

## Contenuti accessibili

# Modulo 1 | Disabilità

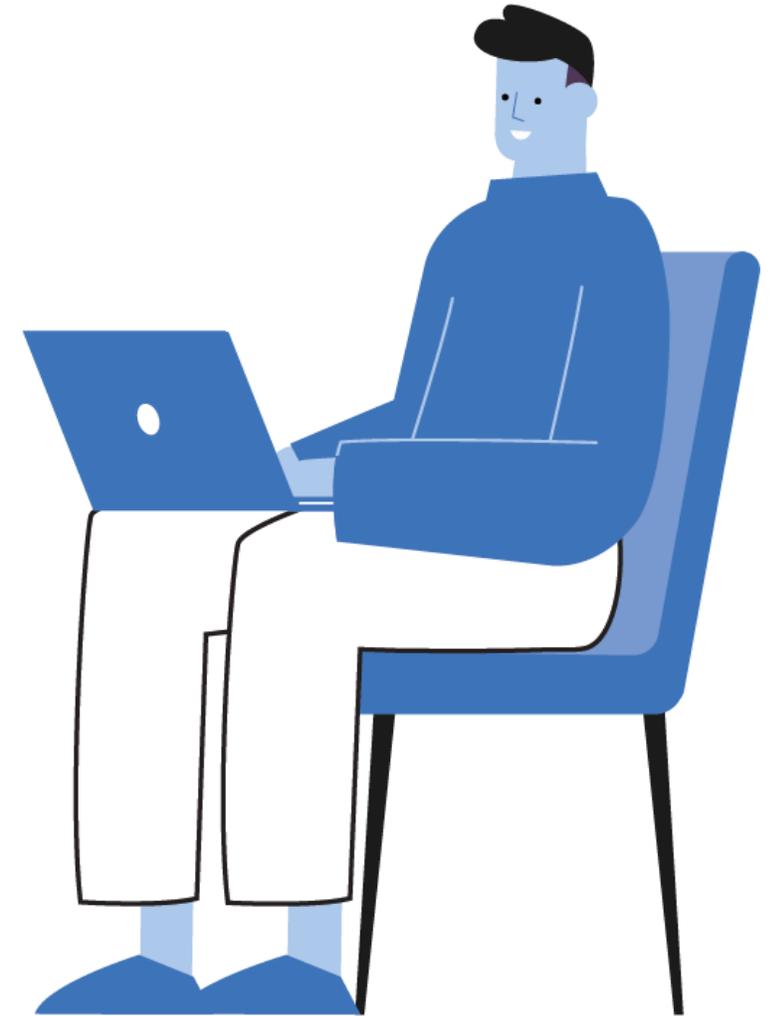
# La disabilità un tema complesso

“La disabilità è complessa perché complesse sono le persone.”



# Disabilità - definizione

"La disabilità è la condizione di chi, a causa di una o più menomazioni croniche, strutturali o funzionali, ha una **ridotta capacità di interazione con l'ambiente sociale** rispetto a quella considerata la norma, ed è quindi meno autonomo nello svolgimento delle attività quotidiane e **spesso svantaggiato nella partecipazione alla vita sociale.**"



**Quante persone con disabilità  
ci sono in Italia?**

# I Dati

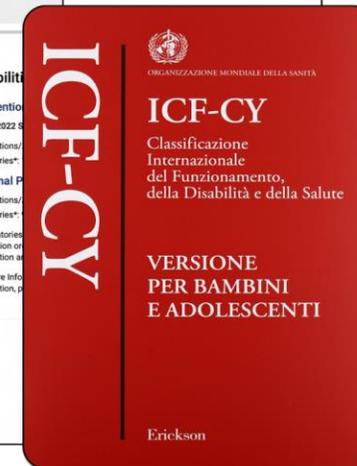
In Italia si stima che il **5,2% della popolazione totale abbia una disabilità**, parliamo quindi di **3 milioni e 150.000** di persone.

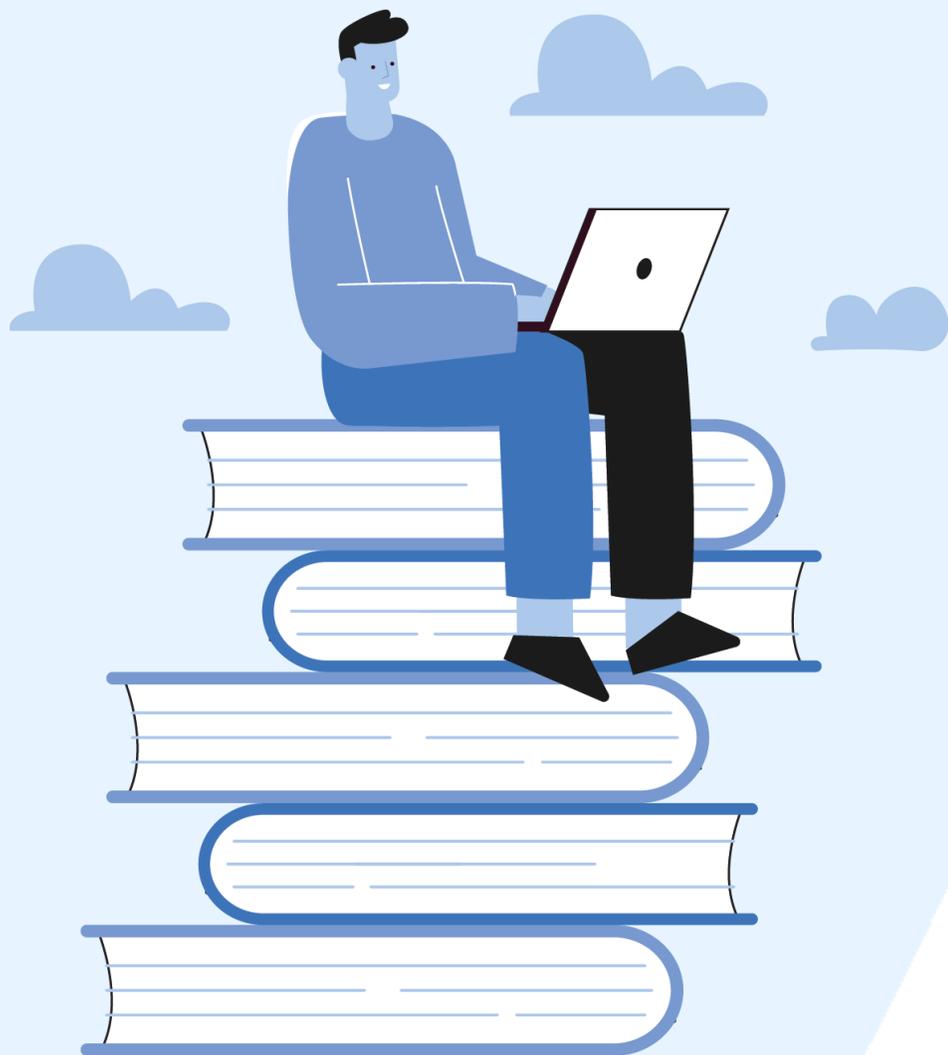
- 2% disabilità visiva
- 4,1% disabilità uditiva
- 7,2% disabilità motoria



# I documenti fondamentali

- **ICF: Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute** *Approvato da tutti i membri dell'OMS il 22 maggio 2001*
- **Convenzione ONU dei Diritti delle persone con Disabilità (New York, 2006)** *Ratificata dall'Italia con la Legge 3 marzo 2009*





# Cosa sono le barriere

Parliamo di barriera quando incontriamo un qualsiasi ostacolo che impedisce la fruibilità degli spazi / servizi fisici o digitali.

