

Carmela Lombardi

Introduzione all'accesso dei disabili ai media

Negli ultimi 20 anni si sono definite nuove linee di tendenza della lettura, prodotte dalla cultura mediale sotto la spinta di un generale mutamento del sistema della comunicazione e di quello delle arti. La nuova frontiera è la tecnologia digitale dell'ipertesto nella rete telematica globale del World Wide Web. Centinaia di milioni di nodi connettono testi, immagini, filmati, animazioni, suoni, disgregando definitivamente ogni tentativo di proporre distinzioni tra le arti della parola e dell'immagine. Questa trasformazione ha posto in nuovi termini tutti i problemi della comunicazione all'interno delle culture, dei gruppi sociali e tra culture anche remote. E ha sollecitato nuove linee delle ricerche sui processi di lettura.

Secondo il *Rapporto 2009* realizzato dalla Fondazione COTEC in collaborazione con il mensile Wired e l'Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali (IRPPS) del CNR, *La cultura dell'innovazione in Italia*, in Europa ci sono 50 milioni di disabili (il 10% della popolazione): un europeo su quattro ha un familiare con un handicap, sei persone su dieci conoscono un disabile. Il 40% della popolazione ha una mobilità ridotta, soprattutto tra gli anziani, molti dei quali costretti in casa e di conseguenza forti utenti televisivi. In Italia il 92% dei diversamente abili segue quotidianamente i programmi televisivi.¹

In che modo un cittadino diversamente abile possa fruire della lettura, di quale lettura fruisca, come l'importanza dell'accessibilità

1 Cfr. http://www.cotec.it/it/wp-content/uploads/2009/06/cultura_innovazione_italia_rapporto2009.pdf

consentita dalle nuove tecnologie garantisce la partecipazione, è il tema di questo scritto, che si propone come uno stato dell'arte che compone i dati qui di seguito elencati dalle diverse fonti, gruppi di lavoro, saggi e siti internet che i disabili e i ricercatori sulla disabilità utilizzano, e comincia a comporre uno scenario complessivo di questo problema sociale.²

2 Questo articolo elabora informazioni tratte da:

http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24221_it.htm
http://spazioinwind.libero.it/gianluca_affinito/web_barriere/e-gov.htm
http://spazioinwind.libero.it/gianluca_affinito/web_barriere/e-gov.htm
<http://www.pa-net.net/>
<http://db.formez.it/StoricoArchivioNews.nsf/c7cf46a5a2671825c1256eb-c003de0d2/a6026a899baa173fc1256b97002a422f?OpenDocument>
http://www.segretariatosociale.rai.it/atelier/carte_diritti/carta_linee_dir_disab.html
http://spazioinwind.libero.it/gianluca_affinito/web_barriere/usabilita.htm
<http://www.spazioausili.net/Ausili/ScreenReadersMac>
<http://www.voceviva.it/page8.html>
<http://www.assistiveware.com/proloquo.php>
http://www.macitynet.it/macprof/aA24125/proloquo_1_soluzione_completa_sintesi_vocale_per_mac_anche_italiano.shtml
<http://www.macitynet.it/forum/showthread.php?t=11056>
http://www.google.it/search?hl=it&q=Internet+%C3%A8+la+nuova+frontiera+della+comunicazione%3B+un+enorme+mole+di+informazioni+e+non+solo+%28penso+ad+esempio+a+&sourceid=navclient-ff&rlz=1B3GGGL_itIT261IT261&ie=UTF-8
http://www.spazioausili.net/articoli_pc_ciechi/2008_09_02/pillole_di_zoomtext
<http://www.olografix.org/gubi/smau/>
<http://www.ceteis.org/bobby.htm>
<http://www.annoeuropeodisabili.it/>
<http://www.mediamente.rai.it/divenirerete/010302/index.asp>
http://spazioinwind.libero.it/gianluca_affinito/web_barriere/index.html
<http://www.aib.it/aib/cwai/WAI-trad.htm>
<http://www.aib.it/aib/cwai/cwai.htm>
http://www.lavoro.gov.it/CO/PrimoPiano/20090122_PI_Nota21012009.htm
<http://www.disablog.it/2009/01/20/marche-lavoratori-disabili-un-prospetto-informativo-telematico/>

In un manifesto pubblicato nel 2002 le organizzazioni membri della rete (BBC, ITV, C4, Cinque, BSkyB, Discovery Networks Europe, Turner Broadcasting System, lo UK Film Council, Alliance Producers per cinema e televisione [PACT], e l'Ufficio Centrale di Information [COI]), si sono impegnati ad aumentare la presenza delle persone con disabilità in onda, aumentare il numero dei diversamente abili in tutti i settori della forza lavoro, migliorare l'accesso ai

http://www.google.it/search?hl=it&client=firefox-a&rls=org.mozilla:it:official&q=prospetto+informativo+disabili+2009&revid=1859659901&ei=0keSS8-3I5qPsAbqybjdBA&sa=X&oi=revisions_inline&resnum=0&ct=broad-revision&cd=2&ved=0CDwQ1QIoAQ
<http://www.disabili.com/>
www.consorzioconsulting.com/pdf/bando_central.pdf
www.consorzioconsulting.com/pdf/bando_central.pdf
http://www.superabile.it/web/it/CANALI_TEMATICI/Superabilex/Banca_Dati/Decreti_e_Circolari_Ministeriali/info1391237129.html
www.disabili.com/.../19185-anmil-per-promuovere-la-cultura-della-prevenzione
http://iniziative.forumpa.it/expo09/faceted_search/results/taxonomy%253A4%20field_forum_conv_espositore%253A%2522Ministero%20del%20Lavoro%252C%20della%20Salute%252C%20e%20delle%20Politiche%20Sociali%2522
http://www.superabile.it/web/it/CANALI_TEMATICI/Associazioni/Qui_Europa/info87080760.html
<http://www.superabile.it/web/it/laboratorio/>
http://www.superabile.it/web/it/SERVIZI/Chi_siamo/index.html
<http://www.superando.it/content/view/4538/115/>
<http://www.lavoro.gov.it/lavoro/euopalavoro/sezionecittadini/pariopportunita/diversamenteabili/inserimentodisabili.htm>
<http://www.retepariopportunita.it/defaultdesktop.aspx?page=6>
<http://www.retepariopportunita.it/DefaultDesktop.aspx?doc=3598>
<http://www.handylex.org/stato/c060209b.shtml>
http://www.superabile.it/web/it/CANALI_TEMATICI/Superabilex/Banca_Dati/Decreti_e_Circolari_Ministeriali/info1391237129.html
<http://www.annoeuropeodisabili.it/documenti.html>
<http://www.annoeuropeodisabili.it/primopiano.html>
http://www.istat.it/dati/db_siti/
http://www.disabilitaincifre.it/prehome/stima_numerodisabili.asp

servizi *on e off-air*, garantire l'accesso a tutti gli edifici.

1. *La definizione di disabilità*

Il numero delle persone con disabilità è in crescita, visto anche l'invecchiamento della popolazione. Persone con disabilità sono una parte significativa del pubblico dei media – ascoltatori, spettatori o utenti del web. Ma sono quasi invisibili nei programmi e significativamente sottorappresentate nella forza lavoro del settore. Migliorare questo stato di cose è una sfida per i dirigenti del settore e per tutti i produttori. Il modo di relazione e ritrarre le persone con disabilità influenza l'atteggiamento della società in materia di disabilità. Una quota significativa della forza lavoro del settore è di solito a breve termine (contratti *freelance*): non si tratta di un ambiente favorevole alla parità di opportunità e di rappresentanza equa dei portatori di handicap.

La definizione di disabilità varia da paese a paese. In molti casi è basata su un modello medico – un danno fisico o mentale – che ha effetti negativi sulla capacità di una persona di effettuare le normali attività quotidiane. La maggior parte delle definizioni di disabilità non prende in considerazione il contesto sociale e ambientale in cui una persona vive, e gli atteggiamenti che può incontrare – ognuno dei quali potenzialmente invalidante.

Molte persone pensano a una sedia a rotelle quando sentono il termine *disabile*. In realtà il termine è molto più ampio di quanto si possa pensare. Un *disabile* può essere una persona con epilessia, diabete, una deformazione facciale, una malattia mentale (tra cui la depressione), un indebolimento della vista, problemi d'udito, artrite, difficoltà d'apprendimento (dislessia compresa), difficoltà di mobilità, un'amputazione o una balbuzie severa.

Molte persone disabili non sono generalmente riconosciute come tali, perché molte disabilità non sono visibili (per esempio: malattie mentali, epilessia, dislessia o difficoltà di apprendimento).

Il termine *disabile* suggerisce che tutte le persone disabili siano uguali. La disabilità è stata tradizionalmente considerata una que-

stione medica e le persone disabili considerate malati o invalidi. In alcuni paesi europei ci sono ancora datori di lavoro tenuti ad assumere una quota di persone con disabilità – e alcuni datori di lavoro che preferiscono pagare una multa piuttosto che farlo. Le persone disabili dovrebbero essere assunte sulla base dei loro meriti e capacità, come tutti gli altri.

