

L'abbattimento delle barriere elettroniche per i servizi al cittadino

Maurizio Rosati

CSI-Piemonte

Corso Unione Sovietica, 216 - 10034 Torino

maurizio.rosati@csi.it

La relazione si articola in due parti:

- la prima nella quale descriviamo in sintesi l'ambito progettuale nel quale abbiamo adottato soluzioni volte alla realizzazione di servizi accessibili;
- la seconda nella quale illustriamo il metodo di lavoro e i risultati raggiunti con una dimostrazione concreta di quanto abbiamo realizzato (demo prototipo).

L'ambito progettuale

I servizi rivolti al cittadino si collocano all'interno di una iniziativa progettuale più ampia che va sotto il nome di "Sistema Piemonte", un sistema di portali nel quale si collocano i servizi rivolti ai cittadini e alle imprese offerti dalla Pubblica Amministrazione.

I servizi applicativi che presentano delle omogeneità da un punto di vista funzionale sono raccolti in singoli portali tematici il cui compito è soddisfare i bisogni dell'utente nel modo più efficace ed efficiente possibile. In questo modo, ad esempio tutti i servizi applicativi che prevedono il pagamento di tasse e tributi saranno collocati all'interno di un portale fiscale. Oppure tutte le richieste di domanda/offerta di lavoro potranno essere raggruppate in un portale del lavoro e così via.

L'utente in questo modo potrà disporre di un insieme di funzionalità organizzate secondo una interfaccia omogenea che rispetti gli stessi criteri di navigazione, orientamento e di supporto.

I servizi rivolti al cittadino sono il primo "banco di prova" sul quale il CSI Piemonte ha deciso di indirizzare le sue attenzioni per accogliere la più vasta platea di utenti possibile e allo stesso tempo garantire quei requisiti di usabilità e di ergonomia che rappresentano una condizione necessaria e sufficiente per il successo dell'iniziativa progettuale.

A tale proposito occorre tenere conto di una ricerca presentata dalla Nielsen allo SMAU 2002 nella quale riportiamo in estrema sintesi le informazioni più importanti:

- i disabili fisici sono 3 milioni in Italia (5% della popolazione);
- nell'ambito di questa comunità il 20% usa Internet (circa 530.000)
- i disabili tecnologici, potenzialmente navigatori, sono circa 130.000;
- un sito non accessibile esclude circa. 650.000 persone tra disabili fisici e tecnologici;
- quest'ultimo dato rappresenta il 5% della popolazione di Internet.

La Pubblica Amministrazione (P.A.) ha evidentemente un obbligo etico verso le minoranze disagiate.

Inoltre questi dati assumono un significato ancora più importante nel caso oggetto della nostra trattazione, i servizi rivolti al cittadino, per i quali l'esigenza di un utente (qualunque esso sia) è di poter avere un rapporto diretto con l'ente della P.A.

indipendentemente dalla localizzazione del servizio e a prescindere dal supporto tecnologico che viene utilizzato.

Il metodo di lavoro e i risultati raggiunti

Il nostro approccio si basa sull'assunto di alcuni requisiti che riteniamo fondamentali per ciascun portale ovvero:

- Deve essere accessibile a varie disabilità;
- Deve seguire le linee guida del WAI-W3C;
- Deve avere un livello di priorità 3 (AAA);
- Deve essere fatto tutto in XHTML;
- Devono essere utilizzati i Cascading Style Sheets-2 (CSS2);
- Deve avere una bella veste grafica e un sistema di navigazione non penalizzati dalla scelta tecnologica.

Rispetto a tali requisiti abbiamo introdotto nella nostra organizzazione un nuovo ciclo di progettazione e realizzazione delle interfacce Web che sostanzialmente ha introdotto le seguenti novità:

- Separazione dell'aspetto dal contenuto;
- Ingegnerizzazione dell'informazione;
- Sviluppo e Test più complessi;
- Verifica da parte di un campione di disabili rispetto a quanto è stato realizzato;

Da un punto di vista tecnico le scelte che sono state introdotte hanno posto l'attenzione soprattutto sulla visione in testuale delle pagine, sull'utilizzo dei CSS per curare solo l'aspetto grafico del sito. Inoltre sono stati adottati caratteri ridimensionabili, abbiamo limitato la grafica solo dove questa è indispensabile e si è fornita sempre la possibilità di leggere/udire il CONTENUTO a chi non ha strumenti evoluti.

Per quanto concerne il test ciascun portale sarà validato nel seguente modo:

- con validatori automatici (Bobby, WebXact) in rete;
- eseguendo le checklist del WAI-W3C;
- riprovandolo spesso su tutti i dispositivi di ausilio ai disabili;
- sottoponendo il sito a disabili veri, gli unici titolati a promuoverlo o bocciarlo;
- utilizzando consulenti di rilevanza nazionale.

Segue a questo punto la "demo" del prototipo che illustra quanto è stato fatto.