

# Introduzione

## Per chi è stato scritto questo manuale?

Questo manuale è pensato per aiutare chi è direttamente coinvolto nel *restyling* o nella creazione *ex novo* di siti web che devono rispettare le esigenze della normativa vigente sull'accessibilità seguendo le Web Content Accessibility Guidelines (d'ora in avanti WCAG) edizione 2.2 livello AA (detto comunemente livello doppia A).

È rivolto a webmaster, professionisti che lavorano nelle agenzie di comunicazione digitale e web, studenti di corsi specializzati di *inclusive design*, personale tecnico della Pubblica Amministrazione (PA), ma anche ad appassionati di usabilità e accessibilità delle interfacce digitali.

## Entro quando va letto e studiato questo manuale

Per chi lavora per conto della Pubblica Amministrazione, la lettura è consigliata quanto prima, in quanto per gli uffici della PA da anni vige il rispetto delle normative internazionali di accessibilità web. Lo stesso vale per chi lavora presso aziende che fatturano oltre 500 milioni di euro annui.

Per chi lavora invece nelle Piccole Medie Imprese (PMI) che fatturano oltre due milioni di euro annui e hanno oltre dieci dipendenti, l'obbligo scatta dal giugno 2025. Tuttavia, restaurare o progettare un sito web a norma esige una notevole attenzione e grande dispendio di energie e quindi è consigliabile, anche in questo caso, (in)formarsi fin da subito per poter avviare i lavori di adeguamento o impostazione del proprio sito web (o app) aziendale in tempi utili.

In ogni caso è importante sapere che la persona che si sente discriminata, indipendentemente da chi ha di fronte, può agire in sede giudiziaria per richiedere la rimozione della problematica di accessibilità e un indennizzo da chi effettua la discriminazione, indipendentemente dalle sue caratteristiche (anche economiche).

## Perché questo manuale

Perché esistono obblighi di legge.

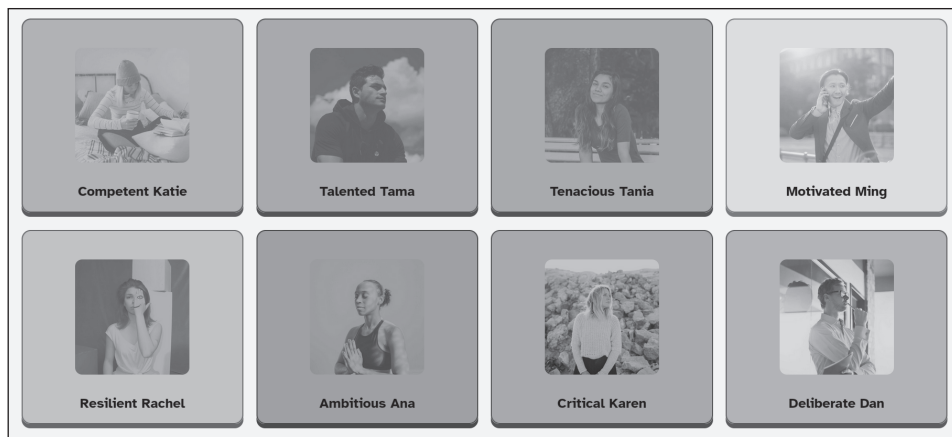
Perché allargare il proprio target di riferimento comporta solo vantaggi, anche economici. Ma la vera ragione risiede, secondo me, nel fatto che valorizzare le differenze è il vero motore della comunicazione.

Fra persone che hanno caratteri uguali, spesso la comunicazione non solo è molto “povera”, ma può dar luogo a fenomeni sociali deleteri (basti pensare all'*hate speech*, alla polarizzazione violenta nel discorso pubblico).

Fra persone che hanno caratteri diversi, la comunicazione diventa spontanea e appassionata: il vecchio con il giovane, la viaggiatrice con l'ospite che la guida nel nuovo Paese da visitare, il docente con lo studente, la persona che sente di avere una natura femminile con quella che sente di averne una maschile. Anche quando i caratteri sono decisamente diversi tanto da percepirli contrapposti, il confronto, se tenuto nei binari di una convivenza civile, diventa particolarmente interessante.

