

DATA

User Experience Design per l'accessibilità digitale

Modulo 1 | Disabilità

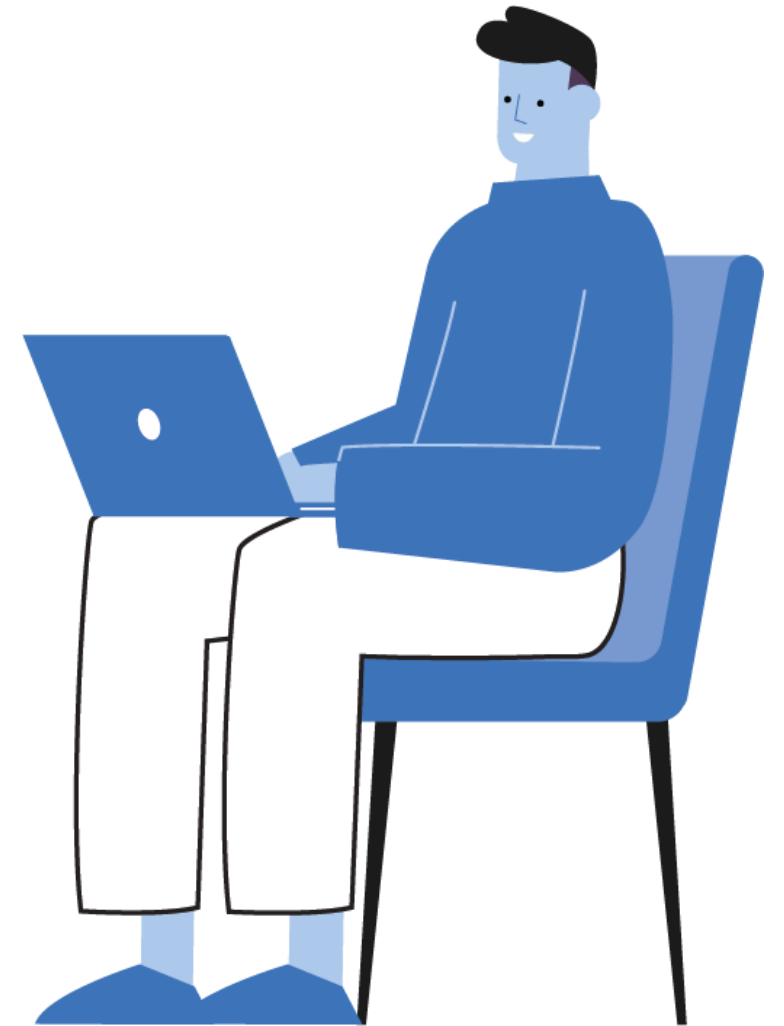
La disabilità un tema complesso

“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

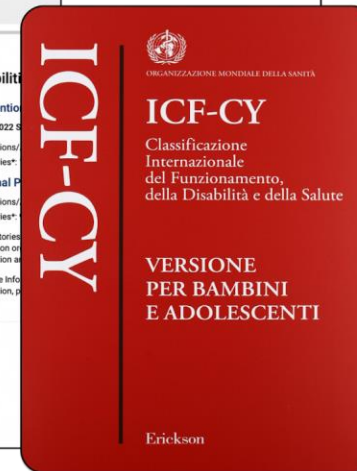
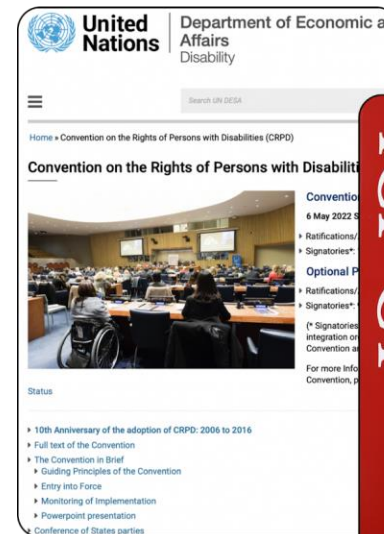
In Italia si stima che il **5,2% della popolazione totale abbia una disabilità**, parliamo quindi di **3 milioni e 150.000** di persone.