Pari opportunità è un diritto umano fondamentale nel mondo del lavoro. Ma implica: consapevolezza, opportunità, strutture adeguate – tra cui edifici inaccessibili. Rimossi gli ostacoli esistenti, la società può garantire che le persone disabili siano in grado di partecipare allo stesso modo, o in modo simile.

È possibile identificare 4 tipologie di disabilità: (i) *confinamento individuale* (costrizione a letto, su una sedia non a rotelle o in casa); (ii) *disabilità nelle funzioni* (difficoltà nel vestirsi, nel lavarsi, nel fare il bagno, nel mangiare); (iii) *disabilità nel movimento* (difficoltà nel camminare, nel salire le scale, nel chinarsi, nel coricarsi, nel sedersi); (iv) *disabilità sensoriali* (difficoltà a sentire, vedere o parlare).

Queste sono le cifre che l'ISTAT presenta sul sito Handicapin-cifre, dove sono riportate numerose statistiche frutto di un lavoro di armonizzazione e integrazione dei dati sull'handicap raccolti con la collaborazione di Ministeri, enti e associazioni che a vario titolo si occupano di politiche, servizi e bisogni riguardanti i cittadini disabili.

Le difficoltà nella sfera della comunicazione, quali l'incapacità di vedere, sentire o parlare, coinvolgono circa l'1% della popolazione di 6 anni e più. Circa 352mila sono ciechi totali o parziali, 877mila persone con problemi dell'udito più o meno gravi e 92 mila sordi prelinguali (sordomuti). Il 33% dei disabili è portatore di almeno due disabilità contemporaneamente fra disabilità nelle funzioni, disabilità nel movimento e disabilità sensoriali.

2. Le leggi sulla disabilità

Tutti i paesi europei hanno leggi in materia di disabilità. Nel Regno Unito il *Disability Discrimination Act* riguarda l'occupazione, l'accesso fisico, beni e servizi, formazione e istruzione. Il *Com-*

munications Act (2003) controlla la comunicazione televisiva. Ciò include i requisiti per l'accesso ai servizi per le persone disabili (per esempio, prevedendo per determinate percentuali di programmi siano sottotitolati o audio-descritti). Entrambi gli atti sono eseguiti da due organizzazioni distinte – la *Disability Rights Commission* (DRC) e l'*ufficio del governo delle comunicazioni* (UFCOM).

Nel 2000 la Comunità europea ha emanato due direttive che garantiscono un livello minimo di tutela giuridica contro le discriminazioni: razza e origine etnica (direttiva sull'uguaglianza razziale), religione o convinzioni personali, handicap, età o tendenze sessuali.

Per quasi 50 anni, gli Stati europei hanno lavorato per raggiungere un elevato livello di occupazione e protezione sociale, l'aumento degli standard e di qualità della vita, la coesione economica e sociale e la solidarietà. Hanno anche cercato di creare uno spazio di libertà, sicurezza e giustizia. La discriminazione può seriamente compromettere questi risultati. Occupazione e condizioni di lavoro sono elementi chiave per garantire pari opportunità. Contribuiscono alla piena partecipazione dei cittadini alla vita economica, culturale e sociale.

Nel novembre 2000 gli Stati membri si sono impegnati a vietare la discriminazione delle persone con disabilità e altri sul mercato del lavoro, nei luoghi di lavoro e nella formazione professionale.

È necessario considerare la possibilità di adeguamenti ragionevoli per i candidati portatori di handicap, i posti di lavoro, i nuovi dipendenti, i dipendenti che diventano disabili. È inoltre necessario considerare gli adeguamenti necessari:

- modifiche a pratiche, politiche e procedure, come l'orario di lavoro;
- aiuti per consentire alle persone disabili di lavorare o utilizzare un servizio;
- fornitura di servizi e uso di procedure che implicino un metodo alternativo di superare una barriera fisica, per esempio cambiando una porta con un ingresso più adatto a un utente su sedia a rotelle, o allestendo allarmi antincendio visivi per le

persone audiolese³.

3. Comunicare con i disabili

Il *digital divide* in Italia non è solo un problema infrastrutturale, di banda larga e vecchie reti telefoniche da aggiornare. È un problema che divide chi ha capito le potenzialità della Rete e chi no. L'accettazione e la diffusione di un'innovazione o di una tecnologia è un processo sociale in cui gli atteggiamenti e le opinioni delle persone rivestono un ruolo fondamentale.

Innovazioni e tecnologie possono produrre benefici per alcuni e svantaggi per altri. Possono essere associate a rischi lievi o gravi nel breve e nel lungo periodo. La valutazione dei rischi e dei benefici delle innovazioni e delle tecnologie non riguarda solo la comunità scientifica, ma investe l'intera società, che si esprime tramite i meccanismi di rappresentanza democratica e le leggi. La diffusione dell'innovazione dipende quindi da una combinazione di fattori di tipo economico, sociale, psicologico, etico e politico.

Le decisioni sulla fruizione di innovazioni e tecnologie possono riguardare il singolo individuo, che decide se acquistare un prodotto oppure no. In tal caso, c'è già stata una valutazione preliminare sui potenziali rischi da parte degli organismi competenti, sulla base delle norme vigenti in una comunità.

Tale valutazione non esclude però completamente i rischi, perché non elimina dal mercato i prodotti o le tecnologie che possono produrre danni agli individui, sia per insufficiente conoscenza scientifica in un dato momento (si pensi al caso dell'amianto che è stato diffusamente usato) sia a causa dell'esplicita accettazione dei rischi (si pensi alle conseguenze negative derivanti dalle emissioni delle automobili alimentate a benzina). Dal momento che la decisione finale sulle tecnologie in commercio spetta al singolo individuo, la sua

³ Ulteriori dettagli sul diritto UE si leggono in: http://europa.eu.int/comm/employment_social/fundamental_rights/legis/legln_en.htm
Sulle convenzioni delle Nazioni Unite in: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/index.html>

capacità di valutazione informata e consapevole di rischi e benefici risulta fondamentale anche in presenza di filtri normativi.

In altri casi, le decisioni vengono prese dai rappresentanti della collettività (ad esempio, nel caso della commercializzazione di alimenti ogm), oppure da tutti i cittadini che si esprimono attraverso le consultazioni popolari (come nel caso del referendum sulle centrali nucleari). La valutazione del singolo individuo concorre a determinare l'accettazione o il rifiuto di una certa tecnologia o innovazione in modo diretto (attraverso il voto in un referendum) oppure indiretto (attraverso l'elezione dei rappresentanti al parlamento o l'espressione pubblica della propria opinione).

La percezione e la valutazione dei rischi e dei benefici delle tecnologie dipendono dalle informazioni rese disponibili e dal modo in cui queste informazioni vengono presentate dai media.

Un'analisi costo-beneficio delle tecnologie e delle innovazioni è un'operazione complessa e potenzialmente controversa, anche se applicata a programmi relativamente circoscritti (per esempio in ambito medico).

La quantificazione delle conseguenze e dei potenziali rischi appare poi un compito difficile nelle situazioni più complesse. La produzione di etanolo da mais può portare significativi benefici per la mobilità, riducendo la dipendenza dal petrolio e le emissioni di inquinanti come l'anidride carbonica, ma riduce anche la disponibilità di terreni dedicati alla produzione alimentare (con conseguenze che vanno a colpire i paesi più poveri) e probabilmente aumenta l'emissione di altri inquinanti (come formaldeide e acetaldeide).

La valutazione razionale di un'innovazione o di una nuova tecnologia è un processo che dovrebbe considerare le esigenze di diversi soggetti, molteplici rischi e conseguenze a breve e lungo termine ed essere basato su informazioni scientifiche di natura probabilistica.

L'introduzione nelle attività quotidiane di sofisticate tecnologie, la scoperta di sostanze e l'utilizzo crescente di prodotti hanno permesso a molte persone di godere di una quantità straordinaria di benefici. I prodotti dell'innovazione hanno sicuramente garantito benessere, hanno eliminato molte fonti di pericolo, hanno consentito di vivere meglio e più a lungo. Tali benefici non hanno eliminato, però,

i rischi. La società moderna sta rispondendo all'innovazione sviluppando un atteggiamento critico, sollecitato dalla consapevolezza che innovazioni e progresso tecnologico non siano immuni da rischi e possano essere portatori di nuovi rischi, con conseguenze potenzialmente talvolta più gravi rispetto a quelle cui le società precedenti erano esposte.

Si consideri il nucleare. Il disastro verificatosi a Chernobyl ha reso il nucleare il prototipo della tecnologia rischiosa. Tra le nuove tecnologie che hanno caratterizzato il processo di modernizzazione dell'ultimo quarto del secolo scorso, il nucleare è quella che ha fatto sorgere maggiori preoccupazioni nella popolazione. La preoccupazione che ha accompagnato il nucleare sta progressivamente cedendo il posto a nuove paure come quelle favorite da altre tecnologie, che promettono risultati tanto straordinari quanto carichi di incertezze e che presentano ambiguità circa i possibili effetti secondari. Si pensi alla manipolazione genetica degli organi per lo xenotrapianto.