Ci appassioniamo alle cosiddette tavole rotonde proprio perché, intorno a esse, si ritrovano persone e personaggi con caratteri decisamente diversi!

Per questa ragione, personalmente, preferisco parlare di persone con “caratteri speciali” e non di abilità o disabilità che dir si voglia; ciò nonostante, la questione della terminologia da utilizzare in questo ambito rimane complessa.



**Figura 1.1** Ritratti di giovani neurodivergenti. Fonte: <https://www.neurodiversity.design/>.

### #Wethe15

Il movimento #WeThe15 (da “*We are the 15%*” ovvero “siamo il 15% al mondo”) nasce dal Comitato Paralimpico Internazionale che, attingendo da varie fonti statistiche, ha voluto comunicare in maniera forte come le persone con disabilità sono una “fetta” importante dell’intera popolazione mondiale: una rilevanza significativa dal punto di vista non solo economico, ma anche politico e rappresentativo più in generale.



**Figura 1.2** Nome e payoff del movimento nato grazie al Comitato Paralimpico Internazionale. Fonte: <https://www.wethe15.org>.

## I disturbi specifici dell'apprendimento e il tema delle disabilità nascoste (e temporanee)

Quando conosco una nuova classe di studenti è sempre un'emozione. Una schiera di giovani si presenta ai miei occhi, con i loro bellissimi spiriti e caratteri che cerco subito di individuare. Ma devono passare tempo, mesi e lezioni per prenderci confidenza.

Gli studenti autistici si individuano facilmente perché accompagnati da valenti tutor; lo stesso vale per gli studenti sordi affiancati da quegli ammaliati e fantastici professionisti della comunicazione che sono le/gli interpreti dei segni.

Ma in realtà, più passa il tempo, più una percentuale di studenti, che nella mia esperienza sembra essere in realtà superiore al succitato 15%, comincia a confidarsi soprattutto quando affronto temi legati all'inclusive design.

È questo il momento di un sorprendente *coming-out*, quando ricevo una serie di confidenze, a volte pubblicamente in aula: “Prof anch’io soffro delle malattie delle mosche volanti e quindi mi danno noia gli sfondi bianchi!”, “Prof io soffro di tremore essenziale per cui mi trovo in difficoltà con alcuni touchscreen”, “Prof io sono daltonico e i colori mica li distinguo bene!”. Ma sono tanti, veramente tanti quelli che si dichiarano caratterizzati da dislessia, disgrafia, disortografia, discalculia, disprassia eccetera, ovvero da quei disturbi che spesso vengono superati con l’età e che sono riferibili, in età formativa, ai disturbi specifici dell’apprendimento (DSA).

Cosa accomuna tutti questi studenti con questi diversi caratteri speciali?

Sono tutti apparentemente “normali” (ma la normalità è un principio naturalmente sbagliato in quanto è la biodiversità il motore della vita...) e quindi si parla sempre più spesso di *disabilità nascoste*.

C’è poi il tema delle *disabilità temporanee*, assolutamente importante sotto il profilo dell’inclusive design e dell’usabilità: la mamma o il babbo che tengono in braccio un bimbo piccolo, il barman o la ragazza danzante in discoteca, il soldato in trincea, sono tutte persone che hanno temporanee difficoltà di movimento, di ascolto oppure di visione!

Del resto, il codice *braille* ha preso ispirazione da un’idea di un ufficiale d’artiglieria francese, Charles Barbier de La Serre (1767-1841), che escogitò un metodo di scrittura per leggere al buio delle trincee senza dover accendere le lampade ed esporsi quindi a un pericolo mortale.

## Quali termini utilizzare più correttamente quando si lavora nell'inclusive design?

Ci sono svariati aspetti di cui tenere conto: esistono terminologie che sono di per sé discriminanti e offensive, altre che invece sono state percepite come offensive nel linguaggio comune.

“Mongoloide”, per esempio, è un termine decisamente dispregiativo che, purtroppo, viene ancora riscontrato leggendo alcune cronache di bullismo.

