

accessibile o usabile? questo è il dilemma!

la sfida: riuscire ad applicare
accessibilità ed usabilità ai siti della P.A.

ict

**Intervista a Roberto Scano, rappresentante di IWA/HWG membro del W3C
e Maurizio Boscarol esperto di usabilità e creatore di Usabile.it**

Ce la faranno i siti della pubblica amministrazione a poter mettere in bella mostra, sulle loro home page, non il bollino blu ma l'immagine di un personal computer di color terra di siena, che attesterà il livello di accessibilità e di qualità raggiunto dal sito (art. 5 schema regolamento d attuazione legge Stanca)?

Da più parti si lavora alacremente. La legge n. 4 del 9 gennaio 2004, meglio nota come Legge Stanca, sta facendo da spartiacque tra un *prima* che vedeva on line le situazioni più disparate e un *dopo* in cui sarà necessario che i siti istituzionali rispettino regole precise per essere fruiti al meglio.

La legge Stanca e il suo schema di regolamento attuativo (approvato lo scorso 9 luglio dal Consiglio dei ministri in via preliminare), mira ad abbattere le barriere informatiche, a ridurre quanto più possibile il digital divide a rendere i siti delle pubbliche amministrazioni accessibili e fruibili a tutti.

Dunque l'accessibilità associata all'usabilità. Un passo avanti importante, che pone l'accento su concetti quali la facilità, la semplicità e l'efficienza d'uso, la rispondenza alle esigenze dell'utente, e persino la soddisfazione nell'utilizzo, concetti presenti nelle norme ISO 9126 e 9241 cui si rifà la definizione di usabilità applicata ai prodotti dell'information and communication technologies.

Le pubbliche amministrazioni erogano servizi, i servizi saranno erogati sempre più attraverso reti informatiche, i canali informatici dovranno essere accessibili a tutti, l'esclusione dei disabili o delle classi più deboli equivale ad emarginazione e dove c'è emarginazione c'è un sistema democratico che non funziona, e per una società che vuole definirsi civile e democratica è necessario eliminare i fattori di emarginazione e favorire la partecipazione.

Ma qual è lo stato dell'arte? Facciamo il punto con Roberto Scano e Maurizio Boscarol, noti esperti di accessibilità e usabilità.

Si fa spesso confusione tra accessibilità e usabilità, vogliamo tentare di dare una breve definizione?

Scano: Qui sicuramente Maurizio darà una risposta molto più esaustiva della mia. Personalmente ritengo corretta la definizione che da l'ISO nella TS/16071 in cui chiaramente si definisce l'accessibilità come l'usabilità di un servizio/prodotto/sito web da parte di una determinata categoria di utenti. E' chiaro quindi che l'accessibilità è "figlia" dell'usabilità e che sviluppando siti accessibili non è detto che gli stessi siano anche usabili. D'altro canto, invece, il W3C estende il concetto di accessibilità estremizzandolo verso il Design-for-All, ossia definendo l'accessibilità come la possibilità offerta a qualsiasi utente di accedere a dei contenuti indipendentemente non solo dalla disabilità ma anche dalla tecnologia utilizzata. Ed a questo punto entra in gioco l'usabilità: lo sviluppo di contenuti ed interfacce web accessibili ma non usabili fornisce l'accesso a determinate categorie di utenti mentre causa problemi di accessibilità ad altre. Al momento quindi il consiglio è di collegare le due realtà, ossia sviluppare servizi accessibili che allo stesso tempo siano usabili.

Boscarol: L'usabilità è la cura della qualità dell'esperienza dell'utente, dati certi obiettivi e una certa definizione del tipo di utente e del contesto d'uso. Si assicura che il sito sia facile da capire e da usare per determinati utenti, che vengono di volta in volta definiti. L'usabilità è sempre relativa a contesti, utenti, situazioni, e soprattutto lavora con gli utenti per raggiungere il risultato migliore.