Un gran numero di questi nuovi rischi non è molto conosciuto. Alcuni sono del tutto sconosciuti, non soltanto al grande pubblico, ma anche ai ricercatori, i quali talvolta dispongono di evidenze scientifiche contrastanti, come si può evincere dalle dispute sugli organismi geneticamente modificati. Si tratta di situazioni di cui spesso non si conosce il livello di rischio e, in molti casi, si riesce a stabilirlo solo quando è ormai troppo tardi.

La coscienza del rischio non implica che il grande pubblico sia contrario allo sviluppo delle tecnologie volte a risolvere problemi ambientali, o ad affrontare la carenza delle risorse alimentari in ragione dell'aumento della popolazione planetaria o ad aumentare la capacità produttiva di energie rinnovabili o a favorire la scoperta di nuove metodiche e sostanze per aggredire molte malattie e per aumentare la durata della vita, possibilmente in maniera qualitativamente accettabile.

I dati relativi agli atteggiamenti nei confronti delle tecnologie raccolti e proposti da *Eurobarometer 2006* illustrano le tendenze attuali relative ai cittadini dell'Unione Europea. I cittadini europei manifestano un diffuso ottimismo circa la possibilità che lo sviluppo tecnologico porti dei benefici. Tra il 1991 e il 2005 si mantiene

elevato e stabile il livello di ottimismo per le tecnologie informatiche e per lo sviluppo delle tecnologie che utilizzano l'energia solare. L'andamento dell'indice dell'ottimismo relativo alle biotecnologie, in calo tra il 1991 e il 1999, si rovescia tra il 1999 e il 2005. Attualmente le biotecnologie raggiungono lo stesso livello di ottimismo di cui godevano nel decennio precedente. Circa il 50% del campione le ritiene potenzialmente utili. Le nano-tecnologie registrano un aumento significativo nel livello di ottimismo dal 2002 al 2005, anche se moltissimi intervistati non sono in grado di dire se queste tecnologie potrebbero portare benefici o no. Nello stesso periodo gli europei sono diventati un po' meno pessimisti riguardo ai potenziali benefici del nucleare, anche se quelli che manifestano pessimismo superano ancora quelli che manifestano ottimismo.

Gli europei manifestano un atteggiamento positivo e un giudizio di accettabilità morale nei confronti delle nano-tecnologie, delle terapie geniche e della farmaco-genetica. Delle tre tecnologie innovative, soltanto la terapia genica viene vista come rischiosa per la società. La maggioranza del campione ritiene i cibi ogm inutili, moralmente inaccettabili e rischiosi. Le applicazioni industriali delle biotecnologie, in alcuni settori sensibili come i biocombustibili, le bioplastiche e le tecniche di ingegneria genetica ad uso farmaceutico, sono ampiamente sostenute dalla popolazione europea, tanto che oltre il 70% sollecita incentivi per lo sviluppo dei biocombustibili e delle bioplastiche.

In diversi paesi europei viene manifestato un chiaro sostegno per la ricerca in un ambito in cui le dispute a livello etico sono spesso molto aspre, come la sperimentazione sulle cellule staminali embrionali. Tuttavia, le popolazioni appaiono più orientate a sostenere la ricerca nel campo delle cellule staminali non provenienti da embrioni, anche se la differenza rispetto alla valutazione della ricerca del primo tipo è relativamente contenuta e cioè 59% e 65% rispettivamente. Nel complesso, il 68% del campione europeo ritiene che le decisioni che dovranno essere prese circa lo sviluppo scientifico e tecnologico dovrebbero essere basate principalmente su un'analisi scientifica dei rischi e dei benefici e non sulla base di prevalenti considerazioni etiche o morali.

L'atteggiamento positivo su alcuni aspetti della ricerca e delle tecnologie non contraddice l'esigenza di richiedere e ottenere maggiori informazioni sui rischi che possono essere associati a quelle attività. La necessità di maggiore informazione nasce dal giustificato bisogno di potersi sentire in possesso di conoscenza sui rischi perché in tal modo si pensa di poter essere liberi di scegliere se correre i rischi o meno e si crede di poter controllare, il grado di rischio associato ai propri comportamenti. Tuttavia la richiesta di una maggior quantità di informazioni non mette necessariamente gli individui nella condizione di far fronte ai rischi in modo razionale.

Nonostante molte sostanze e tecnologie contribuiscano a migliorare l'esistenza e a rendere più efficiente il lavoro, esse possono costituire delle fonti di rischio (tecnicamente degli *hazard*). I rischi non sono associati a conseguenze negative sicure. Tecnicamente, quando si parla di *rischio*, si pone l'accento sull'incertezza degli effetti di una condotta o di una qualsiasi condizione o tecnologia in grado di produrre conseguenze negative. Quando si parla di *pericolo* si fa riferimento alla certezza degli effetti. Un evento o una sostanza possono essere definiti rischiosi o pericolosi per sottolineare il fatto che sono responsabili di conseguenze negative potenziali o certe. Nel caso di un evento pericoloso, come l'esplosione di un impianto nucleare, le conseguenze negative sono certe, mentre nel caso di un evento rischioso, come l'uso del cellulare, le conseguenze negative sono potenziali. I rischi o i pericoli derivanti dall'utilizzo di determinate tecnologie e dallo svolgimento di certe attività sono valutati dagli individui sulla base di credenze o percezioni soggettive non sempre giustificate.

Patrimonio comune è diventata la convinzione che l'apprendimento permanente sia un bene da condividere e un obiettivo verso cui puntare da parte di tutti e non solo da fasce specifiche di cittadini o in periodi particolari della propria vita lavorativa. L'84,1% degli intervistati indica che studio e aggiornamento per tutto il corso della vita vadano perseguiti da tutti, indifferentemente. I più giovani vengono indicati in seconda posizione (9,1%) come privilegiati destinatari della formazione permanente, mentre non viene assegnata particolare importanza ai tradizionali destinatari, gli occupati e gli

inoccupati, o chi cambia frequentemente lavoro o ha un lavoro precario: nessuna di queste categorie è percepita come destinatario da privilegiare.

La formazione permanente viene intesa come una ricchezza da acquisire non restrittivamente come opportunità data per migliorare qualità e livello di occupazione, ma è legata ai concetti di apprendimento, studio, cultura e impegno che circolano nell'indagine ritrovandosi nelle prime posizioni nella considerazione dei rispondenti in più occasioni.

4. *Disabilità e uso dei media*

Il Consiglio Nazionale degli Utenti ha realizzato nel 2003, pubblicandone i risultati in rete,⁴ il Convegno di Studio su *Persone con disabilità e media. Barriere comunicative o nuove opportunità* promosso sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica (Roma, 25-26 giugno 2003). Il convegno riguardava *Nuove barriere o nuove opportunità. Linee Guida per una Carta dei diritti delle persone con disabilità nelle comunicazioni e per una azione di superamento delle barriere comunicative*.

L'Unione europea ha dedicato l'anno 2003 alle persone con disabilità, allo scopo di richiamare l'attenzione sui principi di dignità della persona indipendentemente dalle condizioni personali. Da questi principi discendono numerose conseguenze concrete anche nel campo della comunicazione. La prima è l'affermazione piena della "dignità di notizia" intesa come rispetto dei diritti fondamentali e capacità delle persone con disabilità e delle associazioni che le rappresentano di porsi come "portatori di notizia".

Esiste uno specifico campo di informazione e di comunicazione che si riferisce alle persone con disabilità e ai loro temi, e che esige competenza, professionalità, rispetto dei principi deontologici del mestiere giornalistico a tutti i livelli. Analogamente ad altri campi rilevanti dell'informazione sociale (infanzia, anziani, ambiente,

4 Cfr. www.isicult.it/prodotti/Cnu_Media_disabili.pdf.

mondo femminile) il mondo della disabilità richiede una specifica valorizzazione con gli strumenti della formazione, dell'informazione, della sensibilizzazione, della comunicazione in generale.

Favorire e costruire un circuito virtuoso di informazione corretta e di competenze professionali adeguate è uno dei primi obiettivi che possono tradursi in iniziative a tutti i livelli. Un'informazione competente sulla disabilità non deve comportare un'ulteriore e più raffinata emarginazione delle persone con disabilità, delle loro famiglie e delle associazioni che le rappresentano, dal contesto globale dell'informazione e dei nuovi media. Occorre operare perché le fonti specializzate e competenti siano correttamente e pienamente utilizzate dall'informazione generalista e di *mainstream*, per conseguire l'obiettivo di una disseminazione nella società civile dei valori fondanti di cittadinanza e di pari dignità delle persone.