Ma “handicappato” o “handicapata”, termine utilizzato spesso a fini offensivi, ha in realtà un'origine curiosa e quasi nobile: il gesto *hand in the cap* veniva imposto ai fantini troppo bravi per cercare di rendere più imprevedibili le corse di cavalli inglesi, tanto che la “mano nel cappello” era il nome di una *Bulletin Board System* (d'ora in avanti BBS) che mi fece conoscere il noto attivista Raffaello Belli dell'Associazione Vita Indipendente come forma comunicativa digitale pre-Internet a supporto delle persone con disabilità. Il termine “persone con disabilità”, quindi “disabili”, è un altro termine molto utilizzato, ma in ambienti maggiormente *politically correct* si predilige il termine “persone con diverse abilità”.

Vi è poi la questione di appellativi che alcune comunità di persone con caratteri speciali rivendicano come propri e maggiormente aderenti alla loro identità.

In tutto il mondo si sta diffondendo il movimento dei Disability Pride da parte di persone con disabilità che invitano i propri simili a non nascondersi, bensì a rendersi visibili e rivendicare i propri diritti. Non solo, dal mondo anglosassone arrivano echi di un “orgoglio sordo” da parte di chi non si sente meramente non udente, bensì portatore di caratteri speciali di cui andare orgogliosi!

Credendo di essere corretto, ho utilizzato per anni il termine “non udenti” salvo poi essere affettuosamente rimproverato da alcuni miei studenti che mi hanno ben spiegato come è preferibile parlare di “persone sorde”. Sordo e sorda non ha accezioni negative di per sé e, viceversa, è portatore di tanti caratteri e magari abilità diverse, mentre “non udente” è meramente e limitatamente riconducibile all'incapacità del sentire.

Allo stesso modo è preferibile utilizzare “ciechi” piuttosto che “non vedenti” evitando di assegnare un'etichetta terminologica esclusivamente negativa (il non poter vedere) a chi, invece, ha altri caratteri e abilità a volte sorprendenti come la capacità di leggere un alfabeto Braille oppure muoversi e capire l'ambiente circostante grazie a capacità di ecolocalizzazione (vedere la serie tv *Blanca* per credere). Anche il termine “persona disabile cognitiva” viene sempre più sostituito frequentemente con “persona neurodivergente”, anche qui alludendo a caratteri diversi, in alcuni casi speciali, piuttosto che a caratteristiche solamente limitanti e negative. Per tutte queste ragioni, utilizzerò alternativamente l'appellativo “persone con caratteri speciali” con il termine “persone con disabilità” in questo manuale, anche se rimango convinto che potrebbe avere senso fare una battaglia culturale per privilegiare il termine positivo “con caratteri speciali” a quello con accezione negativa “con disabilità”. Nel testo si fa poi largo utilizzo di termini come accessibilità, usabilità e inclusive design.

In questa parte introduttiva, intendo specificare che:

- per *accessibilità* si deve intendere la possibilità di accedere o meno a un'interfaccia o a un'informazione (per esempio se un'immagine o un video non sono accompagnati da alternative testuali risultano inaccessibili per chi è cieco);

- per *usabilità* si deve intendere la possibilità di utilizzare più o meno facilmente una qualsivoglia interfaccia (per esempio interfacce troppo complesse o che richiedono funzionalità da svolgere in un lasso di tempo limitato possono mettere in difficoltà persone neurodivergenti);
- per *inclusive design* si deve, infine, intendere un'attitudine progettuale che cerca di accontentare le esigenze di persone non classicamente riconducibili a qualche forma di disabilità, ma che possono rimanere avvantaggiate da un accorgimento progettuale inclusivo (per esempio persone che, a vario titolo, non padroneggiano la lingua scritta ospitata sull'interfaccia in quanto stranieri oppure in tenerissima età, vengono avvantaggiate da forme di comunicazione semplificata come la ben nota *Comunicazione Aumentativa Alternativa* o CAA).

Ecco, riprendendo il riferimento tecnico-normativo alla base di questa opera, ovvero le WCAG 2.2, scopriremo come principi e accorgimenti di accessibilità, usabilità e inclusive design si rincorrono e si intrecciano tra loro, nel tentativo di soddisfare i medesimi requisiti tecnici. La scelta di utilizzare “inclusive design” nel titolo di questo manuale risiede nell'invito a considerare il difficile compito di rendersi accessibili e usabili prendendo in considerazione le tante abilità e disabilità umane, temporanee e/o permanenti, senza farsi spaventare dall'evidente immane compito che ci aspetta.