L'accessibilità si spinge oltre: vuole che tutto sia fruibile da tutti, in tutti i contesti, in tutte le situazioni. Ma non sempre è in grado di garantire l'esperienza migliore per tutti, né riesce a lavorare necessariamente **con gli utenti** (le wcag 1.0 non nominano nemmeno i test con gli utenti, per fare un esempio). L'accessibilità si occupa della rimozione delle principali barriere fruibili, ma non di efficienza, efficacia comunicativa, soddisfazione. Ha un obiettivo ambizioso, ma non sempre facile da ottenere. Quel che si può e deve fare è rimuovere le principali barriere d'accesso ai siti. Alcune di queste sono tecniche, altre semantiche, altre cognitive. E' difficile garantire la stessa facilità di utilizzo a ciechi, disabili motori, cognitivi, e coloro che queste disabilità (o altre) non le hanno.

In sintesi: l'usabilità definisce scenari, e li lavora con maggior precisione e speranza di successo. L'accessibilità invece **moltiplica gli scenari**, e arriva a rimuovere alcune barriere ma non sempre a produrre l'esperienza migliore in ogni situazione, e non punta sulle verifiche empiriche, ma sulle linee guida. Pone comunque una meta cui tendere, che deve servire almeno a rimuovere i principali ostacoli.

Proviamo a fare l'esame ai siti degli enti pubblici, c'è ancora tanta strada da fare?

Boscarol: Sì. Per fortuna ci sono dirigenti molto attenti a queste problematiche, il che lascia ben sperare. La strada da compiere comunque è molta anche perché molte delle linee guida non sono facilmente applicabili e manca un'attenta riflessione sulle best practices, cioè sulle

**ECOLOGIA
DEI SITI WEB**



Conoscere e gestire il sito è un dovere. Con il tempo
si formerà un'etica del sito e un modo di ragionare sempre più
ecologico.

Maurizio Boscarol



operazioni effettivamente da compiere in varie situazioni. C'è ancora un certo grado di confusione e di disaccordo (anche fra esperti, anche all'interno del wcag-wg) su cosa bisognerebbe fare per avere una pagina accessibile in certe condizioni. Ma ci stiamo arrivando, e il lavoro fatto negli ultimi anni sul tema è davvero molto importante.

Scano: Confermo ce n'è parecchia ma non demoralizziamoci dai. Ricordiamo che da qualche mese abbiamo una legge, seppur ancora "zoppa" del regolamento e delle regole tecniche, che obbligherà entro la fine del 2005-2006 ad un adeguamento dei siti web delle amministrazioni pubbliche. Prima di tale legge sicuramente si ricorderà che la Circolare AIPA "consigliava" di sviluppare i siti secondo le regole del W3C WAI: alcune realtà illuminate hanno seguito questa strada mentre altre invece hanno preferito esporre effetti speciali all'interno dei propri siti web. Dalla proposta di legge "Campa-Palmieri" (nata da un'iniziativa di IWA/HWG) sino ad oggi invece si è vista la "corsa al bollino". Con la nascita di fiere e premi per il settore web nella P.A. si è diffusa la scorretta applicazione delle linee guida WCAG 1.0 con l'uso di siti paralleli ed esposizione di bollini di conformità a livelli massimi di accessibilità nonché esposizione di loghi come la conformità alla Section 508 che possono indurre il cittadino a chiedersi se il sito visionato è nello stato italiano o in qualche stato americano. Sempre in questo periodo si sono diffuse positive iniziative delle associazioni disabili per la valutazione dei siti web, anche se ciò comporta spesso allo sviluppo di siti "dedicati" ad una particolare categoria di utenti disabili.