Il primo ostacolo che si frappone ad una corretta e completa comunicazione sul mondo delle persone con disabilità è rappresentato da un'insufficiente conoscenza di questa realtà, molto diversificata, da parte degli operatori professionali nei media (televisioni, radio, carta stampata, nuovi media). È necessario:

- promuovere e pubblicizzare i documenti fondamentali che definiscono le caratteristiche, i diritti, le esigenze, le potenzialità, delle persone con disabilità;
- favorire un processo di progressiva consapevolezza dei diritti e di potenziamento delle energie e delle capacità relazionali delle persone con disabilità in rapporto alle tecniche di comunicazione, alla corretta informazione, alla diffusione delle notizie, delle informazioni, dei servizi, delle norme esistenti e in fase di elaborazione;
- coniugare i diritti legati alla rappresentanza associativa con il rispetto dei diritti essenziali della singola persona con disabilità, attraverso la realizzazione di strumenti di informazione, anche istituzionale, capaci di raggiungere i cittadini e le famiglie, oltre che gli operatori del settore;
- definire i criteri essenziali di accessibilità e di universalità della comunicazione, nel rispetto delle specifiche esigenze legate

alle diverse disabilità, fisiche, sensoriali, intellettive e relazionali;

- valutare l'impatto delle innovazioni normative e tecnologiche nel campo delle comunicazioni rispetto al diritto all'inclusione delle persone con disabilità (ad es.: accessibilità dei siti web);
- porre la massima attenzione all'adozione di criteri di piena accessibilità e fruizione dei contenuti della comunicazione (informazione giornalistica, istituzionale, di servizio pubblico o di interesse pubblico) considerando il punto di vista e le esigenze delle persone con disabilità (specialmente di tipo sensoriale) come utile riferimento per un approccio innovativo e di ricerca per tutti;
- prevedere investimenti specifici in ricerca e innovazione tecnologica, sulla base delle comprovate esperienze ed esigenze ripetutamente segnalate dalle persone con disabilità e dalle loro organizzazioni;
- diffondere e rendere non oneroso l'uso di strumenti e tecnologie idonee a superare barriere comunicative;
- promuovere l'accesso alle professioni e ai mestieri della comunicazione da parte delle persone con disabilità, attraverso specifiche corsie di formazione e di inserimento lavorativo, in ottemperanza alla direttiva europea sul diritto al lavoro;
- allargare il contesto e l'attenzione rispetto alla comunicazione sulla disabilità dall'ambito strettamente informativo e di servizio alla più ampia gamma degli strumenti informativi (fiction, intrattenimento, sport, spettacolo, portali internet, multimedialità e nuova telefonia);
- promuovere la formazione specifica degli operatori della comunicazione a tutti i livelli (scuole di giornalismo, corsi universitari, master di specializzazione, scuole di comunicazione pubblicitaria, corsi di formazione per comunicatori pubblici e stage formativi), non soltanto utilizzando competenze di tipo accademico già consolidate, ma anche favorendo la diffusione di esperienze provenienti dal mondo della disabilità (informazione competente, peer counseling, buone prassi e scambi internazionali);

- elaborare, in collaborazione con le associazioni del settore, un vademecum per gli operatori al fine di ottimizzare la comunicazione sui temi della disabilità;
- creare strumenti permanenti di monitoraggio e di controllo di qualità sui livelli dell'informazione e della comunicazione sulla disabilità;
- porre attenzione non solo all'accessibilità dal punto di vista tecnologico, ma anche sotto il profilo della comprensibilità e trasparenza dei contenuti informativi, specialmente per quanto riguarda il campo della comunicazione pubblica o di interesse generale, coinvolgendo, in tale contesto, competenze e responsabilità trasversali.

La presenza, ad ogni livello, di un'adeguata e autorevole rappresentanza delle associazioni delle persone con disabilità è centrale. Anche in riferimento agli impegni contenuti nei principi che informano l'Anno Europeo delle Persone con disabilità (www.annoeuropeodisabili.it), appare indispensabile favorire:

1. un netto incremento quantitativo della programmazione radiotelevisiva pubblica e privata accessibile anche alle persone con deficit sensoriale e alle persone extracomunitarie con disabilità;
2. un netto incremento quantitativo e qualitativo dei programmi di informazione radiotelevisiva pubblica e privata dedicati alle tematiche delle persone con disabilità, non confinati in rubriche di settore, ma distribuiti nei palinsesti e nella programmazione ordinaria;
3. un impegno della Federazione Italiana Editori Giornali, dell'Ordine dei Giornalisti, della Federazione nazionale della Stampa Italiana, attraverso documenti di intenti, a incrementare quantitativamente e qualitativamente l'informazione giornalistica, quotidiana e periodica, rispetto ai temi delle persone con disabilità, valorizzando competenze specifiche, favorendo la formazione professionale, inserendo stabilmente l'attenzione alle disabilità nel contesto del lavoro quotidiano;

4. la elaborazione e diffusione di una “carta dei diritti” dell’informazione sulle persone con disabilità;
5. l’erogazione di incentivi alle radio e TV locali per trasmissioni che rappresentino correttamente la disabilità e che coinvolgano professionalmente persone con disabilità;
6. l’adozione di provvedimenti di incentivazione alla diffusione delle tecnologie e delle connessioni telefoniche e multimediali per dare attuazione al diritto di comunicazione e d’informazione delle persone con disabilità.

5. Accesso e disabilità

L’accessibilità di Internet è un problema culturale che riguarda le pari opportunità; chiunque usi Internet deve pretenderne il rispetto perché, come ha detto Tim Berners-Lee, Direttore del W3C e inventore del World Wide Web, «The power of the Web is in its universality. Access by everyone regardless of disability is an essential aspect».

Secondo i dati del Rapporto Federcomin E-family 2001, a giugno 2001 il numero di utilizzatori di PC in casa ha raggiunto i 12 milioni, pari al 21 per cento della popolazione italiana; il tempo d’utilizzo medio giornaliero del PC è cresciuto notevolmente tra il 2000 ed il 2001. La motivazione principale di utilizzo del PC è, nell’ordine: lavoro, divertimento/hobby, studio. Per la prima volta nel 2001 la motivazione “Internet” diventa la motivazione principale di uso del PC per una quota consistente di utilizzatori (il 12%, in forte aumento rispetto al 5% nel 2000); 4,8 milioni di famiglie possono oggi accedere a Internet. In complesso gli utilizzatori di Internet da casa sono 6,5 milioni (1,35 in media per ogni casa con collegamento Internet). Internet è utilizzata per il 42% del tempo per motivi di lavoro. Fanno seguito nell’ordine *entertainment*, posta elettronica e studio. Il tempo medio di utilizzo di Internet da parte di ogni utilizzatore è in aumento: dai 29 minuti al giorno di utilizzo medio nel 2000 si è passati ai 34 nel 2001.

ISTRUZIONE. L’Italia è uno dei pochi paesi nei quali le persone

disabili sono in gran parte integrate nelle scuole. Nel corso del tempo il livello d'istruzione delle persone disabili è notevolmente elevato: confrontando le persone in età 15-44 con quelle in età 45-64, si nota un notevole aumento, fra i giovani, di quanti hanno un titolo di studio di livello superiore. Il 38% dei disabili fra i 15 e i 44 possiede un diploma o una laurea, rispetto al 14% dei disabili in età 45-64 anni. L'incremento dei livelli d'istruzione si è verificato anche fra i non disabili, fra i disabili il recupero è stato molto più rapido e ha riguardato in misura maggiore le donne, che hanno così compensato lo svantaggio che avevano in passato rispetto agli uomini. Tuttavia permane una percentuale considerevole di persone disabili, anche giovani, senza titolo di studio: è in questa condizione circa il 15% dei disabili in età 15-44, mentre fra i non-disabili tale percentuale è praticamente nulla.

LAVORO. Nonostante le innovazioni legislative in tema di inserimento lavorativo (L.68/99) e le molte iniziative attivate anche grazie a progetti e finanziamenti europei, tutt'oggi in Italia si rilevano livelli di occupazione dei disabili ancora bassi. Il tasso di occupazione fra i disabili è infatti pari al 21%, meno della metà di quello rilevato fra i non disabili. Occorre tuttavia considerare che fra i disabili in età lavorativa circa il 27% è del tutto inabile al lavoro. Le donne disabili sono notevolmente svantaggiate rispetto agli uomini: le prime hanno un tasso di occupazione dell'11% e i secondi del 29%. Tale svantaggio esiste anche fra i non disabili, sebbene l'entità delle differenze fra maschi e femmine non sia così elevata.

FAMIGLIA. Il 28% dei disabili vive solo, rispetto all'8% dei non disabili; anche in questo caso è prevalente il numero delle persone anziane, soprattutto le vedove. L'età media dei disabili soli è infatti di 76 anni per gli uomini e 80 anni per le donne. Il 26% dei disabili fino a 44 anni è coniugato, contro il 47% dei non disabili. Le differenze rispetto ai non disabili sono più rilevanti per gli uomini (solo il 15% è coniugato) che non per le donne (il 38% è coniugato).

