

Servizi web al cittadino - Il miglioramento della performance delle amministrazioni mediante l'intervento della Scuola

di Antonio De Vanna

Premessa

I servizi pubblici nascono come risposta a due diverse tipologie di stimoli: su iniziativa dell'amministrazione o su richiesta dell'utente; in entrambi i casi potrà essere messo in atto un processo *iterativo* tra cittadino ed istituzioni.

Il tipo di input che attiva un servizio, incide in maniera determinante sull'efficacia e sul gradimento dello stesso: è sin troppo ovvio sostenere che un servizio nato come risposta ad esplicite richieste degli utenti, abbia maggiori probabilità di risultare efficace ed apprezzato rispetto ad un'iniziativa che parta esclusivamente dall'amministrazione.

Questo discorso è ancora più evidente nel caso dei servizi offerti attraverso il web per i quali c'è da interrogarsi non solo sulla "natura" del servizio (costituisce la risposta ad una esplicita necessità?) ma anche sulle modalità di erogazione dello stesso, che devono necessariamente essere "orientate all'utente" (il servizio è raggiungibile da tutti, è autoreferenziale?)

L'attivazione di un servizio "non richiesto" può rivelarsi una gradita sorpresa per i cittadini, ma è possibile affermare altrettanto se è di natura informatica o telematica?

Si prenda ad esempio il caso della banda larga promessa per il 2010 su tutto il territorio nazionale. La diffusione di una connettività veloce *in teoria* fornisce al cittadino uno strumento in grado di migliorare la qualità vita, *in pratica* potrebbe rivelarsi inutile, o addirittura dannosa, se non si pensa anche:

1. a renderne possibile l'utilizzo tempestivamente, evitando soprattutto che le tecnologie a disposizione siano già superate da nuove e più moderne tecnologie;
2. a fare in modo che quella infrastruttura possa essere utilizzata da tutti sin dal primo momento, cosicché non venga considerata come un possibile strumento di discriminazione.

La realtà, come accennato poc'anzi, è spesso caratterizzata da un processo iterativo nel quale si alterna il prevalere della domanda dell'utente piuttosto che l'offerta del soggetto erogatore. È questo il caso dell'accessibilità nel nostro paese, dove non si è riusciti a consolidare una corretta e costante modalità di erogazione.

L'introduzione dell'accessibilità è nata per forte istanza dell'utente, ha trovato riscontro in un Parlamento sensibile che ha approvato una legge all'unanimità, ha avuto tempi lunghi per l'emanazione dei decreti attuativi, sta avendo tempi lunghissimi nella vera e propria erogazione da parte delle amministrazioni. Il processo si snoda in un'altalena continua tra richiesta/domanda del cittadino e offerta/erogazione da parte dell'amministrazione.

Cosa è successo per l'accessibilità

Esaminiamo più da vicino quanto avvenuto negli ultimi 5 anni, dopo aver avuto a disposizione lo strumento normativo primario, la legge.

2004

Vi è stato un animato dibattito sui livelli e sui requisiti di accessibilità.

La legge prevede che entro 90 giorni ed entro 120 giorni vengano emanati il regolamento di attuazione e un primo decreto ministeriale contenente i requisiti ed i diversi livelli di accessibilità nonché le relative metodologie di valutazione.

Ma alcune linee guida del legislatore insieme agli interessi e ai comportamenti contrapposti delle associazioni provocano ritardi nell'emanazione di queste norme secondarie. Gli "ingredienti" del ritardo sono, infatti, la mancata copertura finanziaria della legge, la volontà delle associazioni dei disabili volta ad ottenere senza più indugi la giusta adozione di tecnologie che consentono di non essere discriminati, gli interessi dei produttori di hardware e software che hanno rilevanti scorte di prodotti non accessibili da smaltire e la loro necessità di effettuare nuovi investimenti per produrre beni conformi ai requisiti.

2005

Si emanano il Regolamento di attuazione (DPR 1° marzo 2005, n. 75) e il DM 8 luglio 2005 contenente livelli di accessibilità, requisiti, criteri e metodologie di valutazione. I siti devono essere accessibili entro l'8 luglio 2006. I deterrenti per quanti non si attengono alla legge sono: la nullità dei contratti con cui vengono realizzati i siti, la responsabilità dirigenziale, la responsabilità disciplinare.

2006-2007-2008-2009

Non risulta che sia stato dichiarato nullo alcun contratto, non risulta che sia stata richiamata la responsabilità disciplinare né quella dirigenziale di alcun dirigente, ancorché inadempiente.

La realtà è caratterizzata da:

1. scarso interesse delle amministrazioni e quindi inerzia delle amministrazioni e lento processo di adeguamento,
2. scarsa cultura dell'inclusione,
3. ma, soprattutto, silenzio degli utenti teoricamente più interessati. Ciò è frutto di una mentalità per cui ognuno, per sé, è più importante degli altri, o espressione di una domanda che cela altre finalità (strumentali, strategiche, ecc); sta di fatto che la domanda ne risulta ramificata e l'attuazione della legge indebolita. Nonostante un rinforzo dell'interesse dovuto al Codice dell'amministrazione digitale, piuttosto che alla dichiarazione di Riga, il ritmo è complessivamente lento.

