



Patrizia Bertini

AAA Accessibilità cercasi

Casi di studio
e interviste
a protagonisti
del Web accessibile

APCGEO

A... Introduzione	4
AA... Accessibilità?	6
AAA... Il Libro	11
Parte I. Le persone	13
Intervista a Paolo Graziani - CNR	14
Intervista a Donato Taddei	19
Parte II. Le iniziative e le Associazioni	44
Intervista a Lucia Baracco - Progetto Lettura Agevolata (Ve)	45
Intervista a Cristina Delogu - Fondazione Ugo Bordoni	49
Intervista a Commissione OSI (Osservatorio Siti Internet) / UIC	53
Intervista a Maurizio Vittoria - Biblioteca Nazionale Marciana (Ve)	56
Parte III. Il Mondo della scuola	63
P.B.Intervista a Vincenza Sciascia - UniPv (SAISD)	64
Intervista a Vincenza Sciascia - UniPv (SAISD)	65
Intervista a Laura Fiorini e Alberto Ardizzone - Porte Aperte sul Web	69
Parte IV. Le aziende e le esperienze	77
Intervista a Giampaolo Bettio - Banksiel	78
Intervista a Laura Galbiati - Webank	84
AAA ACCESSIBILITÀ CERCASI	1

Intervista a Marco Tempra - POPSO/ScignoFacile	91
Intervista a Marcello Bramante (Prontospesa.it)	99
Intervista a Raoul Chiesa - @Mediaservice.net Srl	103
Epilogo di Piergiorgio Welby	107
Patrizia Bertini	111

La mitologia è da sempre una fonte inesauribile di riflessioni e ci dà conferma del concetto di storia circolare e di come le vicende della nostra quotidianità appartengano alla quotidianità umana del nostro essere. Siamo pur sempre uomini, sottoposti e vittime della nostra stessa umanità, governata da passioni e da istinti, interessi e dubbi.

Così, leggendo il mito di Orione è facile scorgere analogie con situazioni di estrema attualità.

Chi era Orione? Il mito Greco narra che Orione fosse figlio di Poseidone, dio del mare, ed Euriale, figlia del re di Creta Minosse. Secondo la leggenda, una notte, sull'isola di Chio, Orione corteggiò Merope, figlia del re Enopione. Questo fatto suscitò l'ira d'Enopione, che lo fece accecare e lo allontanò dall'isola.

Orione si diresse verso l'isola di Lemno dove Efesto, impietosito dalla sua cecità, lo affidò alla guida di Cedalion, che lo condusse verso est, da dove sorgeva il sole e lì riacquistò la vista.

Una volta riacquistata la vista Orione, che era un abile cacciatore, dichiarò di essere in grado di abbattere qualunque animale. Artemide, dea della caccia, irritata da tanta superbia, mandò contro Orione un terribile scorpione che lo punse e lo uccise.

Cosa c'entra Orione con il tema di questo libro, l'Accessibilità?

A... Introduzione

L'Accessibilità: croce e delizia del 2003, spauracchio e alieno presentato in una legge in questo 2004. L'Accessibilità è un Giano bifronte, è una disciplina che oltre a richiedere una serie di conoscenze ed esperienze estremamente eterogenee, ha portato alla luce una serie di atteggiamenti mentali differenti in chi si è trovato, per scelta o per necessità, coinvolto in questa disciplina.

Fare Accessibilità significa avere delle conoscenze tecniche, avere dimestichezza con Standard e Raccomandazioni del W3C. Ma non solo. Significa conoscere il target dell'Accessibilità, erroneamente ed ingenuamente precluso ai soli disabili. Significa conoscere chi sono le persone disabili, che prima di essere disabili, sono *Persone*. Sono coloro che vivono sulla propria pelle ogni giorno le conseguenze di scelte strategiche sbagliate di coloro che hanno il potere, con un sì o con un no, di creare o abbattere le barriere tecnologiche che ostacolano il libero accesso alle informazioni ed ai servizi online.

Lavorare seriamente sull'Accessibilità vuol dire conoscere i problemi dei disabili, conoscere le tecnologie, conoscere gli aspetti più sottili ed i meccanismi che guidano la navigazione di coloro che vivono la Rete con strumenti non convenzionali. Conoscere le persone e le tecnologie, ma non solo.

Accessibilità vuol dire capire le patologie che coinvolgono le persone, capire i limiti e le differenti prospettive con cui le persone disabili vivono e vedono il mondo che corre attorno a loro. Capirle soprattutto da un punto di vista scientifico e non solo da una prospettiva divulgativa e pressapochista.

Ci sono patologie subdole, come alcune disabilità dette cognitive, definizione forse semplificativa di numerose difficoltà e patologie che coinvolgono un ampio numero di persone che si mimetizzano e si nascondono. Una persona su 10 soffre di problemi di dislessia e discalcolia, disturbi che creano difficoltà nella comprensione dei testi scritti e dei numeri. Ma sono patologie che vengono prese in considerazione solo raramente, essendo problematiche per lo più sconosciute e, ingiustamente trascurate. Eppure, garantire una comunicazione efficace e semplice è uno dei requisiti delle Web Content Accessibility Guidelines 1.0, la Raccomandazione del W3C / WAI che definisce le modalità per rendere accessibili i siti Web.

Il problema in questo caso è anche duplice: da un lato sono aspetti che non possono essere testati automaticamente, dall'altro la mancanza di attenzione agli aspetti linguistici di cui spesso chi si occupa di Accessibilità ne minimizza l'importanza.

Vale la pena ricordare come in un paese avanzato tecnologicamente e civilmente come la Svezia, il Governo abbia creato un sito parallelo a quello ufficiale, accessibile, esplicitamente dedicato alle persone con difficoltà nella comprensione dei testi scritti, scarsa conoscenza della lingua svedese o audiolese, altra categoria che spesso dispone di dizionari ridotti rispetto alla media.

Un sito parallelo e accessibile è una soluzione migliore che precludere ed escludere le persone all'informazione. Lo scopo di chi fa Accessibilità dovrebbe essere di rendere democratica l'informazione a tutti i cittadini. Un sito accessibile, che sia l'unico sito disponibile o una versione contenutisticamente equivalente, strutturata e organizzata

in maniera da garantire la fruizione delle informazioni a tutti i cittadini, indipendentemente dalle caratteristiche degli utenti e delle dotazioni tecnologiche degli utenti, sono sfumature minime.

Un altro problema è la mancanza di informazione da cui nasce un'urgente esigenza di creare una nuova cultura basata sul valore dell'informazione. Una cultura non così nuova come possa sembrare, ma che ha già 30 anni.

Nel 1973 Bell, economista americano, già scriveva che l'economia stava cambiando, che l'economia non era più basata sul valore del lavoro ma della conoscenza, specificando come tutte le forme di ricchezza fossero date e definite dallo spostamento delle Conoscenze. Questa teoria è stata successivamente evidenziata e riproposta in una chiave sociologica da Nicholas Negroponte nel 1995, quando nel suo *Being Digital* definiva conclusa l'era dell'Atomo, l'unità di misura del mondo materiale, e spiegava la nuova era del Bit, l'unità di misura minima dell'informazione digitale.

Per questo motivo, precludere la conoscenza e l'informazione ad una parte dei cittadini è oggi un sintomo di arretratezza civile, di insensibilità nei confronti delle direzioni in cui sta andando la società.

AA... Accessibilità?

L'Accessibilità, con i suoi criteri progettuali ed esecutivi, sviluppati in anni di ricerche a livello internazionale, è oggi una realtà che permette a chi sviluppa siti di fare prodotti editoriali e servizi altamente qualificati in grado di rispondere alle esigenze di tutti gli utenti.

Dal 17 dicembre 2003 il disegno di legge sull'Accessibilità delle applicazioni telematiche proposto dal Ministro Lucio Stanca nell'aprile scorso, è stato approvato dal Senato e pubblicato sulla G.U. n.13 del 17/01/2004 come legge 4/2004.

Questo significa che tutti i siti della Pubblica Amministrazione italiana e i siti che godono di finanziamento pubblico, saranno obbligati al rispetto delle linee guida sull'Accessibilità.

Ma perché parlare tanto di Accessibilità?

Il pregio più importante dell'Accessibilità consiste nella possibilità di realizzare siti ed applicazioni Web in grado di essere fruite da tutti gli utenti indipendentemente sia dalle caratteristiche degli utenti stessi – in questo caso ci si riferisce tendenzialmente ad utenti disabili ed anziani con poca dimestichezza con le nuove tecnologie – ma anche e soprattutto indipendentemente dai media di accesso degli utenti o da situazioni contingenti.

La seconda casistica include potenzialmente tutti gli utenti della Rete che accedono ai servizi e alle informazioni da postazioni non tradizionali, intendendo per postazioni tradizionali un Pc con un modem di media velocità, uno schermo con una risoluzione minima di 800x600 pixel, casse audio e tutti i plug in installati correttamente.

Ma oggi Internet non è più solo questa. Il proliferare delle nuove tecnologie wireless e dei nuovi media di accesso alternativo permettono un'ampia flessibilità ed aumentano esponenzialmente le condizioni con cui gli utenti si connettono ai siti Web: Palm, PDA, Smart Phone, telefoni 3G, navigazione via voice in auto...

Le caratteristiche di questi nuovi media di accesso, sempre più ampiamente utilizzate dalla comunità business e hi-tech, sono estremamente differenti dalla postazione "tradizionale": hanno monitor con risoluzioni e gamme di colori differenti, diverse velocità di accesso, diverse modalità di interazione e visualizzazione. Per questo un sito Web deve già essere pensato per venire incontro alle esigenze di tutti i potenziali utenti.

L'Accessibilità infatti consente un'ampia compatibilità con tutti i media di accesso permettendo agli utenti di collegarsi senza problemi e fruire di tutte le informazioni e servizi disponibili.

Questa massima compatibilità si prefigura oggi come un valore aggiunto insostituibile per tutti coloro che vogliono riuscire a raggiungere il più ampio numero di utenti e offrire un servizio all'avanguardia e innovativo, raccogliendo il favore degli utenti stessi.

La molteplicità delle modalità di fruizione del sito e del servizio diventano un'arma per fidelizzare gli utenti e per realizzare il futuro del Web, quell'*Always on* di cui già da tempo si vocifera e che trova nell'Accessibilità un'alleata forte e concreta.

In questo momento, c'è ancora un po' di confusione nel settore, soprattutto fra coloro che si sono visti d'improvviso assoggettati ad una nuova legge, a nuovi obblighi e alla necessità di approcciare una materia innovativa, pionieristica se vogliamo come l'Accessibilità. La necessità di formare e creare una cultura dell'Accessibilità è concreta. È necessario chiarire e definire i concetti fondamentali e dimostrare agli scettici che l'Accessibilità si può realizzare e come dimostrano le interviste che vengono qui raccolte.

Una delle questioni che in questo momento possono generare confusione è la distinzione fra una versione del sito accessibile ed una versione testuale.

Un sito accessibile, ad una prima e sommaria vista, non ha alcuna differenza macroscopica: ha dei menu, delle immagini, un motore di ricerca, form, colori, scelte grafiche definite esattamente come un qualunque altro sito non accessibile.

Le differenze fra un sito Standard e la sua eventuale versione accessibile, ci sono, e sono a livello progettuale ed esecutivo e sono profonde, ma l'utente profano non nota alcuna differenza sostanziale, e al massimo apprezza la migliore architettura delle informazioni e la più semplice fruibilità delle dei contenuti.

Le versioni testuali sono delle pagine Web essenziali e l'utente profano realizza e si accorge immediatamente di essere su un sito di "serie B": si tratta di pagine generalmente bianche con testo nero, senza grafica, senza immagini, colore, senza appeal, senza applicazioni, senza form. Si tratta di una versione ridotta e scarna del sito originale, lontana e diversa dal concetto di Accessibilità. La versione testuale fondamentale è il modo banale per evitare di affrontare i problemi, un modo posticcio e frettoloso di far tacere coscienze ed eventuali lamentele. Ma non è mettendo le mani avanti che si crea una cultura dell'Accessibilità matura e consapevole.

Un sito accessibile, o la versione accessibile di un sito, deve essere contenutisticamente equivalente al sito originale, questo significa che navigare sull'una o sull'altra versione non deve penalizzare in alcun modo gli utenti e deve mettere tutti i cittadini, indipendentemente dalla versione del sito

consultata o dalle tecnologie utilizzate, nelle stesse condizioni di interazione, informazione e servizio.

Molte delle versioni testuali che vengono propagandate come versioni accessibili sono invece solo spicci ed approssimativi riassunti dell'ampio e ben più ricco sito originale, discriminando e stigmatizzando così gli utenti che scelgono o sono costretti ad avvalersi della versione impropriamente definita accessibile.

Se è vero che un esempio è meglio di mille parole, questa raccolta di testimonianze ha un valore che va al di là delle parole scritte e si pone come dimostrazione che realizzare dei progetti accessibili è un'esperienza, una scelta, una possibilità che si sta realizzando.

AAA... Il Libro

Le testimonianze qui raccolte sono la dimostrazione che anche in Italia qualcosa si sta muovendo. Sono realtà differenti, voci che si fanno un coro, per spiegare che il cambiamento di prospettiva è la naturale conseguenza dell'evoluzione tecnologica che stiamo vivendo, che fare Accessibilità è possibile, che l'Accessibilità non è un investimento filantropico e dettato dalla solidarietà, ma una nuova prospettiva di rapportarsi con il mondo e con le persone. Queste esperienze dimostrano e raccontano che l'Accessibilità non è una complessa teoria astratta, ma un nuovo modo di vivere e di partecipare alla Società dell'Informazione da protagonisti lungimiranti e consapevoli dell'importanza di portare tutte le opportunità in una dimensione facile e a misura d'Uomo.

La situazione dell'Accessibilità non è critica, è una situazione in evoluzione e come tutto ciò che evolve, ha ed avrà delle fasi e dei picchi, ma la curva del grafico è in ascesa e lo dimostra l'entusiasmo e la vitalità delle interviste raccolte.

Questa è una materia viva. Lo scopo di questo e-book è scattare un'istantanea, rapida, veloce, estemporanea per capire insieme in che direzione stiamo andando. Già domani queste informazioni saranno arricchite da nuove esperienze, nuove riflessioni, nuovi stimoli. L'e-book vuole essere un momento in cui virtualmente si incontrano e si raccontano alcuni dei protagonisti che hanno lavorato durante questo 2003 appena concluso per costruire con i propri sforzi e la propria passione una Società dell'Informazione democratica e aperta a tutti i cittadini.

L'e-book vuole essere uno stimolo per una riflessione, una raccolta di case story e di storie vissute che parlano dei primi tentativi pionieristici di realizzare una nuova società. Le persone che si raccontano ci credono, si sono esposte per prime e hanno accettato la sfida della Società dell'informazione.

Le domande, semplici, sono simili per tutti coloro che hanno accettato di partecipare a questa iniziativa proprio per fornire diversi punti di vista e diverse prospettive, per far sentire la voce di tutti coloro che si sono scontrate, nel bene e nel male, con l'Accessibilità.

Il libro, si divide in 4 sezioni, analizzando la situazione da prospettive e con presupposti differenti. Hanno partecipato ricercatori, persone disabili, persone coinvolte nel mondo dell'educazione e della scuola, aziende e promotori di progetti ideati e realizzati per lo sviluppo e la diffusione della nuova cultura dell'Accessibilità.

Ho scelto di non commentare le interviste: il materiale informativo, le riflessioni e le esperienze qui raccolte non hanno bisogno di inutili pinnacoli decorativi essendo già ricche di contenuti.

Ho così preferito lasciare la parola direttamente agli intervistati eclissandomi e ascoltando io stessa i pensieri, le esperienze e quanto queste persone abbiano da raccontare.

Ringrazio chi ha avuto la pazienza e l'entusiasmo di accettare questa idea e di raccontarsi. Le interviste sono state ordinate in ordine alfabetico e cercando di dare un percorso logico in grado di portare il lettore a riflettere e capire che cosa significhi fare Accessibilità, oggi. Nel 2004.

Patrizia Bertini

Parte I. Le persone

Interviste raccolte fra le voci più autorevoli e attive nel settore delle Ricerca, dello Sviluppo e della promozione dell'Accessibilità. Si tratta di personaggi noti a coloro che si occupano di Accessibilità e che da anni sono attivi nella creazione di una Società dell'Informazione democratica basata sul principio dell'Info-inclusione.

Sono persone che vivono e studiano l'accessibilità in prima persona, dimostrando come anche la disabilità possa diventare un'opportunità, se esiste la volontà di lavorare tutti insieme e andare verso un comune obiettivo, verso una società dell'Informazione info-inclusiva.

Queste testimonianze forniscono una dettagliata panoramica dello stato dell'Arte dell'Accessibilità e definiscono gli obiettivi, gli ostacoli e i percorsi che è necessario intraprendere per promuovere e creare una Cultura dell'Accessibilità.

Intervista a Paolo Graziani - CNR

Ruolo: Ricercatore IFAC-CNR, Firenze

Breve presentazione personale: Paolo Graziani si occupa da oltre 25 anni delle tecnologie di ausilio per le persone disabili, con particolare riferimento alle disabilità della vista. Ha partecipato a numerosi progetti nazionali e internazionali ed è autore di oltre 100 pubblicazioni. Fra gli sviluppi di applicazioni pratiche in cui ha avuto un ruolo importante, possiamo citare il primo sintetizzatore di voce in lingua italiana (Difon2), lo "screen reader" per DOS più utilizzato in Italia (Parla) e il software di trascrizione di testi in Braille utilizzato da quasi tutti i centri italiani di trascrizione di libri per ciechi. Negli ultimi anni si è occupato principalmente di problemi di Accessibilità delle sorgenti di informazione e strumenti multimediali. Ha fatto parte di diversi gruppi di lavoro ministeriali e di altri enti pubblici per la messa a punto di normative sull'Accessibilità dei sistemi informatici nella Pubblica Amministrazione. Rappresenta l'Italia nell'Expert Group on eAccessibility dell'Unione Europea.

Il 2003 è stato l'Anno Europeo delle persone disabili ed ha portato alla ribalta i problemi di una parte non trascurabile della società. Lei è indubbiamente considerato uno dei decani italiani da sempre attivo in questo settore. Può raccontarci la sua esperienza?

Mi sono trovato in una posizione anomala e privilegiata al tempo stesso: perdere gradualmente la vista e lavorare in un istituto di ricerca. Trasformare la "disabilità" (parola quanto mai ambigua) in una competenza e coagulare un'attività di ricerca, sull'utilizzo della tecnologia in favore dell'integrazione delle persone disabili, è venuto quasi da sé.

Altri colleghi si sono associati all'iniziativa e sono andati oltre, tanto che oggi il nostro istituto è un punto di riferimento internazionale in questo settore.

Da ricercatore e persona che vive quotidianamente l'importanza di creare una società dell'informazione basata sul principio della info-Inclusione, quale ritiene sarà il ruolo e lo sviluppo dell'Accessibilità del Web nei prossimi anni e in quale direzione andranno le ricerche?

Con il proliferare delle tecnologie per la comunicazione e per l'accesso all'informazione, Web compreso, soprattutto in forma di piccoli dispositivi mobili (computer palmari, telefoni cellulari ecc.), anche il concetto stesso di Accessibilità subisce notevoli cambiamenti, insieme alla organizzazione dell'informazione e della conoscenza. Sempre più si afferma la separazione fra contenuto informativo, sua strutturazione e sua presentazione. XML e il "Web semantico", sono esempi di questa evoluzione. La ricerca sull'Accessibilità del Web va nella direzione della generazione di pagine dinamiche, presentate con modalità in funzione del "profilo di utente". In questo approccio, la persona disabile non è un utente "speciale" o "marginale", ma semplicemente un utente che, al pari di tutti gli altri, esprime delle scelte sulle modalità di presentazione e di interazione che il sistema soddisfa grazie alla sua adattabilità.

Secondo la sua esperienza, quali sono stati i fattori principali che hanno impedito che l'Accessibilità, criterio progettuale ed esecutivo dei siti Web proposto nell'aprile 1997 dal W3C e definito tecnicamente con le Web Content Accessibility Guidelines 1.0 del 5 maggio 1999, si diffondesse? Serviva proprio un Anno Europeo delle Persone Disabili a creare la giusta sensibilità ed attenzione?

L'anno europeo delle persone disabili può aver contribuito a richiamare l'attenzione sul problema, ma principalmente è il fattore tempo a far crescere e diffondere la cultura dell'Accessibilità. Da troppo tempo si progetta in base al concetto di "utente medio" per comprendere e assimilare quello di "utenza allargata" e di "Progettazione Universale" (Design for All). Per quanto riguarda le WCAG 1.0 WAI, c'è un'altra ragione che ne ha frenato la diffusione: la concezione estremamente generale e omni-comprensiva delle celebri Guidelines, mentre fornisce risposte a molti aspetti del problema Accessibilità del Web, mal si presta a trasformare le stesse in "norme" vincolanti. Il problema è stato affrontato dalla Access Board degli USA, quando si è trattato di mettere a punto gli "standard", cioè le norme applicative, della Section 508 del Rehabilitation Act, la legge americana che ha reso obbligatoria l'Accessibilità dei sistemi informatici (Web incluso) della Pubblica Amministrazione USA. Questa commissione si è trovata di fronte a numerosi problemi di applicazione in forma legale delle WCAG WAI, per cui ha preferito farne una selezione e integrarla con altre regole di più facile applicazione e verifica. Nessun altro paese ha ancora fatto scelte altrettanto efficaci. Le WCAG 1.0 WAI restano quindi un eccellente insieme di raccomandazioni, lasciate però alla buona volontà di chi deve applicarle per realizzare siti accessibili. Restano comunque un punto di riferimento ineludibile per chiunque voglia occuparsi del problema. Da tempo, il progetto WAI è impegnato nello sviluppo della versione 2.0 delle stesse guidelines e sarà interessante vedere i risultati di questa attività.