- 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**

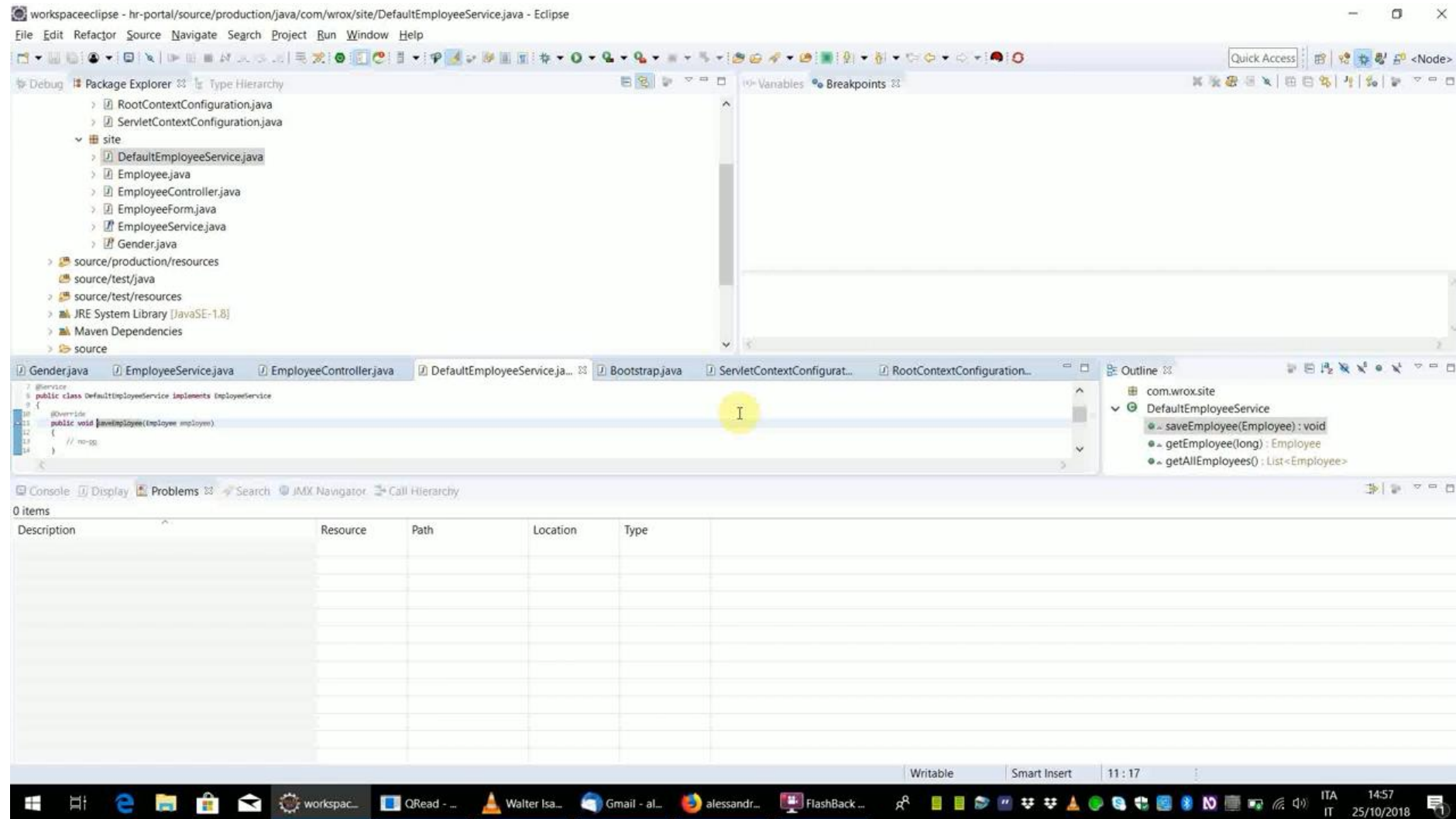
Ausili per la mobilità

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

Ausili: disabilità visiva



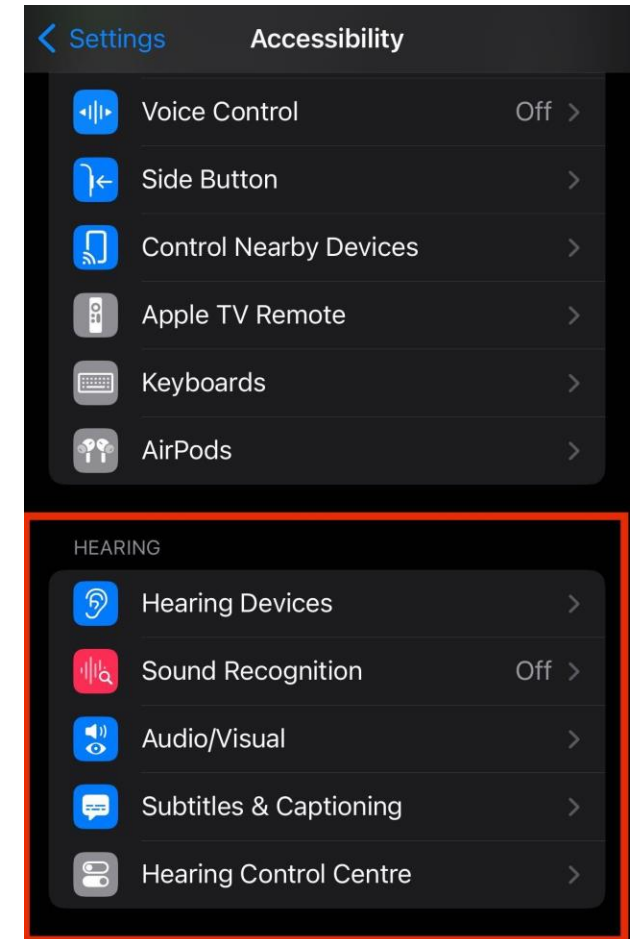
Screen reader: video dimostrativo



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**

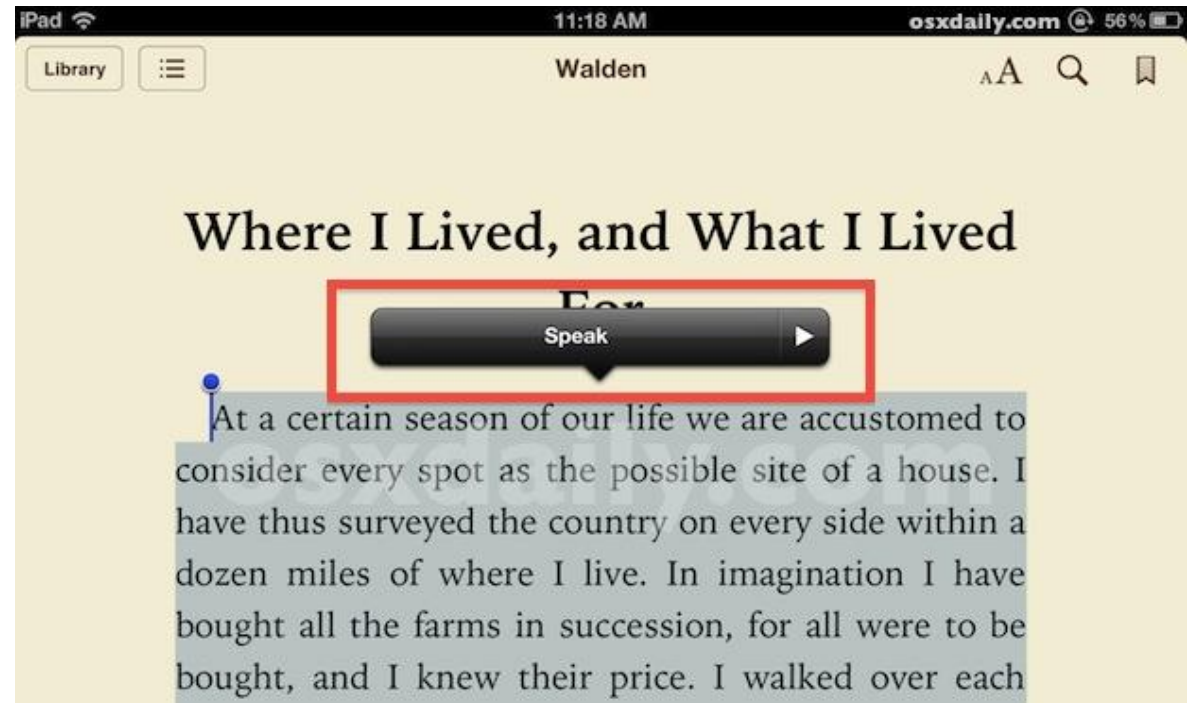
Ausili: disabilità motoria



Gli ausili sono:

