

# AgID e l'Accessibilità in Italia

## La cultura dell'inclusione digitale

Circolare AgID n. 3 del 7 luglio 2017

Raccomandazioni e precisazioni sull'accessibilità digitale dei **servizi pubblici erogati a sportello** dalla Pubblica Amministrazione, in sintonia con i requisiti dei servizi online e dei servizi interni.

---

*ForumPA 2019*

***Patrizia Gentili***

---



**AGID**

Agenzia per  
l'Italia Digitale

# Normativa

## Art. 9 (Accessibilità) della **Convenzione ONU**

(ratificata con legge 18/2009)

- Al fine di consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli aspetti della vita, gli **Stati Parti adottano misure adeguate** a garantire alle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, **compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione**, e ad altre attrezzature e servizi aperti o forniti al pubblico, sia nelle aree urbane che in quelle rurali. Queste misure, che includono l'identificazione e l'eliminazione di ostacoli e barriere all'accessibilità, si applicano, tra l'altro, a:

- (a) edifici, viabilità, trasporti e altre strutture interne ed esterne, comprese scuole, alloggi, strutture sanitarie e luoghi di lavoro;
- (b) ai **servizi di informazione, comunicazione** e altri, **compresi i servizi informatici** e quelli di emergenza.



# Normativa



- La riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche... attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione... **prevede il diritto di accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale, nonchè la semplificazione nell'accesso ai servizi alla persona, riducendo la necessità dell'accesso fisico agli uffici pubblici** (L. 7/8/2015, n. 124 “Legge Madia”, art. 1, comma 1)

# Normativa

---



- ❑ Con la legge n. 4/2004 e s.m.i. si è inteso **favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici** e, più in generale, al processo di digitalizzazione della PA;
- ❑ il CAD fa riferimento ai concetti di **accessibilità informatica e di digitalizzazione** della PA e, passando per il **principio di inclusione digitale**, giunge, proprio con la citata legge n.124/2015, all'affermazione dei **diritti digitali dei cittadini**.

# Normativa

- ❑ L'art. 3, comma 1, del CAD stabilisce infatti che “**chiunque ha il diritto di usare, in modo accessibile ed efficace**, le soluzioni e gli strumenti di cui al Codice nei rapporti con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2 anche ai fini dell'esercizio dei diritti di accesso e della partecipazione al procedimento amministrativo, fermi restando i diritti delle minoranze linguistiche riconosciute.»;
- ❑ a fronte di questo diritto è previsto, all'art. 7 del CAD, che gli stessi “soggetti provvedono alla riorganizzazione e all'aggiornamento dei servizi resi, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze degli utenti e rendono disponibili on-line i propri servizi nel rispetto delle disposizioni del CAD e degli standard e dei livelli di qualità individuati e periodicamente aggiornati dall'AgID con proprie Linee guida tenuto anche conto dell'evoluzione tecnologica”.



# Normativa

Art. 17, comma 1 del CAD :

«Responsabile per la transizione digitale e difensore civico 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 regole tecniche di cui all'articolo 71. A tal fine, ciascuna pubblica amministrazione **affida a un unico ufficio dirigenziale generale**, fermo restando il numero complessivo di tali uffici, la transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità;
- ❑ al suddetto ufficio sono inoltre attribuiti i compiti relativi a:

# Normativa

Art. 17, comma 1 del CAD : «Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale»



- ❑ d) **accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità** anche in attuazione di quanto previsto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- ❑ e) analisi periodica della **coerenza tra l'organizzazione dell'amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione**, al fine di migliorare la soddisfazione dell'utenza e la qualità dei servizi nonché di ridurre i tempi e i costi dell'azione amministrativa;
- ❑ j) pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle **norme in materia di accessibilità e fruibilità** nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione e quello di cui all'articolo 64-bis.

# Normativa

Art. 13, comma 1 del CAD Formazione informatica dei dipendenti pubblici

- ❑ Le pubbliche amministrazioni, nell'ambito delle risorse finanziarie disponibili, attuano politiche di reclutamento e **formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie assistive**, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4.