Ritiene che sia reale il timore che, concluso l'Anno Europeo delle persone Disabili, si spengano i riflettori e tutto torni come prima, o crede che comunque sia stato fatto qualcosa

di importante per lo sviluppo di un Web accessibile e non si potrà più tornare indietro?

Non credo che l'anno del disabile abbia rappresentato una tappa decisiva di questo processo. Come detto sopra, ha contribuito a richiamare l'attenzione su certe problematiche, risultato apprezzabile ma il cammino è ancora lungo.

Il 17 dicembre scorso il Senato ha approvato il disegno di legge per garantire l'Accessibilità ai servizi informatici. Come giudica questo provvedimento e quali conseguenze porterà per lo sviluppo di una società basata sul principio dell'info-inclusione?

Pur con molti limiti, questa legge è comunque qualcosa di nuovo nel panorama italiano ed europeo. Qualcuno critica la restrizione del dominio di applicazione agli strumenti e ai servizi informatici delle pubbliche amministrazioni e servizi in concessione, ma io ritengo sia questo un modo concreto per affrontare il problema, sull'esempio della legislazione americana. Sul settore privato si può esercitare solo una azione "persuasiva", con i risultati ottenuti nel pubblico. L'efficacia di questa legge dipenderà molto dai decreti applicativi con i regolamenti tecnici. Come persona coinvolta nello sviluppo di questa normativa tecnica, sono convinto che qualcosa di buono verrà fuori, ma per ora è poco più che un auspicio. Ci sono molti problemi da risolvere, a livello interpretativo del testo di legge, e solo il tempo dirà fino a che punto i regolamenti applicativi saranno riusciti a centrare obiettivi concreti. Il rischio è di emanare "grida" di manzoniana memoria, se non si calibrano le norme ai problemi reali. In questa attività, si tocca con mano la differenza fra raccomandazioni e provvedimenti cogenti.

Quale ritiene sarà il ruolo delle nuove tecnologie, come la telefonia 3G e l'evoluzione tecnologica della Domotica, per garantire l'accesso alle informazioni?

Non è in gioco solo l'accesso all'informazione ma, più in generale, la vita indipendente delle persone disabili. Gli scenari studiati oggi dalla ricerca mostrano potenzialità notevoli, per le quali però sono necessari molti sviluppi tecnologici, per ora solo intravisti, per fare un vero salto di qualità. D'altro lato, esiste anche una difficoltà umana ad assimilare gli aspetti più rivoluzionari dello sviluppo tecnologico, per cui non ci si possono aspettare cambiamenti repentini, ma una evoluzione che faccia crescere parallelamente la cultura, la tecnologia e la capacità di utilizzarla. La Domotica è proprio uno dei terreni tipici dove questi aspetti scientifici e sociali si misurano.

Intervista a Donato Taddei

Ruolo: collaboratore informatico disabile da 20 anni dipendente con questa mansione presso la sede regionale Campania dell'Inps, in Napoli.

Il 2003 è stato l'Anno Europeo delle persone disabili e grazie a questa iniziativa, molte realtà aziendali pubbliche e private hanno iniziato a muoversi per cercare di venire incontro alle esigenze degli utenti disabili. Lei è indubbiamente considerato uno dei personaggi più attivi in questo settore. Può raccontarci la sua esperienza?

Non ho partecipato a nessuna delle numerose manifestazioni che hanno costellato il 2003, dichiarato dalla UE anno europeo del disabile, allo stesso modo come nessuna "balena" ha mai partecipato, poniamo, all'anno europeo per salvare le balene. Anzi, con un amico non vedente abbiamo messo su una pubblicazione online proprio per festeggiare la fine, finalmente, di quest'anno del disabile: non se ne poteva quasi più! Il fumo aveva reso l'aria quasi irrespirabile.

Non voglio con questo contraddire l'altrui sensibilità, ma semplicemente porle qualche elemento di riflessione. Lei dice che in questo anno del disabile molte realtà aziendali pubbliche e private hanno cominciato a muoversi per venire incontro alle esigenze dei disabili. Sa meglio di me che in base alle leggi vigenti in materia di collocamento al lavoro obbligatorio per le categorie protette, almeno il 15% del personale deve essere assunto da queste categorie. Inoltre, sempre per legge, i datori di lavoro sono obbligati a fornire a questo personale la strumentazione necessaria all'espletamento della mansione. Saprà anche che assomma a circa 100.000 unità il personale dipendente della pubblica

amministrazione assunto in base alle leggi sul collocamento obbligatorio.

In molti casi un'azienda spende qualche decina di migliaia di euro durante l'intero ciclo lavorativo del dipendente disabile, e c'è bisogno di dedicare un anno europeo per accorgersi dei disabili? Spesso gli imprenditori considerano quasi una "tassa" questo collocamento obbligatorio (e indubbiamente i costi sono reali!) e tuttavia sfuggono evidentemente al controllo di gestione, che altrimenti se ne sarebbero accorti prima! Le sembra?

Mi assale il dubbio che i meccanismi di "rimozione", "esorcizzazione" arrivino fin lì, nei tabulati e nei computer: non vedo altra spiegazione. Io sono una azienda con diciamo il 10% del personale disabile e questo mi è costato e mi costa in attrezzature speciali, ecc.; volete che non sappia utilizzare l'esperienza specifica del mio personale per venire incontro ai miei clienti?

Pago già un sovrapprezzo e quindi me ne servo, nel mio interesse. Dunque utilizzo al meglio anche le conoscenze specifiche umane e di adattamento alla disabilità. Proprio perché questo ragionamento, ancorché logico, si dimostra evidentemente "fuori dalla realtà" questo vuol dire che siamo ancora, dopo anni di impegno duro, solo agli albori di un approccio culturale diverso al problema, ai primi passi quadrumani: la deambulazione in posizione eretta è ancora la conquista di questa fase dello sviluppo.

Voglio dire che urge approcciare in modo più maturo e più efficiente i problemi connessi alla disabilità, perché altrimenti se non vi sarà corrispondenza tra i suoi costi economici e sociali e i vantaggi connessi al ritorno sociale, misurati in termini costi-benefici, la disabilità non diventerà mai una risorsa, ma piuttosto un peso.

Tuttavia esiste un circolo vizioso tra cultura ed economia per cui l'economia produce modelli culturali che nell'attuale fase

spesso coincidono con modelli di consumo, e questi producono economia, che produce ancora a sua volta cultura. Quando la diversificazione dell'offerta, conseguenza della globalizzazione si affermerà come modello organizzativo e produttivo, nei limiti e con le caratteristiche con cui ciò avverrà o per meglio dire sta già avvenendo, produrrà il relativo modello di consumo.

Le faccio due esempi: nell'anno del disabile uno dei più grossi tour operator lancia una campagna mediatica per il "Turismo senza barriere" con 24 villaggi nel mondo, a misura di ogni forma di disabilità. Lo abbiamo appreso dai media nel 2003 ma almeno da qualche anno l'azienda stava investendo e operando per impiantare, costruire, attrezzare questi villaggi, e l'altro a contorno, compresa la preparazione del lancio mediatico. Abbiamo appreso tutti che la Zanussi, dopo aver investito ingenti somme per automatizzare, robotizzare, alcuni cicli di produzione facendo dello stabilimento un gioiello di alta tecnologia, manda in pensione i robot sostituendoli con umani, perché più flessibili, più economici, e generano più difficilmente inconvenienti a cascata. Questo per dire che il modello dell'"uomo massificato" è in declino e sta ascendendo per così dire "l'uomo diversificato": in teoria ciò potrebbe tradursi in un nuovo umanesimo, ma in pratica dipende.

L'utopia o "la città del sole", o New Harmony (o se preferisce la Comune di Parigi) da qualche parte, fosse pure nella mente dell'autore, in realtà sono esistite, e conservano il loro valore di proiezione, di progetto, di sperimentazione, ma restano confinate in questo ruolo, non si affermano più di tanto come "valori". Con questa parola non intendo affatto quelli morali o religiosi ma i criteri, le linee guida che informano l'articolazione e l'organizzazione del tessuto sociale.

Da ricercatore e persona che vive quotidianamente l'importanza di creare una società dell'informazione basata sul principio della info-Inclusione, quale ritiene sarà il ruolo e lo sviluppo dell'Accessibilità del Web nei prossimi anni e in quale direzione andranno le ricerche?

Credo in tutte le direzioni: se la realtà virtuale vorrà comprendere tutto lo scibile, tutta la "realtà", dovrà porsi il problema della sua compatibilità con tutti gli aspetti e fenomeni reali che vorrà conglobare. Tuttavia direi che l'attuale stadio è arrivato in una fase matura per cui non prevedo rivoluzioni tecnologiche di grande portata a breve termine.

In altre parole il computer diverrà come un telefonino, il telefonino assomiglierà sempre più a un computer, entrambi avranno connessioni sempre più veloci, ma fin quando il nocciolo del nocciolo rimane sempre il protocollo TCP/IP, e, anche per colpa dei numerosi "colli di bottiglia" sulle infrastrutture di trasporto, renderanno lungo, costoso, perfino noioso scaricarsi un film a risoluzioni professionali, c'è ancora un po' di tempo.

Per ora siamo ai microchip stampigliati sulle magliette ma sarà da ridere con le preannunciate lavatrici in grado di gestirli: certo avremo anche il robottino che, teleattivato via cellulare, ci seleziona dal cesto della biancheria sporca i capi per ottimizzare i carichi, ed economizzare quindi complessivamente i consumi; ma mi sa che il funzionamento meccanico della lavatrice rimarrà quasi uguale, come avviene ad esempio per la parte meccanica delle attuali automobili e non sempre la tecnologia digitale è un vantaggio per i consumatori, o positivo per il mercato del lavoro.

Dunque in questa fase di assestamento credo che l'accessibilità possa avere vita facile, anche se bisognerà vedere quale interpretazione si affermerà di questo concetto.

Di solito, quando si parla di accessibilità ci si riferisce alla WAI del W3C ma questa accezione è sicuramente restrittiva perché scambia per il tutto quella che invece è solo una particolare articolazione e specificazione, quella che si è espressa con maggior chiarezza e incisività. Io non mi considero un ricercatore del Web, tutt'altro! Ho cominciato ad adoperarmi per l'accessibilità come utente: un utente con problemi particolari, ma forse proprio per questo ben cosciente che il superamento di tali problemi gli aprirebbe opportunità prima fuori dalla mia portata, tutto qua, anche perché da più di 20 anni con l'informatica compro la "michetta" quotidiana.

Tornando alla mia precedente affermazione secondo cui una interpretazione scolastica della Wai è riduttiva mi spiego con un lungo esempio sul quale torneremo per tentare di capire ciò che mi ha chiesto: in che direzione andranno le ricerche rispetto all'accessibilità del Web. L'ipotesi di lavoro che le propongo discende dalla impostazione precedentemente adombrata: la realtà virtuale potrà aspirare ad inglobare la "realtà" reale a condizione di rendersi con essa compatibile.

Ok. Il negozio X ha osservato le prescrizioni della legge 104 sulle barriere architettoniche: ci sono gli scivoli. Se però io, poniamo disabile in carrozzella, devo poter effettivamente fare la spesa in autonomia, ho bisogno di poter mettere agevolmente sul carrello ciò che prendo e quindi deve essere a portata di persona seduta o, nel caso di roba che non posso prendere, magari perché troppo pesante o voluminosa, ci deve essere qualcuno a cui possa eventualmente chiedere aiuto.

Questo è importante per me potenziale consumatore, che solo molto raramente o eccezionalmente usufruirò dell'annesso "bagno per i disabili", obbligatorio per legge nei nuovi servizi.

La gestione però rischia di complicarsi per la sovrapposizione di esigenze contrastanti: un mio "alter ego" ha all'opposto il problema di non potersi piegare, per cui gli è scomodo o difficile o impossibile prendere la merce dai ripiani molto bassi. Poi arriva quello che non vede le etichette dei prodotti, l'anziano che, non potendo più leggere, pretende la possibilità di controllare tutto quanto aveva potuto giustamente controllare da normodotato, poi l'immigrato che non conosce la lingua, il barbone, il drogato, il disadattato ed ogni sorta di umanità, col suo carico pietoso e/o fastidioso di storie e di esigenze.

Il proprietario del negozio crede di avere del talento professionale ed è affascinato dalla metafora dell'"homo economicus", oggetto dell'economia politica classica. Egli ritiene che sarebbe ovviamente "la fine, una iattura", "dover cambiar mestiere", interpretare queste esigenze contraddittorie e diversificate come obblighi, leggi e regolamenti. Ci sarebbe da diventar matti!

Il nostro businessman sa che nessuna legge può prescrivere in maniera cogente la razionalità e il buon senso e che quando ciò avviene c'è piuttosto da preoccuparsi: le grida manzoniane e/o i Real Biglietti del re di Napoli sono una evocazione letteraria e/o documentale della disperata inefficacia di questo approccio. Egli è deciso a cogliere l'"opportunità" di accaparrarsi un potenziale bacino di clientela del 5 - 10%, dilatabile fino a al doppio a causa del fatto che il disabile ha un suo entourage.

Dapprima studia tecnicamente il problema attingendo a tutte le ricerche anche sociologiche, e il marketing, ICT ecc.

Queste ricerche gli offrono utili spunti, approcci, impostazioni ma spesso sono fatte "in vitro", non sul campo. Sono fiori di serra. Tuttavia offrono degli schemi interpretativi e delle linee guida utilizzabili. Analizzando vari approcci scopre che la tendenza è a racchiudere la "quintessenza" dei problemi in un numero a una cifra di archetipi, su cui imbastire la gerarchia delle sottospecificazioni.

Ad un certo punto al nostro businessman o "mercante" vien quasi da ridere folgorato da una reminiscenza giovanile: "dalla pratica alla teoria e dalla teoria alla pratica" gli avevano detto avesse insegnato il presidente Mao, e pure a scuola gli avevano insegnato che il metodo scientifico formula le "leggi" basandosi sull'osservazione e che dalla applicazione creativa di tali "leggi" consegue la pratica di poter prevedere o riprodurre gli oggetti dell'indagine. Forse, si dice, la sintesi è proprio tutta qui!

Dunque, concretamente: parto dalle esigenze dei miei clienti e per parte mia farei pure a meno di quel "bagno per i disabili" che è normalmente chiuso, per poter aumentare la superficie espositiva per indi mettere la merce più a portata di mano di tutti; ho scoperto di non essere costretto ad assumere altro personale se utilizzo una serie di semplici cautele, che mi hanno suggerito i miei clienti disabili, generalmente a costo quasi zero perché l'unica cosa che a volte costa di più è l'"attenzione", lo "scrupolo", in una parola l'immaginare di non essere i soli abitanti "sopravvissuti" del pianeta Terra!

Un giorno è venuto da noi un cliente non vedente: ho detto a una dipendente di metterlo in condizione di orientarsi, sapendo la sua capacità comunicativa e descrittiva. La dipendente ha impiegato una ventina di minuti, cominciando con la descrizione geometrica del negozio: praticamente gli

ha descritto sommariamente ma precisamente la planimetria del negozio; poi gli ha descritto il criterio con cui sono suddivise le merci nei vari stand. Poi gli ha fatto toccare dove di solito si trovano le cose che lui solitamente prende da noi; poi gli ha mostrato gli altri servizi: guardaroba, bagno ecc. Sono alcuni mesi che quel cliente fa la spesa in totale autonomia. E a chi mi dicesse che quel cliente ha comportato una assistenza maggiore degli altri da parte del nostro personale, risponderei o meglio farei rispondere a loro: "Ci sono clienti che ci fanno perdere ore, e alla fine non comprano niente!" Fin quando il nostro negozio offrirà ai disabili indubbi vantaggi sul servizio rispetto alla concorrenza sono dei clienti sicuri: nessuno ti lascia se ha il suo tornaconto. E a qualche decina di euro per volta, per una vita o per un lungo periodo, son pur sempre migliaia di euro di profitto su una singola unità.

Ovviamente, ogni cosa richiede i suoi investimenti in termini di fattori di produzione: l'investimento nel fattore "intelligenza umana", maggiormente relazionato al business, si rivela il più redditizio per la sua capacità di incidere e razionalizzare l'intero ciclo produttivo. Noi abbiamo potuto ammortizzare i relativi aggravi dei carichi di lavoro del nostro personale perché la particolare attenzione posta ai bisogni della clientela lo ha fatto crescere professionalmente, aumentandone la produttività e ciò ci ha in pratica permesso di riassorbire i maggiori carichi di lavoro, specie iniziali, senza dover ricorrere a nuove assunzioni. In questo ci sono stati di particolare aiuto sia la tecnologia, sia la collaborazione dei clienti che abbiamo coinvolto e responsabilizzato.

Questo tra l'altro ci ha permesso di modulare il servizio adattandolo in maniera flessibile alle cangianti esigenze della nostra utenza.

Per un periodo ci siamo accorti di avere parecchi clienti di recente immigrazione, quindi con problemi di lingua e di orientamento: abbiamo subito chiesto ad alcuni nostri vecchi clienti di fare una lista di cose più ricorrenti di cui possano aver bisogno in un locale come il nostro. Ne abbiamo appeso una lista-prezzario nelle varie lingue utilizzate dalla nostra clientela, creando perfino un angolino ad hoc. Anche le nostre cassiere hanno davanti le varie lingue e così nel nostro locale si può trovare ciò che cercate anche senza conoscere la lingua, e senza quasi scocciature per il personale.

Abbiamo impiantato qualche macchinetta: la prima è stata quella per la distribuzione dei numeri: lo pronuncia in voce invece che col beep. Abbiamo poi continuato con quella che ti legge, sempre in voce, decifrandolo, il codice a barre ed abbiamo perfino installato un visore che proietta su un discreto schermo le etichette dei prodotti, ben ingrandite. Al riguardo l'altro giorno ho assistito a una "performance" di un cliente, molto stimolante.

Un arzilla "nonnino" si è messo ad armeggiare col nostro schermo mostrando la comparazione tra due etichette dello stesso prodotto: ciò ha provocato un capannello di clienti davanti al nostro schermo: Il "nonnino" ha mostrato come dalle etichette risultasse diminuita la quantità dell'ingrediente più costoso, e come ciò fosse svantaggioso in termini costi-benefici per il cliente. Anziché cominciare a fare smorfie o a rodermi il fegato per paura che ciò mi facesse perdere dei clienti, mi sono detto: "caspita, nel nostro locale si fa perfino educazione al consumo" ed ho proposto al nonnino di estendere la sua ricerca anche agli altri nostri prodotti, per preparare, se lui fosse stato naturalmente d'accordo, una sorta di "conferenza" per la nostra clientela che fosse interessata.

Ultima notazione: abbiamo adottato soluzioni tecnologiche economicamente abbastanza accessibili, ricorrendo anche alla collaborazione volontaria e scartando a priori soluzioni superspecialistiche, preferendo sempre tecnologie aperte, quindi adattabili e/o riciclabili rispetto all'evoluzione tecnologica stessa.

Bene. Fin qui il nostro mercante, "homo economicus". Proviamo ora a sovrapporre il contesto di questa ipotesi di lavoro alla progettazione di siti Web che dovrebbero rifletterla e vediamo cosa salta fuori:

1) Le leggi sono un po' come il "bagno dei disabili". Esibire un marchio, una certificazione, di per sé non vuole affatto dire essere in grado di sopperire in realtà a determinate esigenze. Non per niente questo è un paese dove esistono torme di "cavalieri", di ogni specie, sicuramente più dei cavalli che di solito finiscono in bresaola senza aver mai trotolato o galoppato! Dunque una legge come quella recentemente approvata che dia ai privati la possibilità di "fregiarsi" del logo di accessibilità, somiglia a quel bagno sempre chiuso.

2) L'utenza e il personale disabile devono trasformarsi in utile risorsa, perché questo dà la possibilità di "modulare" gli interventi in funzione delle esigenze reali, col minimo di costi.

3) La "diversificazione" nell'offerta del servizio costituisce la linea di riferimento strategica per l'orientamento dall'"Origine" dell'architettura dei progetti.

4) Proprio la diversificazione dell'offerta presuppone conoscenze interdisciplinari e specifiche, per ora assenti o marginali nel Web che troppo spesso si presenta come "vetrina", "giornale", "cartolina", come se queste fossero le

sue uniche possibilità di espressione; Prima di divenire ciò in origine fu libro, documento, BIBLIOTECA MULTIMEDIALE CONFIVISA, mezzo di scambio di oggetti di ogni tipo e specie di ricerca. Il Web è nato come si sa al Cern, allora sicuramente un prestigioso ente di ricerca, non in una sala-giochi, un bar o una sala a luci rosse. Sebbene vi sono siti che supportano un "bazar globale" non per questo il Web è stato prodotto da una cultura "bazarista". La necessità di rappresentare il "villaggio globale" pone in gioco aspetti comunicativi, di usabilità, di rappresentazione, di adattamento alla pletora di dispositivi che potranno essere via via connessi, ecc.