La condizione di disabilità fra i giovani comporta una loro permanenza nel nucleo d'origine; si riscontra così che il 34% dei disabili di età 25-44 anni vive con i genitori (rispetto al 19% dei non disabili), e che il 17% dei disabili della stessa età vive con un solo genitore

(rispetto al 6% dei non disabili). Questo implica una maggiore necessità economica e disagio. Il 42% dei disabili ritiene scarse o insufficienti le proprie risorse economiche, rispetto al 27% dei non disabili. La famiglia rimane il perno di riferimento per le persone disabili: il 90% dichiara un buon livello di soddisfazione rispetto alle relazioni familiari, percentuale simile a quella dei non disabili. Più bassa è la soddisfazione nei confronti delle relazioni con gli amici: è soddisfatto il 68% dei disabili a fronte dell'86% dei non disabili.

INFORMAZIONE. circa il 18% dei disabili con un'età inferiore ai 44 anni legge i quotidiani quasi tutti i giorni, a fronte del 20% dei non disabili della stessa fascia di età (ISTAT, 1999). Circa il 67% dei disabili tra i 18 e 44 anni ascolta la radio ed il 92% segue programmi televisivi quasi tutti i giorni, a fronte rispettivamente del 79% e del 97% dei non disabili (ISTAT, 1999). Il 38% dei disabili si informa della politica italiana a fronte del 53% tra i non disabili (ISTAT, 1999).

TEMPO LIBERO: il 22% dei disabili di età inferiore ai 44 anni si è recato al cinema, al teatro o a vedere spettacoli vari negli ultimi 12 mesi, a fronte del 31% dei non disabili (ISTAT, 1999). Il 20% dei disabili legge libri (ISTAT, 1999). Per quanto riguarda l'attività sportiva il numero dei disabili iscritti alla Federazione Sport Disabili è aumentato nel periodo 1989-1997 con lo stesso passo delle società sportive, in media di circa 5,3 punti percentuali (CONI, 1989/1997).

L'ASPFI [Associazione per lo Sviluppo di Progetti Informatici per gli Handicappati, <http://www.asphi.it>], associazione senza fini di lucro, si propone come centro di competenza nell'uso delle tecniche informatiche e telematiche, finalizzate alla integrazione scolastica, sociale e lavorativa dei disabili e delle persone svantaggiate. L'Associazione ha lo scopo di svolgere attività a favore dei disabili e degli svantaggiati mediante: la formazione professionale di giovani nel settore informatico e telematico e l'inserimento di essi in attività lavorative adeguate al loro livello intellettuale e culturale; la promozione di progetti tendenti a sensibilizzare le Istituzioni Pubbliche e private; la collaborazione con Enti che operino negli stessi campi con finalità simili o complementari, fornendo ad essi, ove occorra, supporto economico e operativo.

L'ASPFI organizza *Handimatica*, in collaborazione con la Regione Emilia Romagna, l'Università di Bologna, il Comune di Bologna (la terza edizione si è svolta a Bologna dal 29 novembre al 1 dicembre del 2000) una mostra-convegno nazionale sulle tecnologie informatiche per l'integrazione delle persone disabili. La manifestazione propone vari convegni su diversi aspetti del binomio disabilità/tecnologia ed è attualmente l'unica occasione in Italia per vedere in un unico spazio espositivo i più importanti rivenditori di hardware e software per ciechi ed ipovedenti, proponendosi di far conoscere quanto l'informatica e la telematica offrono per favorire l'integrazione delle persone disabili nel mondo della scuola, del lavoro, della riabilitazione e vita indipendente.

Il "Cavazza" [<http://www.cavazza.it>], nato come iniziativa dettata da spirito filantropico, volta a togliere i ciechi da uno stato di abbandono e a dare loro un'istruzione, è stato un laboratorio per il movimento dei ciechi, divenendo un motore trainante in ambito nazionale, rispetto a tutti gli altri istituti italiani. Una svolta in questo senso fu rappresentata dal congresso di Bologna, organizzato nel 1910 da Francesco Cavazza, dove egli affermò gli obiettivi per gli anni a venire e anticipò le ragioni che porteranno, nel primo dopoguerra, alla fondazione dell'Unione Italiana Ciechi.

L'Unione Italiana Ciechi [<http://www.uiciechi.it>] è un ente morale con personalità giuridica di diritto privato, cui la legge e lo statuto affidano la rappresentanza e la tutela degli interessi morali e materiali dei non vedenti nei confronti delle pubbliche amministrazioni. L'Unione Italiana Ciechi ha per scopo l'integrazione dei non-vedenti nella società, perseguendo l'unità della categoria. Per il raggiungimento dei suoi fini l'Unione ha anche creato strumenti operativi per sopperire alla mancanza di adeguati servizi sociali dello Stato e degli altri enti pubblici. In particolare vanno ricordati il Centro Nazionale del Libro Parlato, il Centro Nazionale Tiflotecnico, l'I.Ri.Fo.R. (Istituto per la Ricerca, la Formazione e la Riabilitazione), il centro studi e riabilitazione "Le Torri" di Tirrenia e l'U.N.I.Vo.C. (Unione Nazionale Italiana Volontari pro Ciechi). L'Unione ha anche istituito la Sezione Italiana della Agenzia Internazionale per la Prevenzione della Cecità.

Il portale sulle tecnologie didattiche per l'handicap [<http://www.bdp.it/handitecno>], istituito dal Ministero della Pubblica Istruzione, fornisce informazioni su come reperire in rete gli ausili informatici.

DataCoop[<http://www.datacoop.org/linkcidha/index.php>] è una cooperativa sociale integrata, impegnata fin dal 1985, anno di costituzione, nel settore sociale con interventi di progettazione e gestione di sistemi informativi a carattere pubblico e di ricerca sociale, interventi educativi e di animazione culturale, di formazione professionale. Scopo della Data Coop è l'inserimento socio-lavorativo dei soggetti svantaggiati, la promozione della loro condizione sociale, attraverso la valorizzazione delle competenze, la formazione, l'investimento produttivo trasversale anche nei campi della progettazione educativa e della ricerca, così come nella gestione dei diversi servizi rivolti all'utenza. La diversificazione delle attività della struttura ha comportato un notevole investimento in termini di professionalità e ha aperto ad ampio raggio la progettazione della cooperativa.

Alterweb [<http://www.alterweb.it>] raccoglie un insieme di notizie riguardanti il disabile: cultura, mondo sociale, leggi, dibattiti attinenti alla disabilità, ecc. Tutte le pagine di alterweb sono state progettate e codificate seguendo le norme per l'accessibilità universale dei documenti Web, stabilite dal W3Consortium e hanno ottenuto la validazione da parte di Bobby.

Disabili.com [<http://www.disabili.com>], diviso in aree tematiche, oltre a informazioni utili come le leggi o le novità sui convegni e sugli ultimi dispositivi tecnologici, presenta sezioni dedicate alle vacanze, alla scuola, allo sport. Nel sito sono disponibili anche una serie di servizi sulla vita quotidiana e pratica di un disabile, forum per chi cerca amici o l'anima gemella, offerte di lavoro.

Dalla prima metà degli anni '80 sempre più persone ipovedenti e non vedenti sono state in grado di lavorare con i Personal Computer; questo fu reso possibile dall'invenzione della periferica Braille. Da quella data la tecnologia ha fatto notevoli progressi, introducendo nuovi dispositivi nella vita quotidiana dei soggetti disabili: stampanti, dispositivi portatili e i moderni lettori di e-book. Oltre a questi dispositivi hardware, un disabile ha a disposizione anche molti strumenti software: screen reader, ingranditori di schermo.

Il display braille è una periferica aggiuntiva che viene connessa alla porta seriale del Personal Computer; tramite questa periferica una persona non vedente può leggere le informazioni visualizzate sullo schermo riga per riga ed il testo introdotto.

Ci sono molti tipi di periferiche Braille disponibili: le più sofisticate periferiche Braille ad 80 caratteri corrispondono alla dimensione di una normale riga dello schermo e rappresentano le informazioni così come sono. Le periferiche Braille a 40 caratteri forniscono la metà di una normale riga dello schermo ma hanno il pregio di un costo ridotto. Il problema di queste tecnologie (sia hardware che software) è spesso infatti il prezzo, che risulta essere di per se un'ulteriore barriera di accesso.