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

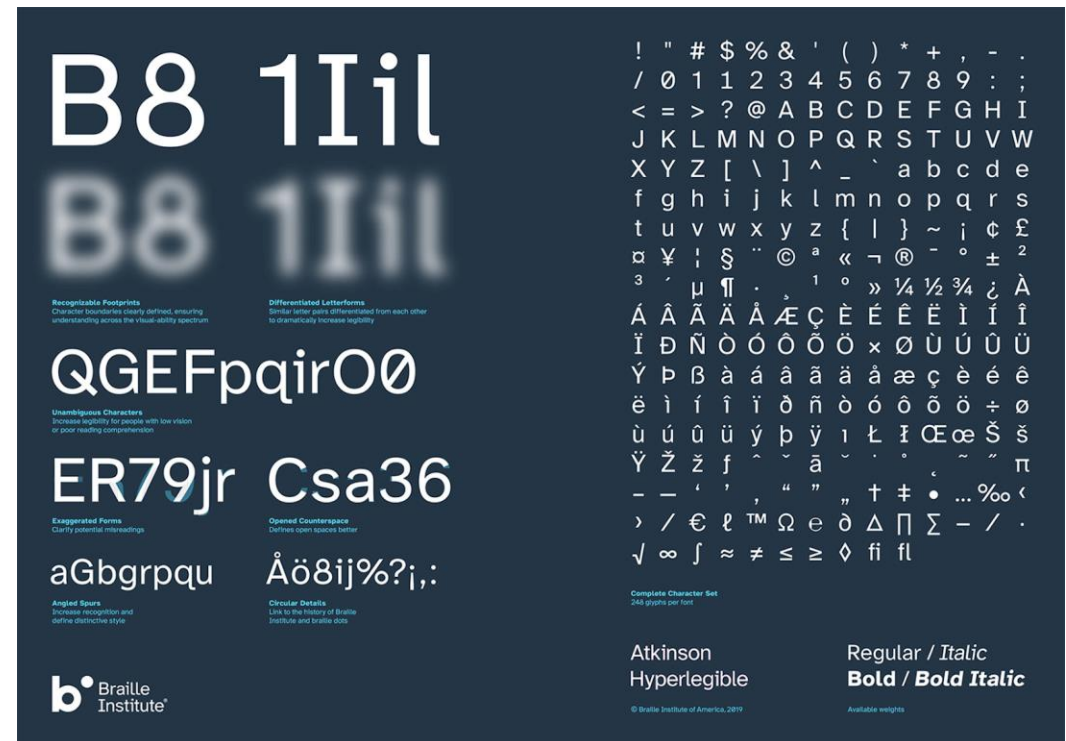
Ausili: disabilità cognitiva



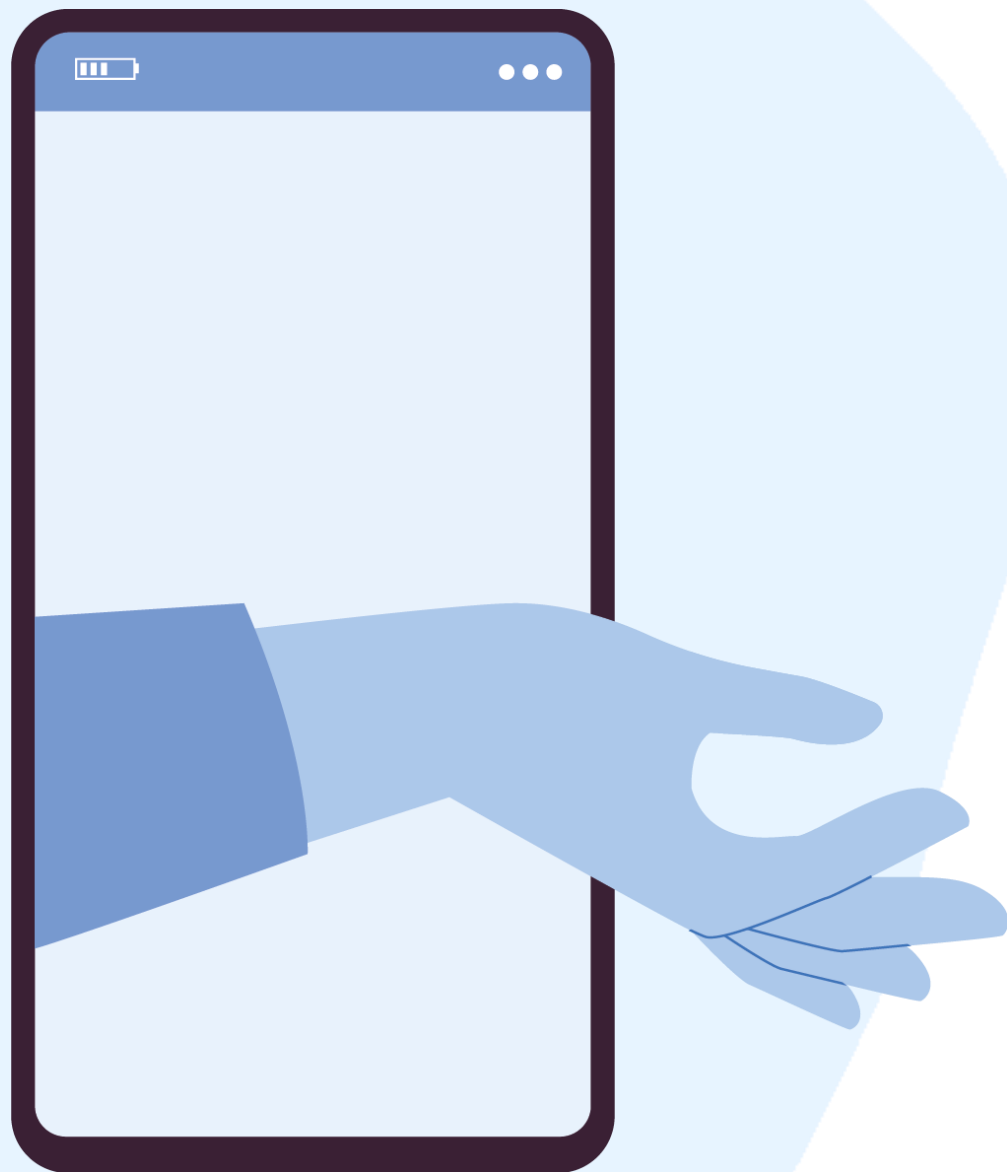
Ausili: dislessia e ADHD

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

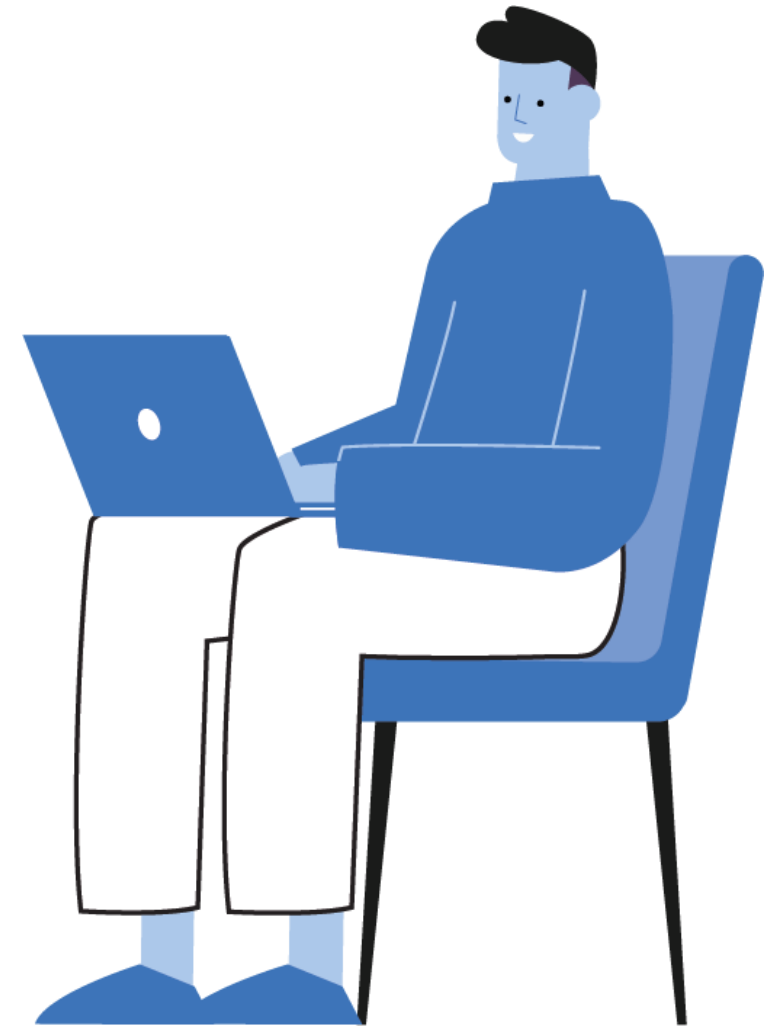
● Persone illetterate

● Persone momentaneamente annebbiate da medicinali

● Persone afasiche

● Persone sorde che parlano esclusivamente la LIS

● Persone di lingua straniera



Modulo 3 | Normativa vigente

LEGGI 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

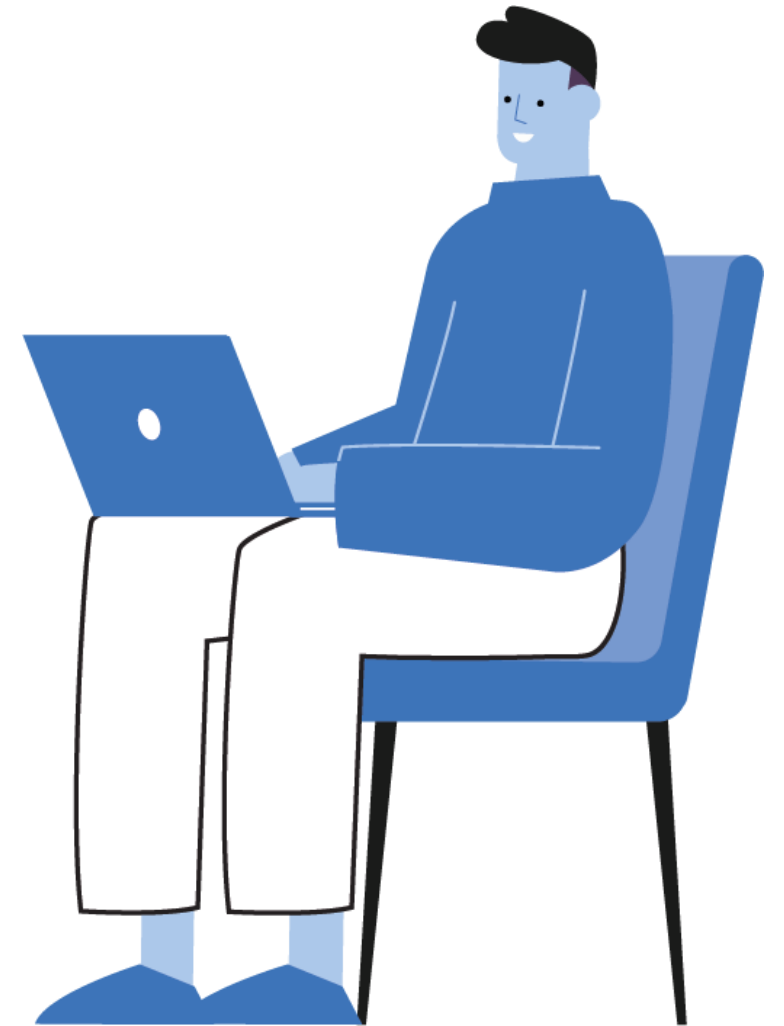


Definizioni

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

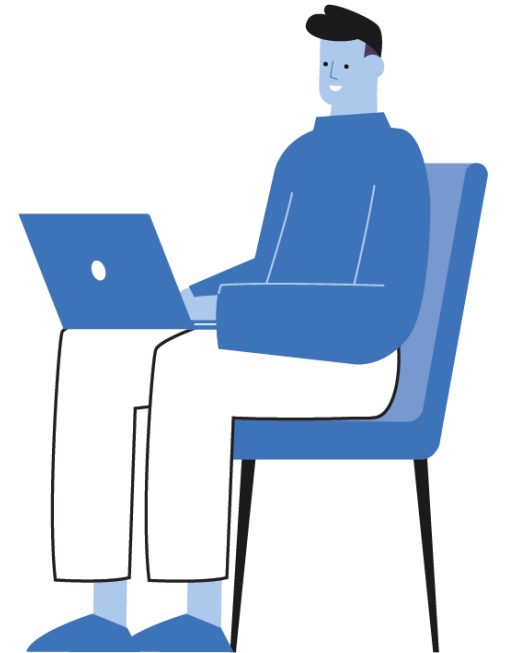
Onere Sproporzionato

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 scopre;
- 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 utilizzabile 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 391549 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);
- 2.1.1 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 ottenuto al focus di un elemento.

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 | RTD

Chi è il Responsabile della Transizione digitale?

La figura del Responsabile della Transizione Digitale è emersa in risposta alla crescente importanza della trasformazione digitale nelle organizzazioni. La transizione digitale è diventata un tema di rilievo negli ultimi anni, a mano a mano che le tecnologie digitali hanno assunto un ruolo centrale nelle strategie aziendali e governative.



I compiti del RTD



Il RTD ha un ruolo di raccordo tra le aziende, le amministrazioni pubbliche e i cittadini, e ha il compito di favorire l'adozione delle tecnologie digitali e l'innovazione, promuovendo la cultura digitale e la formazione di competenze nel campo delle nuove tecnologie.

