

Per la Pubblica Amministrazione e per il settore privato

Leggere, interpretare e adempiere agli obblighi amministrativi in termini di normativa sull'accessibilità non è affatto semplice.

Direttive, leggi e circolari sono numerose in materia. È difficile orientarsi e capirne i tratti principali e le conseguenze concrete anche per chi è coinvolto direttamente nel rispetto delle medesime. Questo libro intende rendere edotti sui tratti principali non solo gli addetti ai lavori e le figure tecniche, ma anche i livelli dirigenziali di PA (Pubblica Amministrazione) e PMI (Piccola e Media Impresa) che devono aver ben chiari i passi da fare nei tempi utili per evitare spiacevoli conseguenze.

Questo capitolo è quindi una guida dedicata a tutti i soggetti pubblici e privati interessati a capire cosa fare, dichiarare e aggiornare nel tempo, al fine di poter mettere in sicurezza il proprio prodotto comunicativo digitale. L'obiettivo è evitare, nel caso di aziende private, possibili sanzioni pari al 5% del proprio fatturato; un'analoga normativa europea sul GDPR (il regolamento europeo che protegge i dati personali) ha comportato nel 2022 sanzioni per un totale di 1,64 miliardi di euro, con un aumento del 50% rispetto all'anno precedente.

Norma tecnica armonizzata EN 301 549 e relativi aggiornamenti

Gli standard contenuti nella norma EN 301 549 stabiliscono i criteri di accessibilità per prodotti e servizi nell'ambito delle tecnologie dell'informazione

In questo capitolo

- **Norma tecnica armonizzata EN 301 549 e relativi aggiornamenti**
- **Soggetti destinatari della norma**
- **Formati e prodotti interessati dalla norma**
- **Obiettivi di accessibilità**
- **Dichiarazione di accessibilità**
- **Onere sproporzionato**

e della comunicazione (*Information and Communications Technologies*, ICT), come siti web, software e dispositivi digitali.

Gli standard UNI CEI EN 301 549 sono stati rilasciati nel 2014 dall'Istituto Europeo per gli Standard nelle Telecomunicazioni (ETSI, *European Telecom Standards Institute*) su richiesta della Commissione europea. UNI è la declinazione in inglese di Ente Nazionale di Unificazione, CEI sta per Comitato Elettrotecnico Italiano ed EN per *European Normalization*.

La norma EN 301 549 include anche requisiti che non sono pertinenti per il solo Web, come per esempio i requisiti di accessibilità dei sistemi hardware per computer, ed è regolata dalla direttiva WAD (*Web Accessibility Directive*).

Finora sono state armonizzate due versioni della norma EN 301 549: la versione EN 301 549 v2.1.2, rilasciata nel dicembre 2018, e l'ultima versione EN 301 549 v3.2.1, che diventa l'unica norma pertinente il 12 febbraio 2022 e fa riferimento alle Linee Guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG) 2.1 (traduzione italiana autorizzata pubblicata il 13 settembre 2018).

Adeguarsi alle WCAG 2.2, che rappresentano lo standard internazionale esistente per l'accessibilità web e sono inevitabilmente destinate a essere prese come riferimento dalla norma EN 301 549, è un passo logico e obbligatorio per due ragioni. La prima è che le WCAG 2.1 sono state parzialmente aggiornate e modificate in maniera tale da non entrare in conflitto con le WCAG 2.2. La seconda è che rispettare le WCAG 2.2 vuol dire, conseguentemente, rispettare le WCAG 2.1, estendendo alcune accortezze di accessibilità ad altri ambiti di intervento che sono inevitabilmente destinati a essere coinvolti dal prossimo aggiornamento e procedura di armonizzazione della norma EN 301 549.

Soggetti destinatari della norma

Il decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165 e le successive modifiche stabiliscono che tutte le pubbliche amministrazioni e gli enti pubblici economici sono interessati da questa norma. Invece la circolare numero 3 del 2022 emessa dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID, il vero cuore pulsante normativo e tecnico del governo in tema di comunicazione digitale) specifica che i seguenti soggetti rimangono nell'ambito di applicazione del comma 1 dell'art. 3 della Legge 4 del 2004 (la famosa legge Stanca all'origine di tutto l'impianto normativo in tema di accessibilità web): le pubbliche amministrazioni, gli enti pubblici economici, le aziende private concessionarie di servizi pubblici, le aziende municipalizzate regionali, gli enti di assistenza e di riabilitazione pubblici, le aziende di trasporto e di telecomunicazione a prevalente partecipazione di capitale pubblico, le aziende appaltatrici di servizi informatici, gli organismi di diritto pubblico, i soggetti che usufruiscono di contributi pubblici o agevolazioni per l'erogazione dei propri servizi tramite sistemi informativi o Internet (con il rischio di nullità dei contratti nel caso di mancata osservanza).

