effettuare sia **test** formali (semi automatici) sia test interattivi con gli utenti.

Nel dettaglio, il principale obiettivo del Laboratorio è quello di definire gli standard tecnici da applicare in fase di progettazione e realizzazione alle pagine di interfaccia HTML. Pertanto, partendo dalle linee guida del W3C il gruppo di lavoro che segue tale attività sta producendo la documentazione necessaria al supporto e alla realizzazione di pagine HTML, e sta individuando progetti reali sui quali applicare le regole e le indicazioni individuate.

Strettamente correlato al tema dell’accessibilità c’è quello dell’usabilità, cioè la facilità di utilizzo di un qualsiasi sistema da parte di un utilizzatore generico. Spesso gli sforzi per raggiungere un risultato più squisitamente tecnico non sono sufficienti per rendere un servizio completamente fruibile e per consentire agli utenti di reperire in modo semplice ed immediato le informazioni di cui hanno bisogno.

Si rende pertanto necessaria una cura ed un’attenzione particolari alla componente di usabilità di un servizio, soprattutto se questo richiede l’interazione da parte dell’utente.

Il Laboratorio si è dato come obiettivo in materia di usabilità quello di tracciare delle linee guida, di evidenziare alcune regole imprescindibili per rendere più facilmente utilizzabili le interfacce dei servizi. A tal fine si è cercata la collaborazione di esperti in materia sia per accrescere le competenze teorica, ma anche e soprattutto per acquisire le capacità pratiche di riconoscere un’interfaccia ben progettata e usabile.

I controlli e le verifiche su accessibilità ed usabilità di un servizio devono essere calate nel ciclo di vita di un progetto. L’organizzazione e la struttura dei differenti gruppi che partecipano alla realizzazione di un servizio devono prevedere momenti di verifica e controllo della corretta applicazione delle regole e degli standard adottati. A tal fine, all’interno del Laboratorio, è stato previsto un confronto con le diverse componenti aziendali, in modo da ottimizzare i tempi e da evitare inutili passaggi per effettuare controlli e validazioni.

Infine, da una prima indagine teorica e dal confronto con altre realtà che si stanno occupando di usabilità ed accessibilità, è emerso che la fase di test è uno dei punti critici del processo di messa in produzione di servizi usabili ed accessibili.

Risulta pertanto di importanza prioritaria, anche per poter offrire esternamente il servizio di controllo e verifica, avere non solo una serie di test specifici, ma anche e soprattutto una metodologia consolidata in materia.

Il Laboratorio ha condotto uno studio sulle procedure di test di prodotti e servizi progettati e realizzati come usabili ed accessibili. Il lavoro è stato articolato in fasi

successive con verifiche e confronti periodici, in modo da poter eventualmente adeguare lo studio alle nuove esigenze emerse nel corso delle altre attività condotte dal Laboratorio.

### **Conclusioni**

L'esperienza del Laboratorio si è rivelata molto positiva perché ha consentito di approfondire tematiche interessanti e fondamentali per chi si occupa di siti Web in generale e di servizi per la Pubblica Amministrazione in particolare.

L'intenzione è quella di proseguire le attività iniziate nel corso del prossimo anno e di acquisire maggiori competenze ed abilità. Progettare un servizio in modo accessibile ed usabile dovrebbe entrare a far parte della cultura di ogni componente del processo, senza un aggravio in termini di costi e impegno delle risorse.