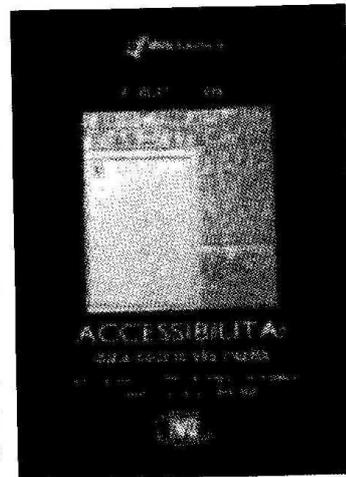
Sono pochissime le realtà in cui esistono delle vere e proprie redazioni web. La legge 150 del 2000, sulla scorta di un ruolo di garante dei diritti di accesso e trasparenza e di monitoraggio della soddisfazione degli utenti, ha investito gli URP di un compito, forse troppo oneroso, la gestione delle reti civiche e di tutta la comunicazione pubblica su internet. E' un compito troppo arduo? E' necessario ricorrere a professionisti esterni o la Pubblica amministrazione deve prevedere nuove figure professionali interne? Cosa consigliare ai colleghi degli URP.

Scano: La legge 04/2004 grazie all'art. 8 aiuterà proprio i vostri colleghi dell'URP in quanto ove esistono delle redazioni web sarà necessario formare i dipendenti alle problematiche dell'accessibilità. Come IWA/HWG abbiamo sviluppato un gruppo di lavoro a cui partecipa anche Maurizio in cui abbiamo definito i requisiti formativi per il rilascio di una nostra certificazione in materia: il Web Accessibility Specialist con specializzazione in Content Management. Presto sarà on-line tutto il materiale.

Boscarol: E' un tema difficile, che riguarda l'organizzazione interna delle Pubbliche amministrazioni. Certamente è opportuno pensare di definire un reparto specifico dedicato alla redazione web, piuttosto che lasciare genericamente il compito sulle spalle degli URP, senza una definizione chiara di ruoli e di responsabilità. In quel modo è possibile anche provvedere ad eventuali attività di formazione del personale avvalendosi di professionisti esterni. Certo, se l'URP è genericamente incaricato di gestire il sito, ma ha anche troppi altri compiti, può capitare che il sito venga percepito come un di più, o addirittura un intralcio o una noia nell'ambito delle responsabilità lavorative dei dipendenti. L'ufficio web può anche essere alle responsabilità dell'URP, ma credo che una precisa specializzazione giovi alla possibilità di formazione del personale e alla qualità dell'esito finale.

La pubblica amministrazione del 2000 è user centered, centrata sull'utente, così come uno dei processi di testing che riguardano l'usabilità dei siti, si fa sempre più strada la cultura del servizio e della customer satisfaction come può avvenire ciò anche per l'offerta pubblica su web?

Boscarol: Be', mi viene da chiedere cosa succede per gli altri processi. Essere user centered a cosa corrisponde, esattamente? L'usabilità prevede che si testino i risultati con gli utenti, che si facciano monitoraggi, che si raccolgano dati. E che poi dai risultati si traggano indicazioni per modifiche. Senza dati, senza verifiche, purtroppo niente è user centered.



Scano: E' necessario incrementare l'interattività del web tra cittadino e ufficio che propone un determinato servizio: grazie alle nuove tecnologie e all'uso sempre più massiccio di sistemi di gestione contenuti e di applicazioni web sarà possibile garantire all'utente una maggiore interattività nonché la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio, non essendo più quest'ultimo legato alla necessità di interventi di manutenzione esterna ma sotto la diretta responsabilità dell'ufficio.

Mettiamo il naso fuori dai confini: qual' è la situazione delle pubbliche amministrazioni dei cugini d'oltralpe e dei tecnologici States?