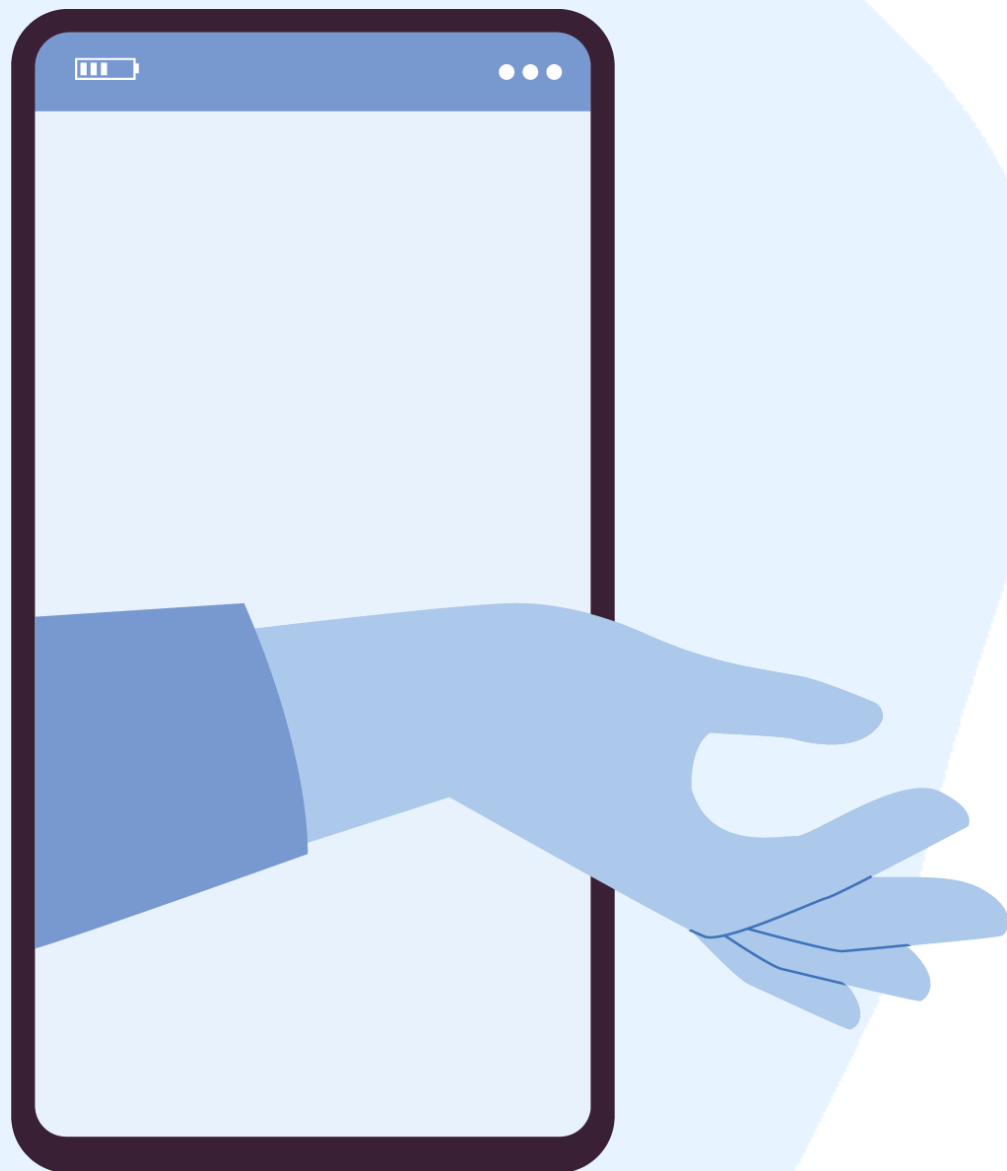
Chi deve nominare il RTD

Le amministrazioni pubbliche e le società a partecipazione pubblica devono nominare la figura del RTD, questo obbligo non è in vigore per le aziende private.



RTD e Accessibilità Digitale

Nell'ambito dell'Accessibilità Web, il RTD (Responsabile alla Transizione Digitale) ha il compito di garantire che i siti web e le applicazioni sviluppate dall'azienda o dall'amministrazione pubblica siano accessibili a tutti gli utenti, anche quelli con disabilità o con esigenze particolari.



Dichiarazione di Accessibilità

La Dichiarazione di Accessibilità è un documento che attesta la conformità del sito web o dell'applicazione alle linee guida sull'accessibilità web e che deve essere redatto dall'azienda o dall'amministrazione pubblica responsabile del sito web o dell'applicazione stessa.

Attività per la pubblicazione della DDA

In particolare, il RTD deve verificare che il sito web o l'applicazione rispetti le linee guida sull'accessibilità web, che siano stati effettuati tutti i test e le verifiche necessarie e che eventuali problemi di accessibilità siano stati risolti.



Modulo 7 | Disability Manager



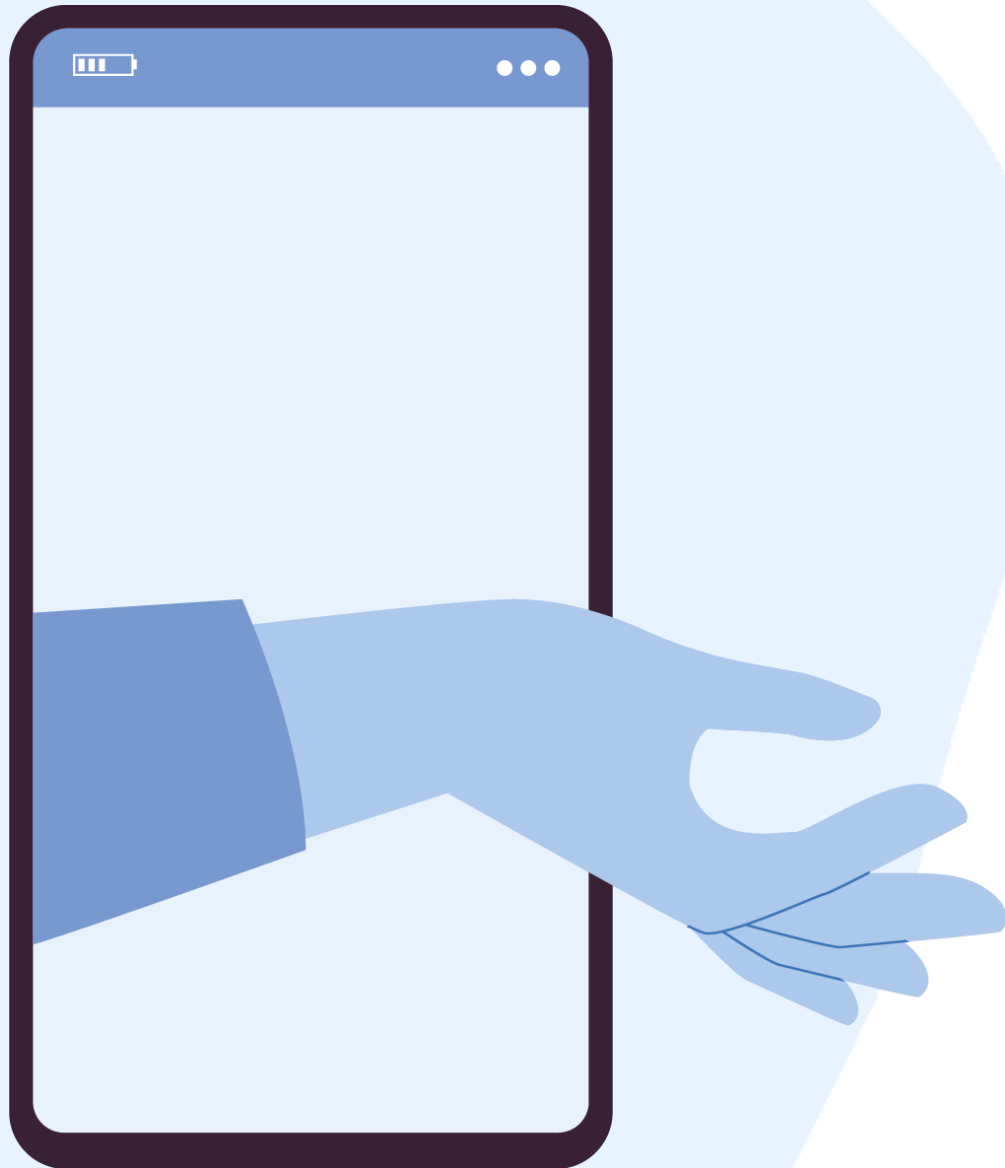
Chi è il Disability Manager?

Il Disability Manager è una figura professionale che si occupa di gestire e coordinare le politiche e le pratiche aziendali relative alla disabilità. Il suo ruolo è quello di garantire che i diritti delle persone con disabilità siano rispettati e che queste persone abbiano le stesse opportunità di accesso all'occupazione e alla crescita professionale degli altri dipendenti.