# Quali sono le barriere

- Sensoriali
- Architettoniche
- Psicologiche
- Comunicative



# Come abbatterle?

1

Legislazioni inclusive (ONU)

2

Progettazione Universale

3

Cultura

4

Formazione

5

Sensibilizzazione

6

Investimenti

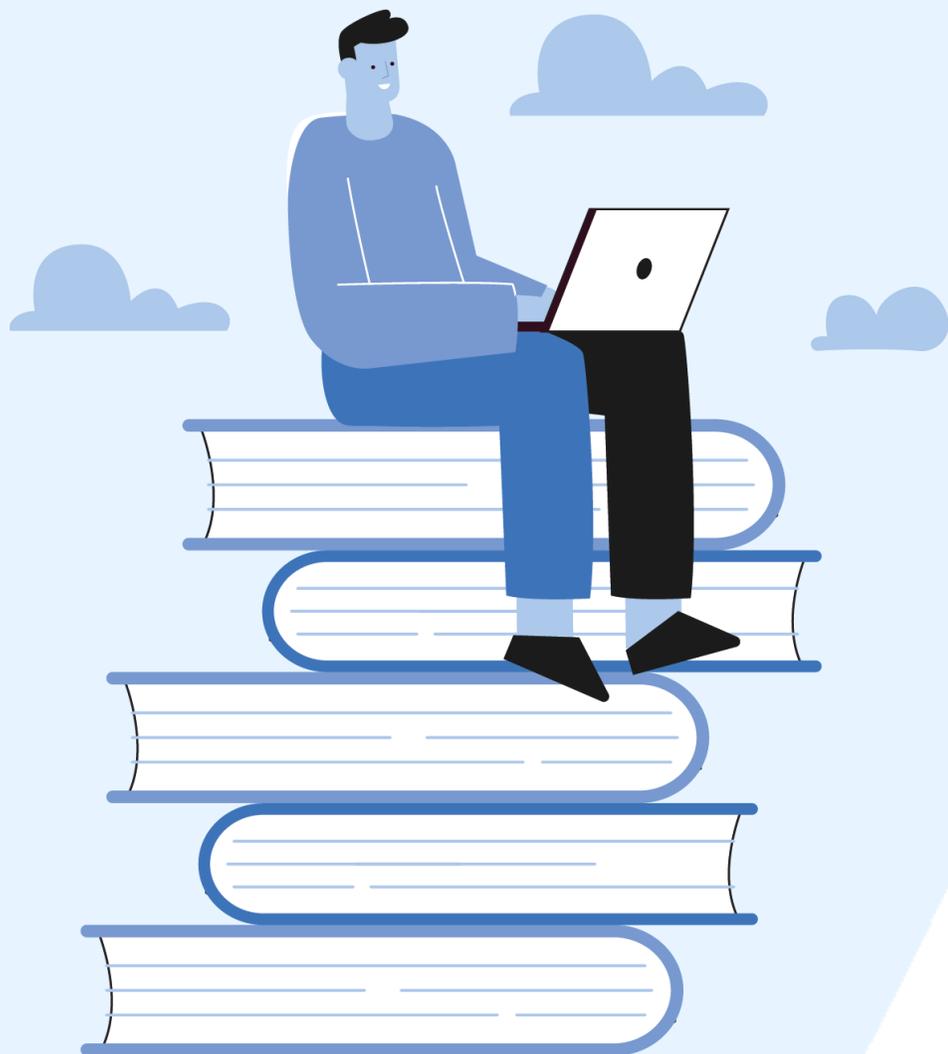
7

Soluzioni Innovative

# Chi sono le persone con disabilità?



- **Persone** con disabilità sensoriale visiva
- **Persone** con disabilità sensoriale uditiva
- **Persone** con disabilità motoria
- **Persone** con neurodivergenza
- **Persone** con disabilità cognitiva
- **Persone** con disabilità psichica



# L'accessibilità per tutti

Progettare in modo accessibile ed inclusivo aiuta tutti:

- Persone con DSA
- Persone con ADHD
- Persone con daltonismo
- Persone con epilessia
- Persone anziane

# Definizione di Ausilio

Strumento che può essere sia tecnologico sia analogico che consente ad una persona con disabilità di raggiungere **in autonomia** i propri obiettivi.



Persone Ipovedenti

- **Ingrandimento**
- **Contrasto elevato**

Persone Cieche

- **Screen Reader**

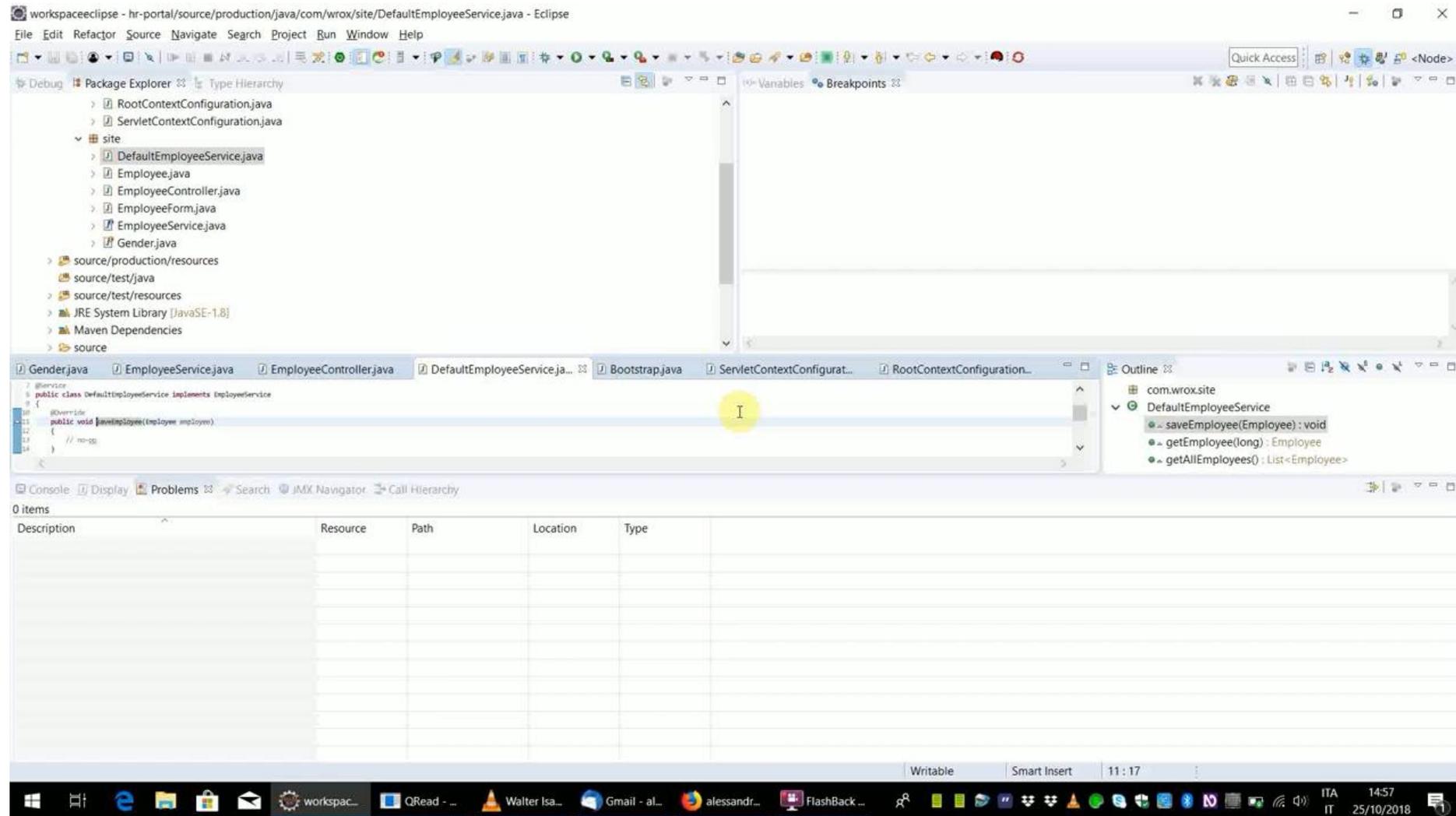
Ausili per la mobilità

- **Cane guida**
- **Bastone bianco**
- **Accompagnatore**

# Ausili: disabilità visiva



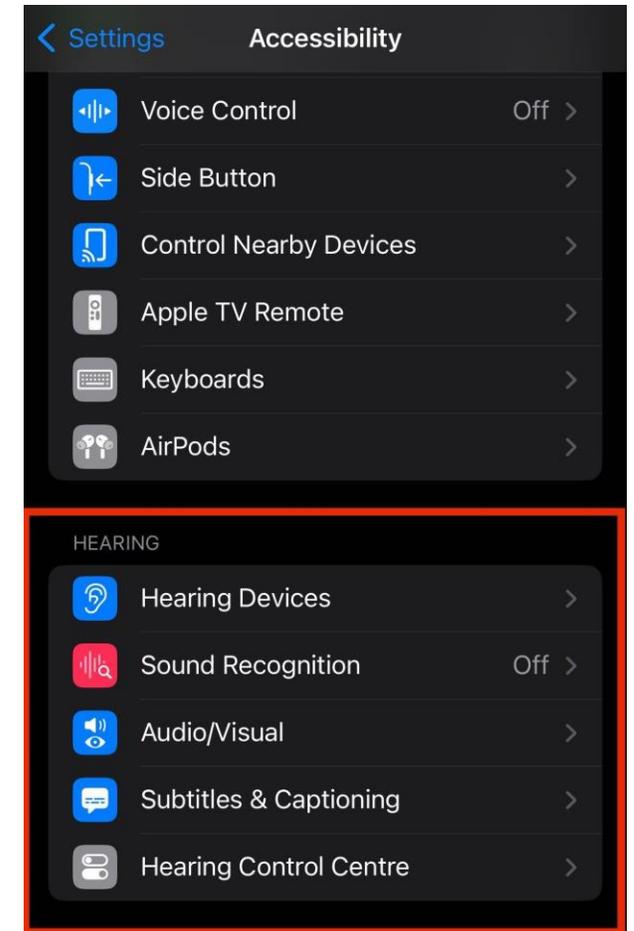
# Screen reader: video dimostrativo



Gli ausili sono:

- **Traduttori simultanei**
- **Videochiamate** che consentano la lettura del labiale
- **Funzioni da smartphone** che prevedano illuminazione immediata nel momento in cui vi è una notifica sonora
- **Linguaggio semplificato** laddove si usufruisca di materiale scritto

# Ausili: disabilità uditiva



Persone paraplegiche

- **Architettura di edifici e progettazione dei prodotti**

Persone tetraplegiche

- **Tastiere adattate, sensori, finger mouse**

L'ausilio per la mobilità è la sedia a rotelle che può essere:

- **A spinta manuale**
- **Sedia a rotelle motorizzata**

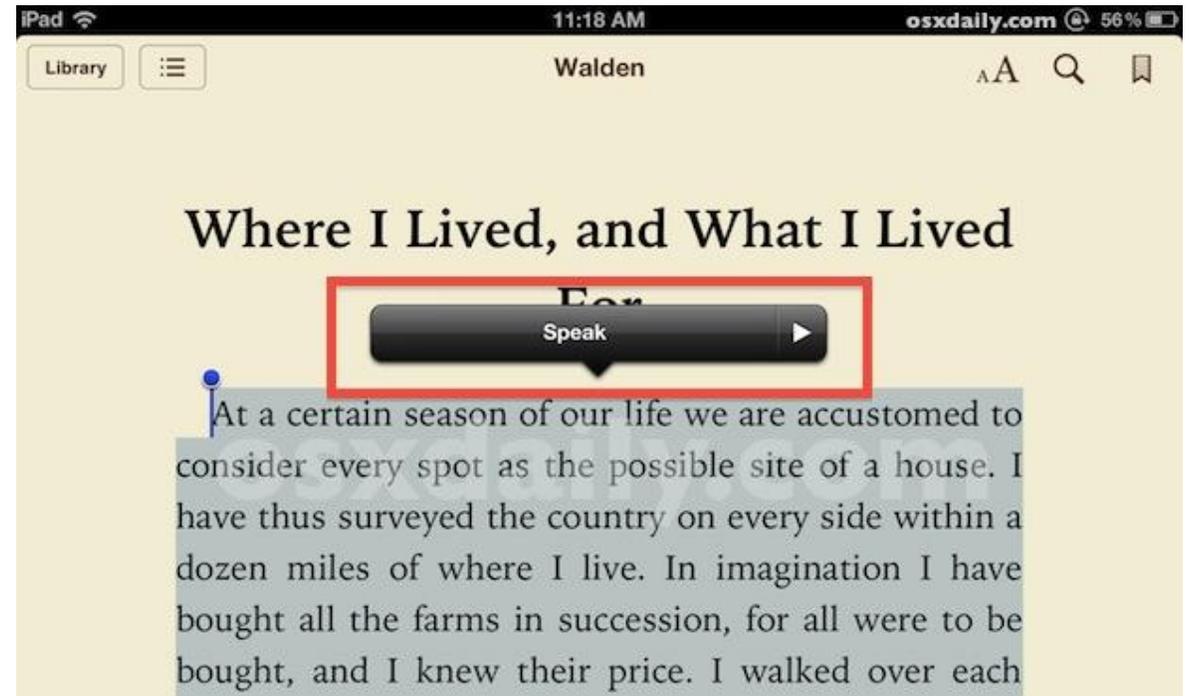
# Ausili: disabilità motoria



Gli ausili sono:

- **Evitare il cambiamento repentino**  
che richiede risorse cognitive  
importanti
- Utilizzare il **linguaggio  
semplificato**
- **Text to spechi**

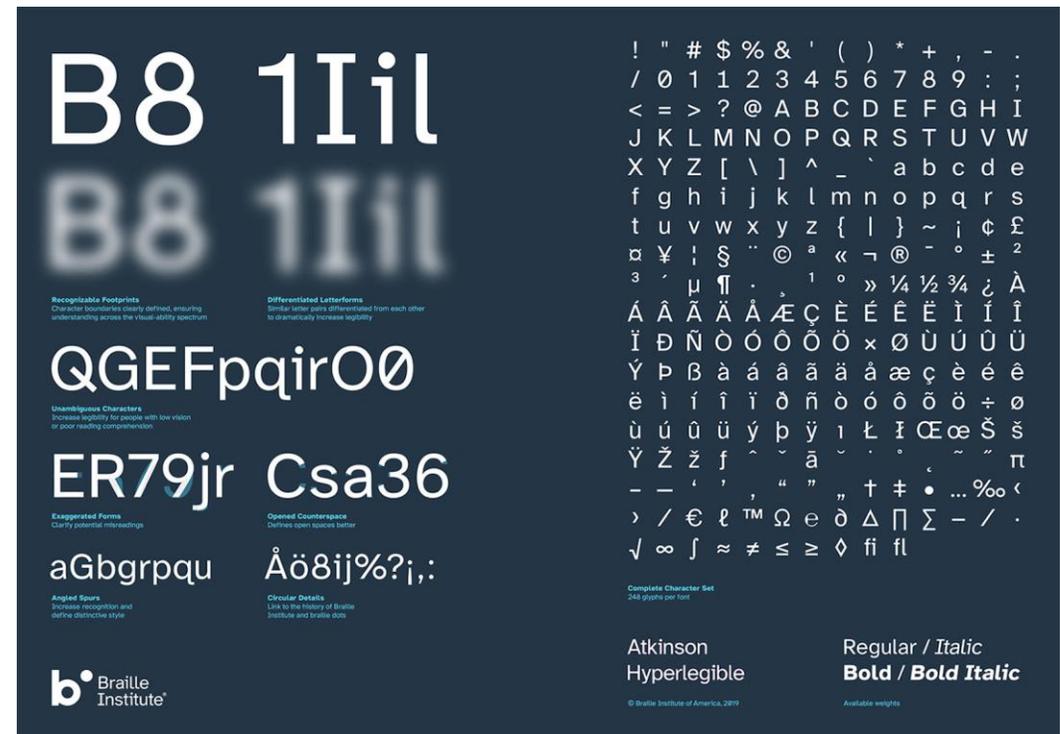
# Ausili: disabilità cognitiva



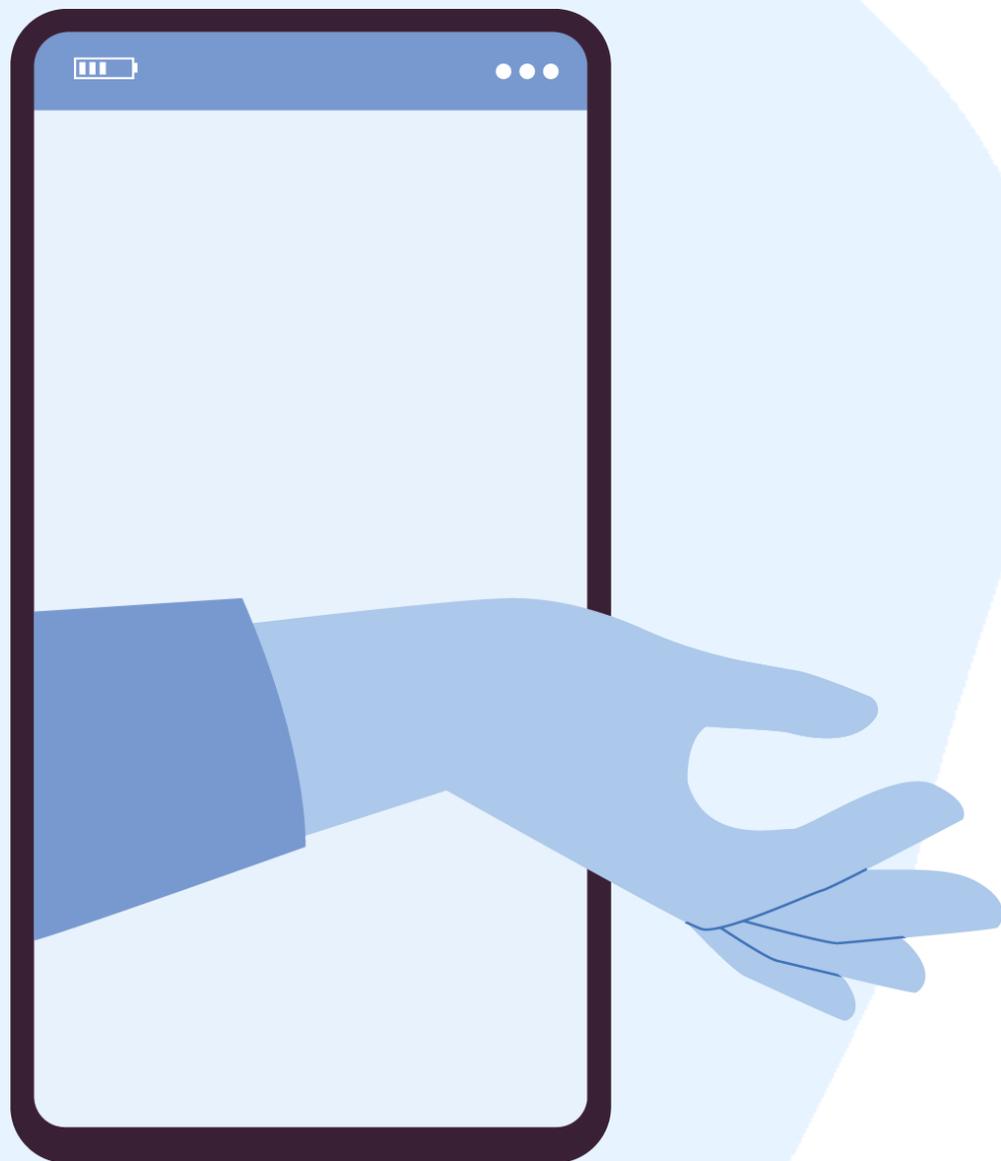
# Ausili: dislessia e ADHD

Nell'interazione con i dispositivi digitali è importante:

- **Agevolare la lettura con screen reader** (per chi ha difficoltà di lettura)
- **Utilizzo di caratteri ben definiti e non eccessivamente elaborati**
- **Opportunità di selezionare con facilità il testo**
- Utilizzo di **linguaggio semplificato**



# Modulo 2 | Wording



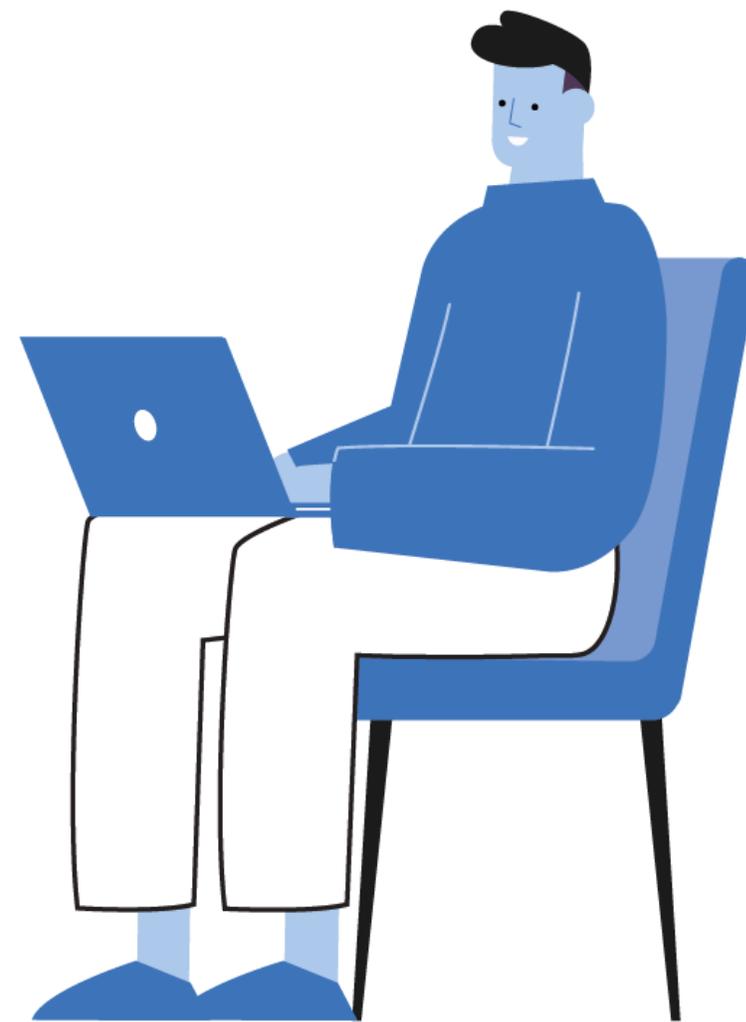
# Le parole sono importanti

Le parole diventano il veicolo attraverso il quale raccontiamo concetti, creiamo narrazioni costruiamo immaginari. Attraverso le parole sane e corrette è possibile trasmettere il giusto concetto di disabilità.

# Persone Disabili o Persone con Disabilità?

**Persone con Disabilità:** Si pone l'accento sulla persona, poi sulla  
sulla disabilità,  
come caratteristica aggiuntiva.

**Persone Disabili:** Viene usato per sottolineare la minoranza  
oppressa a cui si appartiene, preferito da molti attivisti con  
disabilità.



# Parole da NON USARE

Sordomuto

Svantaggiato

Fragile

Handicappato

Non udente

Costretto su una carrozzina

Non vedente

Normodotato

Ritardato

Invalido

Ritardato mentale

Disabile come sostantivo

Carrozzella

Diversamente abile

# Linguaggio semplificato - definizione

“Variante linguistica che prevede regole di semplificazione per la redazione di testi che siano facilmente comprensibili”.

Può essere paragonato ai livelli a1 e a2 del quadro comune di riferimento europeo.



# Linguaggio semplificato – le caratteristiche

- Uso della forma attiva a scapito di quella passiva
- Uso della forma affermativa a scapito di quella negativa
- Uso dell'indicativo a scapito del congiuntivo
- Evitare subordinate complesse
- Evitare incisi
- Uso unicamente di frasi principali semplici
- Evitare parole difficili
- Spiegare i concetti astratti
- Impaginazione chiara e non eccessivamente decorata



# Testo semplificato - esempio

“La storia dei Disability Studies,  
Ecco come inizia: negli anni Sessanta in America del  
nord.

Alcune persone che avevano una disabilità si sono  
messe insieme.

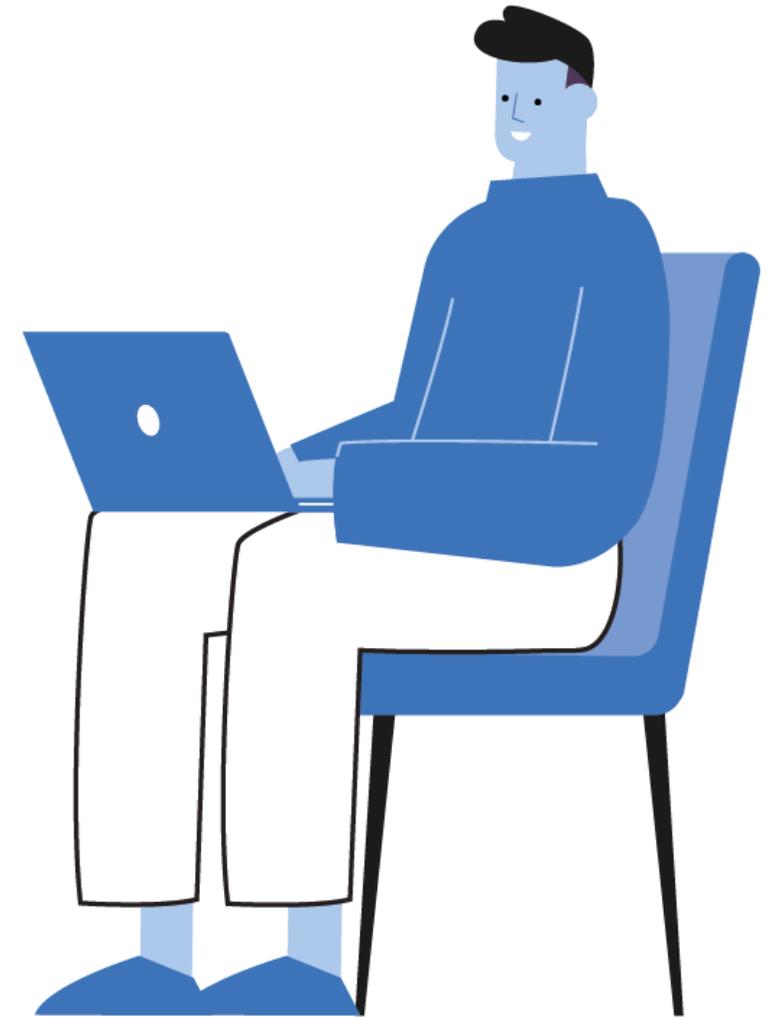
Per studiare come erano inserite nella società.

Per poter far valere i loro diritti.”