5) Vanno valutati con attenzione gli approcci progettuali, ed in ogni caso non vanno confusi gli strumenti con i fini, le ipotesi di lavoro coi risultati finali, i validatori automatici con l'esperienza dell'utenza, le rappresentazioni e schematizzazioni con l'oggetto reale, le "Home Page" con l'uso agevole di documenti contabili, patrimoniali, ecc., la rotta di navigazione più o meno tortuosa e/o farragginosa con la banchina del porto, le modalità di attracco e di carico e scarico. Simili grossolane confusioni sono costose e non servono, anzi sono dannose perché appunto costano e, non risolvendo, distolgono solo risorse, rendendo cioè solo più "onerosi" i problemi connessi che tuttavia permangono, inalterati se non peggiorati.

La teoria, la ricerca, se parte dalla pratica, può produrre soluzioni più efficienti, sempre a condizione che si sappia distinguere tra il sistema di orientamento e la posizione reale: molto spesso la direzione indicata dalla bussola non è percorribile, e in qualche caso è irrazionale o impraticabile, ma la bussola non è deputata ad ottimizzare i percorsi e neanche a mantenere la direzione. L'"homo sapiens", cugino "letterato" dello scimpanzé, però sa, utilizzando la bussola,

cercare il percorso più facile, più efficiente, meno costoso, per raggiungere nel modo più "economico" la sua meta.

6) Circoscrivendo per un momento il discorso ai disabili la ricerca di standard dovrà affrontare il vero nodo nevralgico: le tecnologie assistive, o dispositivi particolari. Oggi questi prodotti possono esistere perché produzioni di "nicchia", in quanto il sovrapprezzo ad essi correlato ha per parecchi aspetti origine proprio nella struttura, nelle dimensioni, nella marginalità della domanda, ovvero nei tratti caratteristici appunto della "nicchia" di mercato in cui opera. Fin quando non si riuscirà a ridurre se non azzerare questi sovrapprezzi, quella famosa fascia del 5 - 10% di utenza (pressoché raddoppiabile con l'entourage), non avrà a disposizione una tecnologia "amica" e quindi anche "a buon mercato", il suo ingresso con pieno diritto di cittadinanza nella società dell'informazione non sarà possibile.

A scanso di equivoci dico subito che in realtà sono stati creati degli ammortizzatori per cui tali sovrapprezzi sono stati scaricati sul contribuente, ovvero sul bilancio del ministero della salute, alla stregua delle protesi e dei cateteri; si può stimare che, se le tecnologie ICT si espanderanno in maniera notevole, ciò avrà sicuramente una ricaduta in termini di maggiori costi, a causa della diffusione tra i disabili delle tecnologie assistive, a carico come detto del contribuente e, per quanto riguarda le forniture sui posti di lavoro, anche a carico dei rispettivi datori. Quello che occorre invece sono soluzioni aperte, specifiche note, standard condivisi e facilmente migrabili "across platforms", progetti mirati alla diffusione e standardizzazione dei protocolli di interazione; roba che al momento non si intravede.

Questo avrebbe altresì il vantaggio di far crescere professionalmente gli operatori del settore Web, mettendoli in condizione di provare più facilmente, testare, emulare o

simulare i comportamenti della loro utenza con esigenze particolari.

Nota: lascerei gli altri “incroci” non evidenziati di questa “sovrapposizione” della nostra ipotesi di lavoro con l'approccio a una progettazione Web, come eventuale esercizio per qualche nostro lettore particolarmente motivato.

Secondo la sua esperienza, quali sono stati i fattori principali che hanno impedito che l'Accessibilità, criterio progettuale ed esecutivo dei siti Web proposto nell'aprile 1997 dal W3C e definito tecnicamente con le Web Content Accessibility Guidelines 1.0 del 5 maggio 1999, si diffondesse? Serviva proprio un Anno Europeo delle Persone Disabili a creare la giusta sensibilità ed attenzione?

Proviamo a rovesciare il problema: il W3C e l'HTML esistono da un decennio; Internet da più di 30 anni, ma da noi la “navigazione” è divenuta fenomeno di massa solo da un quinquennio circa. Inoltre, il nostro paese ha un ruolo marginale nello sviluppo del software e dunque bisogna per molti versi ringraziare della sua esistenza il W3C e la wai ed “accendere un cero” alla Ue per l'anno del disabile. Inoltre ogni standard ha bisogno di un certo tempo materiale per affermarsi e ciò spiega perché anche nelle altre nazioni ci sono voluti alcuni anni prima che questi principi fossero recepiti come norme nei rispettivi ordinamenti. La coincidenza tra secondo semestre dell'anno del disabile e Presidenza italiana della UE ha da noi accelerato notevolmente il processo legislativo per cui in pochi mesi la cosiddetta legge Stanca ha bruciato l'iter parlamentare, altrimenti mediamente molto più lungo.

Tuttavia, proprio per la sua approvazione frettolosa e plebiscitaria, tradisce già nel titolo una potenziale ambiguità: "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici". Intanto "favorire" non vuole dire "garantire" anche se nell'Art. 1 si dichiara espressamente di garantire l'accesso alle fonti di informazione, comprese quelle accessibili per via telematica. Non si chiarisce però se ad esempio i giornali, i libri, siano o meno fonti di informazione, e conseguentemente debbano poter essere acceduti da ogni persona. Dalla elencazione dell'Art. 3 bisognerebbe concludere di no con l'evidente paradosso che ne consegue.

Nel successivo articolato si parla di "accessibilità", di "tecnologia assistiva" di soggetti erogatori, di compiti amministrativi, ma si continua a non capire se tali obblighi di accessibilità valgano solo nei confronti dei disabili o in senso estensivo nei confronti di ogni persona.

A qualcuno sembrerà una questione di lana caprina, ma in realtà dall'una o l'altra delle interpretazioni possono discendere differenti strategie di approccio al problema in tutti gli ambiti coinvolti dalla legge: da quello degli operatori ai committenti, dagli utenti al personale, dai cittadini al potere politico e decisionale. Del resto i miei dubbi sulla "chiarezza di idee" del legislatore sono suffragati, ad esempio, dalla evidente contraddizione contenuta nell'Art. 7, che potrà anche essere fonte di vario contenzioso, con le relative ricadute di lungaggini, disservizi e quant'altro producono norme poco chiare o contraddittorie: da un lato si attribuisce al Governo, dipartimento della Innovazione, il potere di vigilare sulla applicazione della legge, con facoltà di verificare e sponsorizzare il possesso di tale requisito anche per i privati che ne facciano richiesta, anche a fini di immagine o di lucro, dall'altro tale controllo viene sottratto per gli enti locali, ai quali spetta la vigilanza sui loro siti,

relativamente ai requisiti di accessibilità, nella paradossale contemporanea duplice veste di controllori e di controllati.

Ritiene che sia reale il timore che, concluso l'Anno Europeo delle persone Disabili, si spengano i riflettori e tutto torni come prima, o crede che comunque sia stato fatto qualcosa di importante per lo sviluppo di un Web accessibile e non si potrà più tornare indietro?

Vede, se anche non si possa tornare indietro, non è detto che si possa però andare avanti! Io non credo che se si è fatto qualcosa in Italia per l'accessibilità ciò sia avvenuto esclusivamente nel 2003. La pubblicazione che le dicevo abbiamo messo in linea, per esempio, racconta come in realtà la campagna sia partita già all'inizio del 2000, aggregando man mano altre forze sul proprio cammino, di cui l'anno del disabile è stato solo una delle tappe. Dalle mie parti dice una canzone che quando lo zio zappa e pota non ci sono né parenti né nipoti, ma sono tutti presenti e festosi quando egli vendemmia.

Il 17 dicembre scorso il Senato ha approvato il disegno di legge per garantire l'Accessibilità ai servizi informatici. Come giudica questo provvedimento e quali conseguenze porterà per lo sviluppo di una società basata sul principio dell'info-inclusione?

Tale legge è stata poi promulgata divenendo: Legge 9 gennaio 2001, n.4, (gazzetta ufficiale 17 gennaio 2004, n.13). Dobbiamo credere alla cabala? Fare qualche scongiuro? Con quel 17 e per alcuni anche il 13! A parte le suggestioni superstiziose e numerologiche, Dipende da molte cose, da molte persone. Di per sé una legge di solito non è capace di indurre profondi cambiamenti culturali, nessuna legge.

Personalmente ritengo che la estrema “genericità” di questa legge sia un grave difetto: si parla di tecnologie assistive e tra i ministeri da coinvolgere nelle varie sinergie e progetti non c'è quello della salute, che è poi quello che attualmente eroga tali ausili; si parla di “accessibilità” e standard internazionali e non si nomina il W3C, né le direttive Ue, figuriamoci la wai.

Non è però escluso che per qualche aspetto questa genericità possa persino rivelarsi un pregio, o sia già stato tale, magari per aver allontanato speculazioni pre elettorali, permettendo l'unanimità. Urge però che le materie rinviate a successiva emanazione di decreti (articoli 10 e 11) siano affrontate in maniera corretta, se veramente si vuole che un tale strumento incida e non sia solo “manfrina” da anno del disabile. Quattro anni di campagna condotta esclusivamente attraverso la Rete mi hanno dimostrato che è stato possibile arrivare fin qui, alla legge appunto. Non rimane che continuare a percorrere la stessa strada, seguendola anche in questa sua ultima fase dell'iter:

URGE quindi “incalzare” perché questi decreti e regolamenti intanto risolvano i dubbi interpretativi indotti da formulazioni approssimative o contraddittorie, colmino congruamente i “vuoti” e gli ambiti la cui formulazione il legislatore ha demandato all'Esecutivo, e che questo avvenga nei tempi ristretti ad esso prescritti: cioè 90 e 120 giorni. Questo è tanto più “urgente” in quanto, stante il disposto del comma 2, Art. 4 della legge approvata, e stante la prassi ricorrente dell'appalto e dell’“outsourcing”, specie nella fornitura di siti Internet, L'obiettivo della accessibilità deve raggiungersi entro dodici mesi dalla entrata in vigore dei relativi decreti; quindi, finché non vengono emanati, in pratica non esiste, almeno sul piano sanzionatorio, legale, un

obbligo effettivo nemmeno per le amministrazioni. Dunque bisogna fare i decreti nei tempi previsti e farli bene.

Ho già lanciato sulla lista di discussione "pd13486", credo ospitata su Webaccessibile.org, di cui lei è stata fondatrice, l'idea (accolta) di mantenere una selezione di contributi, di chi voglia interloquire, relativi all'attività di regolamentazione delegato dalla legge al ministero della innovazione e delle tecnologie in materia di accessibilità e porla al servizio degli organi che dovranno supportare il predetto ministero nella emanazione di tali provvedimenti normativi: la commissione interministeriale per l'utilizzo dell'ICT a favore delle categorie deboli e svantaggiate, il Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione e la segreteria tecnico-scientifica della predetta commissione. D'altro canto, poiché come Le ho detto, questa campagna ha suscitato un notevole dibattito telematico, ho già raccolto in uno dei capitoli della pubblicazione cui le ho in precedenza accennato, una serie di utilissime risultanze che potrebbero fornire utile semilavorato, "base", per l'attività istituzionale di regolamentazione e definizione di norme tecniche.

C'è infine un "ALTRO FRONTE" che è forse quello decisivo: urge capire, seguire, monitorare, analizzare, trarre le conseguenze operative, in funzione dell'entità, la distribuzione, l'attivazione, l'operatività, l'efficacia e la redditività delle risorse finanziarie previste nella finanziaria a supporto di tali attività. Idem dicasi per l'assegnazione dei progetti, i suoi meccanismi, gli standard di servizio relativi. Credo sia chiaro che almeno noi che stiamo qui a parlare e/o discettare di queste cose, sappiamo anche di avere gli strumenti per rendere "reale", non "virtuale", la società dell'informazione. Dunque credo che ci ritroveremo, eventualmente, anche su questo fronte.

Anche Lei aveva presentato un disegno di legge per promuovere , sebbene la sua proposta non abbia raccolto sufficiente attenzione all'epoca. Secondo lei, la sua proposta non ha raccolto adeguato interesse perché i tempi non erano ancora maturi o semplicemente non se ne avvertiva l'esigenza da un punto di vista strategico e politico?

No, aspetti, forse è bene chiarire, a scanso di imprecisioni e fraintesi. Io non ho presentato nessuna proposta di legge. La Costituzione non permette al singolo Pinco Pallino, tanto meno a Donato Taddei, di presentare disegni di legge: per l'esercizio di questo potere occorrono le firme autentiche di 50.000 cittadini. Inoltre, spetta comunque al parlamento la discussione e l'approvazione, detenendo esso il potere legislativo.

Le riporto uno stralcio della lettera indirizzata ad ogni deputato che chiarisce meglio il concetto: "Tuttavia ciò che ci spinge a sottoporle questa bozza di articolato è la considerazione che sia necessaria ed urgente una Legge di iniziativa Parlamentare che stabilisca dei principi generali e delle linee guida, costituendo un quadro di riferimento coerente e organico su cui fondare la regolamentazione ad opera degli organismi governativi. Si tratta di recepire ed attuare nel nostro ordinamento principi di "design for all" contenuti in trattati internazionali e comunitari come:

- Uguaglianza di opportunità delle persone portatrici di handicap (risoluzioni ONU 4/95, 48/96),
- Trattato di Amsterdam (artt. 13 - 125/130 - 136/145 - 255),
- Risoluzioni del Consiglio UE 20-12-1996 e del 27-6-1999,
- Conferenze ministeriali di Lisbona (marzo 2000) e di Feira (giugno 2000), raccordandoli alla legislazione italiana vigente:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 (specie CAPO I, Art. 1 - 3, e CAPO V, Art. 22 - 28) e successive integrazioni: Decreto Presidente Della Repubblica 27 giugno 1992, n. 352 e Decreto legislativo 3 febbraio 1992, n. 29 (Art. 1, 2, 12 comma 4);
- Legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- Legge 15 marzo 1997, n. 59;
- Decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 80;
- Legge annuale 2000, n. 340, pubblicata il 24 novembre 2000 in attuazione del divieto di discriminazioni previsto dall'Art. 3 e 21 Costituzione, nonché dal "Trattato che istituisce la Comunità Europea", di cui alla Legge n. 209/1998."

Io invece mi sono limitato ad utilizzare Internet, nella sua manifestazione più primitiva: la posta elettronica, raggiungendo ciascun deputato, ergo l'intera Camera. Ho sottoposto sostanzialmente lo stesso testo sia in questa che nella precedente legislatura, oltre che per mia convinzione, anche perché avevo avuto chiari segnali della sua urgenza, e tali segnali erano per altra via ben presenti alla classe politica.

Sottoponendo a ciascun deputato un testo articolato non ho fatto che mettere le "carte in tavola", per arginare ogni genere di deriva; Per un verso o per l'altro tutti i 10 disegni di legge presentati dai vari gruppi politici, si sono su qualche punto ispirati a quel testo, in particolare quelle più articolate come la famosa "Campa-Palmieri" o la Labate-Magnolfi, le quali sono state co-presentate ciascuna da più di 120 deputati.

Il testo predisposto infine dal ministro Stanca, su cui c'è stata l'unanime adesione di tutti i gruppi politici, ancorché impiantato su una diversa architettura, ha focalizzato, con i limiti cui si è sommariamente accennato, i punti principali contenuti nel mio testo, anche se presenta notevoli

carenze e falle, dovute alla approvazione plebiscitaria e frettolosa e che sarà compito dei successivi decreti ministeriali precisare, ridefinire, armonizzare.

Quale ritiene sarà il ruolo delle nuove tecnologie, come la telefonia 3G e l'evoluzione tecnologica della Domotica, per garantire l'accesso alle informazioni?

Come le ho detto non mi considero, se non nell'intimo, un "ricercatore" e dunque posso risponderle solo da utente. Per giunta non appartengo a un insieme di utenti particolarmente attratto dalle novità tecnologiche: pensi che ho preso il telefonino quando te li tiravano dietro, e normalmente è spento. Quando esco però lo porto sempre con me: è una comodità: prima era una rottura: i gettoni, la scheda, spesso anche la stessa localizzazione della cabina, funziona, hanno "grattato" la capsula dalla cornetta! Insomma, uno sbattimento.

Dopo averle premesso ciò proseguo. Mi si dice: potrò navigare decentemente anche col telefonino. Ok. Se però il telefonino non mi dà "lo scandaglio" la mia rotta sarà a casaccio. Fuori di metafora: il telefonino dovrà parlarmi. Un altro invece avrà bisogno che i cursori del telefonino siano azionabili da emulatori di mouse, pilotabili anche da un moncherino, o da una cannuccia a soffio. Un altro ancora avrà bisogno di connettere lo smartphone a un proiettore.

Un po' tutti avremo bisogno di poter vedere in un piccolo schermo il massimo possibile di quanto ci serve effettivamente, per essere meno costretti a smanettare ogni volta; perciò avremo bisogno che l'informazione non sia oberata di orpelli, e sia chiara e immediata, facilmente riconoscibile, identificabile ed anche facilmente raggiungibile. Tanto più le informazioni fruibili on-line saranno "a prova di scemo", di persona distratta o frettolosa,

o limitata da qualche contesto operativo, tanto più saranno "amichevoli" ed efficaci, e/o funzionale il loro utilizzo.

Ciò implica che, indipendentemente dal contesto tecnologico, in quanto esso è variabile con accelerazione costante nella sua evoluzione:

1) Che i "terminali" dovranno essere facilmente collegabili e interfacciabili con gli attuali e futuri "marchingegni", alias device alternativi. Io ad esempio avrò bisogno che il display della mia futura lavatrice o dell'odierna macchina per misurare la pressione degli anziani, mi parli; l'altro si trasporta sotto braccio a mo di cartella uno schermetto ultrapiatto da 24 pollici e ne infila il connettore dappertutto cubitalizzandosi a soddisfazione scritte e immagini: ingrandendosi gli "sberleffi", le foto degli Mms dei nipoti dal telefonino, nella lavatrice, nella centralina wireless per il controllo delle attività domestiche. Quell'altro invece fa lo stesso mestiere manovrando una unica leva, con cui telecomanda i vari elettrodomestici e strumenti tecnologici della casa o del posto di lavoro.

2) Le applicazioni dovranno essere veicolate in modo da attagliarsi ai più disparati dispositivi hardware e terminali;

3) Le procedure facilitative come scorciatoie ecc. dovranno essere sviluppate per venire incontro alle più disparate modalità di uso dell'utenza: non tutti usiamo la Rete allo stesso modo, non tutti vogliamo le stesse cose, non tutti sappiamo trovare le cose che cerchiamo, non tutti abbiamo le stesse preferenze e modalità comunicative, ne le stesse macchine e gli stessi programmi, e non siamo bravi o imbranati tutti allo stesso modo.

Inoltre, se il "libero mercato" ci "obbliga" ogni 2-3 anni a dismettere ed acquistare nuovo ciarpame tecnologico, ci obbliga a sobbarcarci perdite di tempo e lavori pallosi come formattazioni, installazioni, back-up, quantità industriali di patches e aggiornamenti, per non parlare di virus, dialer, back-doors, ecc., obbligandoci pure a forzate convivenze e riadattamenti con nuove versioni dei sistemi operativi e dei software, la "libera domanda" oppone delle resistenze diversificate a tale andamento. Non tutti, e in futuro sempre meno, si precipitano a seguire tutte le mode tecnologiche: finita l'ubriacatura iniziale l'utilizzo del computer e della Rete diviene un consumo più maturo, quindi più esigente ed avveduto, quindi anche attento al riutilizzo, e restio a sobbarcarsi lavoro idiota e spese inutili.

Su questo si misura, dunque, se l'ICT sarà la promessa "grande opportunità", o la solita rivoluzione "annunciata" e/o "tradita": ne abbiamo sentito tante ma (forse a causa del deficit) non ne abbiamo mai visto nessuna! o, forse per dirla con l'amico Bonprezzi, è solo colpa del (dis)incanto.

Lei mi aveva chiesto di "scrutare l'orizzonte" per cercare di capire cosa si profila nel futuro prossimo. Dal nostro punto di osservazione, situato alla periferia dell'Impero, dove quindi le mode e le abitudini di massa arrivano con un ritardo medio di 2 - 5 anni, Si riesce solo a intravedere quello che altrove è invece già struttura impiantata ed abbastanza consolidata, e ciò sia a causa della distanza, sia della "nebbia" dovuta alla scarsa familiarità di massa con l'inglese.

In America e in Asia dove si produce la maggior parte dell'hardware e del software, si è già capita da almeno un decennio la necessità di andare verso una standardizzazione di tutte le interazioni software con dispositivi digitali; ad esempio, Il progetto "open mobile" raccoglie intorno alle serie 60 un cartello di colossi della telefonia mobile, intorno all'idea base di un kernel di un OS, Simbian-Epoc.

Da un decennio si è capito che rendere le cose “universali” significa anche renderle “compatibili”, “intercambiabili”, “più facilmente sostituibili e/o rinnovabili, ed esiste una solida base organizzativa e culturale che emblematicamente ruota intorno ai membri e ai gruppi di lavoro del W3C.