Responsabilità

Le sue responsabilità possono includere la creazione di politiche e procedure per l'assunzione, la formazione e la gestione dei dipendenti con disabilità, il coordinamento delle iniziative di sensibilizzazione e di formazione per il personale sull'inclusione e l'accessibilità, la gestione di questioni relative all'accessibilità fisica ed informatica, la promozione di un ambiente di lavoro inclusivo e accogliente per tutte le persone, indipendentemente dalla loro abilità.





Compiti

Il Disability Manager è responsabile di una serie di oneri che riguardano l'inclusione delle persone con disabilità all'interno dell'ambiente lavorativo che dovrà essere accessibile alle esigenze di tutti!

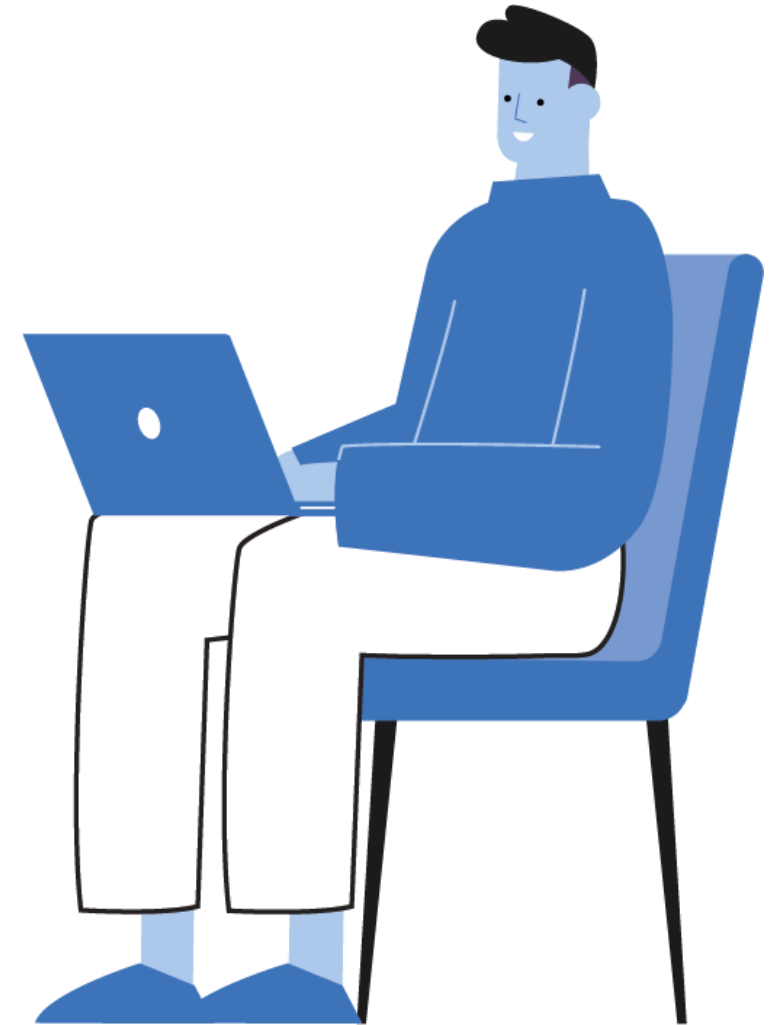
Sviluppo di politiche e procedure

Il Disability Manager collabora con i dipartimenti HR (risorse umane) e legale per sviluppare politiche e procedure aziendali che promuovano l'inclusione delle persone con disabilità. Ciò può includere la creazione di politiche per le assunzioni inclusive, l'accessibilità fisica degli spazi di lavoro e l'adattamento dei processi di lavoro per soddisfare le esigenze delle persone con disabilità.



Consulenza e supporto

Il Disability Manager fornisce consulenza e supporto ai dipendenti con disabilità e ai loro supervisor. Ciò può comportare la consulenza sulla pianificazione delle sistemazioni lavorative, come l'adattamento delle attrezzature, la flessibilità degli orari o l'assegnazione di un assistente, al fine di garantire un ambiente di lavoro inclusivo.



Identificazione delle barriere all'accesso

Il Disability Manager è responsabile di identificare le barriere all'accesso che possono esistere all'interno dell'organizzazione e di sviluppare piani d'azione per rimuoverle. Ciò include barriere fisiche, come l'accesso ai bagni o ai piani superiori degli edifici, ma anche barriere di natura tecnologica o comunicativa.



Formazione e Sensibilizzazione

Il Disability Manager organizza e fornisce formazione ai dipendenti sull'inclusione delle persone con disabilità. Questo può coinvolgere sessioni di sensibilizzazione sulle questioni relative alle disabilità, l'istruzione sui diritti e i doveri legali, nonché la promozione di una cultura aziendale inclusiva.

Coordinamento degli adattamenti



Il Disability Manager lavora con i dipendenti con disabilità e con i diversi reparti aziendali per identificare e coordinare gli adattamenti necessari. Ad esempio, può facilitare l'acquisto di tecnologie assistive, organizzare modifiche agli spazi di lavoro o coordinare la comunicazione accessibile.

Monitoraggio dello sviluppo normativo

Il Disability Manager mantiene aggiornata l'organizzazione sulle normative e le leggi relative alle persone con disabilità. Si assicura che l'organizzazione sia conforme alle leggi sulla non discriminazione e all'accessibilità, ad esempio il rispetto delle direttive sull'accessibilità dell'Unione Europea e le relative Linee Guida nazionali.



Collaborazione con le comunità esterne

Il Disability Manager può lavorare a stretto contatto con organizzazioni e comunità esterne che si occupano di disabilità. Questa collaborazione può includere la partecipazione a reti di supporto, l'organizzazione di eventi e la promozione di partnership che favoriscano l'inclusione delle persone con disabilità.

Monitoraggio e valutazione delle politiche e delle pratiche attuate

Monitora e valuta l'efficacia delle politiche e delle pratiche aziendali relative alla disabilità, e apporta le modifiche necessarie per garantire un continuo miglioramento.



Modulo 8 | Verifica dell'accessibilità

La convalida dell'accessibilità

Verificare le condizioni di accessibilità dei touchpoint digitali è fondamentale quando si tratta di **garantire l'accesso** a tutti gli utenti.

La tematica dell'Accessibilità oggi è sempre più regolata, oltre che da Standard globali, da normative europee e nazionali.

- **WCAG**
- **EU Direttive**
- **Legge Stanca**



**Ma quali controlli devono essere effettuati
quando si lavora con l'accessibilità web?**



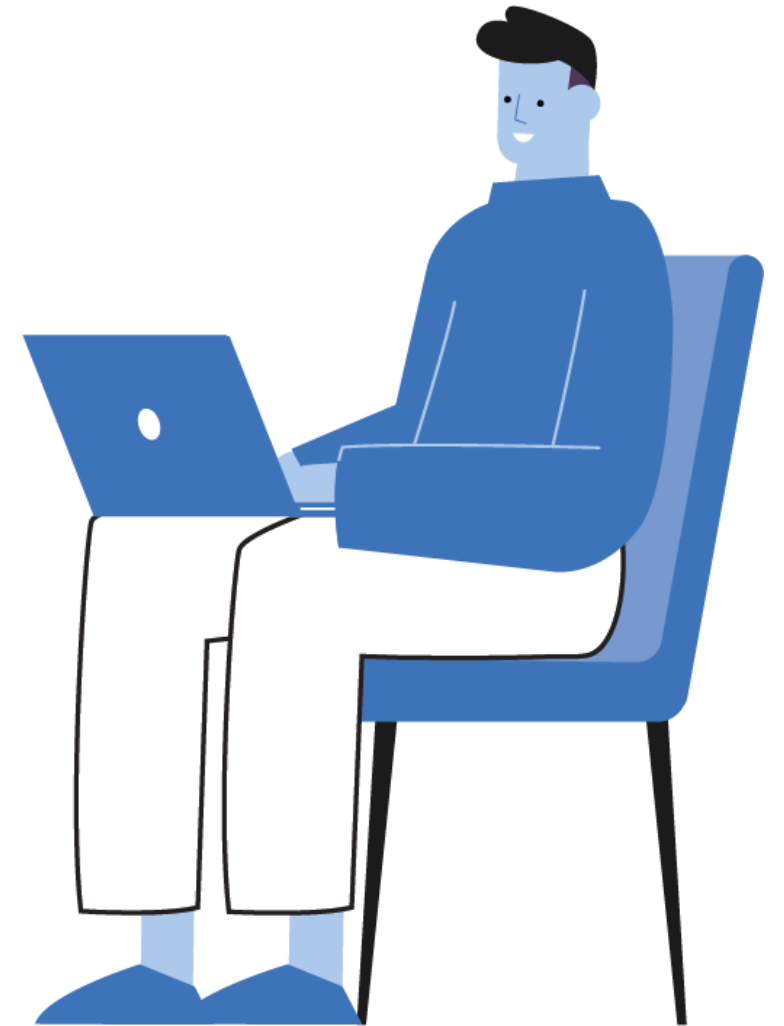
I validatori

Esistono numerosi strumenti che consentono di valutare automaticamente l'accessibilità.