# Testo semplificato – i destinatari

- Persone con difficoltà di apprendimento
- Persone con disabilità intellettive
- Persone con disturbi cognitivi
- Persone illetterate
- Persone momentaneamente annebbiate da medicinali
- Persone afasiche
- Persone sorde che parlano esclusivamente la LIS
- Persone di lingua straniera



# **Modulo 3 | Normativa vigente**

LEGGE 9 gennaio 2004, n. 4 s.m.i. - Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici

## OBBIETTIVI

Tutelare il diritto d'accesso a:

- Servizi informatici e telematici della PA
- Strutture e servizi aperti o forniti al pubblico attraverso i nuovi sistemi e TIC
- Servizi di pubblica utilità

# L'accessibilità in Italia



# Definizioni

## Art. 2. (Definizioni)

Ai fini della presente legge, si intende per:

"accessibilità": la capacità dei sistemi informatici ivi inclusi i siti web e le applicazioni mobili, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.



# A chi si rivolge ?

Art. 3 | “Soggetti erogatori”

**PA in senso stretto:** D. lgs 165/01 s.m.i. Art. 1 co.2

**PA in senso lato:** enti pubblici economici, aziende private concessionarie di servizi pubblici, aziende municipalizzate regionali, enti di assistenza e di riabilitazione pubblici, aziende di trasporto e di telecomunicazione a prevalente partecipazione di capitale pubblico e le aziende appaltatrici di servizi informatici, organismi di diritto pubblico.

**Aziende che offrono servizi al pubblico** attraverso siti web o applicazioni mobili, con un **fatturato medio**, negli ultimi tre anni di attività, **superiore a 500 milioni di euro.**

# Requisiti e Principi

Art. 3-bis | “Principi generali per l'accessibilità”

I requisiti devono essere:

- a) accessibilità al contenuto del servizio da parte dell'utente;
- b) fruibilità delle informazioni offerte

Caratteristiche per rendere accessibile siti web e applicazioni:

- Facilità e semplicità d'uso
- Efficienza nell'uso
- Efficacia nell'uso
- Soddisfazione nell'uso

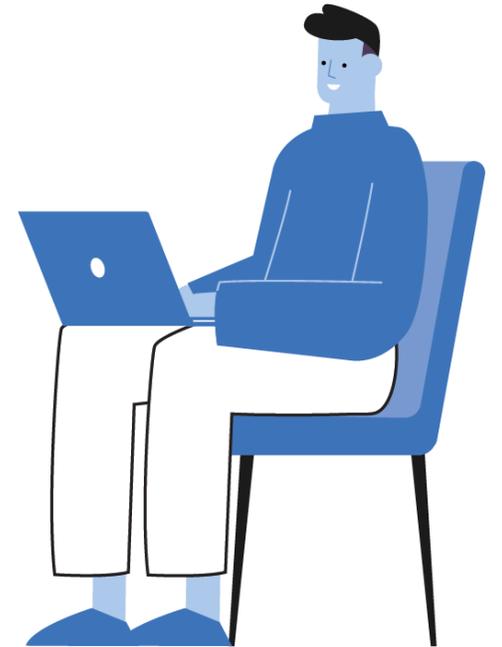
# Onere Sproporzionato

Art. 3-ter | “Individuazione dell'onere sproporzionato”

*(...) Un onere organizzativo o finanziario eccessivo per i soggetti erogatori, ovvero un onere che pregiudica la capacità degli stessi di adempiere allo scopo prefissato...*

QUALI POSSONO ESSERE LE MOTIVAZIONI?

- Onere organizzativo eccessivo
- Onere finanziario eccessivo
- Rischio di pregiudicare la capacità dei soggetti erogatori di adempiere allo scopo prefissato
- Rischio di pregiudicare la capacità dei soggetti erogatori di pubblicare le informazioni



# Dichiarazione di Accessibilità

Art. 3-quater | “Dichiarazione di accessibilità”

I soggetti erogatori devono compilare annualmente entro il 23 Settembre la Dichiarazione di Accessibilità il cui modello è disponibile all'allegato 1° delle Linee Guide disposte da AgID.

Nel compilare le varie sezioni della dichiarazione i soggetti obbligati dovranno:

- Indicare contenuti non accessibili
- Inserire il meccanismo di Feedback
- Pubblicare la dichiarazione in formato accessibile



# L'accessibilità «BY DEFAULT»

Art. 4 | "Obblighi per l'accessibilità"

Nelle procedure svolte nella PA (in senso stretto e in senso lato) – cfr. Art. 3. comma 1 L.4/2004 – per l'acquisto di beni e per la fornitura dei servizi informatici, i requisiti di accessibilità sono necessari. Precedentemente era semplicemente titolo preferenziale.



# L'accessibilità «BY DEFAULT»

Art. 4.2

I soggetti destinatari della L.4/2004 non possono stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di siti Web e applicazioni mobili quando non è previsto che essi rispettino i requisiti di accessibilità.

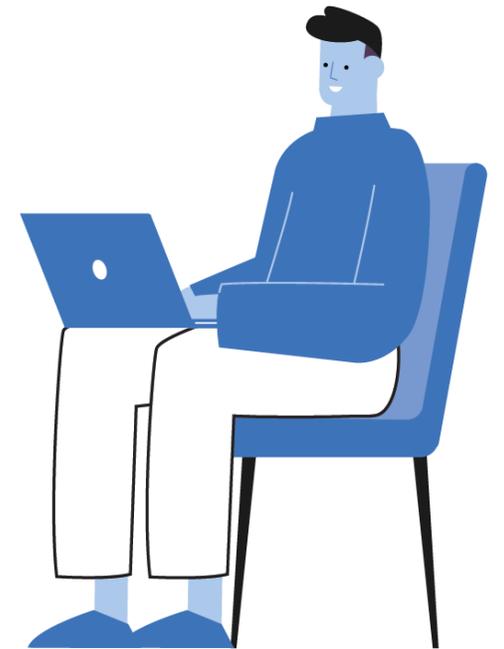


# Formazione

Art. 8.3

Le amministrazioni nell'ambito delle disponibilità di bilancio, predispongono corsi di aggiornamento professionale sull'accessibilità

(ivi inclusi quelli relativi alle modalità di creazione, gestione ed aggiornamento di contenuti accessibili dei siti web e delle applicazioni mobili).



# Osservanza delle disposizioni

## Art. 9 | “Responsabilità”

L'art. 9 della Legge Stanca, rubricato “Responsabilità” prevede che l'inosservanza delle disposizioni da parte dei Soggetti Erogatori Pubblici è rilevante “ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare... ferme restando le eventuali responsabilità penali e civili previste dalle norme vigenti.”



# Osservanza delle disposizioni

Art. 9 co. 1

L'inosservanza delle disposizioni della presente legge da parte dei soggetti di cui all'articolo 3, comma 1-bis, è accertata e sanzionata dall'AgID.



# L'Agenzia per l'Italia Digitale

AgID promuove e favorisce la diffusione dell'accessibilità degli strumenti informatici all'interno della pubblica amministrazione e dei privati.



# L'Agenzia per l'Italia Digitale

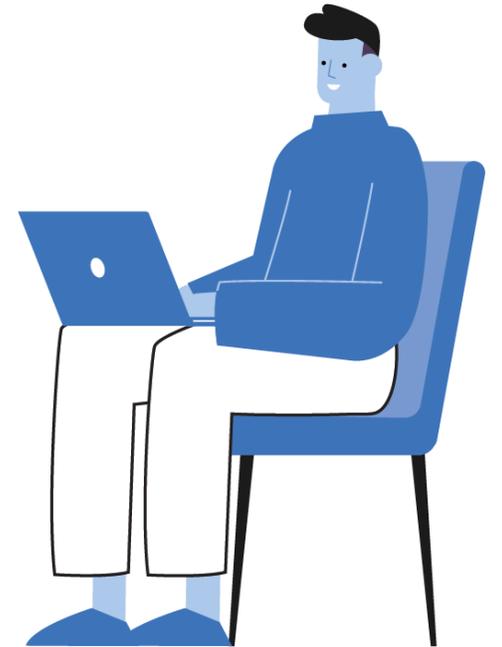
I compiti sono:

- Vigilare sull'attuazione della stessa legge;
- Fornire assistenza alla Pubblica Amministrazione;
- Emanare regole tecniche, circolari e linee guida;
- Monitorare i siti web e le applicazioni mobili della PA;
- Relazionare periodicamente la Commissione europea sugli esiti di monitoraggio;
- Verificare l'accessibilità dei servizi digitali erogati al pubblico da alcune realtà private;
- Divulgare i temi dell'accessibilità nella Pubblica Amministrazione.



# Linee guida AGID

La legge (L.4/2004 –Art.11) ha affidato all'AGID il compito di emanare apposite linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici inclusi i siti Web e le applicazioni mobili.