La sintesi vocale è un sistema che permette ai non vedenti di ascoltare e leggere ogni tipo di testo; i contenuti, riconosciuti da un apposito scanner, vengono automaticamente tradotti in suoni grazie al software. La sintesi viene effettuata tramite la concatenazione di unità fonetiche elementari, dette difoni, realizzate seguendo le regole di pronuncia della lingua italiana. La registrazione diretta dei difoni, e non la loro generazione artificiale, consente di ottenere un suono chiaro, pulito e comprensibile. Un sofisticato algoritmo presiede alla corretta accentazione delle parole, mentre le abbreviazioni vengono lette per esteso. La sintesi della voce può essere controllata in modo da variare a piacere, l'espressività, l'altezza, la velocità e il volume dal software.⁵

Uno *screen reader* è un software che “legge” il contenuto di numerosi tipi di file supportati. Jaws (Job Access With Speak), ad esempio, abbinato ad un software sintesi vocale, legge e vocalizza il testo che appare sullo schermo.⁶ Come parte integrante del sistema operativo Suse Linux 7.0 è stato sviluppato lo Screen reader Suse Blinux, un software che permette alle persone non vedenti e ipovedenti di lavorare con Linux. Suse Blinux non è una parte indipendente o una patch del software, ma un programma in sottofondo. Suse

5 Cfr. <http://msdn.microsoft.com/workshop/imedia/agent/default.asp> e <http://www.voceviva.it/page8.html>.

6 Cfr. <http://www-3.ibm.com/able/hpr.html> e http://www.spazioausili.net/screen_reader/voiceover.

Blinux non compromette in alcun modo il funzionamento del sistema e gli utilizzatori non-vedenti e ipovedenti dispongono dell'uso illimitato di tutte le applicazioni che lavorano sulla console di Linux in modalità testo.⁷

Un ingranditore di schermo è un software che permette di creare una finestra “lente” sullo schermo delle dimensioni volute e riposizionabile. Tale finestra ingrandisce le zone dello schermo che l'utente attraversa con il mouse. Gli ingranditori di nuova generazione hanno una vasta gamma di strumenti di navigazione, ingrandiscono i caratteri con l'effetto *smoothing* (levigando e raccordando le curve), dispongono di una sintesi vocale per aiutare la consultazione di lunghe pagine testuali. E si tratta di prodotti inseriti nel nomenclatore tariffario e gratuiti per l'utente finale.

Gli e-book per non vedenti sono *device* di lettura capaci di “tradurre” i testi in formati accessibili, come la sintesi vocale o il Braille. Fino ad oggi il problema maggiore è rimasto il prezzo; macchine di questo tipo, o comunque sufficientemente avanzate, possono arrivare a costare sul mercato americano fino a 15mila dollari. Da tempo al centro dell'attenzione di diversi produttori, anche Microsoft, che già investe pesantemente nel settore degli ebook, ha iniziato a lavorare nella “nicchia” degli ebook contando di mettere in commercio uno strumento il cui prezzo finale si aggiri attorno ai 3-4mila dollari.

Il W3C stabilisce che il contenuto di un sito web è accessibile “quando può essere usato da qualcuno che ha una disabilità”; cioè rendere accessibile un sito significa rendere i contenuti disponibili alla più vasta tipologia di persone e dispositivi; questo comporta adottare una serie di misure e di accorgimenti per cui le persone con disabilità di vario tipo (motorie, sensoriali ecc.) e che sono costrette ad usare software ed hardware particolari (anche di vecchio tipo) non siano penalizzate nell'uso della Rete.

In *L'architettura del nuovo web* (Feltrinelli 2001) Tim Berners-Lee afferma che il web “deve consentire un accesso paritario a chi si trova in una situazione economica e politica differente, a chi ha handicap fisici o cognitivi, a chi appartiene a una cultura diversa e a

⁷ Cfr. <http://www.suse.com>.

chi usa lingue diverse con caratteri diversi che si leggono in diverse direzioni sulla pagina". Questa affermazione estende il concetto di accessibilità fino a comprendere tutti quei soggetti che rischiano di essere esclusi dalle trasformazioni in atto nella società.

Il termine accessibilità non va confuso con quello di usabilità.⁸ L'accessibilità non si occupa di contenuti, ma degli aspetti tecnici che consentono la navigazione ai disabili. Se nel Mondo una persona su cinque ha una forma di disabilità, sta aumentando la sensibilità verso le tematiche legate all'accessibilità dei siti Web per favorire un accesso senza barriere alle risorse di Internet.

Uno degli strumenti operativi più importanti in tema di accessibilità risale al 1999 quando il W3C (World Wide Web Consortium), l'ente internazionale che ha il compito di fissare gli standard del Web, ha creato la Web Accessibility Initiative, un documento che fornisce una serie di informazioni utili a coloro che volessero garantire la piena accessibilità ai propri siti Internet. L'iniziativa WAI consiste nello sviluppare soluzioni per Internet destinate alle persone colpite da handicap visivi, uditivi, fisici, mentali, cognitivi o neurologici, ma queste raccomandazioni sono un vantaggio anche per tutti gli altri utenti della Rete.

Le Linee guida per l'accessibilità ai contenuti del Web definite dal W3Consortium propongono una standardizzazione dei criteri di accessibilità per rendere i contenuti Web più facilmente fruibili da tutti gli utenti, a prescindere dal particolare interprete in uso (browser normali, browser basati su dispositivi di sintesi vocale, telefoni cellulari, personal computer per automobili) o da eventuali limitazioni a cui essi possono essere costretti (ambienti rumorosi, stanze sottoilluminate o sovrailluminate, ambienti in cui occorra avere in qualunque momento le mani libere). Le linee guida suggeriscono come rendere i contenuti multimediali accessibili a un pubblico più vasto. Le direttive WAI definiscono tre livelli di accessibilità dei siti identificati da norme sempre più restrittive sulle caratteristiche tecniche dei siti stessi.

⁸ Cfr. http://spazioinwind.libero.it/gianluca_affinito/web_barriere/usabilita.htm.

Un ruolo di primo piano è giocato dagli equivalenti testuali, scritti in modo da veicolare l'intero contenuto essenziale. Le alternative equivalenti riguardano principalmente le immagini, i colori, le tabelle, i form, gli oggetti multimediali.

Con la circolare 6 settembre 2001, n. 32,⁹ l'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione ha specificato i criteri da rispettare nella progettazione e manutenzione dei sistemi informatici pubblici, per favorire l'accessibilità ai siti web che mettono a disposizione di cittadini e imprese informazioni e servizi interattivi mediante tecnologie e protocolli Internet. Nel documento vengono definite "tecnologie assistive" le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono di superare o ridurre le condizioni di svantaggio dovute a una specifica disabilità e di conseguire il grado più elevato di accessibilità, attuando il principio della "progettazione universale", secondo il quale ogni attività di progettazione deve tenere conto della varietà di esigenze di tutti i potenziali utilizzatori. Il processo di informatizzazione degli uffici pubblici ha determinato il sorgere di due ordini di problematiche. La prima connessa al fatto che sempre più spesso i dipendenti pubblici disabili devono utilizzare strumenti informatici e telematici per svolgere il proprio lavoro. La seconda connessa all'utilizzo dei siti Web da parte di cittadini disabili, per le esigenze della vita quotidiana. In entrambi i casi, la piena accessibilità dei siti presenterebbe vantaggi per i soggetti disabili, sia in qualità di lavoratori che di utenti della rete.

Il tema dell'usabilità è un aspetto imprescindibile nello sviluppo di un sito web; questo scenario composto si propone però di affrontare il tema dell'accessibilità che è cosa diversa dal punto di vista concettuale pur presentando aspetti comuni. Qui sono necessarie soltanto alcune indicazioni di carattere generale sull'usabilità e fornire una serie di link ai siti, numerosi in rete, che approfondiscono questo aspetto (www.webusabile.it).

Secondo la definizione data dalla norma ISO 9241, l'usabilità è il "grado in cui un prodotto può essere usato da particolari utenti per

⁹ Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili - Circolare 6 settembre 2001, n. AIPA/CR/32.

raggiungere certi obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione in uno specifico contesto d'uso".

Ormai qualsiasi amministrazione, locale o centrale, ha un sito web dove poter comunicare con i cittadini. Secondo uno studio Tns (Taylor Nelson Sofres, gruppo a cui appartiene anche l'italiana Abacus) presentato da «Il Sole 24ore» (<http://www.pa-net.net>) su 27 Paesi l'e-government muove più transazioni sul Web dell'e-commerce. Nei 27 Paesi (l'Italia non è stata inclusa nel campione) la media generale d'uso di Internet, rilevata nella primavera-estate 2001, raggiunge il 31% della popolazione, l'e-government è al 26 per cento. Di questi solo il 6% compie regolarmente transazioni complete (tasse, rinnovo patenti, multe), ma è un dato destinato a crescere con lo sviluppo del settore e con una maggiore disponibilità di servizi tra cui scegliere. È in atto una «rivoluzione silenziosa che sta cambiando non solo la qualità dei servizi offerti ma la natura stessa dell'Amministrazione pubblica» (<http://www.pa-net.net>) e vedrà la sua esplosione quando, attraverso la firma digitale, il cittadino potrà «bussare alla porta» dei siti Internet pubblici non solo come anonimi visitatori, ma come persona legalmente identificata, consentendo perciò l'attivazione di una miriade di nuovi servizi».