In particolare, per esempio, la “Web Accessibility Initiative” (WAI), non ha affrontato solo il problema dei contenuti dei siti, che ha avuto più risonanza, (noto come WCAG 1.0), ma anche i problemi della creazione delle pagine e quelli della interazione tra esse e gli agent e i software per la gestione di modalità di fruizione e device alternativi. Fin dall'inizio la WAI approcciava anche il discorso della interazione tra Web e telefonia mobile, anche se, per l'effervescenza espansiva del settore, questa specifica non aveva finora raggiunto il grado stabile di “recommendation”. Sono solo ora maturati i termini di una formulazione più stabile, basata su una interazione client-server standardizzata come Composite Capability/Preference Profiles (CC/PP) che tiene conto dello sviluppo dei CMS, e in generale della evoluzione delle interazioni Web.

Avviandoci alla conclusione di questa lunga chiacchierata mi permetta di spendere ancora qualche parola su quella che, tra le raccomandazioni del W3C, si è fatta più strada un po' dappertutto e financo un po' da noi: la raccomandazione del 5 maggio 99 recante le linee guida sull'accessibilità dei contenuti Web e soprattutto sull' attesa (perfino con suspense da qualcuno!) per la nuova release.

Quanto vado a dirle non è affatto in contraddizione ma il completamento della mia precedente affermazione secondo cui è riduttivo e può perfino essere fuorviante una interpretazione scolastica e dogmatica di queste linee guida. Per brevità le sparerò uno dei miei soliti esempi peregrini: edificare “ex novo” diciamo un “palazzo” comporta un

impatto volumetrico e ambientale maggiore dei successivi ampliamenti e parziali rifacimenti; i calcoli strutturali per una costruzione ex novo dovranno tener conto anche della idoneità delle strutture a sopportare ampliamenti e rifacimenti; questi ultimi dovranno discendere dalle strutture già esistenti e/o raccordarsi ad esse.

Mi creda, questi concetti, anche se esplicitati in maniera stringata, ermetica o impropria, sono in realtà banali e ovvi eppure Le posso assicurare che hanno costituito uno dei più duri "ossi da rodere" nella mia campagna per il diritto di accesso e di fruibilità di tutti alla "Information Society": Fin dall'inizio trovavo enorme resistenza perfino l'idea di una legge in proposito; In ogni caso, si diceva, ed anche tra gli esperti più titolati, che una legge non avrebbe potuto, nemmeno in chiave di trasposizione analogica, recepire le linee guida del W3C, non perché soggetto giuridico straniero e di diritto privato, ma perché le indicazioni tecniche erano soggette a cambiamenti troppo veloci rispetto alla velocità di adeguamento delle leggi. E infine questo orientamento ha prevalso anche nella legge ora approvata e, se sono vere le banalità a proposito del palazzo dell'esempio, è una iattura! Il ministro si è preoccupato che se avesse fatto riferimento alla direttiva Ue che si richiama alle WCAG1.0 la data da tempo per imminente, e da tempo non rilasciata, nuova release (WCAG 2.0) avrebbe potuto rendere necessari ulteriori interventi legislativi.

Ed è una iattura ancora peggiore che in un paio di articoli della predetta legge ci sia scritto che il ministro deve, prima di dettare le norme e i criteri con cui concedere quella... del bollino blu o "logo di accessibilità", deve sentire associazioni di disabili, commissioni parlamentari e interministeriali, sviluppatori e venditori di tecnologie assistive conferenza stato -regioni, e non so che altro prima di stabilire se bisogna adottare Bobby o Torquemada,

prescrivere la A o la AA, no perché da noi, chi sa perché, non si può nemmeno parlare di aaa.

Viene da dire: ah, ah, ah! come il Ciampa nel finale de "il berretto a sonagli" di don Luigi.

Parte II. Le iniziative e le associazioni

In questa sezione vengono analizzati alcuni dei principali progetti ed iniziative che si occupano in maniera efficace e propositiva di Accessibilità.

Lo scopo di queste iniziative, e le finalità delle Associazioni che si raccontano in questa parte, è promuovere in maniera fattiva e concreta l'Accessibilità, sensibilizzare l'opinione pubblica, accrescere la consapevolezza della necessità di creare siti Web ed applicazioni accessibili a tutti i cittadini ed utenti della Rete, supportare coloro che si avvicinano a questo argomento, fornire informazioni e sostegno a chi ha bisogno, condurre ricerche e sviluppare soluzioni in grado di far crescere ed evolvere la nuova Cultura dell'Accessibilità.

Chi parla ha esperienza diretta, ha vissuto e vive costantemente l'esperienza e le difficoltà di far capire l'esigenza di un Web Accessibile ed info-inclusivo. Voci importanti, voci entusiaste, voci che si raccontano con la passione e la professionalità che contraddistingue ognuno degli intervistati.

Intervista a Lucia Baracco - Progetto Lettura Agevolata (Ve)

Ruolo: Responsabile del Progetto Lettura Agevolata del Comune di Venezia

Breve presentazione personale: Dirigente tecnico del Comune di Venezia, dall'anno 2000 ideatrice e responsabile del Progetto Lettura Agevolata, un progetto informativo sul diritto di accesso dei cittadini con minorazione visiva alla cultura e all'informazione.

Il 2003 è stato l'Anno Europeo delle persone disabili e grazie a questa iniziativa, molte realtà aziendali pubbliche e private hanno iniziato a muoversi per cercare di venire incontro alle esigenze degli utenti disabili. Dal suo punto di vista, che cosa ha rappresentato questo 2003?

Il 2003 ha effettivamente costituito una buona occasione per sensibilizzare la collettività sul tema della disabilità, e far conoscere i problemi che quotidianamente incontra chi ha difficoltà motorie o minorazioni sensoriali. Per l'occasione sono stati promossi numerosi incontri, convegni, dibattiti, campagne pubblicitarie e di sensibilizzazione. Forse in molti casi il problema è stato affrontato solo superficialmente, giusto per poter dire di aver fatto qualcosa. Tuttavia non si devono dimenticare gli importanti risultati ottenuti, primo fra tutti la "Legge Stanca".

Il Progetto Lettura Agevolata si occupa in modo particolare dei problemi dei disabili della vista con numerose iniziative; in base alle vostre esperienze, quale ritiene sarà il ruolo e lo sviluppo dell'Accessibilità del Web nei prossimi anni e in quale direzione andranno le ricerche?

L'Accessibilità del Web rappresenta un traguardo fondamentale se si vuole effettivamente garantire a tutti il diritto di accedere liberamente alla realtà on line. Internet costituisce una fonte inesauribile di notizie, informazioni, servizi. Inoltre, in molti casi, semplifica la vita permettendo di svolgere al computer operazioni che altrimenti richiederebbero una grossa perdita di tempo oltre che spostamenti difficoltosi. Si pensi alle possibilità offerte dall'e-banking , dall'e-commerce o dall'e-government. Nessuno deve rimanere escluso da questo patrimonio informativo.

Ora mi auguro che si vada avanti in questa direzione fino ad arrivare al momento in cui non si potrà neppure concepire la progettazione di un sito Internet non accessibile. La speranza poi è che ci sia una maggiore attenzione anche al problema della leggibilità delle pagine Web (finora sottovalutato), alla loro chiarezza grafica e comunicativa. Un sito accessibile, ma non leggibile, rappresenta una barriera invalicabile per una molteplicità di persone, dagli ipovedenti agli anziani, che sempre più numerosi saranno a breve utenti del Web. Su questo aspetto, negli ultimi tempi, abbiamo puntato la nostra attenzione perché riteniamo sia importantissimo.

Quali sono i risultati concreti (dati statistiche e accessi) del Progetto Lettura Agevolata e quali le difficoltà, sia di tipo culturale e tecnico che avete incontrato nella realizzazione e conduzione del progetto?

Devo dire di essere molto soddisfatta per i risultati che stiamo ottenendo con il Progetto. L'aspetto che più mi gratifica è quello di riuscire a fornire informazioni e servizi di cui molti cittadini avevano bisogno. Da quando è nato - due anni fa - il Progetto Lettura Agevolata ha raggiunto traguardi significativi: con le nostre rassegne stampa sul tema della

disabilità visiva e dell'integrazione scolastica, PressVisione e PressIntegrazione (servizi unici nel loro genere a livello nazionale) abbiamo spedito più di un milione di e-mail agli oltre nostri mille iscritti; i visitatori del sito Internet hanno superato quota 50 mila per un totale di 400 mila pagine visitate; la collana di libri a grandi caratteri è stata distribuita in tutte le biblioteche e case di riposo del territorio provinciale, mentre il Tastierone, il set di etichette adesive da applicare alla tastiera del computer per facilitarne la lettura, ci è stato richiesto da migliaia di persone da tutta Italia.

Potrà sembrare strano, ma non abbiamo riscontrato nel nostro percorso grosse difficoltà né tecniche né tanto meno culturali. Al contrario c'è stato grande interesse e curiosità, senz'altro superiori ad ogni più rosea aspettativa, per tutte le iniziative realizzate.

Secondo la Vostra esperienza, quali sono stati i fattori principali che hanno impedito che l'Accessibilità, criterio progettuale ed esecutivo dei siti Web proposto nell'aprile 1997 dal W3C e definito tecnicamente con le Web Content Accessibilità Guidelines 1.0 del 5 maggio 1999, si diffondesse, in modo particolare nei siti di tipo culturale? Serviva proprio un Anno Europeo delle Persone Disabili a creare la giusta sensibilità ed attenzione?

Penso che il problema sia stato fondamentalmente culturale. È mancata la sensibilità di capire da subito quale importanza potesse avere l'Accessibilità del Web per le persone disabili. D'altra parte anche per far entrare il problema dell'abbattimento delle barriere architettoniche nella coscienza sociale comune è servito molto tempo. Ora nessun progettista si sognerebbe mai di realizzare un edificio non accessibile ai disabili. L'auspicio è che anche i Webmaster acquisiscano presto la stessa consapevolezza.

Ritiene che sia reale il timore che, concluso l'Anno Europeo delle persone Disabili, si spengano i riflettori e tutto torni come prima, o crede che comunque sia stato fatto qualcosa di importante per lo sviluppo di un Web accessibile e non si potrà più tornare indietro?

Io sono ottimista e credo che difficilmente si potrà tornare indietro. Con la nuova "legge Stanca" tutte le pubbliche amministrazioni e le aziende di pubblica utilità saranno obbligate a rendere accessibili i loro siti Internet. E sono sicura che la normativa costituirà uno stimolo anche per le aziende private.

Il 17 dicembre scorso il Senato ha approvato il disegno di legge per garantire l'Accessibilità ai servizi informatici. Come giudica questo provvedimento e quali conseguenze porterà per lo sviluppo di una società basata sul principio dell'info-inclusione?

Come ho già detto, la legge sull'Accessibilità informatica è probabilmente il risultato più importante e tangibile dell'anno europeo del disabile.

Il mio giudizio complessivo è più che positivo. Ho molto apprezzato la scelta di non limitarsi all'Accessibilità del WEB ma di considerare il problema dell'accesso alle nuove tecnologie nella sua globalità, compresi, ad esempio, gli strumenti didattici usati nelle scuole.

Mi auguro che il futuro regolamento riesca a dare adeguate indicazioni operative per affrontare veramente tutti i problemi dell'Accessibilità, leggibilità compresa.

Ormai è solo un fatto tecnico; con l'approvazione all'unanimità della "Legge Stanca" la volontà politica della nostra comunità nazionale è fuori discussione. Il percorso non è concluso, ma adesso si dovrebbe pedalare in discesa.

Intervista a Cristina Delogu - Fondazione Ugo Bordini

Ruolo: ricercatore senior Fondazione Ugo Bordini

Breve presentazione personale:

Dal 1986, lavoro alla Fondazione Ugo Bordini, dove mi occupo della progettazione di interfacce multimediali per permettere nuovi modi di comunicazione con le macchine e modi alternativi di accesso all'informazione. Per quanto riguarda l'Accessibilità, all'interno del progetto *Webxtutti* sono impegnata nella valutazione e nella progettazione dell'Accessibilità centrata sugli utenti.

Mi occupo anche di modelli di e-learning, in particolare le simulazioni e i laboratori virtuali, e di e-learning accessibile.

Il 2003 è stato l'Anno Europeo delle persone disabili e grazie a questa iniziativa, molte realtà aziendali pubbliche e private hanno iniziato a muoversi per cercare di venire incontro alle esigenze degli utenti disabili. Dal Vostro punto di vista, che cosa ha rappresentato il 2003?

Il 2003 è stato l'anno della "pratica" dell'Accessibilità: non più solo per gli addetti ai lavori ma per un pubblico sempre più vasto. Molte amministrazioni pubbliche o di pubblica utilità (come per esempio la Regione Lazio e l'Italgas) hanno cominciato a rivolgersi a noi per avere consulenze sull'Accessibilità dei loro siti. La nostra consulenza è un lavoro piuttosto impegnativo e allo stesso tempo molto soddisfacente, che prevede l'analisi dello stato del sito, la supervisione della fase di implementazione, e il testing con gli utenti. Questa pratica dell'Accessibilità e in particolare il testing con gli utenti ci ha permesso di raffinare sempre più la nostra metodologia e di continuare a imparare proprio

dagli utenti disabili elementi fondamentali per la progettazione dell'Accessibilità.

La Fondazione Ugo Bordoni si occupa di Accessibilità ben da prima che questo argomento saltasse agli onori della Stampa, complice l'Anno Europeo delle Persone Disabili; quale ritiene sarà il ruolo e lo sviluppo dell'Accessibilità del Web nei prossimi anni e in quale direzione andranno le ricerche?

Credo che le parole d'ordine del prossimo futuro saranno servizi, Web multimodale e nuove interfacce.

Per quanto riguarda i servizi ormai la P.A. offre un numero sempre crescente di servizi Web al cittadino che ovviamente pongono nuovi problemi per l'Accessibilità, ma che una volta risolti renderanno possibile una vera integrazione sociale dei disabili. A questo proposito stiamo concludendo un lavoro di classificazione e valutazione dei servizi offerti dalla P.A che sarà pubblicato a breve su www.Webxtutti.it.

Il Web multimodale è un altro aspetto importante che deve essere preso in considerazione da chi si occupa di Accessibilità: infatti l'uso di tecnologia multimodale (e penso soprattutto alla tecnologia vocale) può aprire il Web a tutte le persone impedite nella visione o nell'uso della tastiera o del mouse. Lo scorso settembre abbiamo organizzato in FUB una giornata per discutere su questo argomento con alcuni tra i principali ricercatori del settore e che ha visto un grande successo di pubblico (le slide della giornata sono disponibili su http://www.vxmlitalia.com/Slide_Web_Multimodale2003.pdf).

Infine per quanto riguarda le nuove interfacce, mi riferisco soprattutto a quelle per l'UMTS e per la TV digitale, che offrono notevoli sfide per chi lavora nel campo della progettazione centrata sugli utenti e quindi anche per chi si occupa di Accessibilità. Basta pensare alla TV digitale che senza Accessibilità rischia di perdere le caratteristiche

tipiche della TV e cioè l'universalità e il raggiungimento di tutti gli utenti possibili.

Secondo la Vostra esperienza, quali sono stati i fattori principali che hanno impedito che l'Accessibilità, criterio progettuale ed esecutivo dei siti Web proposto nell'aprile 1997 dal W3C e definito tecnicamente con le Web Content Accessibility Guidelines 1.0 del 5 maggio 1999, si diffondesse? Serviva proprio un Anno Europeo delle Persone Disabili a creare la giusta sensibilità ed attenzione?

Credo che per quanto riguarda l'Italia, l'Anno Europeo delle Persone Disabili sia stato molto utile per creare una nuova cultura e una maggiore consapevolezza: l'Accessibilità, fino ad allora relegata a un piccolo gruppo di adepti, è diventata un fenomeno culturale di più ampie dimensioni, e non c'è più nessuno che parli di Web senza comunque accennare al problema dell'Accessibilità. Abbiamo riscontrato una maggiore attenzione per l'Accessibilità nei siti della P.A. rispetto allo anno precedente, soprattutto nei siti di piccole realtà, come per esempio i comuni o le aziende sanitarie pubbliche.

Ritiene che sia reale il timore che, concluso l'Anno Europeo delle persone Disabili, si spengano i riflettori e tutto torni come prima, o crede che comunque sia stato fatto qualcosa di importante per lo sviluppo di un Web accessibile e non si potrà più tornare indietro?

Sono certa che non si potrà più tornare indietro e questo anche grazie alla legge approvata a dicembre dal Senato.

Il 17 dicembre scorso il Senato ha approvato il disegno di legge per garantire l'Accessibilità ai servizi informatici. Come giudica questo provvedimento e quali conseguenze

porterà per lo sviluppo di una società basata sul principio dell'info-inclusione?

La legge appena approvata è comunque una realtà positiva, nonostante tutte le modifiche e le giuste critiche che si possono fare. Prima della legge in Italia avevamo una normativa assai scarsa (le famose circolari del Dipartimento della Funzione Pubblica e dell'AIPA) e di natura non vincolante. Il che offriva alibi alle P.A. rispetto all'Accessibilità dei loro siti. Con questo non voglio certo dire che tutti i problemi sono risolti e che possiamo occuparci d'altro, al contrario credo che tutti i soggetti che hanno contribuito alla "cultura" dell'Accessibilità in Italia debbano vigilare sull'applicazione della legge.

Intervista a Commissione OSI (Osservatorio Siti Internet) / UIC

Il 2003 è stato l'Anno Europeo delle persone disabili e grazie a questa iniziativa, molte realtà aziendali pubbliche e private hanno iniziato a muoversi per cercare di venire incontro alle esigenze degli utenti disabili. Dal Vostro punto di vista, che cosa ha rappresentato il 2003?

Forse si sarebbe potuto fare di più, ma naturalmente, questo anno ha avuto l'indubbio merito di veicolare la conoscenza tra le aziende e gli stessi addetti ai lavori circa le problematiche dell'Accessibilità. Abbiamo notato quanto lavoro resta da fare in questo campo, e quanto sia basso il livello di informazione tra gli operatori IT circa questa questione.

Il gruppo Osi è un osservatorio che valuta l'Accessibilità dei siti Internet ormai da anni, ben prima che l'Accessibilità divenisse un tema di massa; in base alle vostre esperienze, quale ritenete sarà il ruolo e lo sviluppo dell'Accessibilità del Web nei prossimi anni e in quale direzione andranno le ricerche?

Crediamo sia necessario una strettissima collaborazione tra sviluppatori, di strumenti assistivi, aziende, mondo IT e associazioni di categoria. In questo modo, si potranno affrontare le problematiche che si porranno, in relazione ai nuovi standard Web vedi XHTML. La ricerca dovrà affrontare le problematiche in maniera sinergica ma soprattutto a livello progettuale si dovrà tenere conto di queste esigenze. Crediamo sia indispensabile la collaborazione di tutti.

Solo in questo modo si potranno affrontare le sfide del futuro Web.

Secondo la Vostra esperienza, quali sono stati i fattori principali che hanno impedito che l'Accessibilità, criterio progettuale ed esecutivo dei siti Web proposto nell'aprile 1997 dal W3C e definito tecnicamente con le Web Content Accessibility Guidelines 1.0 del 5 maggio 1999, si diffondesse, in modo particolare nei siti di tipo culturale? Serviva proprio un Anno Europeo delle Persone Disabili a creare la giusta sensibilità ed attenzione?

Crediamo che la mancanza di conoscenza da parte del mondo IT circa queste problematiche abbia giocato un ruolo fondamentale.

Abbiamo notato come in alcuni casi gli sviluppatori di siti Web non sanno che un non vedente o ipovedente, supportato dagli strumenti assistivi possa navigare un sito Internet ed usufruire dei servizi accessori. La dimostrazione è che in alcuni casi ci si è trovati di fronte a siti che implementavano una sorta di percorso vocale, perché chi l'ha progettato pensava fosse l'unica maniera per fare accedere il non vedente al sito stesso.

Naturalmente l'anno del disabile ha contribuito a portare alla luce le problematiche. Riteniamo sia una questione puramente culturale.

Ritenete che sia reale il timore che, concluso l'Anno Europeo delle persone Disabili, si spengano i riflettori e tutto torni come prima, o crede che comunque sia stato fatto qualcosa di importante per lo sviluppo di un Web accessibile e non si potrà più tornare indietro?

Riteniamo che per evitare che tutto finisca qui debba continuare ad esserci l'impegno di tutti noi. Non dobbiamo

dimenticare che per adeguare i siti occorrono delle risorse economiche; se non passa il messaggio secondo il quale (il portatore di handicap visivo) può diventare una risorsa economica nell'utilizzo dei servizi, tutto diventa difficile.

Il 17 dicembre scorso il Senato ha approvato il disegno di legge per garantire l'Accessibilità ai servizi informatici. Come giudicate questo provvedimento e quali conseguenze porterà per lo sviluppo di una società basata sul principio dell'info-inclusione?

La legge sull'Accessibilità delle risorse informatiche ha l'indubbio merito di mettere un punto fermo sulla problematica.

Come in tutte le cose umane, la leggi non sono la panacea per risolvere i problemi, servono a guidare la volontà, le risorse economiche e tecniche per affrontarli in maniera più organica e magari in qualche caso risolutiva.