L'obbligo si estende anche alle aziende private con un fatturato medio, registrato nell'ultimo triennio, superiore ai 500 milioni di euro; dal giugno 2025, si estenderà anche alle aziende private con fatturato superiore ai 2 milioni di euro annui e numero di dipendenti superiore alle dieci unità (come da recepimento della Direttiva dell'Unione Europea 882

del 2019, che nei vari Paesi europei assumerà sfumature leggermente diverse in termini applicativi, ma non in termini di tempistica d'attuazione).

Formati e prodotti interessati dalla norma

Sono interessati dalle Linee Guida sull'Accessibilità degli Strumenti Informatici dell'AGID i siti web così come i documenti che sono incorporati nelle pagine web.

La normativa prevede che “se un documento non risponde ai criteri di accessibilità, ovvero è disponibile solo in formato non accessibile, è necessario fornire in formato accessibile un contenuto testuale che ne riepiloghi il contenuto (sommario) e che sia fornita una modalità accessibile di contatto con l'amministrazione per consentire alla persona con disabilità di ricevere informazioni alternative equivalenti al documento non accessibile”.

Anche le applicazioni (app) mobili sono interessate dalle disposizioni normative con l'importante eccezione per i “contenuti che si trovano esclusivamente su dispositivi mobili o programmi utente per dispositivi mobili sviluppati per gruppi chiusi di utenti o per uso specifico in determinati contesti e non disponibili e usati da ampi segmenti di utenti”. In definitiva, l'universalità di accesso del *World Wide Web* (WWW) risulta prioritaria per il legislatore mentre è meno importante imporre obblighi per app di limitata diffusione e utilizzo.

Obiettivi di accessibilità

Il 31 marzo di ogni anno è la scadenza per pubblicare e/o aggiornare gli obiettivi di accessibilità.

Sul sito web dell'Agenzia per l'Italia digitale (AGID) è disponibile un'apposita applicazione online, attualmente accessibile anche tramite procedura SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni che devono sottostare a questo obbligo (<https://form.agid.gov.it/>).

Dichiarazione di accessibilità

Dal medesimo form messo a disposizione per le Pubbliche Amministrazioni dall'AGID è possibile realizzare una dichiarazione di accessibilità attraverso meccanismi procedurali abbastanza complessi ma ben spiegati all'indirizzo <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/dichiarazione-accessibilita> che comprendono la nomina di un Responsabile della Transizione Digitale (RTD) e il dotarsi di un “Meccanismo di feedback” che la PA dovrà indicare all'interno della Dichiarazione per consentire agli utenti di segnalare eventuali casi di inaccessibilità. Quest'ultimo è un accorgimento molto importante perché consente di avere un riscontro costante dall'utenza finale sulla bontà del lavoro svolto.

La dichiarazione di accessibilità deve essere posizionata nel *footer* del sito web e prodotta/aggiornata entro il 23 settembre di ogni anno.

Anche per i soggetti privati coinvolti dalla normativa esiste l'obbligo di esporre una Dichiarazione di Accessibilità e, convenzionalmente, sempre nel footer del sito Web.

Modello di autovalutazione

È opzionale, non obbligatorio, l'utilizzo di un modello di autovalutazione (indicato nella Dichiarazione di Accessibilità) per verificare se l'adeguamento ai *Requisiti minimi per contenuti livello A e AA (obbligatori)* delle WCAG risulti conforme, non conforme o parzialmente conforme.

È una modulistica decisamente impegnativa da compilare e, pur non essendo obbligatoria, risulta utile per organizzare la verifica tecnica per coloro che sono tenuti a realizzare non solo siti web, ma anche software, hardware, documentazione di vario tipo (PDF compresi), prodotti ICT con funzionalità audio-video e app, conformi ai requisiti normativi richiesti. L'impegno che emerge è notevolissimo e potrebbe spaventare molti, ma una possibile soluzione è dietro l'angolo.

Onere sproporzionato

La dichiarazione di accessibilità è importante quanto il lavoro stesso di progettazione e restyling di un sito web, in quanto la Dichiarazione di accessibilità illustra e giustifica le scelte fatte, comprese le impossibilità di implementazione per "onere sproporzionato". Deroghe agli obblighi di legge sono previste nei casi in cui sia necessario per l'adempimento un onere economico e/o organizzativo eccessivo che limiterebbe la funzionalità o la pubblicazione di informazioni essenziali per i propri compiti e servizi.

Tutto ciò ovviamente va spiegato in maniera molto precisa e puntuale senza potersi rifugiare dietro enunciazioni generaliste, dimostrando in maniera dettagliata che è stato fatto il possibile per rendersi accessibili sulla base delle risorse economiche e organizzative a disposizione.