La situazione attuale è ancora lontana da questa prospettiva; la ricerca Global E-Government (ottobre 2001), realizzata da Darrell M. West per la Brown University (Providence, Rhode Island USA) studia la situazione dell'e-government a livello mondiale analizzando dettagliatamente 2.288 siti governativi di 196 nazioni, attraverso la misurazione delle informazioni e dei servizi disponibili su Internet.¹⁰ La conclusione è che le varie nazioni stanno sfruttando in misura ridotta le potenzialità dell'e-government. Uno dei problemi maggiormente riscontrati è che molti paesi non hanno portali che colleghino tra di loro i servizi delle varie agenzie e dipartimenti: dei siti esaminati solo l'8% offre servizi totalmente on line.

¹⁰ Cfr. <http://www.insidepolitics.org/egovt01int.html>.

6. *La Pubblica Amministrazione italiana e l'e-government*

La Pubblica Amministrazione italiana ha iniziato a guardare con interesse a Internet fin dal 1998, anno in cui si è registrata la nascita dei primi siti pubblici. I nostri servizi pubblici hanno oggi in Rete una presenza paragonabile a quella dei Paesi europei tecnologicamente più avanzati. Un impulso in tal senso è venuto dalla Commissione Europea che, l'8 dicembre 1999, ha varato il Piano eEurope (<http://europa.eu/old-address.htm>) con l'obiettivo di accelerare la diffusione delle tecnologie digitali e di assicurare che tutti i cittadini europei siano in grado di utilizzarle; l'Europa deve vincere le proprie debolezze e superare gli ostacoli che impediscono la rapida diffusione delle tecnologie digitali.¹¹

Il primo documento emanato dal Governo italiano sono state le Linee Guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni (Circolare 13 marzo 2001, n. 3/2001¹²) il cui obiettivo era di fornire a chiunque all'interno delle amministrazioni si occupi di progettazione, realizzazione e manutenzione di sistemi informativi basati sulle tecnologie del Web indicazioni sugli aspetti più importanti che riguardano le reali fruizioni dei siti Web nelle amministrazioni pubbliche, con particolare riferimento al contesto organizzativo, all'usabilità del Web, all'accessibilità delle informazioni; in questo documento si legge che «la Rete è un mezzo importante sia per accrescere la produttività del lavoro all'interno degli uffici pubblici, sia per migliorare la qualità dei servizi che essi devono offrire ai cittadini».

Questa direttiva nasce nell'ambito del Piano di Azione di e-government 2000/2002¹³ che rappresenta la prima proposta del governo italiano per il sostegno ai processi di innovazione realizzati dalle pubbliche amministrazioni mediante l'utilizzo delle nuove tecnolo-

11 Cfr. http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24221_it.htm.

12 Cfr. http://www.asphi.it/Documenti/Linee_access.htm.

13 Cfr. <http://www.pianoegov.it>.

gie dell'informazione e della comunicazione.

L'e-government è entrato nell'agenda politica europea; si sta lavorando affinché i siti Internet pubblici divengano uno strumento per interagire con lo Stato. Quando questo si concretizzerà, sarà un dovere consentire l'accesso al più alto numero possibile di cittadini, non-vedenti e portatori di handicap compresi; uno dei punti più importanti dell'iniziativa eEurope della Commissione europea e degli Stati membri consiste nel favorire la partecipazione a questa rivoluzione digitale dei disabili.

Gli sviluppi delle tecnologie digitali offrono a questa tipologia di utilizzatori ampie opportunità di superare le barriere socioeconomiche, geografiche, culturali e temporali, consentendo di partecipare a pieno titolo alla vita sociale e lavorativa. L'informatica e la tecnologia, possono trasformare radicalmente la qualità della vita di una persona disabile, rendendo il più possibile autonome, le persone con handicap, anche le più gravi. Nelle *Linee Guida* per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni si legge che i siti «devono essere progettati in modo da garantire la loro consultazione anche da parte di individui affetti da disabilità fisiche o sensoriali, o condizionati dall'uso di strumenti con prestazioni limitate o da condizioni ambientali sfavorevoli». ¹⁴

Recentemente è stata pubblicata dall'AIPA la circolare contenente criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili che sarà aggiornata di anno in anno facendo tesoro dell'esperienza acquisita e dei progressi della tecnologia. Tutte le amministrazioni sono tenute ad applicare tali principi nella progettazione, costruzione e gestione dei loro siti ufficiali.

La Commissione europea e gli Stati membri si sono impegnati a rendere accessibili ai disabili la struttura e il contenuto di tutti i siti web pubblici entro la fine del 2001. Probabilmente questo obiettivo non è stato raggiunto, ma, come ha confermato il Presidente dell'European Disability Forum (EDF), Yannis Vardakastanis, «per le per-

14 Cfr. http://ww3.comune.fe.it/apis/adempimenti_normativi/linee_accessibilita_cir_3_13_mar_01.html.

sone disabili, il modo in cui i siti Internet vengono realizzati può significare la differenza tra integrazione ed esclusione sociale».

La ricerca Global E-Government¹⁵ affronta anche l'aspetto dell'accessibilità dei siti web: solo il 2% dei siti governativi è accessibile ai disabili; a fronte di 12 paesi dove il problema dell'accessibilità è stato affrontato, la grande maggioranza (184 su 196 esaminati) ha ignorato le esigenze dei disabili, compresa l'Italia.

Importanti Istituti di ricerca hanno affrontato in questi anni analisi di vario tipo sui siti della Pubblica Amministrazione italiana; le più importanti e recenti sono *Il pentagono della qualità* realizzata dal Censis in collaborazione con Atenea sulla PA centrale (aprile 2001) che analizza 32 siti dei Ministeri e di altri Enti pubblici di rilevanza nazionale e *Le città digitali in Italia*, estesa e approfondita indagine sui servizi online della Pubblica Amministrazione locale presentata nel novembre 2001 da RUR-Censis e Formez. Questi studi dimostrano come l'accessibilità sia diventato un requisito importante per la Pubblica Amministrazione ma che occorre ancora lavorare per una soluzione del problema, soprattutto in ambito locale dove i ritardi risultano essere maggiori; se i siti della PA centrale totalizzano un punteggio medio sufficiente (i siti più accessibili risultano quelli del Senato, dell'INPS, del Governo e del Ministero della Giustizia), solo il 52,9% dei siti della PA locale rispetta almeno tre delle linee guida prese in esame (14 regioni su 20, 51 province e 53 comuni).

La checklist utilizzata nella ricerca è stata elaborata sulla base di una scheda di valutazione dei siti web proposta dall'Unione Italiana Ciechi in occasione di una ricerca svolta su centinaia di siti italiani. L'utilizzo della scheda è stata fondamentale per poter raccogliere i dati e confrontare le analisi dei vari siti. Di fianco ad ogni punto di controllo è possibile leggere una breve spiegazione tecnica sulla sua importanza ai fini dell'accessibilità e gli eventuali rimandi alle Linee guida del W3C; molto utile inoltre si è dimostrata la lettura della relazione sull'accessibilità e l'usabilità del sito del Ministero della Pubblica Istruzione che Xs2Web ha effettuato come atto creativo di protesta a sostegno del Netstrike del 18/5/2001.

15 Cfr. <http://www.insidepolitics.org/egovt01int.html>.

7. Home page e accessibilità

La dimensione della home page è uno dei principali requisiti di accessibilità: si può, estendendo il concetto, includere tra i “disabili” anche gli utenti che navigano con connessioni lente o software di navigazione non aggiornati con i più recenti plug-in. Le pagine non dovrebbero fare un uso eccessivo di immagini (è sempre possibile nella home page presentare un’anteprima delle immagini e dare la possibilità all’utente di visualizzarle in un’altra finestra). È il classico esempio di ottimizzazione della pagina che può avvantaggiare qualsiasi utente a prescindere dall’essere disabile o meno.

Di seguito si elencano alcuni parametri da tenere presenti nella progettazione e nella realizzazione di un sito realmente accessibile.

- *Versione del browser.* Come noto, ogni browser può interpretare il codice HTML in maniera diversa; questo significa che in fase di progettazione di un sito web occorre pensare a come le pagine verranno interpretate e predisporre degli accorgimenti che consentano di controllare queste trasformazioni.
- *Risoluzione video.* Secondo il principio della progettazione universale delle pagine web, non si dovrebbe sviluppare un sito per una particolare risoluzione del video ma far sì che la pagina si adatti automaticamente ad essa. Attualmente la gran parte degli utenti utilizza una risoluzione 800x600 pixel, ma bisogna prevedere che esistono monitor che utilizzano una risoluzione più bassa (640x480 pixel) o più alta (1024x768 pixel); gli utenti che utilizzano questi tipi di risoluzione si trovano o a dovere “scrollare” la pagina anche in senso orizzontale o a utilizzare solo parte del proprio schermo. Se si utilizzano le tabelle per la formattazione della pagina è preferibile impostare una larghezza della pagina percentuale piuttosto che in valori assoluti in modo che la pagina si adatti automaticamente alla risoluzione dell’utente.
- *Head del documento.* Le informazioni contenute nell’intestazione del documento (*head*) sono di notevole importanza per l’indicizzazione delle pagine da parte dei motori di ricerca; al-

cune informazioni possono però essere di grande aiuto anche per gli utenti disabili. In particolare, specificare – nell’intestazione – la lingua utilizzata nel documento consente alle tecnologie assistive, nel caso di pagine multilingue, di adattarsi ai cambiamenti. Dichiarare la lingua significa introdurre un tag (`<HTML lang=it>` per la lingua italiana in HTML), che consente alle sintesi vocali e alle periferiche braille di selezionare automaticamente una nuova lingua, rendendo il documento più accessibile agli utenti multilingue.