Ci sono dei limiti nell'utilizzo di tool automatici ad esempio problemi o errori di codifica non vengono elaborati e devono essere rilevati manualmente!

La valutazione

Per garantire una valutazione esaustiva è necessario affidare il progetto a un team di esperti che combinerà i risultati delle verifiche automatiche e manuali.



Gli esperti

1

Interpretano gli errori di accessibilità rilevati automaticamente

2

Identificano gli errori manualmente

3

Consigliano le best practice per progettare in modo universale

4

Affiancano il cliente per risolvere tutti gli errori

5

Hanno a disposizione strumenti per poter effettuare analisi accurate

Strumenti di validazione

Gli strumenti di verifica automatica sono alleati perfetti quando vengono combinati con azioni tecniche e mirate.

- **Riducono lo sforzo**
- **Velocizzano le tempistiche**
- **Semplificano la procedura**



Quali sono le differenze tra la valutazione manuale e quella automatica?

Valutazione Manuale

Svolta da un team di esperti in grado di identificare gli errori e proporre correzioni in conformità con tutti i regolamenti vigenti.

- Consente l'applicazione di tecniche di raccolta dati da parte degli utenti.
- Garantisce affidabilità
- Informazioni dettagliate
- Richiede impegno
- Richiede tempo
- Necessità expertise
- Coinvolge anche le persone con disabilità



Valutazione Automatica

Si basa su tool e software automatici che permettono la realizzazione di analisi parziali sull'accessibilità.

- Consente un monitoraggio continuo
- Velocizza i processi di verifica
- Supporta le operazioni manuali
- Facili e intuitivi
- Rilevamento limitato
- Falsi Negativi e Falsi Positivi



**Quali criteri devono essere rivisti
manualmente e quali possono essere
rivisti automaticamente?**



I dati

Solo il 20% dei criteri WCAG 2.1 Livello AA può essere valutato in modo affidabile se analizzato automaticamente.

Utilizzando procedure semi-automatiche si possono raggiungere risultati più elevati (mai superiori al 50%).

Le tipologie di verifica

Caratteristiche degli strumenti di validazione

Gli strumenti di valutazione dell'accessibilità web si rivolgono a diversi tipi di pubblico:

- **Sviluppatori**
- **Designer**
- **Redattori**



Le linee guida

Ogni paese ha creato delle normative nazionali per legiferare la tematica dell'accessibilità e quindi vi sono delle differenze.

Tuttavia le leggi prendono sempre spunto dalle WCAG che sono le linee guida riconosciute a livello internazionale come standard per l'accessibilità web.



Tipi di strumenti e formati supportati

- Possono essere plug-in (estensioni) per strumenti di creazione e browser Web
- Strumenti a riga di comando
- Applicazioni desktop o mobili
- Servizi online



Tipi di strumenti e formati supportati

- **HTML** (Hyper Text Markup Language)
- **WAI-ARIA** (Web Accessibility Initiative - Accessible Rich Internet Applications)
- **CSS** (Cascading Style Sheets)
- **SVG** (Scalable Vector Graphics)
- **PDF** (Portable Document Format)



Valutazioni passo dopo passo

Gli strumenti di valutazione basati su **procedura guidata** guidano gli utenti attraverso sequenze di controlli.

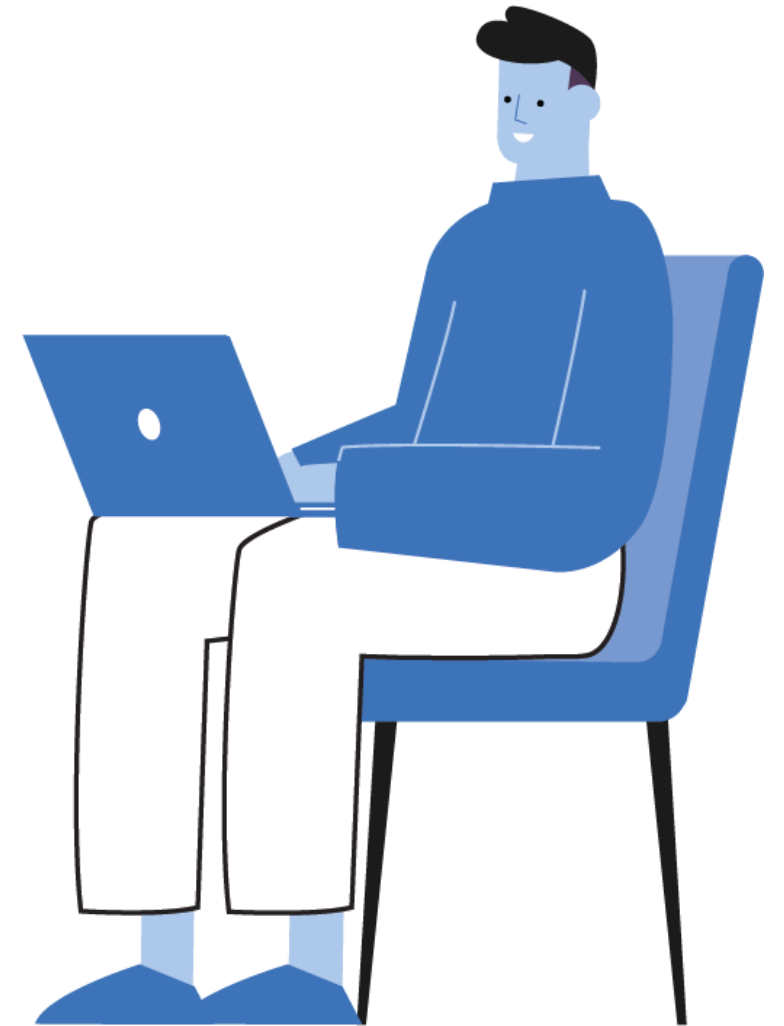
Utilità:

- **Conducono controlli automatizzati**
- **Invitano l'utente a valutare manualmente il contenuto restante**



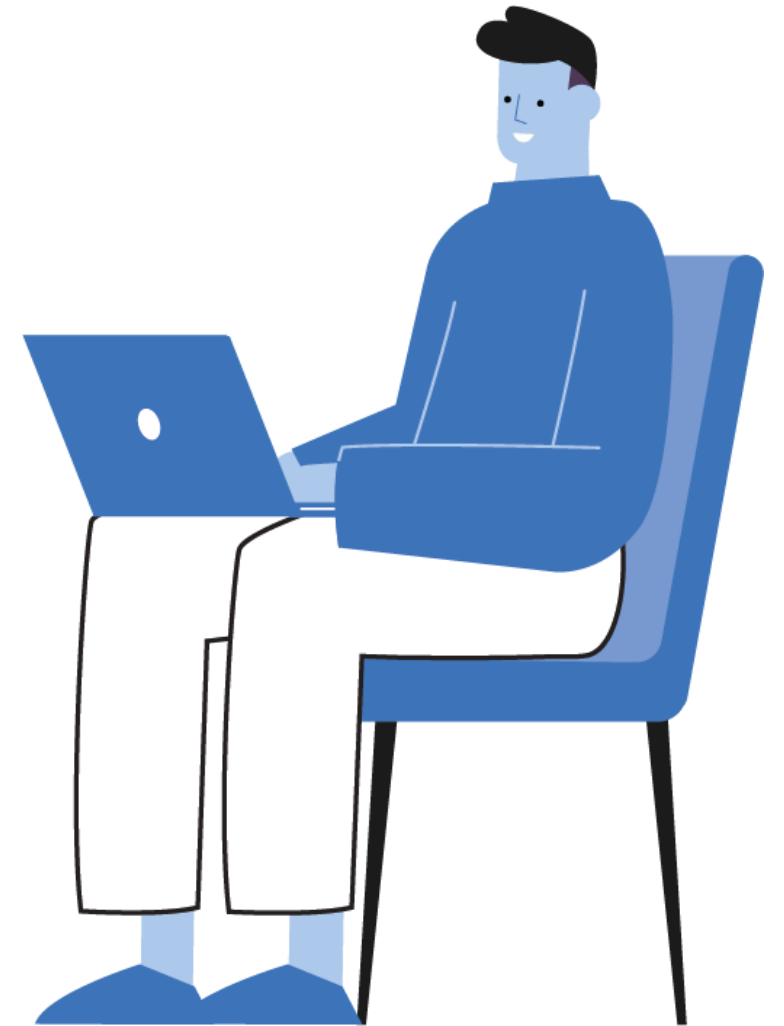
Analisi Euristica

- Molti errori di accessibilità richiedono il giudizio umano e non possono che essere affrontati “manualmente”.
- Gli strumenti semi-automatici non possono risolvere tutta l'attività di valutazione dell'accessibilità di una pagina.
- In alcuni casi questi strumenti possono fornirci risultati falsi o fuorvianti (come i testi alternativi).