# Strumenti informatici

Con strumenti informatici si intendono:

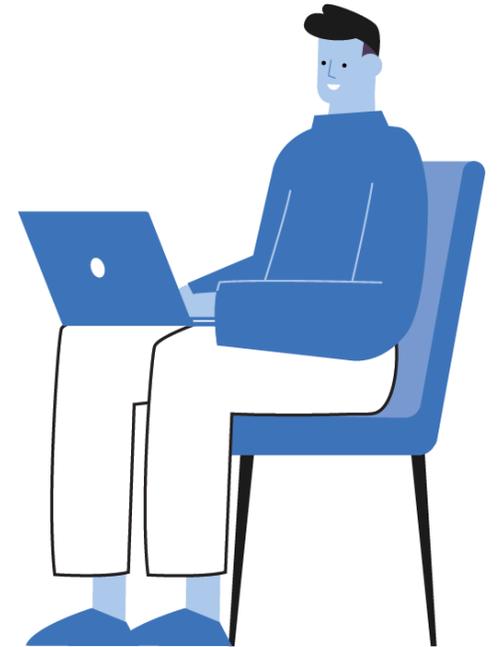
- Hardware;
- Web;
- Documenti non web;
- Software;
- App mobili.



# La norma tecnica

I requisiti tecnici delle linee guida AGID hanno origine dalla Norma Tecnica europea armonizzata EN 301 549

- Specifica i requisiti di accessibilità funzionali applicabili ai prodotti e ai servizi ICT;
- Descrizione delle procedure di prova e della metodologia di valutazione per ogni requisito di accessibilità.



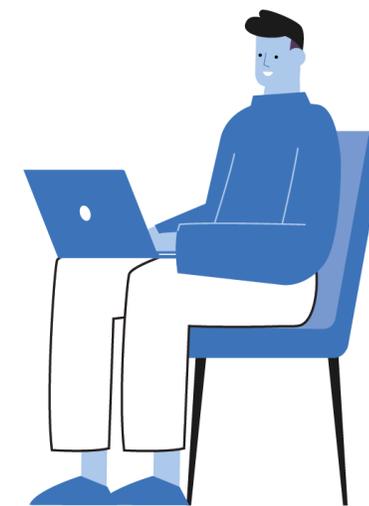
# **Modulo 4 | Obiettivi di Accessibilità**

# Obiettivi di Accessibilità

Obbligo per le Pubbliche Amministrazioni di pubblicare sul proprio sito web entro il 31 marzo gli obiettivi di accessibilità.

- Siti web istituzionali
- Siti web tematici
- Intranet
- Formazione
- Postazioni di lavoro accessibile
- Interventi relativi all'organizzazione del lavoro.

Per ogni obiettivo deve essere indicato anche l'intervento, ed infine anche la data entro la quale deve essere perseguito.



# Codice dell'Amministrazione Digitale

**D.LGS. 82/2005**

Art. 17 - Responsabile della transizione digitale. Le pubbliche amministrazioni garantiscono l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo in coerenza con le Linee guida.



# D.LGS. 82/2005

Art. 53 - Siti internet delle Pubbliche Amministrazioni:

”Le pubbliche amministrazioni realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità”.



# Postazione di lavoro accessibile



I datori di lavoro pubblici e privati mettono a disposizione del dipendente con disabilità la strumentazione hardware e software e la tecnologia assistiva adeguata alla specifica disabilità anche in caso di telelavoro in relazione alle mansioni effettivamente svolte.

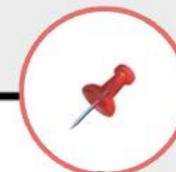
# **Modulo 5 | Dichiarazione di Accessibilità**

# Dichiarazione di Accessibilità

I soggetti a cui si applica la L.4/2004 art. 3 co. 1 devono pubblicare la dichiarazione di accessibilità per ogni:

- Dominio
- Sottodominio
- App mobile

di cui sono titolari.



**AGID** Agenzia per l'Italia Digitale

**Dichiarazione**

**Giorgio Armani S.p.A.** Si impegna a rendere il proprio sito Web accessibile, conformemente alla legge 9 gennaio 2004, n. 4. La seguente dichiarazione di accessibilità si applica a: <https://delivery.armaninobu.com/>.

**Stato di conformità:**

Parzialmente conforme

Questo sito web è parzialmente conforme ai requisiti previsti dall'appendice A della norma UNI CEI EN 301549 in ragione dei casi di non conformità elencati di seguito.

**Contenuti non accessibili**

I contenuti di seguito elencati non sono accessibili per motivi di inosservanza della legge 9 gennaio 2004, n. 4:

- 13.1 Alcuni contenuti non testuali presentati all'utente non hanno un'alternativa testuale equivalente che senza altro sforzo scopri;
- 13.1 Alcune informazioni, strutture e correlazioni non sono state determinate programmaticamente oppure non sono disponibili in forma testuale;
- 14.1 Alcuni elementi hanno come unica modalità visiva, per rappresentare informazioni, indicare azioni, richiedere risposte o altro, il solo uso del colore;
- 14.3 La rappresentazione visiva del testo e di immagini contenenti testo non ha sempre il rapporto minimo di contrasto richiesto, salvo eccezioni previste dalla normativa (ES, i logotipi);
- 2.1 Alcune funzionalità non possono essere utilizzate tramite un'interfaccia di tastiera;
- 2.4.1 Manca un meccanismo per saltare i blocchi di contenuto che si ripetono su più pagine Web;
- 2.4.4 Lo scopo di alcuni collegamenti non può essere determinato dal testo del collegamento oppure dal testo del collegamento insieme a dei contenuti contestuali che dovrebbero essere propriamente definiti;
- 2.4.6 Mancano alcune interazioni e/o etichette per la descrizione di argomenti o titoli;
- 2.4.7 Su alcuni elementi interattivi non è visibile l'indicatore del focus nell'interfaccia utente utilizzata tramite tastiera;
- 3.2.2 In alcuni casi non sono fornite etichette o talvolta quando il contenuto è rilevante, etichette di focus di stato, sufficienti.

# Dichiarazione di Accessibilità

Cosa serve per effettuare una dichiarazione:

- Verifica tecnica: che può essere attraverso una autovalutazione, attraverso terzi, oppure attraverso allegato 2.
- Verifica soggettiva.



**AGID** Agenzia per l'Italia Digitale

**Dichiarazione**

**Giorgio Armani S.p.A.** Si impegna a rendere il proprio sito Web accessibile, conformemente alla legge 9 gennaio 2004, n. 4. La seguente dichiarazione di accessibilità si applica a: <https://delivery.armaninobu.com/>.

**Stato di conformità:**

Parzialmente conforme

Questo sito web è parzialmente conforme ai requisiti previsti dall'appendice A della norma UNI CEI EN 301549 in ragione dei casi di non conformità elencati di seguito:

**Contenuti non accessibili**

I contenuti di seguito elencati non sono accessibili per motivi di inosservanza della legge 9 gennaio 2004, n. 4:

- 13.1 Alcuni contenuti non testuali presentati all'utente non hanno un'alternativa testuale equivalente che senza altro sforzo scopri;
- 13.1 Alcune informazioni, strutture e correlazioni non sono state determinate programmaticamente oppure non sono disponibili in forma testuale;
- 14.1 Alcuni elementi hanno come unica modalità visiva, per rappresentare informazioni, indicare azioni, richiedere risposte o altro, il solo uso del colore;
- 14.3 La rappresentazione visiva del testo e di immagini contestuali testo non ha sempre il rapporto minimo di contrasto richiesto, salvo eccezioni previste dalla normativa (ES, i logotipi);
- 2.1 Alcune funzionalità non possono essere utilizzate tramite un'interfaccia di tastiera;
- 2.4.1 Manca un meccanismo per saltare i blocchi di contenuto che si ripetono su più pagine Web;
- 2.4.4 Lo scopo di alcuni collegamenti non può essere determinato dal testo del collegamento oppure dal testo del collegamento insieme a dei contenuti contestuali che dovrebbero essere propriamente definiti;
- 2.4.6 Mancano alcune interazioni e/o etichette per la descrizione di argomenti o titoli;
- 2.4.7 Su alcuni elementi interattivi non è visibile l'indicatore del focus nell'interfaccia utente utilizzabile tramite tastiera;
- 3.2.2 In alcuni casi non sono fornite etichette o informazioni quando il contenuto è stato modificato di fatto o di stato, nell'interfaccia.