- *Fogli di stile.* L’uso dei fogli di stile (CSS) consente di separare i contenuti delle pagine dalla loro presentazione. Questo accorgimento, utile per un utente disabile, apporta un grande vantaggio anche agli sviluppatori di pagine web che possono gestire in un unico file tutta la formattazione della pagina rendendo più semplici e veloci eventuali successive modifiche. Le pagine inoltre risultano più leggere, nel caso di uso di foglio di stile esterno, in quanto esso viene scaricato durante il download della prima pagina e poi richiamato direttamente dalla cache del computer velocizzando di gran lunga la visualizzazione della pagina.
- *Tablelle.* È molto diffuso tra i web designer l’uso delle tablelle per l’impaginazione dei documenti; questa pratica, sconsigliata dalle *Raccomandazioni in favore di un miglior uso dei fogli di stile*, dovrebbe seguire una serie di accortezze che consentano all’utente non vedente di avere delle indicazioni sulla struttura della tabella. Questo è possibile in HTML con l’uso dell’attributo SUMMARY del tag `<TABLE>`; nel caso di una tabella di formattazione è buona norma specificarlo, prestando maggiormente attenzione alle tablelle di dati che invece dovrebbero seguire degli accorgimenti più specifici.
- *Supporto JavaScript.* Il JavaScript, attualmente il linguaggio di scripting lato client più diffuso, viene utilizzato per aumentare la dinamicità e l’interattività della pagina; il linguaggio si basa su di una serie di eventi che vengono attivati o richiamati solo quando si verificano particolari situazioni come il passaggio del mouse, il caricamento di un documento. Questo

significa che si dovrebbe prevedere che non tutti utilizzano le stesse modalità di navigazione e di interazione con la pagina e fornire delle alternative; se non è possibile rendere la pagina utilizzabile senza script, fornire un equivalente testuale con l'elemento NOSCRIPT, oppure usare uno script lato server al posto di uno script lato client o fornire una pagina accessibile alternativa.

- *Versione accessibile del sito.* Talvolta risulta difficile rendere accessibile un documento: in questo caso è indispensabile fornire una pagina alternativa accessibile. Questa soluzione non è però ottimale dal momento che possono sorgere dei problemi di aggiornamento e di sincronizzazione dei contenuti. Un esempio di pagina alternativa accessibile è il sito wai.inps.it. L'INPS ha risolto questo problema realizzando degli strumenti software per trasformare le pagine, per valicarle e per gestirle. Queste procedure trasformano un sito da non accessibile in buona parte a livello automatico, per le pagine che non si possono trasformare a livello automatico, c'è un intervento manuale. La gestione del sito è una gestione completamente automatizzata. L'aspetto più interessante del progetto INPS è stata la creazione di un gruppo di supporto tecnico per la consulenza di tutti i propri sviluppatori di pagine WEB.
- *Pagina personalizzabile.* Non ci sono solo i non vedenti; un'altra categoria di disabili è, ad esempio, quella degli ipovedenti. Per questi utenti potrebbe essere utile fornire la possibilità di personalizzare gli elementi della pagina a proprio piacimento. Esempi di questi tipo sono numerosi (es. <http://www.governo.it/>) ma per comprendere bene le potenzialità di questa tecnica cfr. il sito dell'Unione Italiana Ciechi, (<http://www.uiciechi.it/>) Il sito consente non di scegliere tra una serie limitata di opzioni ma di personalizzare ogni elemento della pagina (colore dello sfondo, dimensione e colore dei font); tramite cookie questa configurazione personalizzata viene memorizzata e ripresentata ad ogni nuovo accesso alle pagine del sito.
- *Mappa del sito.* Le raccomandazioni del W3C prevedono che vengano forniti all'utente chiari e coerenti meccanismi di na-

vigazione (come le barre di navigazione, la mappa del sito, ecc.) per aumentare le probabilità che una persona trovi quello che sta cercando in un sito. Questo è un ennesimo esempio di come una progettazione orientata all'accessibilità delle pagine web garantisca una maggiore fruibilità dei contenuti per tutti gli utenti.

- *Motore di ricerca interno.* Se un sito è complesso è buona norma mettere a disposizione dell'utente un motore di ricerca interno per raggiungere con maggior facilità le informazioni che sta cercando.
- *Approvazione W3C e/o Bobby.* Il W3C mette a disposizione on line¹⁶ un software per la validazione dei siti web. Bobby¹⁷ è un servizio offerto gratuitamente per la validazione dei siti web; è utile, in appoggio a quello ufficiale del W3C, perché riporta la schermata del sito analizzato mettendo in evidenza gli errori e suggerendo possibili modifiche. Anche in questo caso, nelle schede delle singole analisi è possibile visualizzare il report di Bobby.
- *Frames.* Le ultime tecnologie di lettura dello schermo maneggiano i frames abbastanza piacevolmente; i lettori attuali di schermo possono, infatti, limitare la loro lettura al frame nel focus. I frame non sono però gestiti dai browser meno aggiornati: è importante che venga fornita un'alternativa nel "noframe" del frameset in cui viene spiegata la struttura della pagina; è importante dare ai frame dei nomi significativi in modo da facilitare l'orientamento e la corretta selezione della pagina da visualizzare.
- *Immagini.* Descrivere un'immagine con un equivalente testuale è un'operazione semplice e veloce; in HTML significa specificare nell'attributo ALT del tag l'informazione veicolata dall'immagine. L'informazione equivalente deve servire allo stesso scopo del contenuto visivo e audio e descrivere il contenuto dell'immagine. Nel caso di immagini utiliz-

16 All'indirizzo: validator.w3.org/

17 Cfr. <http://www.cast.org/learningtools/Bobby/index.html>.

zate con finalità esclusivamente estetica e importante utilizzare l'attributo ALT privo di qualsiasi descrizione (esempio: ``); se l'immagine è priva di una descrizione alternativa nel migliore dei casi lo screen reader leggerà l'URL associato all'immagine fornendo un'informazione priva di significato (ad esempio `img13.gif`).

- *Testo alternativo.* Per tutti gli elementi che non possono essere riconosciuti (immagini mappate, applets, gif animate, tabelle, grafici, diagrammi, audio e video) risulta indispensabile l'uso degli equivalenti testuali; in particolare è importante verificare le immagini sensibili, spesso utilizzate come sommario della pagina, le applet utilizzate per le news, le tabelle che presentano dati. Fornendo equivalenti testuali per immagini sensibili o per immagini usate come collegamento si dà agli utenti la possibilità di interagire con esse senza un dispositivo di puntamento.
- *Font e colori.* La Linea guida 2 prevede di assicurarsi che il testo e la parte grafica siano comprensibili se consultati senza il colore. Quando i colori dello sfondo e degli oggetti in primo piano sono troppo simili per tonalità, potrebbero dare un contrasto non sufficiente se consultati usando un monitor monocromatico o da persone con varie disabilità percettive sul colore.
- *Link.* In una pagina web se viene detto di cliccare sopra ad una parola è probabile che premendo il tasto Tab sia possibile raggiungere il link costituito da tale parola e premere Invio per attivarlo; è importante fornire un testo descrittivo funzionale per non confondere l'utente; ad esempio evitare testi tipo: "clicca qui" (per fare cosa?) o parole sintetiche come "testo", "novità" preferendo descrizioni più chiare ed esaustive.
- *Form.* I campi di editazione devono essere provvisti di un testo indicante il dato da immettere, e il testo deve essere chiaramente collegato al relativo campo di editazione. Come illustrato da Angela Molteni in *Accessibilità dei siti web*,¹⁸ «Per i

18 Cfr. <http://webdesign.html.it/guide/leggi/46/guida-accessibilita-dei-siti-web-teorica/>

non vedenti non vi sono problemi di accessibilità ai moduli, in genere, a due precise condizioni: che non si aggiungano alle caselle inserite nei moduli elementi grafici (immagini o icone) e che venga inserita una sola etichetta o richiesta con la sua relativa casella per ogni riga»; utilizzo questa citazione per rimandare nuovamente a quello che mi è sembrata una delle guide più esaustive sull'accessibilità disponibile sul web per approfondire tutti gli aspetti analizzati in queste pagine. Da questa analisi (marzo 2002) emerge un quadro disomogeneo dei siti della Pubblica Amministrazione centrale; il caos di cui parlava il CENSIS lo scorso anno in *Il Pentagono della Qualità* è presente nonostante in questi 12 mesi siano stati emanati due documenti, la Direttiva Bassanini e la Circolare dell'AIPA, che avrebbero dovuto (e potuto) avere anche nel breve periodo un maggiore impatto.