Intervista a Maurizio Vittoria - Biblioteca Nazionale Marciana (Ve)

Ruolo: bibliotecario e Webmaster

Breve presentazione personale:

Svolge attività di Webmaster presso la Biblioteca Nazionale Marciana di Venezia. Qui ha potuto unire lo status di bibliotecario con la passione per l'informatica ed Internet e si è specializzato nella reperibilità delle risorse e nelle ricerche on line, per le quali tiene periodicamente dei corsi, oltre a quelli su Internet, HTML, accessibilità e catalogazione in rete.

È un sostenitore del W3C, dei suoi standard e del suo "vedere lontano".

A questo proposito ha prodotto vari manualini di tecnica e standard Web, tra cui una guida all'HTML e qualche traduzione di documenti del W3C stesso.

Sensibile alle problematiche dell'accessibilità e dell'usabilità del Web, fa parte del WCAG WG (Web Content Accessibility Guidelines Working Group), l'organismo del W3C che sta rivedendo le linee guida internazionali per l'accessibilità dei siti Web.

Promotore del Progetto CABI (Campagna per l'accessibilità delle biblioteche in Rete)

<http://marciana.venezia.sbn.it/CABI/>, è membro del WP5 Group, il gruppo di lavoro del Progetto Europeo "Minerva" che ha prodotto il "Manuale per la qualità dei siti Web pubblici culturali"

<http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria.htm>.

Il 2003 è stato l'Anno Europeo delle persone disabili e grazie a questa iniziativa, molte realtà aziendali pubbliche e private hanno iniziato a muoversi per cercare di venire incontro alle esigenze degli utenti disabili. Dal punto di vista di una Biblioteca importante come la Marciana, che cosa ha rappresentato il 2003?

Nell'ambito del Progetto CABI per l'Accessibilità, il 2003 è stato per la biblioteca un anno denso di attività. Il fatto che una biblioteca antica e di tradizioni umanistiche come questa si interessasse ad una materia così "tecnologica", ha fatto sì che fosse indicata come un punto di riferimento per quanto riguarda l'Accessibilità del Web nel settore bibliotecario. Vi sono state numerose richieste di interventi in seminari, congressi e progetti vari. Il Progetto CABI ha fatto così sentire la sua "voce" in quasi tutta l'Italia, praticamente con una cadenza mensile. C'è stato un grosso lavoro, ma ne è valsa la pena.

La Biblioteca Marciana si occupa di Accessibilità in modo particolarmente attivo, avendo lanciato il progetto CABI; in base a questa esperienza, quale ritiene sarà il ruolo e lo sviluppo dell'Accessibilità del Web nei prossimi anni e in quale direzione andranno le ricerche?

Credo che il ruolo dell'Accessibilità del Web non potrà che essere sempre più prevalente. Secondo me da un lato verranno raffinate le tecnologie degli ausili, dall'altro le metodologie per l'"Accesso Universale". Già ora cominciano a vedersi a livello internazionale, ma molti sono in Italia, dei professionisti che usano la loro inventiva ed intelligenza per trovare soluzioni che abbinino il Web "bello e tecnologico" ad un Web accessibile, con ottimi risultati.

Quali sono i risultati concreti del progetto Cabi e quali le difficoltà, sia di tipo culturale e tecnico che avete incontrato nella realizzazione del progetto?

Il Progetto CABI è stato avviato nel novembre 2002, iniziando con la "Campagna per l'Accessibilità delle Biblioteche in Rete" (<http://marciana.venezia.sbn.it/CABI/>). Diciamo che si è lanciato un sasso nello stagno del Web culturale, e le acque hanno cominciato subito a muoversi.

E i risultati sembrano positivi; posso fornire il numero degli accessi soltanto fino all'ottobre 2003, quando sono stati fermati contatori per dei cambiamenti interni al server (ma si riattiveranno a breve).

Allora, a dieci mesi dalla partenza della "Campagna" si sono sfiorati i 30.000 accessi al sito Web; la media è di 3.000 accessi al mese. Le adesioni alla Campagna, dopo l'entusiasmo iniziale, si sono stabilizzate su una media di 10 istituzioni al mese; continuano a resistere anche i circa 350 siti che "linkano" alla Campagna stessa.

Ma i risultati concreti sono stati anche le centinaia di contatti con funzionari e tecnici di biblioteche e varie istituzioni italiane, lo scambio di opinioni, le richieste di verifiche, i corsi di Accessibilità, il plauso di associazioni dedicate alla disabilità, ecc.

La casella postale del CABI (cabi@marciana.venezia.sbn.it) si riempie periodicamente, con un unico tema: l'Accessibilità del Web, quasi che molti avessero atteso l'occasione buona per poter parlare dell'argomento.

Anche i corsi realizzati hanno prodotto un effetto "macchia d'olio", allargando le tematiche dell'Accessibilità nelle varie istituzioni.

E la CABI Newsletter, che arriva a circa 4.000 indirizzi pur senza avere ancora una pagina dedicata attraverso la quale iscriversi, ha contribuito al diffondere notizie ed avvenimenti in tema.

Per la realizzazione del progetto non vi sono state particolari difficoltà, dopotutto è una operazione “buona”, ed il nostro Ministero ha approvato subito la cosa.

Culturalmente le uniche difficoltà, se così le vogliamo chiamare, sono state il dover spiegare e rispiegare cos’è l’Accessibilità del Web praticamente a tutto l’ambiente, colleghi compresi, confermando il vuoto di conoscenza che c’è nell’argomento.

C’è stato naturalmente un aggravio del carico di lavoro, che spesso si è svolto anche fuori orario. Ma quando si crede in qualcosa non si badano a certe cose!

Tecnicamente, il sito della biblioteca è sempre stato conforme alle linee guida del W3C-WAI e agli standard Web; si è solo dovuto fare una nuova sezione dedicata. Tra l’altro conto prossimamente di finire il restyling totale del sito.

Secondo la Vostra esperienza, quali sono stati i fattori principali che hanno impedito che l’Accessibilità, criterio progettuale ed esecutivo dei siti Web proposto nell’aprile 1997 dal W3C e definito tecnicamente con le Web Content Accessibility Guidelines 1.0 del 5 maggio 1999, si diffondesse, in modo particolare nei siti di tipo culturale? Serviva proprio un Anno Europeo delle Persone Disabili a creare la giusta sensibilità ed attenzione?

Nei siti Web culturali, una volta scoperto il nuovo mezzo, particolarmente consono alla diffusione della cultura, c’è stata addirittura una euforia ed un auto-rallegrarsi di questo. Il tutto senza pensare minimamente ad implicazioni sociali. Ma innanzitutto credo che (in tutti gli ambienti) bisognasse uscire da una sorta di “adolescenza del Web”, dove ognuno faceva qualcosa senza sapere bene cosa stesse facendo, senza seguire alcun standard o norma di comportamento.

In un cassetto della mia scrivania ho giusto due documenti, rilegati tra i documenti "storici". Il primo, di Gregg C. Vanderheiden, "*Design of HTML (Mosaic) Pages to Increase their Accessibility to Users with Disabilities Strategies for Today and Tomorrow. Version 1.0*", del gennaio 1995; il secondo, dell'aprile 1996, "*Design of HTML pages to increase their Accessibility to users with disabilities. Strategies for today and tomorrow. Version 6.6*", in cui una giovanissima Wendy A. Chrisholm (evidentemente appena entrata), Gregg C. Vanderheiden e Neal Ewers, dal Trace R-D Center dell'Università del Wisconsin-Madison, tentavano di porre le basi per delle norme di comportamento nella creazione di siti accessibili.

Li ho "scoperti" nel 1997, cercando invece del materiale sulla normale progettazione dei siti, e sono rimasto colpito dalla chiarezza e dall'ovvietà degli enunciati. Che poi ho sempre cercato di seguire.

Non so se questi documenti sono ancora in Rete, ma quel "*Design of HTML...Version 1.0*" si è evidentemente evoluto nelle WCAG 1.0.

Ma chi era a conoscenza di questi documenti? Chi, specie in Italia nel 1999 quando sono uscite le Linee Guida, conosceva l'esistenza stessa del W3C? Credo in pochi.

Penso che finora il concetto di Accessibilità abbia fatto fatica ad affermarsi, non tanto per "cattiveria", quanto (e banalmente) per la mancanza di conoscenze adeguate. C'è anche un altro fattore: in Italia siamo stati leggermente più indietro di altri paesi, in campo tecnologico, e in certe cose ci arriviamo soltanto ora.

L'Anno Europeo delle persone disabili ha indubbiamente favorito l'allargarsi della sensibilità collettiva. Vuoi per il riconoscere certe problematiche alle quali non si aveva pensato, vuoi il non voler apparire troppo "fuori tema", i vari *media* hanno profuso fiumi di parole in proposito. Il risultato

è stato, credo (e mi auguro), una presa di coscienza generale. E ritengo la cosa positiva, se non si ferma qui.

Ritiene che sia reale il timore che, concluso l'Anno Europeo delle persone Disabili, si spengano i riflettori e tutto torni come prima, o crede che comunque sia stato fatto qualcosa di importante per lo sviluppo di un Web accessibile e non si potrà più tornare indietro?

Senza dubbio si è innescato un positivo meccanismo che non ha ritorno: si è allargata la sensibilità e la conoscenza. Ma, come dicevo prima, non ci si può fermare qui. Si deve continuare a parlarne perché nessuno, anche con la memoria corta, se ne possa dimenticare.

Ritengo che il 2003 sia stato memorabile per tutto il Web professionale (almeno in Italia): parlando di Accessibilità si è dovuto affrontare le relative Linee Guida; parlando delle Linee Guida si è dovuto per forza trattare gli standard del Web, che vanno applicati *prima* delle Linee Guida. Nelle varie Liste di Discussione, forum, e siti, cioè gli ambienti dove l'Accessibilità è il focus principale, i sempre più numerosi professionisti interessati hanno dibattuto a lungo su vari aspetti, tecnici e non, dell'Accessibilità.

Si è così arrivati all'occasione di rinnovare la conoscenza degli standard fondamentali del W3C, senza i quali non esiste né interoperabilità, né, tanto meno, Accessibilità. C'è stato insomma un salto qualitativo generale, cosa senz'altro molto positiva.

Anche nel commercio molti cominciano a capire che Accessibilità equivale ad poter fare più affari, più potenziali clienti da abbordare. E questo anche grazie all'averne sentito parlare sempre di più.

Il 17 dicembre scorso il Senato ha approvato il disegno di legge per garantire l'Accessibilità ai servizi informatici. Come giudica questo provvedimento e quali conseguenze porterà per lo sviluppo di una società basata sul principio dell'info-inclusione?

Dopo un anno di dibattimenti e discussioni è uscita questa, che ormai è Legge dello Stato; secondo me, nonostante molti vuoti ed imperfezioni, ha un pregio: esiste. E l'importanza della sua esistenza forse sfugge a qualcuno: con questa legge, a tempo opportuno, passati i tempi tecnici per il regolamento e per essere digerita (diciamo circa un anno?), si riuscirà a rivoluzionare centinaia di siti Web pubblici. Ministeri, università, musei, archivi, biblioteche, ecc., dovranno essere modificati, pena la loro stessa esistenza. E questo vorrà dire molte cose. Finalmente potranno non esserci più utenti di serie A e utenti di serie B, ed il cittadino potrà *pretendere* di poter accedere a questo o a quel sito pubblico.

Penso inoltre che, anche se, ora come ora, la Legge non avrebbe copertura finanziaria, vi sarà molto più lavoro per i professionisti del Web. Penso (spero?) che ogni istituzione saprà ritagliare e richiedere in modo opportuno i fondi necessari per l'adeguamento dei propri siti o per istruire i propri tecnici, magari acquistando qualche pianta ornamentale in meno! Sto scherzando, naturalmente, ma probabilmente vi sarà un impulso economico nel settore. A volte la società sembra si fermi nel suo avanzare; oggi credo che, almeno per il nostro settore, abbia fatto un balzo in avanti.

Parte III. Il mondo della scuola

Il piano d'azione eEurope 2002 ha dato particolare rilevanza al tema dell'accessibilità e alla necessità di dotare le scuole di una solida infrastruttura tecnologica in grado di connettere le scuole fra loro e di offrire nuove opportunità agli studenti europei.

L'obiettivo che si era posto l'Unione Europea era di fornire agli studenti nuove conoscenze, acquisire nuove competenze e favorire la pluridisciplinarietà e la capacità di risolvere problemi in un nuovo contesto multiculturale.

I risultati di questo piano d'azione sono stati raggiunti e hanno permesso una modernizzazione delle scuole con cifre che parlano chiaro: nel febbraio 2002 il 93% delle scuole europee era connesso ad Internet, di cui il 64% con una connessione ISDN, il 28% è collegato a una linea PTSN, mentre il numero delle scuole con una connessione ADSL è passato dal 5% al 19%.

Il piano d'azione eEurope 2005, successore del piano d'azione eEurope 2002, ha valutato positivamente questi risultati proponendo lo sviluppo di applicazioni e di nuovi strumenti didattici per favorire la diffusione della conoscenza e le nuove opportunità per gli studenti, soprattutto quelli che possono incontrare maggiori difficoltà nell'affrontare l'apprendimento e la formazione tradizionale.

Per questo motivo, i nuovi progetti europei enfatizzano e danno ampio spazio all'e-learning, la possibilità di apprendere e seguire un percorso formativo attraverso le nuove tecnologie ed Internet.

Le sfide del piano d'azione eEurope 2005 sono di riuscire nel triennio di applicazione a dotare le scuole di connessione a banda larga e di realizzare piattaforme di e-learning

accessibili a tutti gli studenti.

Ciò che emerge dall'analisi di alcune esperienze, raccontate anche in queste pagine, è che l'Accessibilità oggi è un nuovo modo per fare educazione civica, un modo per insegnare agli studenti una nuova prospettiva da cui approcciare la realtà portandoli verso un'apertura nei confronti di coloro che erroneamente sono considerati "diversi" perché disabili.

Insegnare e far fare accessibilità agli studenti significa oggi dimostrare che *davanti ad un computer non esistono differenze e siamo tutti uguali*, se solo esiste la consapevolezza che abbattere le barriere digitali è una semplice questione di volontà. E saranno proprio gli studenti di oggi che potranno realizzare e concretizzare il sogno della Società dell'Informazione democratico ed info-inclusivo proposto nei piani d'azione eEurope.

Per questo, portare l'accessibilità nelle scuole oggi significa fare un'educazione civica attuale ed insegnare ai ragazzi il valore dell'informazione e l'importanza di rendere queste informazioni accessibili e fruibili da parte di tutti i cittadini.

Le esperienze raccolte in questa sezione dimostrano l'attività e l'entusiasmo che l'Accessibilità ha raccolto nelle scuole, esperienze che sono esempi da seguire e conoscere per formare i cittadini di domani nella nuova prospettiva della Società dell'Informazione.

P.B.

Intervista a Vincenza Sciascia - UniPv (SAISD)

Ruolo: responsabile del Servizio Assistenza ed Integrazione Studenti Disabili (S.A.I.S.D.)

Il 2003 è stato l'Anno Europeo delle persone disabili. L'università è forse una delle realtà in cui il problema dell'Accessibilità delle informazioni è prioritario, permettendo agli studenti disabili di sopperire alle proprie difficoltà e di interagire ed integrarsi agli altri studenti sfruttando le risorse che la tecnologia ci mette a disposizione. Secondo la sua esperienza, come stanno affrontando questo argomento le università italiane?

Le modifiche apportate alla legge 104/92 della legge 17/99 ha dato avvio, nel maggior numero di Università Italiane, a una serie di iniziative che hanno determinato in pochi anni, un notevole ampliamento quantitativo nelle presenze dei disabili nei corsi di laurea. La legge 17/99 non ha stabilito generiche forme di assistenza, ma ha permesso di individuare le modalità concrete attraverso cui l'integrazione può attuarsi. Le Università, con proprie disposizioni, hanno istituito un "docente delegato del Rettore" con funzioni di coordinamento, monitoraggio e supporto di tutte le iniziative concernenti l'integrazione nell'ambito dell'Ateneo, si è così giunti a strutturare in quasi tutte le sedi universitarie un servizio disabili dedicato alla raccolta delle richieste di servizi da erogare agli studenti con handicap. Questo percorso ha condotto all'istituzione della Conferenza Nazionale Universitaria dei delegati per la disabilità (CNUDD) per far sì che il sistema universitario diventi uno strumento per favorire la formazione, la ricerca e lo scambio di esperienze favorendo la realizzazione di progetti volti a migliorare la qualità della vita dei disabili.

L'Accessibilità è un argomento ancora nuovo che si sta diffondendo lentamente. Essa presuppone anche la creazione di una nuova cultura e di un nuovo modo di approcciare il Web ed i problemi collegati. Nel giugno 2003 è stato presentato il sito SAISD accessibile. Si tratta di una sezione del sito dell'Università di Pavia dedicato agli studenti disabili. Ci può raccontare la sua esperienza e le maggiori difficoltà sia tecniche che culturali che avete affrontato nella realizzazione di questa iniziativa?

A partire dall'anno accademico 1999/2000, in attuazione del disposto della legge 17/99 - Integrazione e modifica della legge quadro 5/2/1992 n. 104, per l'assistenza e l'integrazione delle persone disabili - è stato istituito, presso l'Università di Pavia, il Servizio di Assistenza e Integrazione Studenti Disabili (S.A.I.S.D.)

Il S.A.I.S.D. offre un servizio di accoglienza, assistenza ed integrazione all'interno dell'Università; organizza, supporta, coordina e monitora tutte le iniziative concernenti l'integrazione degli studenti disabili in tutti gli aspetti della vita universitaria, consentendo la frequenza alle lezioni, ai laboratori, l'accesso alle biblioteche e a tutte le strutture universitarie.

In occasione dell'Anno Europeo della disabilità il Servizio di Assistenza ed Integrazione Studenti Disabili ha provveduto ad aggiornare la propria pagina Web alle regole formulate dal Consortium World Wide Web, allo scopo di poter garantire il livello di conformità alle linee guida e rendere accessibile il proprio sito agli studenti disabili, indipendentemente dalla dotazione tecnologica e dalle caratteristiche degli utenti, anche in relazione al ruolo fondamentale assunto dalle informazioni su Internet. Il S.A.I.S.D. ha voluto rendere accessibile la comunicazione e fruibile i suoi contenuti affinché la tecnologia e i nuovi sistemi di comunicazione non

creino ulteriore difficoltà agli studenti disabili, ma ne favoriscano l'integrazione.

Il 17 dicembre scorso il Senato ha approvato il disegno di legge per garantire l'Accessibilità ai servizi informatici. Le scuole si trovano direttamente coinvolte in questo provvedimento, come è stata accolta all'interno di del mondo universitario questa nuova legge?

Non ci risultano informazioni al riguardo.

Facendo un po' il punto della situazione e riflettendo su questo 2003 ricco di eventi ed iniziative a favore dei disabili e dell'Accessibilità dei servizi e delle informazioni, come crede che influirà l'anno passato sulle iniziative presenti e future dell'università italiana? E come si muoverà il SAISD in proposito?

Il 2003 è stato sicuramente un anno pieno di iniziative a favore dei disabili e dell'Accessibilità dei servizi e delle informazioni; il Servizio Assistenza ed Integrazione Studenti Disabili (S.A.I.S.D.) ha iniziato un percorso improntato a una nuova cultura della disabilità che consentirà alle persone disabili di raggiungere la piena autonomia e di realizzare le proprie aspirazioni e di affermarsi come persone e non come portatori di handicap. Sicuramente proseguirà lo sviluppo di tutte le attività che riguardano l'accesso degli studenti disabili ai contenuti e agli strumenti dell'era digitale visto che questo sta diventando un aspetto di grande rilevanza per l'integrazione e "l'uguaglianza di studenti con handicap". Il servizio sta sviluppando e implementando inoltre, progetti specifici riguardanti l'utilizzo di software di riconoscimento vocale del parlato in scritto per l'integrazione degli studenti audiolesi.

Per quanto riguarda le Università Italiane al momento il Servizio non dispone di informazioni utili.

Intervista a Laura Fiorini e Alberto Ardizzone - Porte Aperte sul Web

Ruolo: coordinatori del progetto della Direzione Scolastica Regionale per la Lombardia “Porte Aperte sul Web”.

Breve presentazione personale:

Laura Fiorini

Docente di lettere, da tre anni sono distaccata presso la Direzione Scolastica Regionale per la Lombardia nell’Ufficio Comunicazione ed Eventi. Responsabile del sito della Direzione - www.istruzione.lombardia.it - coordino il progetto “Porte Aperte sul Web”, rivolto principalmente ai docenti. Obiettivi prioritari: diffondere la cultura dell’Accessibilità e supportare la realizzazione dei siti scolastici tenendo conto dei bisogni e delle esigenze dei disabili non solo fisici.

Alberto Ardizzone

Docente di matematica, da quest'anno distaccato presso la Direzione Scolastica Regionale per la Lombardia nell’Ufficio Comunicazione ed Eventi. Collaboro alla gestione del sito della Direzione, occupandomi della sua graduale trasformazione in sito accessibile. Sono membro attivo del Gruppo “Porte aperte sul Web”, di cui sono il Webmaster, insieme con il prof. Demetrio Caccamo.