# Normativa

Legge 9 gennaio 2004, n. 4- Art. 8 (Formazione)



- ❑ 1. Le amministrazioni di cui all'articolo 3, comma 1, nell'ambito delle attività di cui al comma 4 dell'articolo 7 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nonché dei corsi di formazione organizzati dalla Scuola superiore della pubblica amministrazione, e nell'ambito delle attività per l'alfabetizzazione informatica dei pubblici dipendenti di cui all'articolo 27, comma 8, lettera g), della legge 16 gennaio 2003, n. 3, **inseriscono tra le materie di studio a carattere fondamentale le problematiche relative all'accessibilità e alle tecnologie assistive,**
- ❑ 2. **la formazione professionale di cui al comma 1 è effettuata con tecnologie accessibili,**
- ❑ 3. le amministrazioni di cui all'articolo 3, comma 1, 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.

# Circolare AgID n. 3 del 2017



- ❑ AGID ha inteso richiamare il tema dell'accessibilità a favore degli utenti che, trovandosi in uno stato di limitazione funzionale, abbiano necessità di accedere alle informazioni e fruire dei servizi pubblici indipendentemente dalla modalità di erogazione a sportello o digitale;
- ❑ l'attività che ha condotto alla circolare si è basata su incontri preliminari, finalizzati alla **condivisione dei documenti**, con le **associazioni di categoria** (in particolare le associazioni «Luca Coscioni» e «Fermo quindi sono») e l'**ANCI**;
- ❑ le raccomandazioni riportate nella circolare sono in linea con le "Specifiche tecniche delle postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità".

# Circolare AgID n. 3 del 2015



- ❑ La circolare 3/2017 AgID raccomanda che **i vari tipi di servizi pubblici siano erogati attraverso tutti i possibili canali di comunicazione per favorire l'inclusione dei cittadini e facilitare l'uso degli strumenti disponibili;**
- ❑ le raccomandazioni e precisazioni oggetto della presente circolare riguardano in particolare le seguenti tipologie di servizi:
  - **servizi erogati a sportello;**
  - **servizi erogati online;**
  - **servizi interni.**

# Circolare AgID n. 3 del 2015



## Servizi erogati a sportello (Front Office)

- ❑ Sono quei servizi erogati da dipendenti attraverso l'utilizzo di tecnologie ICT, nei casi in cui gli utenti vi accedano fisicamente:
  - identificazione persona con strumenti diversi;
  - possibilità della persona di poter **manifestare la propria volontà**;
  - annunci vocali/scritti/LIS (lingua dei segni Italiana) e chiamata **code d'attesa**;
  - postazione supplementare;
  - sportello attrezzato.

# Servizi a Sportello



- ❑ Qualora i servizi a sportello non fossero accessibili, occorrerà predisporre quelli che, secondo l'**articolo 2 della Convenzione ONU**, sono “**accomodamenti ragionevoli**”, ovvero “le modifiche e gli adattamenti necessari e appropriati che **non impongano un carico sproporzionato o eccessivo**, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per assicurare alle persone con disabilità il godimento e l’esercizio, su base di eguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e libertà fondamentali”;
- ❑ in funzione della preventiva analisi delle reali esigenze dei soggetti fruitori dei servizi, gli **accomodamenti potranno essere di natura tecnica** (esempio postazioni adattate), **organizzativa** o di **mediazione**, effettuata con l’ausilio di personale adeguatamente formato.

# Servizi a Sportello



□ In particolare si fa riferimento agli seguenti aspetti:

- **identificazione della persona** nel rispetto della vigente normativa, anche in presenza di **impedimenti comunicativi**;

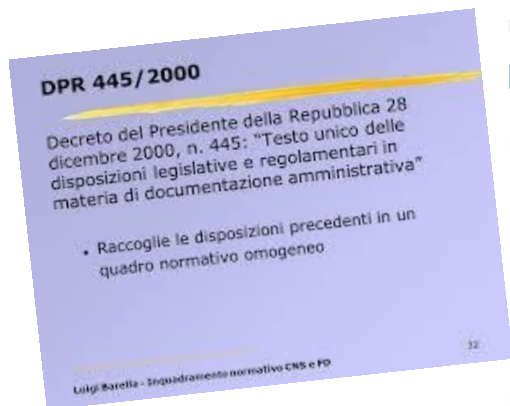
- possibilità che la persona possa **esprimere autonomamente la propria volontà**, anche in presenza di un impedimento a sottoscrivere ***(quindi senza firma)***.