Faccio spesso questo esempio ai miei studenti e alle mie studentesse: vi fa paura il mare? Bene... del mare bisogna avere paura, o meglio, rispetto! Ma non per questo bisogna privarsi del piacere di buttarsi e nuotarci dentro, spaventati, certo, ma anche ammaliati dalle biodiversità che possiamo trovare e dalle tante attività che possiamo sperimentare in un ambiente così sconfinato e vario. Ai lettori di questo manuale consiglio quindi di attrezzarsi di “pinne e occhiali” e provare a proseguire nella lettura di questo complesso, ma al tempo stesso, affascinante argomento.

## Guida alla lettura di questo manuale

Sorvolando su alcuni classici e utili attrezzi del mestiere che caratterizzano la struttura di qualsiasi libro, come Indice, Sitografia e Bibliografia (comunque presenti), mi preme introdurre tre elementi costitutivi di questo manuale.

1. Un capitolo iniziale in cui cerco di spiegare chiaramente quali sono le procedure amministrative da svolgere per chi, settore privato o PA, è tenuto a rispettare i requisiti normativi richiesti.
2. Un corpo principale dell'opera, suddiviso in diciannove capitoli, in cui elenco le richieste della normativa vigente, da cui derivano i requisiti necessari, i beneficiari dei medesimi requisiti, come ottemperare tecnicamente ai requisiti necessari imparando ad analizzare l'interfaccia in lavorazione (sottolineando, in entrambi i casi, la casistica di intervento più esemplificativa) e, infine, ove possibile, come verificare l'effettiva risoluzione delle criticità riscontrate con strumenti e procedure semi-automatiche. Si privilegerà come ambito applicativo il Web, ma ebook, app e videogiochi saranno occasionalmente presi in considerazione a titolo esemplificativo, considerando anche che dal Web è sempre più diffuso e semplice derivare delle app attraverso il meccanismo delle *Progressive Web App* (PWA).

- una serie di appendici in cui sono ospitate soluzioni di inclusive design realizzate in ambito multimediale e creativo, sempre in stretta relazione con il rispetto dei requisiti WCAG 2.2 AA.

#### NOTA

Questo materiale è anche disponibile a colori all'indirizzo <https://bit.ly/apo-incldes>.

A questo punto vi sarete forse chiesti: ma chi le ha redatte e cosa sono queste WCAG?

## Due parole sulle WCAG 2.2 AA che ci accompagneranno in questa lettura

Le *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) sono raccomandazioni redatte dal W3Consortium (un consorzio composto da soggetti privati e pubblici che si preoccupa del buon funzionamento del Web) e che nella loro edizione 2.2 di livello AA sono state adottate in mezzo mondo (Europa compresa) come requisiti obbligatori da soddisfare per facilitare la quotidianità nel digitale alle persone con diverse disabilità/abilità.

Il livello AA è un livello intermedio di tre previsti, A – AA – AAA, incentrati sugli aspetti di percepibilità-utilizzabilità-comprensibilità-robustezza, in cui il primo (A) viene ricondotto al rispetto delle esigenze considerate indispensabili sotto il profilo dell'accessibilità web e digitale, mentre l'ultimo (AAA) è un livello considerato ottimale ma, secondo il parere unanime degli addetti ai lavori, impossibile da soddisfare.

Nel libro, volutamente, le WCAG non sono riportate secondo la classica suddivisione (Percepibile, Utilizzabile, Comprensibile, Robusto) proposta dalla normativa stessa e conseguente, complessa, suddivisione per argomenti, bensì affrontando una serie di tematiche e opportunità progettuali più esemplificative per progettisti di Web e interfacce digitali, al fine di poter offrire, in maniera sintetica, un metodo produttivo efficace all'insegna dell'inclusive design. Nei prossimi anni forse si passerà a un protocollo diverso, denominato probabilmente 3.0, che prevederà diversi livelli caratterizzati da denominazioni diverse (Bronzo, Argento, Oro). Ma il processo di adeguamento si annuncia lento e laborioso: abbiamo tutto il tempo di goderci in questi anni le WCAG 2.2 AA.