Il 2003 è stato l’Anno Europeo delle persone disabili. La scuola è forse una delle realtà in cui il problema dell’Accessibilità delle informazioni è prioritario, permettendo agli studenti disabili di sopperire alle proprie difficoltà e di interagire ed integrarsi agli altri studenti sfruttando le risorse che la tecnologia ci mette a

disposizione. Secondo la sua esperienza, come stanno affrontando questo argomento le scuole italiane?

La scuola attraversa un momento importante e delicato, costituito principalmente dalle problematiche legate all'attuazione della riforma. I docenti stanno vivendo una trasformazione che non ha molti "paletti"; si aspetta, si sta a vedere cosa verrà comunicato, cosa succederà. Si parla di tagli che coinvolgeranno anche gli insegnanti di sostegno: il disabile rischia di avere ancora meno supporto.

L'informatica, o meglio l'utilizzo didattico del computer, anche se il Ministero dell'Istruzione ha organizzato piani di formazione nazionali (il PSTD prima, ForTIC ora), sta ancora entrando timidamente nelle aule. Pochi sono i docenti che sanno utilizzare il computer con disinvoltura; l'Accessibilità richiede competenze che la maggior parte degli insegnanti deve ancora raggiungere. È proprio per questo che siamo rimasti favorevolmente impressionati dalla professionalità, dalla disponibilità e dalla voglia di mettersi in gioco dimostrata dai docenti delle scuole che hanno aderito al nostro progetto. Siamo convinti che, se si riescono a mettere i docenti nella condizione di lavorare insieme e di essere coprotagonisti di micro-realizzazioni scolastiche, vengono liberate energie e risorse positive che, se adeguatamente supportate dall'Amministrazione, possono veramente produrre importanti modifiche culturali nei comportamenti delle persone.

Del resto la scuola, anche se impegnata su più fronti, si dimostra sempre sensibile e sicuramente, anche se con lentezza, si attiverà per soddisfare le esigenze non solo dei disabili, ma di tutti i suoi "utenti".

Come è nata l'idea di PorteAperte? Ci può raccontare la storia di questo progetto e le sue finalità?

Laura: L'idea del Progetto è nata dalla "chiaroveggenza" del Direttore Regionale per la Lombardia, Mario Giacomo Dutto, che nell'ottobre 2002 ha incaricato l'Ufficio Comunicazione della Direzione Scolastica per la Lombardia di formare, con rappresentanti dell'ASPHI e dell'Istituto dei Ciechi, un gruppo di lavoro sul tema dell'Accessibilità.

Al primo incontro avevo un'idea molto vaga di questa tematica; in quel momento, inoltre, la parola Accessibilità poteva benissimo essere, per me, sinonimo di usabilità. Subito ho capito di avere incontrato delle persone speciali che, con pazienza e spirito di collaborazione, mi hanno aiutata a fare chiarezza e a diventare consapevole di aspetti che mai avevo preso in considerazione.

Quando mai avevo pensato che un sito poteva, anzi doveva, essere visitato anche da un non vedente, un ipovedente, un daltonico, un disabile agli arti superiori, un sordo, ma anche da uno straniero, una persona culturalmente debole?

Improvvisamente diventava chiaro che il sito, per essere un vero servizio, doveva poter arrivare indistintamente a tutti i possibili utenti.

Il gruppo ora era pronto a coinvolgere le scuole: a novembre una circolare invitava gli istituti lombardi a partecipare al progetto.

In fase di organizzazione avevamo ipotizzato l'adesione di 25 scuole, ma nel giro di pochi giorni avevano risposto ben 45 Istituti di 9 Province e 1 CSA, quello di Varese. Questa risposta confermava la validità del Progetto e accresceva la risolutezza a realizzarlo.

Il 21 marzo, presso l'Istituto dei Ciechi di Milano, abbiamo realizzato il primo incontro con le scuole che avevano aderito.

La partecipazione e il livello di attenzione sono stati molti alti, sia per la sensibilità degli intervenuti al tema, sia anche

grazie ai relatori che hanno argomentato con concretezza, abbondanti esemplificazioni e "realismo". Il gruppo di lavoro del Progetto non è, infatti, costituito da tecnici o Webmaster professionisti, ma da insegnanti che, per interesse personale, hanno imparato a realizzare pagine Web e costruito il sito della propria scuola, confrontandosi con una realtà per disponibilità tecnologiche ed esigenze, specifica.

Ci siamo rivisti il 23 maggio per fare il punto della situazione e vedere quali modifiche erano state apportate ai siti.

Il 27 giugno il Convegno "Si deve...? Si può!!! L'Accessibilità come conquista culturale e dovere civile" ha segnato il "gran finale" dell'anno scolastico scorso.

Gli scambi di opinioni e di competenze, i confronti fra i Webmaster e fra questi e gli esperti sono avvenuti nella community "Porte aperte sul Web" creata su piattaforma eun.org (www.eun.org) e attraverso una mailing list. Quest'ultima si è rivelata molto più agevole per il confronto, la community più utile per raccogliere il materiale che man mano tutti hanno contribuito a reperire. Le risposte, in un primo momento date solo dagli esperti dell'ASPFI e dell'Istituto dei Ciechi, che testano i siti anche con l'aiuto dei sintetizzatori vocali, sono fornite anche dai docenti che partecipano attivamente al progetto, e che, attraverso un'efficace azione di autoformazione, si stanno specializzando in Accessibilità. Nel vero spirito della community learning.

A settembre abbiamo organizzato un corso sia per i docenti coinvolti nel progetto, sia per i Webmaster dei CSA. Quanto discusso e confrontato in mailing list è stato verificato e sviluppato negli incontri in presenza. Da osservare che formatori sono stati due docenti che hanno aderito fin

dall'inizio al progetto, Alberto Ardizzone e Demetrio Cacciamo, che, nell'arco di pochi mesi, si sono creati delle competenze notevoli.

E poi: la realizzazione del sito del progetto - www.porteapertesulWeb.it - e il cd di autoformazione che raccoglie i lavori che abbiamo prodotto in questi primi, pochi, eppure molto produttivi mesi di lavoro: ci sono i nostri lavori, ma soprattutto c'è tutta la fatica di confronti, prove, ingenuità, errori e piccoli successi.

Il 17 dicembre scorso il Senato ha approvato il disegno di legge per garantire l'Accessibilità ai servizi informatici. Le scuole si trovano direttamente coinvolte in questo provvedimento, come è stata accolta all'interno di del mondo scolastico questa nuova legge?

La nostra visione è circoscritta alle scuole lombarde. Proprio in questi giorni, abbiamo organizzato incontri con i dirigenti scolastici e i responsabili informatici delle scuole delle province per presentare il cd che abbiamo realizzato come veicolo per la diffusione della cultura dell'Accessibilità. Ebbene, molti sentono parlare di questa tematica per la prima volta, altri sanno qualcosa, molti si dichiarano interessati, ma quasi tutti i Dirigenti Scolastici finora contattati avanzano riserve circa i criteri di attuazione della Legge. Stabilito che i docenti interni dovrebbero essere direttamente investiti nell'adeguamento del sito scolastico, in modo da diventare risorsa accessibile sul tema dell'Accessibilità nella singola scuola, chi li forma? Con quale garanzia sulla qualità del prodotto? Con quali risorse finanziarie?

Il gruppo di Porte Aperte si sta attivando per contribuire a rispondere alle prime due questioni; la risposta all'ultima domanda, invece, non dipende da noi. Ci auguriamo precise

indicazioni dall'imminente Regolamento attuativo ed auspiciamo sensibilità al problema da parte dell'Amministrazione.

Tornando al tema dell'Accessibilità dei siti scolastici, desideriamo sottolineare come sia importante che la scuola comprenda l'importanza della figura del curatore del sito, inserendolo a pieno titolo nel Piano dell'Offerta Formativa della scuola e riconoscendone ruolo e funzione.

Secondo un'indagine dell'OTE - Osservatorio Tecnologico www.osservatoriotecnologico.net - le scuole che hanno un sito aumentano in modo esponenziale, ma chi fa il sito?

Lo fa il docente un po' esperto che, solitamente con mezzi propri, si dà da fare rimanendo isolato dai colleghi; è quello un po' maniaco del computer... "abbiamo fatto a meno di tutto questo fino ad ora... e poi tra un po' vado in pensione... il Dirigente ha ben altri problemi da risolvere, figuriamoci se ha il tempo di pensare anche al sito... e poi, chi vuoi che lo veda il sito?"

È proprio questo lo scenario tipico ed è proprio per questo che intendiamo muoverci con una proposta precisa da rivolgere ai Dirigenti Scolastici, in modo da cercare di smuovere qualcosa e far passare il concetto che costruire siti accessibili, così come ripensare al valore, al significato ed alle opportunità della comunicazione per tutti, debba diventare una normale modalità comunicativa in chi offre un servizio ai cittadini.

Facendo un po' il punto della situazione e riflettendo su questo 2003 ricco di eventi ed iniziative a favore dei disabili e dell'Accessibilità dei servizi e delle informazioni, quali nuove prospettive di lavoro si stanno aprendo per il progetto "porte aperte?"

Il 2004 ci vede già impegnati su vari fronti. Stiamo organizzando, per i docenti, una rete di referenti provinciali e incontri per i Webmaster dei CSA (sono gli ex-Provveditorati agli Studi) coinvolti nelle modifiche dei rispettivi siti.

Il Referente Provinciale, dopo adeguata formazione, avrà il compito di coordinare i Webmaster dei siti Web delle scuole aderenti al progetto. In sintesi il Referente Provinciale dovrà

- gestire una Mailing List provinciale
- indirizzare gli utenti per chiarimenti al Forum di Porte Aperte prossimamente organizzato per tematiche
- monitorare le esperienze via via maturate
- collaborare all'organizzazione e, se lo desidera, fare il formatore di corsi rivolti alle scuole finalizzati all'aiuto nella costruzione di siti accessibili

L'altro fronte, i Webmaster dei CSA. Ci siamo già incontrati e il confronto continua via telematica tenendo anche conto delle trasformazioni apportate al sito della Direzione Scolastica Regionale www.istruzione.lombardia.it

Tra i progetti abbastanza immediati, la costituzione di un'associazione senza fini di lucro, Matite nel Web, che affianchi le attività del progetto favorendone la diffusione all'interno delle scuole e sviluppando la formazione e la pubblicazione di dispense che aiutino a realizzare siti scolastici accessibili.

Insieme a tutto questo, desideriamo investire tempo ed energie nella formazione permanente dei nostri operatori, sollecitandoli a confrontarsi con i principali esperti di Accessibilità presenti nel territorio nazionale. Nel mese di dicembre, ad esempio, siamo stati contattati da alcuni di loro che, facendoci notare alcune disfunzioni

nell'Accessibilità dei nostri primi lavori, accessibili per i nonvedenti ma non per gli ipovedenti, ci hanno consentito di intervenire per ovviare a tali inconvenienti, fornendoci così un servizio aggiunto di formazione sul campo.

Particolarmente preziosa, a questo proposito, è risultata la collaborazione con Patrizia Bertini, che sostenendoci con grande disponibilità e professionalità, costituisce un importante punto di riferimento per tutto il nostro gruppo.

Per contattarci:

alberto.ardizzone@fastWebnet.it

laurafiorini1@tiscali.it

Parte IV. Le aziende e le esperienze

L'ultima parte dell'e-book è dedicata al dialogo con realtà aziendali e private che hanno deciso di provare sulla propria pelle cosa significhi davvero l'Accessibilità. Durante il 2003 hanno lavorato, studiato, si sono variamente avvicinate a questo nuovo argomento e hanno scelto di sperimentare direttamente i benefici e le conseguenze di un sito Web Accessibile.

All'inizio sono state inserite le esperienze del mondo dell'e-banking. Le interviste sono state inserite in ordine alfabetico seguendo il riferimento della persona che ha risposto alle domande.

Successivamente sono state riportate interviste dal mondo dell'azienda con un'esperienza di e-commerce accessibile e le riflessioni di una realtà aziendale apparentemente lontana dal mondo dell'Accessibilità che sottolinea e illumina aspetti innovativi correlati all'Accessibilità, evidenziando come sia necessario sensibilizzare l'intero tessuto aziendale delle ICT su un argomento come l'Accessibilità e come essa si inserisca in una panoramica ben più ampia di quella a cui siamo, purtroppo, abituati a pensare.

Intervista a Giampaolo Bettio - Banksiel

Ruolo: Referente Banksiel (società d'informatica del gruppo Telecom Italia - Finsiel per il settore "Finance", compartecipata dalle maggiori Banche italiane) per l'offerta delle soluzioni finalizzate al supporto della Relazione con la Clientela allo Sportello ed allo sviluppo di canali innovativi.

Breve presentazione personale: laureato *con lode a Padova* in Ingegneria *Elettronica*, sposato *con una compagna di banco dell'Università* e padre di due liceali *appassionati di videogiochi*, è diventato manager Banksiel attraverso un percorso professionale iniziato nel campo della progettazione e proseguito con la conduzione di progetti informatici del settore Bancario.

Il 2003 è stato l'Anno Europeo delle persone disabili: grazie a questa iniziativa, molte realtà aziendali hanno iniziato a muoversi per cercare di venire incontro alle esigenze degli utenti disabili. Banksiel, con il progetto NaturalBank si è impegnata a favore delle persone disabili già prima che venisse inaugurato il 2003. Com'è nata l'idea di questo progetto ed in cosa consiste?

Banksiel ha una forte competenza ed una riconosciuta leadership nelle soluzioni informatiche a supporto della relazione tra Banca e cittadino, relazione ancora oggi basata sul contatto interpersonale in Agenzia.

La confluenza di Banksiel nel gruppo Telecom e la diffusione degli strumenti di collegamento a distanza quali telefoni cellulari ed Internet, ci hanno spinto a ricercare, ancora prima del 2000, soluzioni che capovolgessero il paradigma "il cittadino va in Banca" con "la Banca è raggiungibile ovunque dal cittadino".

Questa prima iniziativa era stato indirizzata verso un cliente bancario soggetto a soventi spostamenti ed abituato all'uso di strumenti telematici ed informatici.

L'incontro con Patrizia (*n.d.r. l'autore dell'intervista*) al Webbit di Padova, nella primavera del 2002, mi ha aperto una nuova prospettiva nell'affrontare con maggiore attenzione i bisogni dei disabili. Essi sono infatti una categoria di utenti fortemente interessati ad instaurare un rapporto a distanza con gli uffici pubblici, le società di servizi e, non ultime, le banche, e, come ho potuto constatare personalmente, proprio questo loro interesse li rende estremamente attenti a tutte le novità della comunicazione globale che annullano le barriere di relazione e di partecipazione alla vita attiva comunitaria.

Il progetto ha ampliato i propri obiettivi e oggi "[NaturalBank](#)" è una soluzione di Internet banking che si propone come strumento di interazione tra Banca e Cliente per superare le barriere fisiche ed ambientali alla comunicazione, mediante l'utilizzo di canali, linguaggi e modalità più agevoli quindi più "naturali".

Parlare di Accessibilità ancora oggi è quasi pionieristico, c'è l'esigenza di creare una nuova cultura dell'informazione e costituire una Società dell'Informazione basata sul principio democratico della info-inclusione. Si tratta di concetti ancora innovativi e che si stanno diffondendo lentamente anche grazie alle numerose iniziative che si sono svolte nel corso del 2003. Quali sono state le difficoltà maggiori che avete incontrato nell'elaborazione del progetto Natural Bank sia a livello tecnico che culturale all'interno della vostra azienda?

Il gruppo Telecom Italia ha maturato un significativo **impegno sociale** e Banksiel è un'azienda caratterizzata, ad ogni livello, da una mentalità di grande apertura ed interesse per l'innovazione: ciò ha favorito la condivisione dell'iniziativa e la sinergia fra i settori impegnati nel progetto e nella ricerca. La difficoltà sta ora nel passare dalla fase di laboratorio alla fase di diffusione sul mercato bancario di queste soluzioni innovative. Come è successo da qualche anno per la sensibilità ecologica, anche per l'Accessibilità generalizzata dei servizi e dell'informazione siamo di fronte a un fenomeno culturalmente in fase di maturazione ed assestamento. La globalizzazione della comunicazione ha insito un principio democratico innegabile. La crescita del Web e dei nuovi strumenti di comunicazione è stata tumultuosa, ma è irreversibile perché risponde a bisogni di informazione libera e di aiuto reciproco. A mio avviso, oggi, uno dei più grossi ostacoli alla diffusione di soluzioni affidabili e durature per gli utenti, soprattutto delle fasce socialmente più deboli, è costituito dalle strategie commerciali dei produttori di tecnologie e dall'eterogeneità degli strumenti in circolazione (dispositivi, Sistemi Operativi, browser, ...) con le loro incompatibilità. Ancora troppo spesso la rete telematica viene vissuta come lo strumento del ragno per invischiare la propria preda. Fino a quando occorrerà inseguire, a caro

prezzo, un'evoluzione informatica di base senza standard o regole, la "Società dell'Informazione" rimarrà ristretta solo ad elite tecnico-economiche o riservata a giovani "smanettoni", senza raggiungere obiettivi di "infoinclusione

Il 17 dicembre scorso il Senato ha approvato il disegno di legge per garantire l'Accessibilità ai servizi informatici. Le banche non sono direttamente coinvolte nell'adeguamento delle proprie infrastrutture, ma come è stato accolto dal mondo bancario e da Banksiel questo provvedimento?

In effetti le banche non sono direttamente coinvolte dalla disposizione di legge. Questo può far mancare lo stimolo ad adeguare rapidamente le infrastrutture dei propri canali distributivi. Alla situazione contingente dell'economia italiana, poi, si sono aggiunti i recenti casi di dissesti finanziari relativi a grossi gruppi industriali che vedono esposti anche gli stessi istituti finanziari. Sono circostanze ed eventi che tendono a distrarre l'attenzione dal potenziamento del servizio alla clientela disabile. Fortunatamente però nel 2003 c'è stato l'intervento tempestivo e autorevole dell'ABI, *Associazione delle Banche Italiane*, che ha costituito un forte monito per gli Istituti a non trascurare il fenomeno.

L'ABI a settembre 2003 ha presentato un documento, rivolto a tutte le banche ed istituti di credito nazionali, con indicazioni e linee guida per la creazione di siti Web ed applicazioni che siano accessibili alle persone disabili e a coloro che navigano con dispositivi alternativi su modello del documento sviluppato nel 2001 dall'Australian Bankers' Association. So che Lei ha partecipato direttamente all'elaborazione del documento, le chiedo quindi quali sono le sue opinioni in merito e come è stato accolto questo documento dalle Banche e da Banksiel?

Considero l'iniziativa dell'ABI molto positiva nei tempi e nei contenuti. Il gruppo di lavoro ha operato in modo estremamente propositivo coinvolgendo fattivamente le strutture di importanti Banche e collaborando con esponenti delle associazioni dei disabili e di consulenti tecnici (tra questi la stessa Banksiel), che hanno portato la concretezza di esigenze e di esperienze già in essere. Per Banksiel la partecipazione e il ruolo svolto sono stati motivo di soddisfazione per il riconoscimento della ricerca e della progettazione in corso. Il documento prodotto rispecchia uno spirito di servizio nei confronti delle Banche e dei clienti nonché l'intendimento pragmatico dell'Associazione. Posso confermare a livello personale che la distribuzione presso tutte le Banche delle linee guida ha creato molta curiosità e ha fatto scoprire la fattibilità tecnica ed organizzativa di nuove vie di comunicazione verso una parte della clientela forse finora sconosciuta nelle esigenze, nelle dimensioni e nelle potenzialità. Consideriamo anche che il graduale invecchiamento della popolazione allarga progressivamente la platea di utenti interessati a soluzioni accessibili.

Facendo un po' il punto della situazione e riflettendo sul 2003 ricco di eventi ed iniziative a favore dei disabili e dell'Accessibilità dei servizi e delle informazioni, come crede che influirà l'anno passato sulle iniziative presenti e future? Cosa sta progettando Banksiel per il futuro?

Banksiel ha maturato, nell'ambito bancario, competenze ed esperienze oggi a disposizione degli Istituti che intendano investire per una rinnovata relazione con la clientela imperniata sull'Accessibilità a distanza dei servizi bancari. In modo comunque attento ai ritorni del mercato, Banksiel continuerà ad investire per mantenere il vantaggio competitivo nella progettazione di soluzioni basate sui

risultati delle costanti [ricerche dei laboratori](#) Telecom. In questo senso stiamo approfondendo le esigenze dei disabili verso le Società di Assicurazione ed esplorando le possibilità offerte dall'integrazione del mezzo telefonico con il personal computer e le possibilità di interazione tramite voce e "a linguaggio libero".

L'anno europeo del disabile ha avuto, tra l'altro, il merito di aver allargato la consapevolezza, nel mondo economico e politico, dell'abbondanza di vie oggi promuovibili per consentire, anche in condizioni di menomazione fisica, permanente o temporanea, una partecipazione attiva e non assistenziale alle dinamiche informative e produttive.

È solo una questione di priorità della società civile e occorre, ora che i riflettori della ribalta si spegneranno, avere la costanza di non lasciar soffocare il germoglio tra le altre priorità italiane e internazionali, lavorando anche nei tempi lunghi per raccoglierne i frutti.