Verifica soggettiva

Si intende una valutazione del livello di qualità dei servizi, già giudicati tramite la verifica tecnica o oggettiva, effettuata da personale specializzato e coinvolgendo anche le persone con disabilità, sulla base di considerazioni empiriche.



Modulo 9 | User Test

Cos'è un 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.

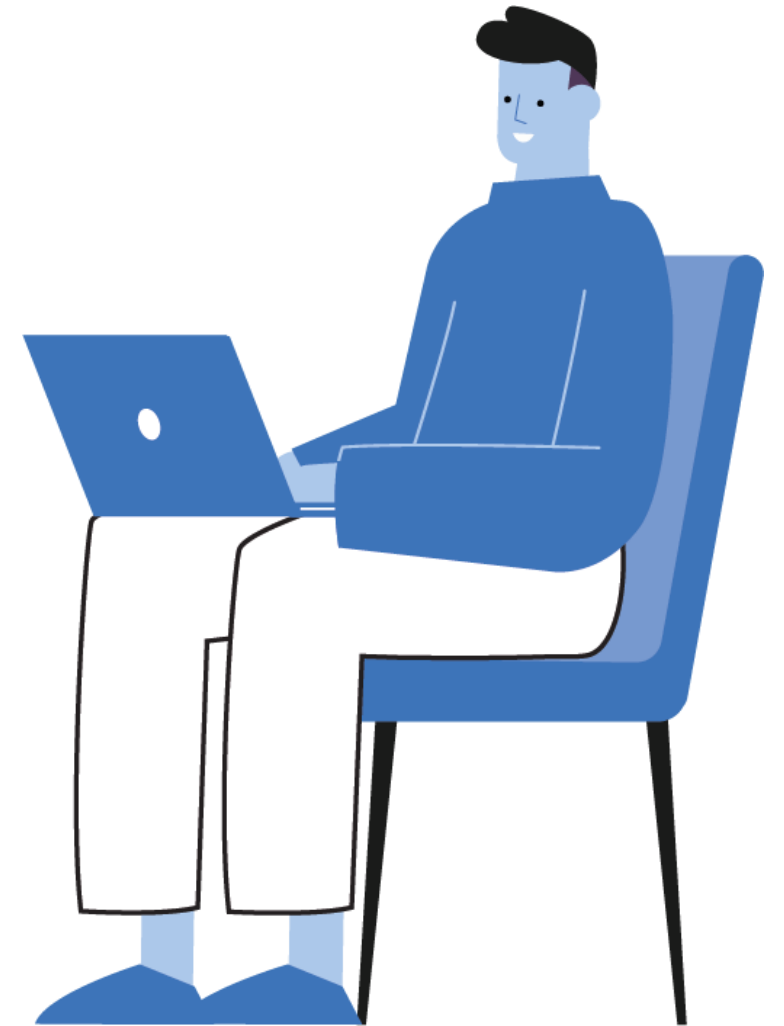
Obiettivo

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.



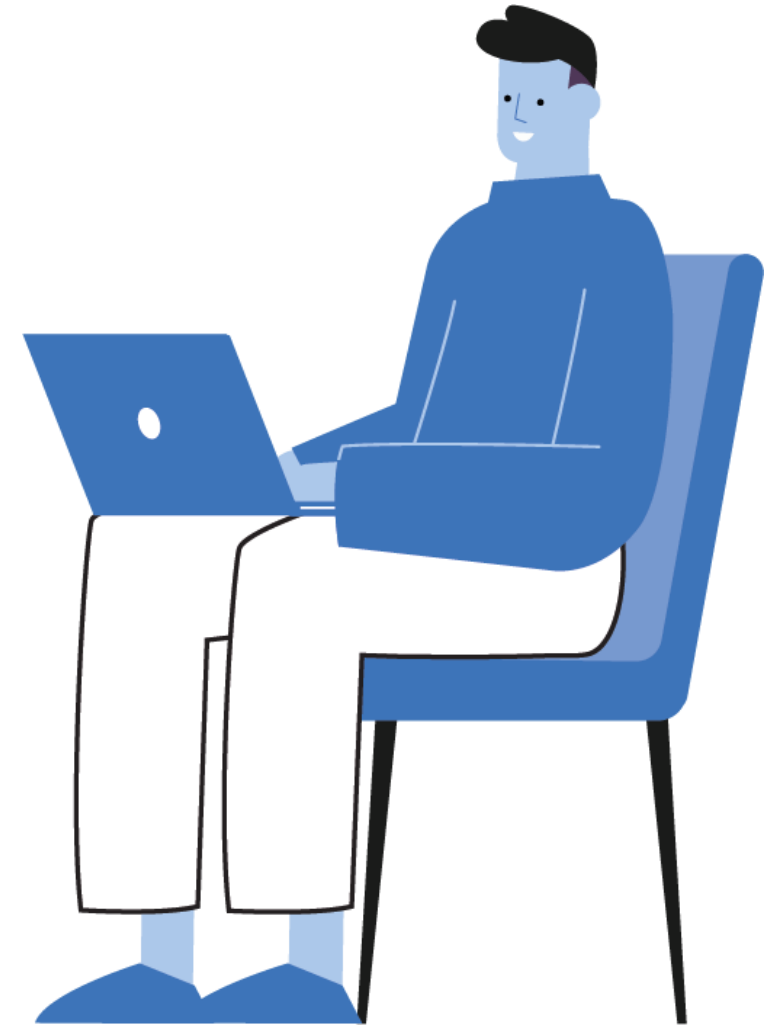
Partecipanti

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.



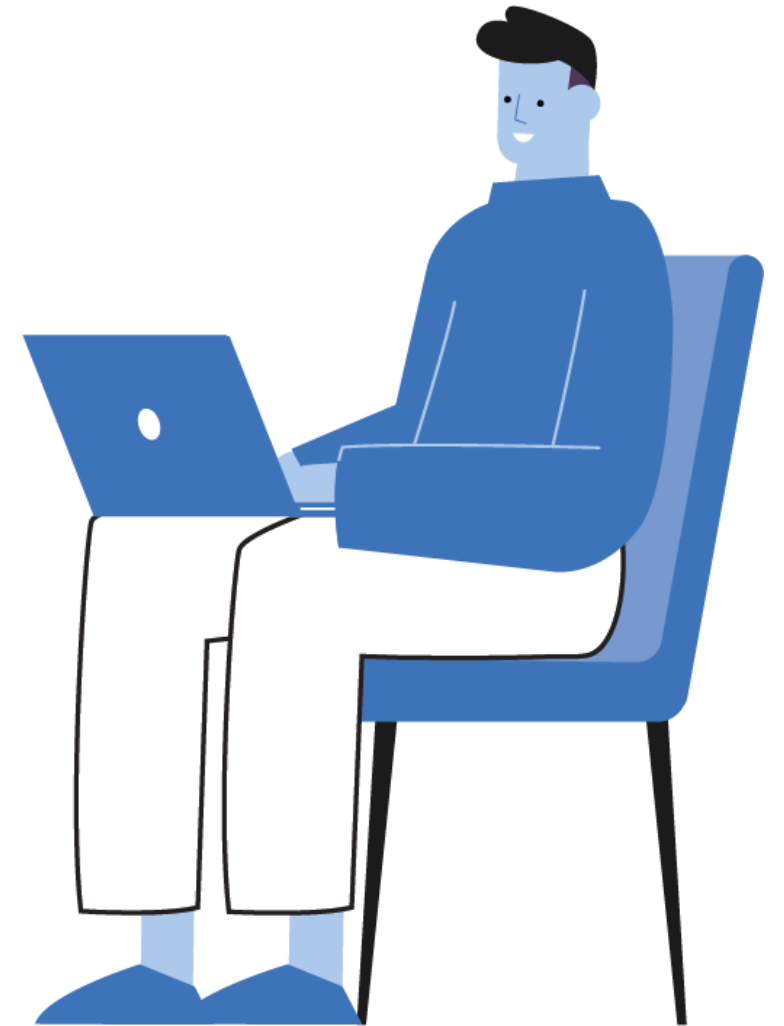
Linee Guida per l'accessibilità

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.



Come svolgere un User Test

- 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.

Modulo 10 | PIAO

Che cos'è il PIAO?

Il PIAO, Piano integrato di attività e organizzazione, è un nuovo adempimento semplificato per le pubbliche amministrazioni. È stato introdotto all'articolo 6 del decreto legge n. 80/2021, "Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia", il cosiddetto "Decreto Reclutamento" convertito dalla legge 6 agosto 2021, n. 113.



Che cosa definisce

Il PIAO definisce:

- Gli obiettivi programmatici e strategici della performance;
- La strategia di gestione del capitale umano e di sviluppo organizzativo;
- Gli strumenti e gli obiettivi del reclutamento di nuove risorse e della valorizzazione delle risorse interne;
- Gli strumenti e le fasi per giungere alla piena trasparenza dell'attività e dell'organizzazione amministrativa;
- L'elenco delle procedure da semplificare e reingegnerizzare ogni anno;
- Le modalità e le azioni finalizzate a realizzare la piena accessibilità alle amministrazioni;
- Le modalità e le azioni finalizzate al pieno rispetto della parità di genere.