Boscarol: In Europa il Regno Unito è fra i primi ad avere una legge specificatamente rivolta all'accessibilità web, a quanto mi risulta. Esiste comunque un piano dell'Unione Europea chiamato eEurope, che prevede che le diverse legislazioni europee si adeguino legiferando sul tema dell'accessibilità e recependo le linee guida internazionali del W3C. Le prime scadenze non sono state interamente rispettate. Alcune nazioni hanno emanato dei regolamenti o delle leggi con diverse scadenze per l'adeguamento (Portogallo, Germania, Spagna, altri). Ora si guarda sostanzialmente al 2005, anno in cui, d'altra parte, diventerà con ogni probabilità definitivamente operativa sul serio anche la legge 4/2004 in Italia. Negli Stati Uniti hanno fatto una scelta pragmatica, come spesso capita. Hanno definito un sottoinsieme di regole di accessibilità se vogliamo anche limitate, ma di certa applicazione, e le hanno imposte. Mi risulta che l'adeguamento sia in corso e sia tutt'altro che un risultato raggiunto, ma la legge, la Section 508 (così si chiama la norma americana), ha avuto per ora il merito di spingere i produttori di software (anche quelli per realizzare pagine web) a porsi il problema. E poiché tutti i maggiori produttori di software sono statunitensi, questo ha inevitabilmente delle ricadute benefiche a livello internazionale.

Scano: Stanno nascendo normative e regole tecniche un po' in tutta Europa e la cosa positiva è che il punto di riferimento è il progetto WAI del W3C nonché alcuni punti della normativa americana Section 508. Il lavoro che stiamo facendo come realtà italiana in applicazione della legge 04/2004, una volta terminato, sarà un chiaro esempio per tutta

L'Europa in quanto non ci si limiterà all'applicazione delle WCAG ma si arriverà alla definizione di accessibilità delle applicazioni (web e client-side), nonché delle apparecchiature hardware: di fatto stiamo creando una Section 508 aggiornata ad oggi e ciò consentirà a molte nazioni europee di seguire la nostra iniziativa.

Per quanto riguarda gli States, proprio qualche giorno fa parlavo della reale applicazione con una nostra associata che partecipa alle attività governative di monitoraggio della Section 508. Al momento la Section 508, pur essendo "datata" è la normativa che risulta più completa in quanto non si limita al web ma estende i requisiti anche all'hardware, alle applicazioni, alla telefonia. L'applicazione per quanto riguarda il web è ancora piuttosto "ambigua" in quanto molte realtà come in Italia preferiscono generare siti solo testo anziché sviluppare un sito web accessibile. □

Chi è Maurizio Boscarol:

Uno psicologo prestato al web, che prima o poi lo restituirà. Si occupa da quattro anni di usabilità e interaction design, accessibilità, design con i fogli di stile, di tutto ciò che va verso un "web ecologico", a misura d'uomo e con un utilizzo appropriato della tecnologia. Non a caso ha scritto il libro "Ecologia dei siti web", dove prova a mettere in relazione in un discorso unitario proprio usabilità, accessibilità e css-design.

Chi è Roberto Scano:

Consulente e sviluppatore di siti web particolarmente attento alle problematiche dell'accessibilità. Nel 1999 avvia la prima sezione di IWA in Italia, creando l'associazione IWA ITALY della quale diviene presidente. E' rappresentante di IWA/HWG all'interno del W3C e da allora coordina l'attività dell'associazione nel campo dell'accessibilità, entrando come primo italiano nel WCAG Working Group. Nel 2002 ha sviluppato il disegno di legge "Campa-Palmieri" poi confluito nella legge 04/2004 (Legge Stanca).

Nel 2003 fa il suo ingresso nel gruppo The European Design for All e-Accessibility Network (EDeAN) ovvero il progetto dell'Unione Europea legato all'iniziativa eEurope 2002 per la promozione dello sviluppo universale ed organizza il primo incontro in Italia del WCAG Working Group. Attualmente coordina l'associazione IWA/HWG come Project Manager ed EMEA Coordinator e fa parte del gruppo di lavoro CNIPA che sta definendo le regole tecniche per la legge 04/2004.

Marina Mancini vanta al suo attivo numerosi interventi in materia di comunicazione pubblica e nuove tecnologie, e collabora costantemente, tra l'altro, con il sito www.comunitazione.it - Comunità di Scienze della Comunicazione. Per contattare l'autrice: marina@marinamancini.it