Ulteriori casi di deroga sono previsti e, fra essi, vale la pena sottolineare formati di documenti per ufficio (non essenziali per l'adempimento del proprio compito) antecedenti al 23 settembre 2018, media basati sul tempo preregistrati pubblicati prima del 23 settembre 2019, media basati sulla trasmissione in diretta, archivi che non sono né necessari per processi amministrativi attivi né aggiornati o rielaborati dopo il 23 settembre 2019 e, soprattutto, "contenuti di terzi che non sono né finanziati né sviluppati dall'ente pubblico interessato né sottoposti al suo controllo".

Verifiche tecniche automatizzate e soggettive

La "Verifica Soggettiva" va svolta obbligatoriamente per le forniture sopra soglia comunitaria stabilita attualmente in 215.000 euro.

Per le forniture sotto soglia comunitaria è richiesto di utilizzare almeno una metodologia semplificata per la realizzazione di test di usabilità, come quella definita dal Protocollo eGLU (<https://www.funzionepubblica.gov.it/glu>) che prevede l'analisi dell'attività di utenti finali nell'espletamento di specifici task da svolgere sul sito web o la valutazione di app.

In entrambi i casi il principio alla base è che non si può delegare l'autovalutazione a strumenti automatizzati, bensì occorre avvalersi di personale tecnico specializzato e, possibilmente, di persone con svariate disabilità attraverso test di accessibilità e usabilità. Questa rappresenta un'ottima opportunità di impiego a disposizione delle persone con caratteri speciali, eventualmente coinvolgendo personale pubblico e aziendale, collaboratori e, perché no, utenti finali dei servizi offerti online.

È importante coinvolgere utenti che possano utilizzare le proprie tecnologie assistive e rappresentativi dei diversi tipi di disabilità: "sordità, ipovisione, daltonismo, cecità, disabilità motoria agli arti superiori, distrofia spastica, disabilità cognitiva, nonché soggetti appartenenti a diverse categorie di utenti interessate ad accedere al sito".

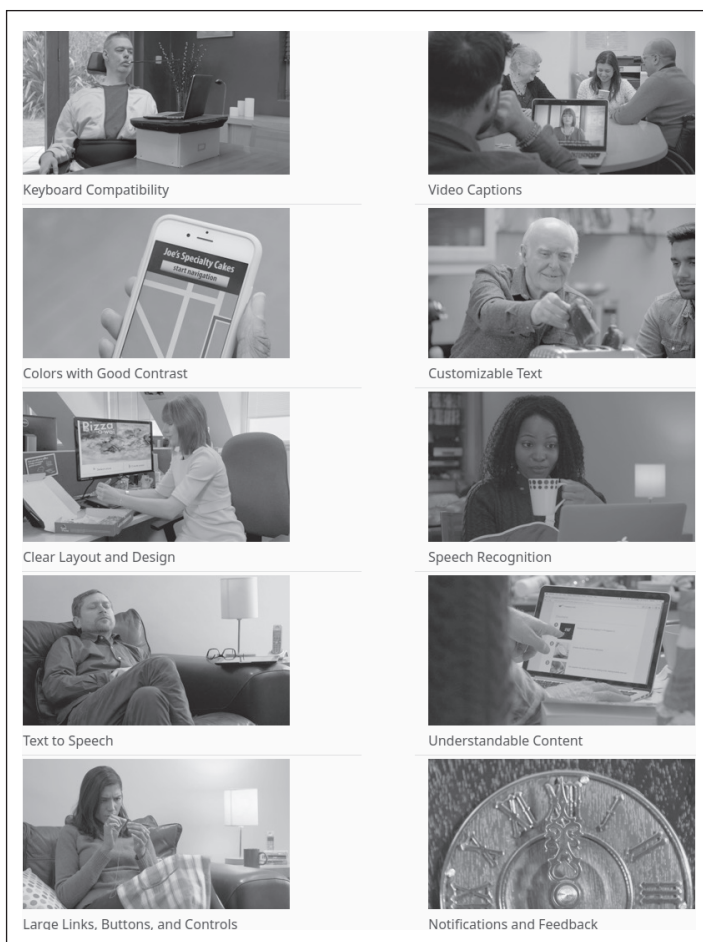


Figura 1.1 Le persone disabili, tutte potenziali tester per la verifica soggettiva, sono agevolate da accorgimenti di layout, hardware e software di ausilio. Fonte: <https://www.w3.org/WAI/perspective-videos/>.

Trasparenza e soluzioni di accessibilità alternative

Anche nel caso di sussistenza di un onere sproporzionato, il soggetto erogatore deve garantire la massima accessibilità possibile al contenuto interessato e rendere altri contenuti pienamente accessibili.

In caso di deroga, infatti, il soggetto erogatore, nell'ambito della dichiarazione di accessibilità, deve fornire le alternative accessibili rispetto al sito web o all'applicazione mobile interessati.