Intervista a Laura Galbiati - Webank

Ruolo:

Sales & Alliances Manager

Breve presentazione personale:

Laura Galbiati ricopre attualmente il ruolo di Sales & Alliances Manager in We@service. È in azienda dal 1999. Nata nel 1968, ha esordito in Toshiba Information Systems Italia come Product Manager Notebook. Nel 1997 segue la start up di Ingram Micro Italy come product marketing manager. Passata alla *branch* italiana di Oracle, si è poi trasferita in Hewlett Packard Italy ed infine in Dell Computer Italy con la carica di Internet Business Manager.

Laura Galbiati è il responsabile del Progetto che ha portato alla realizzazione di www.Webank.it/accessibile, la versione del sito We@bank senza barriere digitali. Per contatti: laura.galbiati@weservice.it

Società:

We@service S.p.A. - Gruppo Banca Popolare di Milano

We@service è la società strumentale del Gruppo Bipiemme dedicata allo sviluppo informatico, commerciale e di consulenza delle attività inerenti le iniziative di virtual banking dell'istituto milanese, tra cui We@bank, l'iniziativa di banking e trading on line del Gruppo (www.Webank.it). La società è stata costituita nel luglio 2000 ed è interamente controllata dal Gruppo BPM.

Il 2003 è stato l'Anno Europeo delle persone disabili e grazie a questa iniziativa, molte realtà aziendali pubbliche e hanno iniziato a muoversi per cercare di venire incontro alle esigenze degli utenti disabili. Webank ha fatto molto di più.

Ha realizzato una delle success story più interessanti ed esemplari. Il 25 settembre 2003 infatti veniva presentato il primo sito italiano con servizi di e-banking accessibili. Ci può raccontare come è nata l'idea e quale è stato il percorso che avete seguito per realizzare questo progetto?

Quando è nata l'idea di realizzare una versione accessibile del nostro servizio di e-banking, ci siamo domandati se fosse possibile offrire un servizio accessibile che desse vantaggi a tutti i nostri attuali clienti, e non soltanto ai disabili che utilizzano tecnologie assistive. Un sito "come gli altri", attento al design e rispettoso delle scelte fatte in precedenza.

Abbiamo studiato molto, abbiamo cercato in Rete informazioni e documenti per capire se ci fosse una risposta a questa domanda; abbiamo avviato uno studio di fattibilità, e ci siamo resi conto che solo sviluppando un prototipo del progetto avremmo potuto sciogliere il dubbio. Il prototipo ci ha dimostrato concretamente che accessibile non è sinonimo di "brutto" (concetto peraltro molto soggettivo) o peggio di "non usabile" per tutti: a questo punto siamo andati avanti e abbiamo realizzato We@bank Accessibile.

Il fatto che We@bank Accessibile risulti oggi un sito in apparenza uguale a www.Webbank.it non vuol dire che il processo sia stato semplice: è stato necessario mettere in discussione esperienze consolidate, percorsi, logiche progettuali. Essere riusciti ad offrire a tutti i nostri clienti una versione del sito apparentemente uguale, ma profondamente diversa negli sviluppi e nei processi di fruizione è un successo di cui siamo particolarmente fieri: We@bank Accessibile è la migliore risposta che potevamo

dare a chi ci ha chiesto di non fare il solito “sito ghetto” destinato ai disabili, ma qualcosa di più.

Parlare di Accessibilità ancora oggi è quasi pionieristico, c'è l'esigenza di creare una nuova cultura dell'informazione e costituire una Società dell'Informazione basata sul principio democratico della info-inclusione. Concetti che si stanno diffondendo lentamente e grazie alle numerose iniziative che si sono svolte nel corso del 2003. Quali sono state le difficoltà maggiori che avete incontrato nell'elaborazione del progetto We@bank accessibile, sia a livello tecnico che culturale, all'interno della vostra azienda?

Abbiamo incontrato diverse difficoltà, come succede in progetti di questa complessità. Per realizzare We@bank Accessibile, abbiamo lavorato su tutti i livelli di progettazione, dall'architettura del sito fino al livello di presentation. Il tutto mentre i nostri attuali clienti continuavano ad operare e a usare i servizi di banking. È stato come ristrutturare una casa già abitata.

Penso di poter dire che il momento più difficile è stato quello della “messa su strada” di We@bank Accessibile, il momento in cui il sito è stato testato da utenti reali, disabili. In precedenza, eravamo abituati a seguire una programmazione dei casi di test abbastanza standardizzata: in questo caso abbiamo dovuto creare un nuovo processo di test del sito che coniugasse da un lato le esigenze degli utenti disabili, dall'altro le nostre logiche di progetto ed i tempi di sviluppo che ci eravamo imposti.

La fase di test è stata un continuo processo di affinamento. A volte non riuscivamo ad interpretare correttamente le segnalazioni degli utenti; ed ancora più difficile era ricreare

il caso di errore evidenziato... avete mai visto una persona vedente che naviga con Jaws?

Il mio consiglio, a posteriori, è di considerare molto bene i test utente nella fase di implementazione del sito e di cercare di conoscere il meglio possibile le tecnologie assistive più utilizzate, per comprendere velocemente le migliorie da apportare dopo segnalazioni di problemi o errori.

I media hanno riservato molta attenzione alla vostra esperienza, ci può dare delle indicazioni sull'accoglienza mediatica che stampa e televisione hanno dato all'iniziativa?

Il maggiore risultato si è avuto con le azioni di ufficio stampa avviate a luglio 2003 e culminate con la conferenza stampa tenutasi il 25 settembre.

L'azione di accreditamento di We@bank come "centro di informazione e di education" sul tema Accessibilità ha avuto successo, nella misura in cui diverse delle uscite ottenute ci hanno visti protagonisti con il dossier "Internet nell'era dell'Accessibilità", utilizzato come fonte per affrontare il discorso Accessibilità del Web. Un riconoscimento della nostra azione è venuto anche dall'area istituzionale-bancaria: il dossier è stato inserito nella bibliografia delle linee guida Abi Lab per l'Accessibilità dell'e-banking. Si sono instaurate, inoltre, positive relazioni con l'area delle associazioni facenti parte del mondo handicap e con i media di area sociale - disabilità.

Abbiamo inoltre partecipato con Vita all'edizione SMAU 2003 nell'area "Social Innovation" permettendo ai visitatori di provare i nostri servizi accessibili attraverso una demo online.

La numerosità delle uscite ottenute non deve nascondere però il fatto che, nonostante si siano verificate nel 2003

condizioni favorevoli (è l'anno europeo del disabile, è stata approvata la legge sull'Accessibilità del Web), la risonanza che l'argomento Accessibilità ha prodotto nei media e nel dibattito sociale è stata a nostro parere nel complesso bassa.

A pochi mesi dal lancio del sito di e-banking accessibile, è possibile fare un bilancio sugli effetti che ha avuto questa iniziativa?

I clienti ci scrivono ed utilizzano il servizio esprimendo il loro apprezzamento. Questo è il risultato più importante!

Aggiungo inoltre che l'esperienza che abbiamo messo in campo e che abbiamo maturato con questo progetto è un bagaglio culturale all'interno dell'azienda estremamente importante.

Un successo quindi a 360° senza alcun dubbio!

Il 17 dicembre scorso il Senato ha approvato il disegno di legge per garantire l'Accessibilità ai servizi informatici. Le banche non sono direttamente coinvolte nell'adeguamento delle proprie infrastrutture, ma come è stato accolto all'interno di BPM questo provvedimento?

Non voglio peccare di presunzione, ma non posso negare di essere personalmente entusiasta ogni qual volta (ed è successo spesso nelle ultime settimane) le aziende private prendono contatti con noi per chiedere pareri e suggerimenti in materia di Accessibilità. La legge ha suscitato curiosità e un nuovo dibattito sul tema .

È vero, per contro, che forse non basta una legge a cambiare lo stato delle cose, ma penso che trovarsi in questo contesto sapendo di aver già fatto qualche cosa di concreto è

estremamente positivo e ripaga di tutti gli sforzi messi in campo sino ad oggi.

Siamo partiti da una intuizione e siamo arrivati ad un prodotto... e non abbiamo intenzione di fermarci.
L'Accessibilità è ormai diventata parte del nostro DNA. È un criterio progettuale ed esecutivo efficace, che continueremo a perseguire nel futuro.

L'ABI, Associazione Nazionale Bancaria a settembre 2003 ha presentato un documento, rivolto a tutte le banche ed istituti di credito nazionali, con indicazioni e linee guida per la creazione di siti Web ed applicazioni che siano accessibili alle persone disabili e a coloro che navigano con dispositivi alternativi su modello del documento sviluppato nel 2001 dall'Australian Bankers' Association. So che Lei ha partecipato direttamente all'elaborazione del documento, le chiedo quindi come valuta questa esperienza e quanto ha influito la vostra esperienza diretta nell'elaborazione e definizione di questo documento?

Ho accolto con entusiasmo l'invito di ABI al gruppo di lavoro sulla stesura delle linee guida per la creazione di siti Web accessibili.

L'invito è arrivato subito dopo la conclusione del nostro studio di fattibilità e mentre il "cantiere lavori" per lo sviluppo di We@bank accessibile iniziava le sue attività.

Questo ci ha permesso di dare non solo un contributo concreto alla stesura del documento finale, ma soprattutto di coinvolgere il gruppo di lavoro e le associazioni (come UIC e ASPHI) che ne facevano parte, in discussioni su temi e problematiche concrete che stavamo riscontrando.

Facendo un po' il punto della situazione e riflettendo sul 2003 ricco di eventi ed iniziative a favore dei disabili e dell'Accessibilità dei servizi e delle informazioni, come crede che influirà l'anno passato sulle iniziative presenti e future? Cosa sta progettando Webank per il futuro?

Il Web non si ferma mai! Chi lavora in Rete e per la Rete conosce molto bene le "regole" di Internet. Evolversi, questo è fondamentale. In queste settimane dopo un anno speso a costruire We@bank Accessibile, stiamo riprendendo punto per punto tutte le *assumption* di progetto e valutando i risultati ottenuti.

È da qui che ripartiremo con nuove implementazioni e sviluppi. L'Accessibilità è parte della nostra cultura. Ogni volta che studiamo lo sviluppo di una nuova funzionalità ci chiediamo come implementarla in maniera accessibile. Il 2004 potrebbe essere l'anno dell'inizio di un ripensamento radicale del nostro servizio We@bank. L'Accessibilità è già parte delle scelte implementative.

Penso che questo sia sicuramente il segno concreto di una logica progettuale che ormai consideriamo parte del nostro quotidiano.

Intervista a Marco Tempra - POPSO/ScrignoFacile

Ruolo:

Responsabile Sistemi Innovativi - Banca Popolare di Sondrio

Breve presentazione personale:

Laureato in Scienze dell'Informazione.

Lavora alcuni anni presso il centro di ricerca e sviluppo di Bull Italia a Pregnana Milanese, nel gruppo dedicato allo sviluppo di un sistema operativo multiprocessore basato su Unix.

Nel 1991 entra in Banca Popolare di Sondrio dove, dopo alcuni anni, assume il ruolo di responsabile del settore Sistemi Innovativi, dedicato allo sviluppo di servizi basati sulle nuove tecnologie.

Il 2003 è stato l'Anno Europeo delle persone disabili e grazie a questa iniziativa, molte realtà aziendali pubbliche e hanno iniziato a muoversi per cercare di venire incontro alle esigenze degli utenti disabili. Con l'iniziativa ScrignoFacile la Banca Popolare di Sondrio ha fatto molto di più. Ha realizzato una delle case story più interessanti. Ci può raccontare come è nata l'idea e quel è stato il percorso che avete seguito per realizzare questo progetto?

Nella primavera del 2002, il nostro help desk venne contattato da un cliente che lamentava l'impossibilità di eseguire un bonifico utilizzando il nostro servizio di Internet Banking. Il fatto mi venne segnalato in quanto il servizio risultava normalmente operativo e nonostante ciò il cliente non riusciva ad inviare la richiesta di esecuzione del bonifico. Da un primo approfondimento era emerso che il cliente era cieco.

Fino ad allora non avevo mai sentito parlare di accessibilità dei siti Web e nemmeno sapevo del fatto che i non vedenti potessero utilizzare il computer.

Qualcosa dunque non mi tornava. Essendo riuscito ad entrare nel servizio di Internet Banking il cliente dimostrava di poter utilizzare il computer: come mai, allora, si era bloccato proprio su una delle tante pagine?

Decisi di approfondire l'argomento: c'era qualcosa da imparare, tanto più che il cliente stesso mi scrisse un'e-mail rendendosi disponibile per spiegarmi quale fosse l'origine del problema.

Ne approfittai subito, un telefonata e fissammo un incontro. Fu così che conobbi il Dr. Daniele Cicuto, un giovane laureato in psicologia, esperto in fruibilità dei siti Web. A lui va il merito di avermi fatto scoprire molte cose che non conoscevo sul mondo dei disabili e sulle possibilità offerte dalla tecnologia nel ridurre la portata degli handicap.

Fu illuminante osservarlo mentre navigava sui siti Web e quali ostacoli nascosti doveva superare per orientarsi. Il resto della storia è diretta conseguenza di questa presa di coscienza.

Infatti, avendo avuto modo di scoprire che non era poi così difficile eliminare quegli ostacoli e che bisognava "solo" imparare a vederli, venne spontaneo cercare di capire meglio la tematica e quindi intervenire concretamente sul servizio Web.

Subito un prima attività: aiutati da Daniele Cicuto, abbiamo effettuato un piccolo esperimento per rendere accessibili ai disabili alcune pagine di un nostro servizio; con ciò abbiamo misurato l'impegno richiesto, abbiamo creato consapevolezza in un ambito allargato al gruppo di colleghi che sviluppano SCRIGNOInternetBanking, abbiamo potuto validare l'effettiva efficacia delle modifiche, osservando come era divenuto semplice navigarle da parte di un non vedente. Le pagine furono validate anche da un disabile motorio, dimostrandoci che le linee guida (definite a livello internazionale in ambito

W3C) che stavamo seguendo erano effettivamente in grado di renderle navigabili a prescindere dalla particolare tecnologia assistiva utilizzata, che varia da persona a persona in relazione al tipo di disabilità.

Forti di questo risultato proponemmo alla nostra Direzione di sviluppare un Internet Banking accessibile, e ottenemmo senza difficoltà il via per il nuovo progetto.

Aiutati dal fatto che il nostro servizio già prevedeva la possibilità di scegliere una modalità di visualizzazione piuttosto che un'altra, decidemmo di crearne una ad hoc, che prese il nome "SCRIGNOFacile".

In questo modo potemmo intervenire in modo rapido mantenendo, in parallelo, le pagine già esistenti ed affiancando, con SCRIGNOFacile, una versione accessibile, lasciando comunque ai clienti la possibilità di scegliere in ogni momento quale versione utilizzare.

Nel dicembre del 2002 eravamo pronti per il lancio. Poco prima eravamo venuti a conoscenza del fatto che il 2003 era stato scelto come Anno Europeo delle persone disabili: fummo felici di poter salutare l'evento con una iniziativa concreta.

Da allora SCRIGNOFacile è cresciuto in termini di contenuti, con funzionalità sia informative che dispositive, ed è stato affinato nella usabilità e accessibilità. Il sito accessibile si è dimostrato interessante non solo per i disabili, ma anche per tutti coloro i quali si trovano, anche temporaneamente, in una situazione per la quale sia preferibile una navigazione semplificata e una migliore leggibilità.

Nel 2003 abbiamo iniziato un fitto scambio di corrispondenza via e-mail con l'Osservatorio Siti Internet dell'Unione Italiana Ciechi. Ne è nata una notevole sinergia, che ha visto affiancarsi alla consulenza di carattere professionale, con la quale è nato il servizio, anche una forma di validazione di impronta volontaristica, che ha fortemente accresciuto il numero di persone in grado di navigare il sito e fornire

suggerimenti e consigli, caratterizzati tra l'altro da una grande efficacia e precisione. Ritengo che il servizio svolto dall' O.S.I. sia di estrema importanza, poiché la validazione puramente formale delle pagine Web, cioè la verifica che le stesse siano state disegnate seguendo i formalismi dettati dalle linee guida, può essere svolta anche con appositi tools, ma non può garantire che il sito sia effettivamente utilizzabile con agilità e che raggiunga l'obiettivo dell'accessibilità.

Da pochi giorni abbiamo intrapreso una collaborazione anche con l'Associazione Nazionale Subvedenti, che ci aiuterà a migliorare ulteriormente l'utilizzo del sito da parte di persone con forti difficoltà visive (ipovedenti).

Il progetto SCRIGNOFacile è stato apprezzato in Banca Popolare di Sondrio a tal punto che, nel maggio 2003, abbiamo pubblicato un sito istituzionale completamente rinnovato, anch'esso accessibile. Ormai siamo portati a pensare qualsiasi nuovo progetto considerando l'accessibilità come uno dei suoi requisiti fondamentali. Anche perché le pagine così prodotte sono più semplici da navigare per tutti, in particolare per i disabili, ma anche meno costose da gestire, dato che sono scritte meglio (le regole per rendere accessibili le pagine obbligano i progettisti a disegnarle con maggiore attenzione agli standard e ai formalismi, portandoli a scrivere codice migliore).

Parlare di accessibilità ancora oggi è quasi pionieristico, c'è l'esigenza di creare una nuova cultura dell'informazione e costituire una Società dell'Informazione basata sul principio democratico della info-inclusione. Concetti che si stanno diffondendo lentamente e grazie alle numerose iniziative che si sono svolte nel corso del 2003. Quali sono state le difficoltà maggiori che avete incontrato nell'elaborazione del progetto Scrignofacile sia a livello tecnico che culturale all'interno della vostra azienda?

Non ci sono state grandi difficoltà: lo scrivere pagine accessibili non ha costi aggiuntivi, una volta che si è raggiunto il giusto livello di competenza.

Le difficoltà sono, più che altro, all'esterno dell'azienda. Capita, ad esempio, di integrare nel servizio di Internet Banking funzionalità realizzate da società esterne. Accade sovente che queste società non abbiano ancora iniziato a scrivere pagine accessibili. Qui nasce tutta una attività di sensibilizzazione, che si scontra con investimenti consistenti già effettuati e magari con il fatto che lo stesso prodotto sia utilizzato anche da altre banche.

Un altro problema deriva dalla scarsa chiarezza sulla verifica della accessibilità di un sito. Esistono linee guida, tools di validazione, la verifica effettiva deve passare anche da una validazione da parte di disabili e da persone esperte nel settore. Ciò nonostante non si ha mai la garanzia di aver accontentato chiunque. Un sito perfetto per un non vedente e per un disabile motorio, ad esempio, potrebbe non risultare tale ad un ipovedente.

In questo caso la soluzione migliore è restare all'ascolto e cercare di raccogliere tutti i suggerimenti.

A pochi mesi dal lancio del sito di e-banking accessibile, è possibile fare un bilancio sugli effetti che ha avuto questa iniziativa? (quanti utenti si connettono a questa versione, se c'è stato un aumento dei conti abilitati in seguito al lancio della versione accessibile, ecc...?)

Non abbiamo agito in una logica commerciale, quindi non saprei dire quanti dei nuovi conti correnti aperti nello scorso anno lo siano stati grazie a SCRIGNOFacile. I disabili non hanno un conto particolare grazie al quale potremmo effettuare puntuali rilevazioni statistiche: essi fruiscono di conti standard. Ogni cliente, accedendo all'Internet banking,

decide in autonomia se usare una versione o l'altra; spesso anch'io utilizzo SCRIGNOFacile quando mi collego da casa, dove ho una connessione ad Internet più lenta che in ufficio. Posso dire che, pur potendo passare da una versione all'altra in qualsiasi momento, circa il 4% dei clienti ha scelto la versione accessibile come versione di default, quella cioè che si apre automaticamente dopo aver inserito la password.

Il 17 dicembre scorso il Senato ha approvato il disegno di legge per garantire l'accessibilità ai servizi informatici. Le banche non sono direttamente coinvolte nell'adeguamento delle proprie infrastrutture, ma come è stato accolto all'interno di PopSo questo provvedimento?

Positivamente. Mi sembra un atto dovuto e un notevole passo in avanti verso la diffusione della società dell'informazione, obiettivo di primaria importanza e che può portare vantaggio a tutti.

L'ABI, Associazione Nazionale Bancaria a settembre 2003 ha presentato un documento, rivolto a tutte le banche ed istituti di credito nazionali, con indicazioni e linee guida per la creazione di siti Web ed applicazioni che siano accessibili alle persone disabili e a coloro che navigano con dispositivi alternativi sul modello del documento sviluppato nel 2001 dall'Australian Bankers' Association. So che Lei ha partecipato direttamente all'elaborazione del documento, Le chiedo quindi come valuta questa esperienza e quanto ha influito la vostra esperienza diretta nell'elaborazione e definizione di questo documento?

Dal punto di vista pratico non molto; nel gruppo di lavoro erano coinvolte, ad esempio, delle associazioni di disabili che sul tema dell'accessibilità vantano ben altre esperienze. Per non parlare dell'IWA.

Si è, quindi, fatto cenno alle nostre iniziative, ma s'è parlato a fondo di molte altre cose.