# Dichiarazione di Accessibilità

Altri elementi da considerare prima della dichiarazione:

1

Prevedere un meccanismo di feedback

2

Nomina responsabile dei processi di inserimento delle persone con disabilità

3

Numero di dipendenti con disabilità

4

Postazioni di lavoro accessibili

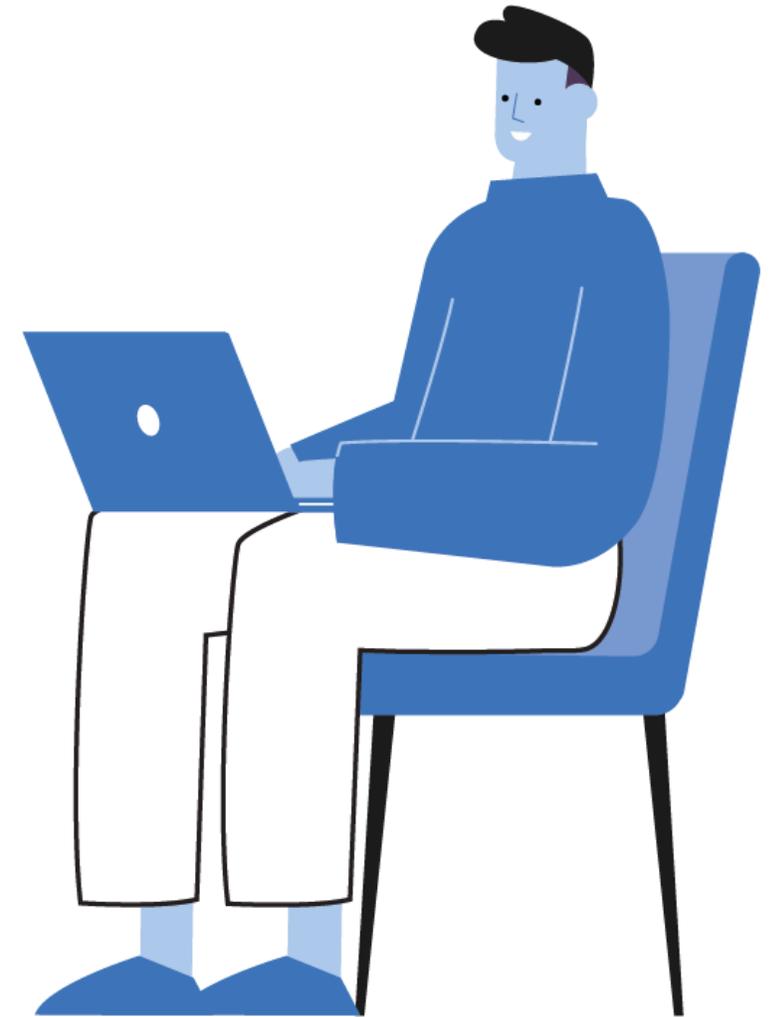
5

Nomina dell'RTD su IPA

# Dichiarazione di Accessibilità

Il risultato della dichiarazione di accessibilità può essere:

- Non conforme
- Parzialmente conforme
- Conforme



# Dichiarazione di Accessibilità

Il DL 76/2020 ha esteso alcuni obblighi, previsti già dalla Legge 4/2004 per le pubbliche amministrazioni, ai soggetti che:

- **Tutte le entità che offrono servizi al pubblico**, attraverso siti web o applicazioni mobili;
- **Privati con un fatturato medio**, negli ultimi tre anni di attività, superiore a cinquecento milioni di euro.



# Attività necessarie prima di compilare la DDA

- Aver nominato il Responsabile della Transizione Digitale (RTD)
- Aver indicato su Indice PA (IPA) la mail dell'RTD della propria amministrazione;
- Effettuare le verifiche di accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili adottando le metodologie, i criteri di valutazione e le verifiche tecniche di conformità ai requisiti di accessibilità;
- Dotarsi e rendere disponibile un "Meccanismo di feedback" che la PA dovrà indicare all'interno della Dichiarazione, per consentire agli utenti di segnalare eventuali casi di inaccessibilità.



# Compilare e pubblicare la DDA (PA)

La dichiarazione viene redatta e pubblicata utilizzando esclusivamente l'applicazione online

<https://form.agid.gov.it> alla quale possono accedere solamente gli RTD presenti all'interno dell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA).

[L'Allegato 1 alle linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici presenta il Modello di dichiarazione di accessibilità sito web e applicazione mobile.](#)



# Compilare e pubblicare la DDA (Privati)

- Verificare se il proprio sito web, la propria applicazione mobile o il proprio documento digitale rispetta i requisiti di accessibilità definiti dalla normativa vigente
- Redigere la Dichiarazione di Accessibilità
- Pubblicare la Dichiarazione di Accessibilità sul sito web, sull'applicazione mobile o sul documento digitale
- Inserire un link all'interno del footer in modo che sia facilmente accessibile agli utenti ed agli enti di controllo.
- Aggiornare regolarmente la Dichiarazione di Accessibilità per garantire il mantenimento dei requisiti di accessibilità nel tempo.



# Come è fatta la dichiarazione?

Il documento è composto da due sezioni:

1° sezione

- Stato di conformità
- Dichiarazione di contenuti, sezioni e funzioni non accessibili, in caso di non conformità
- Indicazione del Meccanismo di feedback e recapiti dell'amministrazione



# Come è fatta la dichiarazione?

2° sezione:

- Informazioni sul sito o applicazione mobile
- Informazioni sull'amministrazione



# La relazione AGID alla Commissione Europea

L'Art. 8, par. 4 della Direttiva (UE) 2016/2102 richiede agli Stati membri il monitoraggio dell'attuazione della norma.

In Italia il periodo di riferimento è stato da gennaio 2020 a dicembre 2021, nel quale sono stati analizzati 1.297 siti web e 55 App Mobili.



# Modulo 6 | User Test

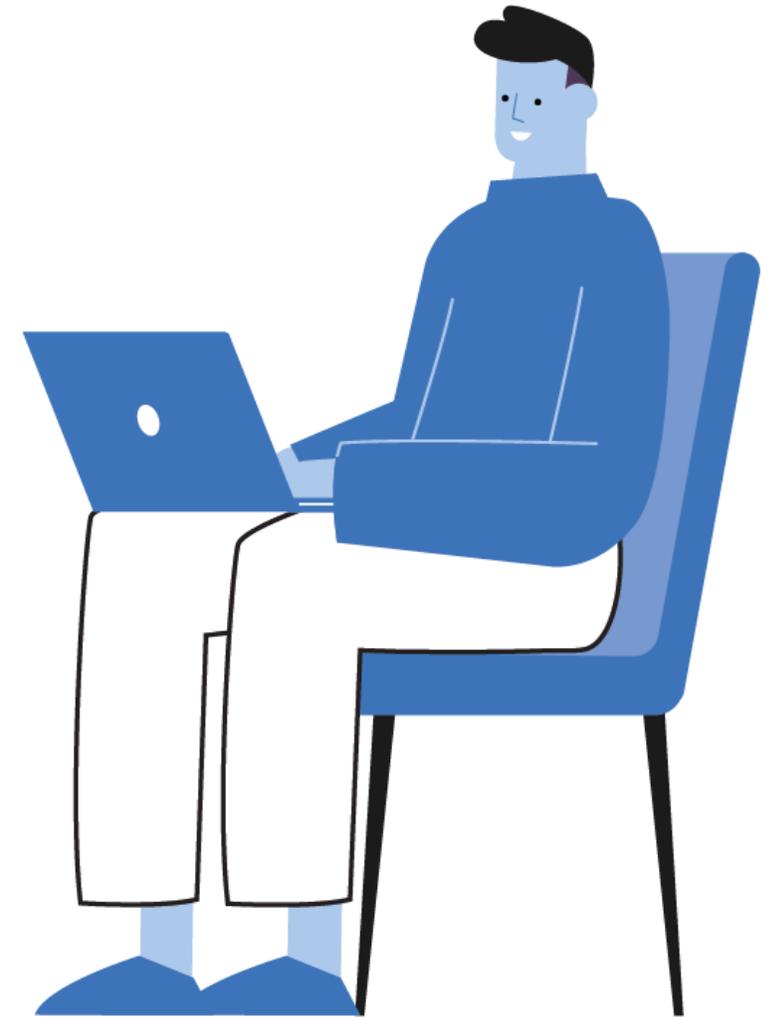
# Cos'è l'User Test?



Gli User Test sono un metodo utilizzato per valutare se touchpoint digitale, come un sito web, Web App o applicazione, è accessibile a tutti gli utenti che lo navigano.