# Servizi a Sportello

Articolo 4, comma 1 del Testo unico n. 445 del 28 dicembre 2000 :

“la dichiarazione di chi non sa o non può firmare è raccolta dal pubblico ufficiale previo accertamento dell’identità del dichiarante. Il pubblico ufficiale attesta che la dichiarazione è stata a lui resa dall’interessato **in presenza di un impedimento a sottoscrivere**”;

- ❑ circa tale disposizione si raccomanda che il **pubblico ufficiale**, all’atto della sottoscrizione del documento, **metta in atto tutto ciò che è possibile per permettere la partecipazione della persona con disabilità** al procedimento amministrativo, raccogliendo l’espressione di volontà anche attraverso l’uso di strumenti diversi;
- ❑ tali strumenti, (accomodamenti ragionevoli), consentono all’utente di comunicare ed **esprimere la propria volontà con mezzi alternativi alla scrittura su carta**, senza dover necessariamente ricorrere alla sottoscrizione attraverso un segno grafico.



# Servizi a Sportello



Vediamo alcuni **esempi** (non esaustivi) di accomodamenti ragionevoli che potrebbero essere adottati dall'Amministrazione nella erogazione dei loro servizi.

- Prestare una particolare attenzione all'uso di strumenti divulgativi e informativi basati sulle tecniche del linguaggio facilitato;
- costituisce accomodamento ragionevole la **redazione di eventuale documentazione divulgativa semplificata**, in particolare in tutti i casi di limitazioni della comprensione o di ridotta conoscenza della lingua italiana, come anche **l'apposizione di segnaletiche digitali chiare** e coerenti nei vari ambienti (ad es. attraverso schermi elettronici o videoproiettori appositamente sistemati in luoghi pubblici).



# Servizi a Sportello



- ❑ L'accoglienza al servizio potrà essere agevolata con una **adeguata gestione dei sistemi di chiamata delle code o numerazione**, finalizzata a garantire l'inclusione degli utenti con limitazioni sensoriali della vista e/o dell'udito;
- ❑ per le limitazioni della vista un possibile accomodamento ragionevole è il ricorso, sia di fronte allo sportello che nell'intero ambiente, ad **annunci vocali** tramite i quali rendere consapevole l'utente della situazione circostante e delle interazioni a cui è chiamato (ritiro di eventuali tagliandi cartacei di numerazione, avvisi inerenti lo sportello presso cui recarsi, conferma della presenza nello sportello adatto);
- ❑ in merito, ove possibile, si raccomanda l'**introduzione di servizi di prenotazione on line multicanale**, possibilmente anche con previsione di orario, in alternativa alle modalità di prenotazione gestite con code tradizionali, in genere fonte di notevoli criticità.

# Servizi a Sportello



- ❑ Si suggerisce di valutare inoltre **la possibilità di predisporre una postazione locale dedicata per l'utente**, che preveda in taluni casi l'uso di terminali o monitor e degli strumenti, già previsti per il personale con disabilità interno all'ufficio;
- ❑ la Circolare AgID n. 2/2015 “Specifiche tecniche delle postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità”, in particolare al capitolo 4, descrive “Specifiche tecniche sui prodotti assistivi per la comunicazione”.

# Servizi a Sportello

Alcuni esempi di tipi di strumenti ad alta tecnologia di accessibilità.