Le finalità

Le finalità del PIAO sono:

- Consentire un maggior coordinamento dell'attività programmatica delle pubbliche amministrazioni e una sua semplificazione;
- Assicurare una migliore qualità e trasparenza dell'attività amministrativa e dei servizi ai cittadini e alle imprese.



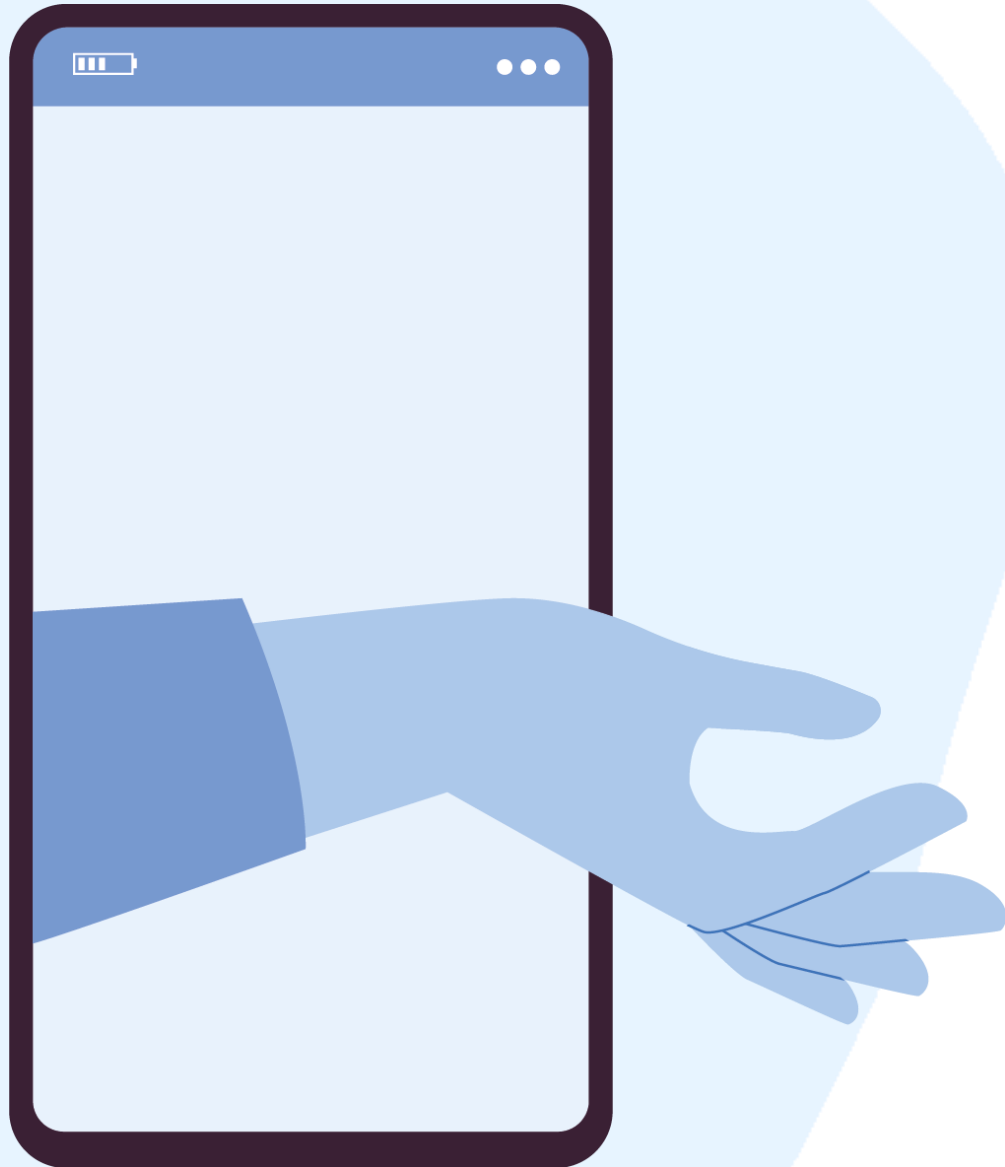
Chi deve adottare il PIAO?

Le Pubbliche amministrazioni con più di 50 dipendenti, con la sola esclusione delle scuole di ogni ordine e grado e delle istituzioni educative. Le PA interessate sono quelle dell'articolo 1, comma 2, del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (con più di 50 dipendenti).

Scadenze



Ora che è entrato a regime, il PIAO dovrà essere approvato il 31 gennaio di ogni anno, pubblicato sul sito istituzionale dell'ente e inviato al Dipartimento della funzione pubblica per la pubblicazione sul portale dedicato.



Gli obiettivi di PIAO

Con l'introduzione del PIAO si vuole garantire la massima semplificazione, sostenere una visione integrata e complessiva dei diversi assi di programmazione, garantire la qualità e la trasparenza dei servizi per cittadini e imprese e la progressiva reingegnerizzazione dei processi anche in materia di diritto di accesso, nel rispetto del D.Lgs 150/2009 e della Legge 190/2012.

Struttura e contenuti

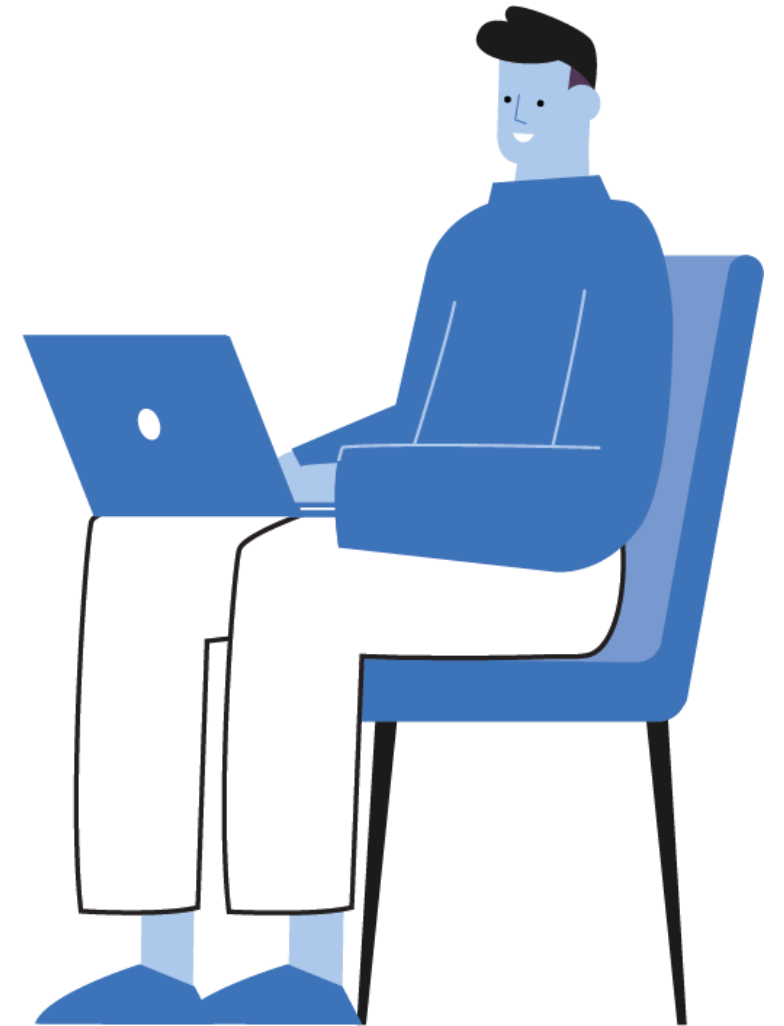
Il PIAO è strutturato in quattro sezioni:

- Scheda anagrafica dell'amministrazione

- Valore pubblico, performance e anticorruzione

- Organizzazione e capitale umano

- Monitoraggio



Mancata adozione del PIAO

Quali sanzioni sono previste?

Se il PIAO è omesso o assente saranno applicate le sanzioni di cui all'art. 10, comma 5, del D.Lgs 150/2009, che prevedono:

- Divieto di erogazione della retribuzione di risultato ai dirigenti che risulteranno avere concorso alla mancata adozione del PIAO;
- Divieto di assumere e affidare incarichi di consulenza o di collaborazione comunque denominati.



Formazione

La formazione può sicuramente rientrare nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) perché è un'attività chiave per sviluppare e migliorare le competenze dei dipendenti e garantire che siano in grado di svolgere i loro compiti in modo efficace ed efficiente.



Accessibilità e Accessibilità Web

L'accessibilità si riferisce alla capacità delle persone di accedere e utilizzare i servizi, le infrastrutture e le risorse disponibili. Includere l'accessibilità nel PIAO significa pianificare e organizzare le attività dell'organizzazione in modo da garantire che queste siano accessibili alle persone con disabilità, anziani e altre categorie di utenti con esigenze diverse.