Analogamente, il legislatore nazionale specifica che, insieme all'indicazione delle parti di contenuto del sito web o dell'applicazione mobile non accessibili per onere sproporzionato, il soggetto erogatore deve fornire le motivazioni che ne giustificano l'inaccessibilità, nonché le eventuali soluzioni di accessibilità alternative.

Tutto ciò, da un punto di vista dell'implementazione tecnica, apre uno scenario interessante che sostanzialmente si divide in due opportunità ben distinte:

- cercare di realizzare un unico sito web quanto più possibile conforme alle norme sull'accessibilità;
- realizzare una versione accessibile del proprio sito web che sia dinamicamente collegata al database dei contenuti prodotti per mantenere aggiornato il sito nel tempo.

Nel primo caso siamo in molti casi destinati al fallimento. Infatti è molto difficile applicare tutti i requisiti di accessibilità ai siti web e in particolare a quelli di molti settori del privato, che inevitabilmente, devono privilegiare regole cromatiche, di composizione grafica e tipografica e di comunicazione visuale. Nelle pagine che seguono potrete verificare come le caratteristiche di accessibilità e usabilità richieste dalla normativa sono incompatibili con la maggior parte dei progetti grafici che possiamo incrociare nella comunicativa aziendale privata, in particolar modo in alcuni settori specifici come quello del *fashion* o del *travel*.

Nel secondo caso possiamo attrezzarci in maniera tale che i contenuti siano ospitati e aggiornati da un unico database ma che il sito web venga rappresentato in due modalità: una che potremmo definire visuale e una accessibile.

La versione visuale deve escludere elementi pericolosi o nocivi, come le intermittenze, che possono scatenare crisi convulsive nei soggetti epilettici. Tuttavia, offre una discreta libertà nella rappresentazione grafica. È importante evidenziare, sia a livello visivo che nel codice, il collegamento alla versione accessibile in modo che sia facilmente selezionabile e attivabile dalle persone disabili, ciechi compresi.

La versione accessibile viene prodotta attraverso specifiche realizzazioni CSS (*Cascading Style Sheets*) e Javascript, che consentono un'architettura informativa, un layout grafico, scelte tipografiche e quant'altro necessario affinché sia considerata a norma. Una serie di funzioni, definite comunemente plugin, integrate nel CMS (*Content Management System*), consente di realizzare e aggiornare gli interventi redazionali, di nuovo rispettando i rigidi requisiti normativi previsti.

Recentemente ho collaborato allo sviluppo di un CMS che offre la possibilità di realizzare una versione accessibile integrando nativamente funzioni di accessibilità: per esempio, lo stop autoplay di animazioni che potrebbero creare disorientamento, lo scioglimento di acronimi e abbreviazioni, l'apposizione di etichette linguistiche a paragrafi scritti in una lingua diversa da quella indicata sul documento e, soprattutto, la possibilità di fornire alternative e descrizioni testuali per elementi multimediali (vedi Figura 1.2).

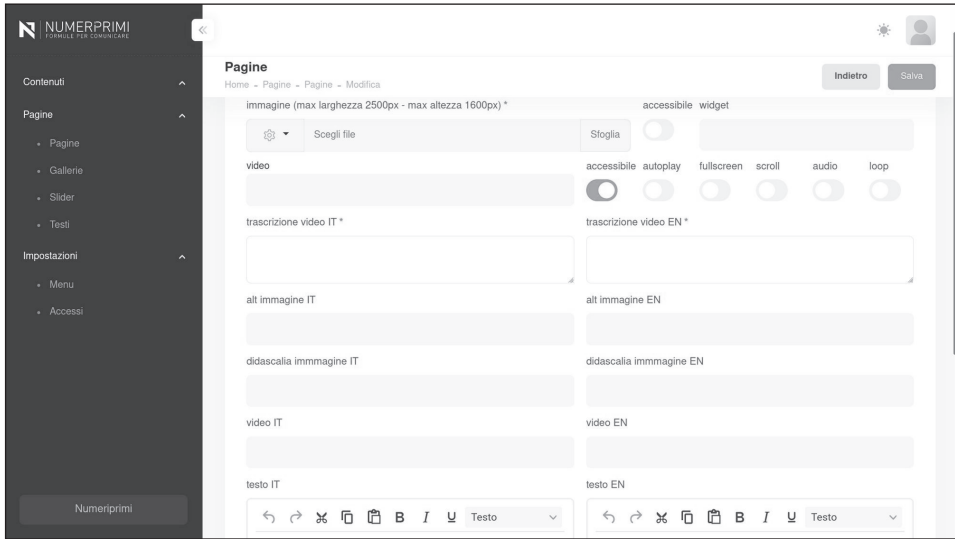


Figura 1.2 Fonte: <https://www.numeriprimi.it/accessibilita>.