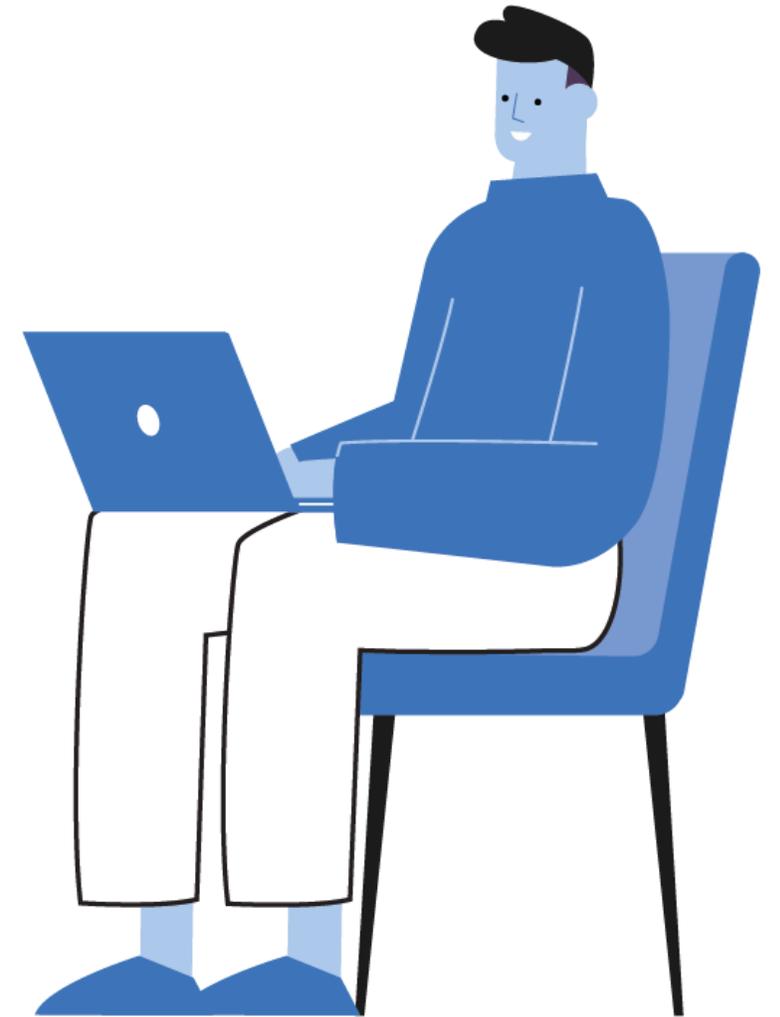
# Obiettivo

Gli User Test per l'accessibilità digitale si concentrano sulla valutazione delle barriere che possono impedire a persone con disabilità di utilizzare un touchpoint in modo efficace. L'obiettivo è identificare i problemi di accessibilità e fornire soluzioni per migliorare l'esperienza utente.



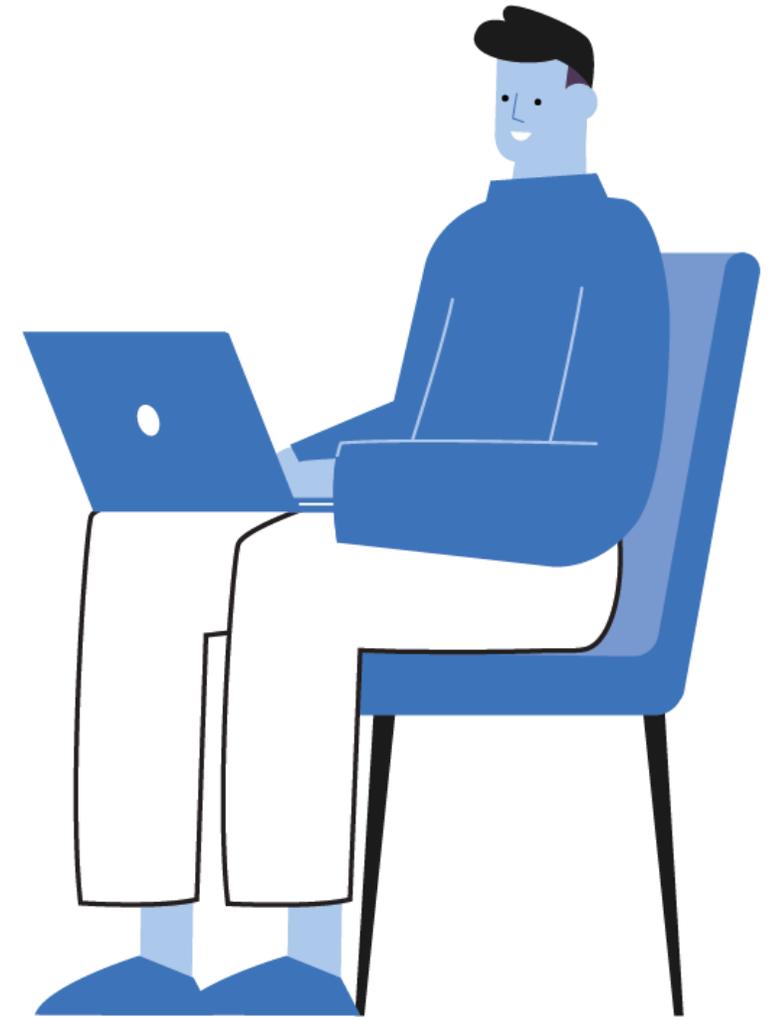
# Partecipanti

È importante coinvolgere utenti con disabilità o limitazioni che rappresentino il pubblico target del touchpoint. Ad esempio, se si tratta di un'app per utenti anziani, si dovrebbe coinvolgere almeno un partecipante anziano. Questo permette di ottenere un feedback diretto e reale sulla fruibilità dell'interfaccia.



# Pianificazione

È fondamentale pianificare attentamente gli User Test. Prima di avviare i test, è necessario stabilire gli obiettivi specifici, come ad esempio individuare le principali aree di difficoltà per gli utenti disabili o valutare il rispetto di specifiche linee guida sull'accessibilità.



# Scenari di utilizzo

Durante gli User Test, è importante creare scenari di utilizzo realistici che riflettano le attività che gli utenti svolgerebbero normalmente sul touchpoint.



# Metodi di raccolta dati

Durante gli User Test, è possibile utilizzare diversi metodi per raccogliere dati. L'osservazione diretta dell'utente mentre utilizza il touchpoint può fornire informazioni preziose sulle difficoltà incontrate.



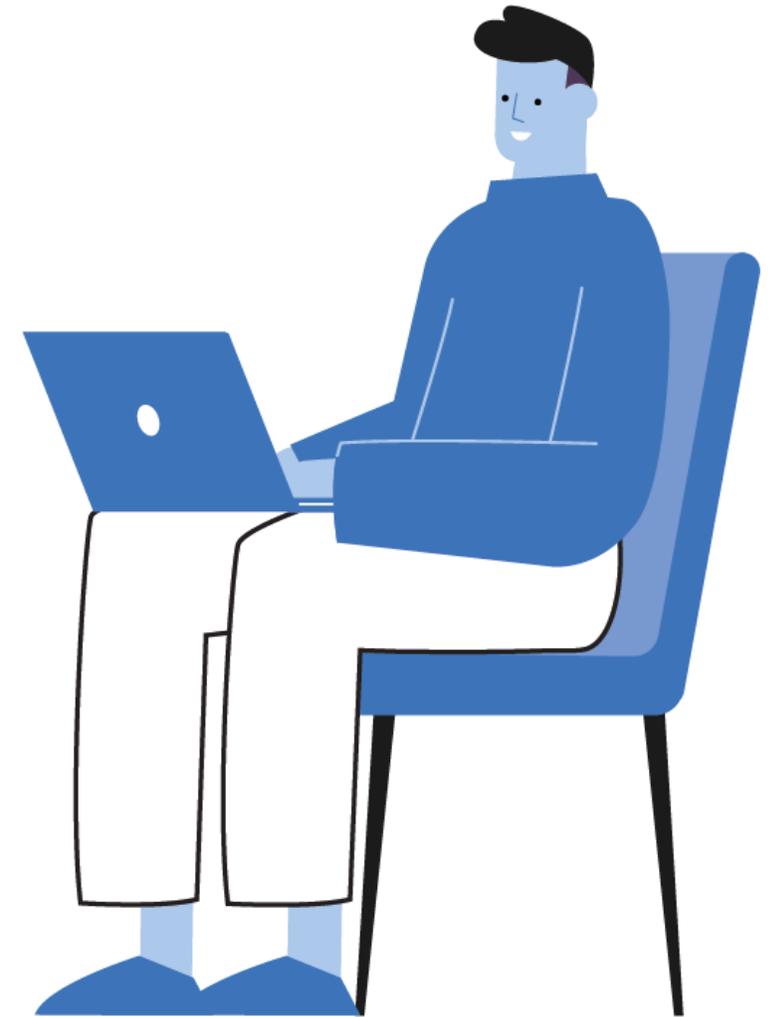
# Linee Guida per l'accessibilità

Durante gli User Test, è importante fare riferimento alle linee guida specifiche per l'accessibilità, come le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).



# Barriere comuni

Durante gli User Test, è importante prestare attenzione alle barriere comuni che possono influire sull'accessibilità digitale. Ad esempio, potrebbe essere presente una mancanza di testo alternativo per le immagini, rendendo difficile per le persone con disabilità visiva comprendere il contenuto visivo.



# Approfondimento

- Il **Responsabile Fattori Umani** (RFU) individua tre o cinque persone con differenti disabilità a cui sottoporre la verifica di accessibilità del sito web/app.
- Il RFU effettua **un'analisi del sito web/app analizzati**.
- Il RFU assegna diverse **task** ai collaboratori con disabilità.
- L'RFU somministra il **questionario** relativo ai fattori rilevanti per l'accessibilità/fruibilità del sito web.
- Il RFU somministra **un'intervista semi-strutturata ai collaboratori con disabilità** finalizzata all'approfondimento dell'esperienza utente.