- ❑ Tra questi strumenti possono essere inseriti quelli utili per garantire l'autonomia della persona, che consentono all'utente con disabilità di comunicare ed esprimere la propria volontà con mezzi alternativi alla scrittura, quali:
  - ❑ **il dispositivo che segue il movimento degli occhi e permette all'utente di navigare sullo schermo con i soli movimenti oculari;**
  - ❑ **comunicatori vocali a controllo oculare.** Sono dei dispositivi informatici che consentono, attraverso il movimento degli occhi, di riprodurre il suono della voce;
  - ❑ **emulatori di mouse con il capo.** È possibile in alcune patologie, sfruttare il movimento del capo e quello degli occhi utilizzando sistemi a infrarossi o a ultrasuoni che trasmettono il movimento da un dispositivo posizionato sulla testa della persona a un ricevitore : muovendo la testa in qualsiasi direzione, si muove contemporaneamente il puntatore sul monitor.

# Servizi a Sportello



- ❑ **interruttori a soffio** che consentono di impartire al computer comandi dicotomici (sì, no) attraverso inalazione ed espirazione;
- ❑ **guanti per digitazione** che facilitano il senso tattile e i movimenti precisi della mano, chiamati anche guanti intelligenti;
- ❑ **scanner parlanti** per la verifica uditiva del documento.

# Servizi a Sportello



- ❑ Altra problematica per i servizi a sportello è quella dei **sistemi “touchscreen”** che risultano in diversi casi non accessibili alle persone con difficoltà visive, a meno che non siano vocalizzati. Quindi risultano non utilizzabili per vari scopi come per esempio il ritiro dei talloncini per la gestione della chiamata allo sportello, o per richieste di informazioni a totem informativi e per eventuali firme;
- ❑ nel caso di persone con disabilità visive si suggerisce, ad esempio, di valutare la progettazione di un **percorso tattilo-vocale** informatizzato sul piano di calpestio, che possa condurre l’utente, con modalità tecnologiche opportune e accessibili, alla macchina distributrice di numeri progressivi o agli sportelli. (per es. tramite un'app sullo smartphone, se si tocca il sensore con il bastone elettronico vengono rilasciate apposite indicazioni).
- ❑ Altre soluzioni adeguate, possono essere :
  - l’indicazione del **numero in rilievo, in carattere braille**, sugli scontrini;
  - l’**annuncio ad alta voce del numero di riferimento** o del numero di turno, con l’indicazione dello sportello servito a cui essere condotto dal citato percorso tattilo –vocale.

# Servizi a Sportello



- ❑ Per le limitazioni dell'udito, oltre al ricorrente uso di video sottotitolati, si evidenziano le diverse tecnologie adottabili in sportelli, sale d'attesa, sale riunioni, ecc. , come i **sistemi a infrarosso**, **sistemi a induzione magnetica**, **sistemi FM** con i quali il suono proveniente dal microfono viene amplificato e viene ricevuto dalla persona ipoudente, senza i fastidi legati alla percezione dei rumori di fondo dell'ambiente circostante;
- ❑ inoltre, tutte le informazioni di servizio che vengono date a voce dovrebbero essere visualizzate **a mezzo di messaggi scritti su un pannello elettronico** ben visibile nella sala, oppure **con pannelli video computerizzati riproducenti avvisi con il LIS – lingua dei segni**, eventualmente anche in stazioni dedicate in remoto.

# Servizi a Sportello



- ❑ Particolare attenzione dovrà essere posta alla **formazione continua degli operatori addetti ai servizi a sportello**, al fine di garantire un'ideale accoglienza delle persone con disabilità fisica, sensoriale e intellettivo/relazionale, ivi compresa, ove possibile, la conoscenza dei sistemi di comunicazione per le varie disabilità;
- ❑ circa l'erogazione della formazione, si richiama il **principio sancito dall'articolo 4, comma 3, della citata Convenzione Onu e il citato art. 13 del CAD "Formazione informatica dei dipendenti pubblici"**. Si precisa che le presenti raccomandazioni riguardano anche l'ambito dei fornitori/erogatori di educazione/formazione continua obbligatoria e i fornitori ECM (Educazione Continua in Medicina) in ambito sanitario.

***Grazie per l'attenzione!***



*Il Paese che cambia passa da qui.*

*gentili@agid.gov.it*

*agid.gov.it*