Ritengo tuttavia che la presenza al tavolo di una banca, allora unica a livello nazionale, che aveva già costruito un Internet Banking accessibile, sia stato un messaggio importante. Per lo meno nel dimostrare la fattibilità di questo tipo di iniziative anche in situazioni complesse come quelle dei servizi bancari online.

Facendo un po' il punto della situazione e riflettendo su questo 2003 ricco di eventi ed iniziative a favore dei disabili e dell'accessibilità dei servizi e delle informazioni, come crede che influirà l'anno passato sulle iniziative presenti e future? Cosa sta progettando la Banca Popolare di Sondrio per il futuro?

A parer mio in un futuro non immediato l'accessibilità sarà considerata un elemento qualificante di un sito o servizio online. Oggi guardo con sospetto i fornitori che vengono ad offrirmi soluzioni non accessibili. Ritengo che col tempo la stessa percezione l'avranno tanti miei colleghi nelle banche e tanti Webmaster in tutti i settori.

Quando i fornitori si renderanno conto di ciò, l'accessibilità diverrà un elemento standard delle offerte. Si tratta di raggiungere una massa critica, ma l'obbligo per la pubblica amministrazione di costruire siti accessibili può certamente accelerare questo fenomeno.

Per quanto ci riguarda, stiamo affinando ulteriormente i nostri siti - SCRIGNO Internet Banking e www.popso.it - e stiamo disegnando un nuovo sito Webcam.popso.it accessibile.

Tutte le nuove funzionalità disegnate per l'Internet Banking dalla nostra struttura e tutti i nuovi contenuti del sito vengono predisposti secondo le linee guida e gli standard di

sviluppo che sono ormai parte del nostro bagaglio di esperienze.

Nel corso del 2004 intendiamo investire ulteriormente, e in modo significativo, sui contenuti editoriali dei nostri siti, che potranno essere fruiti agilmente da disabili e non.

Intervista a Marcello Bramante (Prontospesa.it)

Ruolo: Ideatore e titolare di ProntoSpesa.it

Breve presentazione personale: Non potendo in poche righe raccontarmi come persona, mi definirò a partire dai miei interessi. Quello che mi assorbe da quattro anni a questa parte è l'Internet, come luogo e formidabile strumento di comunicazione, che sovverte i canoni di tutti i media precedenti. Mi è venuto naturale mettere in Rete l'ambiente in cui mi trovavo già: il supermercato dei miei. Così è iniziata un'avventura che ogni giorno mi arricchisce a livello umano e professionale.

Sono attratto da tutto ciò che per me è nuovo e sconosciuto, inseguo tutto con curiosità, in scorribande disordinate che vanno dal marketing alla filosofia.

Il 2003 è stato l'Anno Europeo delle persone disabili e grazie a questa iniziativa, molte realtà aziendali pubbliche e private hanno iniziato a muoversi per cercare di venire incontro alle esigenze degli utenti disabili. Dal Suo punto di vista, che cosa ha rappresentato il 2003?

Il 2003 è stato un anno importante, un'occasione per riflettere su che cosa possiamo fare concretamente per rendere più facile la vita quotidiana delle persone disabili. Personalmente è stato l'anno in cui ho messo in pratica questa riflessione, applicando il principio fondamentale della democraticità dell'accesso alle informazioni al mio settore lavorativo. Così è nata la versione accessibile del sito ProntoSpesa, uno dei primissimi sforzi ed esempi di e-commerce accessibile in Italia.

L'esperienza di prontospesa.it, supermarket accessibile, è una delle case History più interessanti degli ultimi mesi. In questo momento tutti i progetti che vengono realizzati sono in uno stadio pionieristico ed affascinante. Si tratta di trovare soluzioni tecnologiche innovative e funzionali e di creare una nuova cultura. Quali sono state le difficoltà maggiori che ha incontrato nella realizzazione del progetto?

La difficoltà maggiore è stata la mancanza di esempi pratici da seguire, particolarmente carenti erano i casi esistenti nel settore del commercio elettronico. Abbiamo dovuto sperimentare e creare un sito partendo da tutte le possibili problematiche dei clienti che si sarebbero avvicinati, anche per la prima volta, all'esperienza della spesa online. E considerare l'uso nella navigazione con le più differenti tecnologie assistive.

Abbiamo iniziato con l'applicare alcuni principi cardini dell'Accessibilità Web al sito esistente. Ben presto abbiamo capito che il problema non era meramente legato al linguaggio di programmazione o al rendere accessibili i contenuti del sito, ma anche e soprattutto all'interfaccia, ovvero al modo in cui le funzioni e le informazioni si rapportano all'utente.

Cito una frase dal libro "Interfacce a misura d'uomo", di Jef Raskin: "Una interfaccia è a misura d'uomo se è sensibile alle necessità degli esseri umani e rispettosa delle loro fragilità". ProntoSpesa era stato concepito con un'interfaccia prettamente visiva e non considerava l'uso di strumenti differenti per navigare, ovvero non rispettava "la fragilità" di un gran numero di utenti. Ben poco sarebbe cambiato se avessimo soltanto adeguato il codice di programmazione rendendolo valido e ben formato.

A pochi mesi dal lancio di prontospesa.it, ci può raccontare qual è stata l'accoglienza che ha ottenuto la sua iniziativa e

quali risultati concreti ha raggiunto grazie alla sua lungimiranza?

Ho sempre ritenuto il progetto ProntoSpesa accessibile prioritario, ma l'ho anche sviluppato e vissuto come separato dalle necessità del business e dalle logiche del ROI. Penso sia indispensabile, anche nel settore professionale, fare qualcosa che ci sta a cuore, nonostante non sia inserito in un ottica di profitto.

Sinceramente non mi sono mai preoccupato molto di che accoglienza poteva avere questo nuovo lavoro, tanto meno dei risultati in termini statistici. Una cosa mi interessava: dimostrare che ogni azienda può fare qualcosa nel campo dell'Accessibilità senza trascurare il proprio core business o stravolgere progetti già avviati.

L'accoglienza del nuovo supermercato accessibile è stata positiva da parte dei nostri clienti disabili, delle associazioni e della gente in generale. Un po' di amarezza è rimasta per le considerazioni espresse da alcuni "esperti" del settore, che hanno sollevato critiche cavillose quanto sterili sulla liceità di costruire un sito accessibile parallelo. Una stroncatura "a priori", che assomiglia molto a una presa di posizione in una disputa politica e che non si addice a chi dovrebbe fare dell'Accessibilità un valore da condividere e divulgare.

Ritiene che sia reale il timore che, concluso l'Anno Europeo delle persone Disabili, si spengano i riflettori e tutto torni come prima, o crede che comunque sia stato fatto qualcosa di importante per lo sviluppo di un Web accessibile e non si potrà più tornare indietro?

Penso che come tutte le iniziative relative al sociale, anche l'Anno Europeo delle persone disabili abbia grossi pregi ed evidenti limiti. Il pregio di attirare l'attenzione sulle

problematiche, il limite che questa attenzione possa essere transitoria e si spenga insieme ai riflettori, come un consueto evento mediatico.

Gli sforzi concreti nel campo dell'Accessibilità del Web, soprattutto nel settore privato, anche durante il 2003 non sono stati molto diffusi.

Perché l'Accessibilità si trasformi da idea in cultura, occorrono gli interventi giusti ed il tempo necessario.

Il 17 dicembre scorso il Senato ha approvato il disegno di legge per garantire l'Accessibilità ai servizi informatici. Come giudica questo provvedimento e quali conseguenze porterà per lo sviluppo di una società basata sul principio dell'info-inclusione?

È un passo necessario, in linea con la giurisprudenza internazionale e le direttive europee. Si tratta di principi fondamentali che qualsiasi stato deve adottare per garantire a tutti l'uso dei servizi telematici e l'accesso alle informazioni, beni primari delle società contemporanee. Ben vengano iniziative di questo tipo, che insieme alla prescrizione dei requisiti di Accessibilità per i siti Internet della pubblica amministrazione, hanno il pregio di rendere l'Accessibilità più vicina al mondo reale.

Intervista a Raoul Chiesa - @Mediaservice.net Srl

Ruolo: Chief Technical Officer di @ Mediaservice.net Srl; Membro del Comitato Direttivo del CLUSIT, l'Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica, dell'ISECOM di New York (Institute for Security and Open Methodologies) e di TSTF.net, Telecom Security Task Force.

Breve presentazione personale:

Raoul Chiesa nasce a Torino il 3/7/73: è uno dei primi hacker d'Italia.

All'età di 13 anni comincia, con il *nickname* Nobody, il suo pellegrinaggio attraverso le reti informatiche internazionali delle corporate degli anni '80 e '90; dopo una serie di eclatanti intrusioni - tra le quali telco, istituzioni finanziarie, governative e militari - la sua fama, già vasta nella comunità hacker europea e nord-americana, è riconosciuta e suggellata dalle autorità internazionali nel 1995.

Fondatore e C.T.O. della @ Mediaservice.net, azienda di security consulting *vendor-independent*, Raoul Chiesa si occupa professionalmente dal 1997 di sicurezza informatica ad alto livello, insieme ad un selezionato team di tecnici ed esperti, con collaborazioni in progetti di Security R&D nazionali ed internazionali.

Istituti di ricerca, multinazionali, operatori nei settori finance, PA/sanità, banking, TLC e Corpi Speciali si avvalgono della sua consulenza e formazione, senza contare il riconosciuto e singolare impegno di Raoul in un'opera di diplomazia tecnologica, con la quale mira a promuovere una seria coesistenza tra il più genuino spirito di ethical hacking e l'IT Security nel nostro Paese, al di fuori dei meri legami

commerciali e *brands* di prodotto, sposando la visione propria dell'Open Source.

Il 2003 è stato l'Anno Europeo delle persone disabili e grazie a questa iniziativa, molte realtà aziendali pubbliche e private hanno iniziato a muoversi per cercare di venire incontro alle esigenze degli utenti disabili. @ Mediaservice.net è una realtà aziendale affermata e riconosciuta nel panorama della sicurezza informatica, come mai vi siete avvicinati all'accessibilità, un tema apparentemente così distante dal vostro campo di eccellenza?

L'avvicinarsi a questo tipo di problematiche ebbe inizio nel 2002, quando mi avvicinai all'ISECOM ed all'OSSTMM, una loro metodologia (Open Source Security Testing Methodology Manual) per l'esecuzione dei test di sicurezza.

Proprio in quel periodo - e proprio con te, Patrizia ;) - iniziai a pensare che la verifica della sicurezza in un sistema informativo utilizzava un workflow estremamente simile alle verifiche di compatibilità agli standard W3C quando si parlava di Web Accessibility.

Da allora iniziai a stendere, quasi per gioco, lo scheletro di quello che sarebbe divenuto il "Progetto OSATM" (Open Source Accessibility Testing Methodology), per lasciare poi proseguire il lavoro a tutte quelle persone che, nel mondo, hanno qualcosa da dire e la volontà di contribuire a questa metodologia.

@ Mediaservice.net ha un approccio inconfondibile e altamente qualificato per tutto quello che riguarda la security; come vedi quindi l'accessibilità e come ritiene si

possa garantire la stessa qualità strategica anche per i servizi di e-Accessibility?

Il mondo dell'IT corre. A volte corre "troppo"...e questo essere "always on the run" non sempre porta necessariamente del bene. Il mondo della sicurezza informatica ce lo sta dimostrando, con standard insicuri sui quali ci si continua a basare o, peggio ancora, sui quali vengono costruiti a loro volta altri standard, anch'essi ovviamente insicuri.

Il nostro successo è probabilmente stato supportato dal fatto che verifichiamo ogni singolo componente di quel "grande puzzle" che rende funzionante un servizio di telefonia o il back-end di un sistema data-base. Lavoriamo "a mano", come degli artigiani dell'IT, verificando ogni singolo componente e cercando sempre di avere - e mantenere - la visione d'insieme, quella "big vision" che spesso manca ai nostri clienti...e che è probabilmente il motivo per cui ci chiamano.

Quando si parla di e-Accessibility ritengo davvero che si debba agire nello stesso modo: una visione d'insieme, ad alto livello, per poi "zoomare" sui singoli pezzetti del puzzle, rimanendo assolutamente "independent".

Questo essere indipendenti costituisce un altro fattore basilare: quando parlo di indipendenza lo faccio a 360°, vuoi che sia l'indipendenza da un vendor, da un ente, da pensieri o correnti politiche che - sempre più spesso - si inseriscono all'interno di processi tecnici, standard ed evoluzioni di mercato.

Da professionista affermato che ha una visione completa delle nuove tecnologie, quale ritieni sarà il ruolo e lo sviluppo dell'accessibilità del Web?

Credo fermamente che l'accessibilità del Web rappresenti uno dei punti cardine di nuovi ed importanti concetti, riassumibili con il termine "TC", **Total Convergence**. Pochi giorni fa ero relatore ad un convegno del CORECOM¹ ed ho notato come davvero **poche persone** abbiano realizzato che la vera "rivoluzione" non è quella dell'IT, ma quella del Mobile.

Convergenza Totale significa semplicemente che tutti quei device, quegli strumenti che oggi utilizziamo separatamente (PC, broadband, telefono cellulare, PDA, GPS, radio, TV, etc..) si stanno orientando verso la creazione, la nascita di un unico "media-device". Oggi come oggi non ti so ancora dire se tutto ciò sarà (già) rappresentato dal 4G - i telefoni di quarta generazione dove DoCoMo è sovrana - ma è certo che la direzione è questa.

Quindi, in un contesto di questo tipo, l'accessibilità Web ricopre un ruolo importante e critico: non ha senso avere una TC se questa possibilità di essere aggiornati ed informati non potrà raggiungere davvero tutti, indipendentemente dall'età anagrafica, dai problemi di vista e colori, dagli handicap fisici degli utilizzatori, dal luogo in cui si richiede l'accesso all'informazione.

¹ Authority Regionale per le Telecomunicazioni, dipendono direttamente dall'AGCOM

Epilogo di Piergiorgio Welby

Ho preferito chiudere questi interventi con un articolo scritto da Piergiorgio Welby. Si tratta di un articolo polemico in alcuni punti, scritto con la passione e la rabbia di chi vive in prima persona le disabilità non solo fisiche, ma quelle indotte da una società e da scelte strategiche che oggi possono davvero fare la differenza e rendere e indipendenti e nuovamente "abili" tante persone che quotidianamente si scontrano con le conseguenze della mancanza di una Cultura dell'Accessibilità. P.B.

Vorrei iniziare questo intervento con un brano del libro *Le nozze di Cadmo e Armonia* che descrive il dono della scrittura e, conseguentemente, la lettura: "Cadmo aveva portato alla Grecia «doni provvisti di mente»: vocali e consonanti aggruppate in segni minuscoli, «modello inciso di un silenzio che non tace»: l'alfabeto. Con l'alfabeto, i Greci si sarebbero educati a vivere gli dèi nel silenzio della mente, nessuno ormai avrebbe potuto cancellare quelle piccole lettere, quelle zampe di mosca che Cadmo il fenicio aveva sparpagliato sulla terra greca, dove i venti lo avevano spinto".

Nell'attesa che il Godot della ricerca sulle staminali embrionali fornisca gli strumenti per liberarci dalle catene delle patologie degenerative, inguaribili e incurabili, cosa possono fare i prometei incatenati? Quando muscoli e tendini si rifiutano di obbedire alla volontà e le azioni quotidiane si trasformano in difficoltà insuperabili, cosa è possibile fare per non perdere il contatto con il mondo, perseguire l'ampliamento del sé, stabilire quelle relazioni che qualificano e caratterizzano la vita di relazione?

Fino a non molti anni fa, la perdita dell'autonomia si accompagnava ad un progressivo e inevitabile restringersi dell'orizzonte degli interessi e delle possibilità di accesso alla cultura. Quando la voce viene a mancare, quando la lettura dei libri e i mezzi usuali di scrittura sono preclusi, quando un ventilatore polmonare riduce gli spostamenti, quando tutto sembra cospirare con la malattia per rendere la vita insopportabile, ecco che la tecnologia, la bistrattata tecnologia, fornisce gli strumenti che restituiscono la voce a chi ne è privo, permettono la scrittura con il tocco di un polpastrello, o con un battito di ciglia, ed un pc, collegato alla Rete, permette la lettura di due miliardi di pagine. Resta il problema dei libri. Basterebbe che le case editrici offrissero, oltre al supporto cartaceo, il supporto digitale: il floppy. L'incantesimo del computer rende abili gli inabili. tutto risolto?

No! Il maleficio del copyright impedisce agli handicappati di poter acquistare la totalità delle novità letterarie. Chi è già duramente colpito dalla sorte deve subire l'oltraggio dell'indifferenza. Chi non vuole leggere muore, chi non può leggere muore due volte.

Accessibilità significa anche abbattere quelle barriere virtuali che sono l'equivalente delle barriere architettoniche e interessano 37 milioni di cittadini con disabilità in Europa e più di 3 milioni (il 5% della popolazione) in Italia. In Inghilterra dovrebbe già essere operativa una legge che consente ai disabili di richiedere un libro cartaceo in formato floppy, il supporto digitale viene consegnato dopo una settimana o due dalla richiesta.

In Italia cosa si fa? Io personalmente ho contattato numerose case editrici e biblioteche sia private che pubbliche. Tutti

hanno concordato sulla legittimità della richiesta, ma i problemi prospettati sono stati due: l'impossibilità di ottenere la liberatoria dal copyright per gli autori stranieri, e la necessità di approntare un ufficio ad hoc per l'elaborazione dei testi, operazione poco economica a causa della marginalità della domanda.

La legge Stanca è un'assoluta novità a livello mondiale e prevede che i libri di testo delle scuole siano resi disponibili, ove possibile, in formati "leggibili" al pc da non vedenti o ipovedenti (ad esempio, attraverso la voce artificiale). Dei libri offerti quotidianamente sul mercato non si parla! Se l'esclusione di alcuni disabili dal mondo della cultura venisse magicamente superata, avremmo restituito la possibilità di scegliere a chi ne è stato privato contro la sua volontà. Eppure, nonostante il 2003 sia stato l'anno europeo dell'handicappato, ancora ci si deve scontrare con la legge 13/89 che prevede l'erogazione annuale di contributi per l'eliminazione di barriere architettoniche negli edifici privati. Otto mesi di attesa, dalla presentazione della domanda, senza il conforto di una risposta. L'assistenza domiciliare limitata a tre ore al giorno tre volte alla settimana, è la classica goccia nel mare, nel mare delle necessità di un disabile grave.

Le punture di spillo che quotidianamente sono inflitte ai famigliari del malato sono innumerevoli e, francamente, incomprensibili. Il ritardo nella consegna del materiale sanitario: sondini per broncoaspirazione, filtri depuratori, catetermouth, nasifiltro, metalline, costringono a superare i limiti d'uso prescritti esponendo i disabili al rischio di infezioni. Leggo sul sito della Regione Lazio che Il 2004 si apre con la promessa di una Consulta regionale sull'handicap e l'introduzione dei diritti dei disabili nel futuro Statuto del Lazio. Forse i Greci non hanno dimenticato il loro amico

Filottete. La tragedia dell' handicap è, per molti versi, simile alla tragedia di Filottete. Filottete è una icona della tragedia che accompagna il genere umano, Filottete ricorda all'uomo, a tutti gli uomini che per ciascuno di loro c'è una vipera che giace nell'erba ed il cui morso può colpirci o meno, non dipende da noi, oggi siamo Ulisse, domani potremmo essere Filottete.

Patrizia Bertini

Laureata in Lingue e letterature Straniere all'Università di Pavia con una tesi in sociolinguistica, ha iniziato ad occuparsi professionalmente di Internet nel 1999. Nel 2001, dopo un corso di specializzazione negli Stati Uniti sulla convergenza dei media, si avvicina al tema dell'accessibilità. Da allora ha proseguito un percorso professionale e di ricerca personale ed indipendente, affiancando allo studio l'esperienza diretta e un costante scambio di idee con ricercatori europei.

Nel 2002 fonda il progetto Webaccessibile.org, da cui si distacca definitivamente nel maggio 2003.

Successivamente lancia il progetto Accessibile.net, un sito Web che vuole fornire informazioni, segnalazioni e notizie sul mondo dell'Accessibilità e della Società dell'Informazione.

Attualmente lavora come consulente aziendale e formatore soprattutto per banche ed università. Nel 2004 unisce alle sue competenze le capacità organizzative e gestionali di Massimiliano Rizzotti con cui avvia lo Studio Bertini & Associati.

Tiene seminari per università, istituti di ricerca nazionali ed europei e convegni in tutta Italia. Partecipa al progetto Euroaccessibility ed è attivamente coinvolta come Partner nel progetto EIAO (European Internet Accessibility Observatory).

Tra le altre sue pubblicazioni si ricordano l'e-book sull'accessibilità dei servizi di e-Banking (*E-Banking, quando il servizio non è accessibile*, Apogeonline 2003) e il saggio sull'accessibilità culturale *La Cultura Accessibile? Esperienze di Musei e Biblioteche online in: La comunicazione multimediale per i Beni Culturali* (Addison Wesley, 2003) e

il libro *Accessibilità & Tecnologie*, Pearson Education 2003, scritto con un contributo di Marco Trevisan, oltre a numerosi articoli pubblicati sulle principali testate online del settore.

Per contatti e/o informazioni, info@patriziabertini.it.