Peraltro il "bicchiere è anche mezzo pieno":

1. su circa 700 siti viene esposto il logo di accessibilità,
2. si possono annoverare circa 1000 best practice,
3. ma soprattutto si ravviva l'interesse istituzionale: parlamentare (Antonio Palmieri, ancora lui per fortuna) e governativo (Renato Brunetta),

4. viene richiesto al Formez di realizzare un nuovo progetto che rilanci l'attuazione dell'accessibilità.

Occorre pensare ad altre soluzioni che coinvolgano più direttamente l'utente.

2009: L'Osservatorio

Allora si rilancia, si riprende la definizione di accessibilità stabilita dalla legge ¹ e si propone di realizzare un sistema con il quale il cittadino possa far presente se trova difficoltà nella fruizione di un servizio o di un'informazione erogata tramite un sito pubblico.

Le risultanze del sistema devono fornire al vertice elementi per valutare sia il livello di soddisfazione del cittadino sull'impiego delle ICT a favore dell'inclusione, sia il livello di adeguamento dei siti istituzionali delle PA alle prescrizioni del CAD e della normativa sull'accessibilità.

Si prevedono anche eventuali suggerimenti tecnici, da fornire alle PA interessate, che dovranno avere siti conformi ai requisiti di accessibilità aggiornati per effetto delle nuove raccomandazioni internazionali, le WCAG 2.0. Di qui la necessità di aggiornare i nostri requisiti di legge.

Nasce così il progetto di realizzare un **Osservatorio sull'accessibilità dei servizi di e-government erogati dalle pubbliche amministrazioni tramite web.**

Occorre raggiungere due obiettivi principali:

1. l'aggiornamento della normativa nazionale sull'accessibilità, compito istituzionale del Dipartimento per la Digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'Innovazione (DDI),
2. la realizzazione e la gestione di un sistema di segnalazioni del cittadino circa le difficoltà incontrate nella fruizione dei servizi erogati tramite i siti pubblici, compito assegnato al FORMEZ;

A questi due obiettivi se ne aggiunge un terzo meno immediato ma sempre importante:

3. il presidio delle altre iniziative all'estero e in Italia. A questo proposito è importante segnalare che siamo coinvolti a pieno titolo ai tavoli europei che cercano di individuare le iniziative più interessanti e più replicabili circa l'adozione delle nuove raccomandazioni internazionali del W3C; in campo nazionale, l'iniziativa dell'Osservatorio, molto probabilmente viaggerà presto di pari passo con lo studio e la definizione di requisiti di accessibilità per le nuove tecnologie (Tv digitale, palmari, ecc.) grazie alla volontà dell'Istituto superiore delle Comunicazione e della Fondazione Ugo Bordini e alle competenze di qualche ulteriore autorevole organizzazione (la Fondazione ASPHI per esempio, o l'Università) di dare vita con il DDI ad un Osservatorio dell'accessibilità in ogni campo delle nuove ICT.

¹ Si riporta la legge n. 4 del 2004, articolo 2, comma 1 lettera a)

Art. 2

(Definizioni)

1. Ai fini della presente legge, si intende per:

a) «accessibilità»: la capacità dei sistemi informatici, 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;

Per l'operatività dell'Osservatorio occorre soddisfare alcune necessità:

- organizzative, in quanto occorre misurare l'impatto, dimensionare le risorse professionali necessarie e finanziare la gestione;
- strategiche perché bisogna che tutti (cittadini segnalanti e pubbliche amministrazioni) percepiscano l'attività dell'Osservatorio come occasione da cogliere per migliorare la qualità dei servizi erogati piuttosto che come una restrizione dovuta alla normativa.

Restano, insoddisfatti ancora, cinque desiderata

1. l'inserimento di obiettivi di accessibilità dei siti nel sistema premiante dei dirigenti pubblici,
2. la voce dei disabili, la cui mancanza è delle principali cause del ritardo dell'attuazione,
3. l'inserimento di disabilità, accessibilità e tecnologie assistive nei programmi scolastici, universitari e di formazione dei dipendenti pubblici; e qui, se non ci sono iniziative ministeriali, siete voi a dovervi far valere, se non altro con il quarto desiderio:
4. il coinvolgimento degli studenti, cominciando dalla realizzazione dei siti scolastici;
5. infine, è importante il ruolo che possono svolgere gli esperti di accessibilità: il loro intervento sarà apprezzato quando svolgeranno il compito previsto per il cittadino utente, per colui che ha incontrato difficoltà nella fruizione dell'informazione o del servizio, e quindi non se signaleranno inconvenienti in qualità di "pierini" animati solo da spirito polemico.

Se vogliamo migliorare la qualità dei siti pubblici, dobbiamo avere in mente l'accessibilità sin dalla progettazione, ma dobbiamo sentire anche il desiderio della inclusione.

È convinzione di molti, che questi cinque elementi possano incidere significativamente nell'attuazione dell'accessibilità.

Milano 17 dicembre 2009