



AGID | Agenzia per
l'Italia Digitale

ACCESSIBILITÀ DIGITALE: QUADRO NORMATIVO, DIMENSIONE TECNICO-OPERATIVA E MODELLI DI GOVERNANCE

Sintesi

Maggio 2026

ACCESSIBILITÀ DIGITALE: QUADRO NORMATIVO, DIMENSIONE TECNICO-OPERATIVA E MODELLI DI GOVERNANCE

Sintesi

Maggio 2026

Sommario

ABSTRACT	1
INTRODUZIONE	1
1. INQUADRAMENTO CONCETTUALE E DEFINIZIONE DELL'ACCESSIBILITÀ DIGITALE	2
2. EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO EUROPEO E NAZIONALE	3
3. IMPLEMENTAZIONE OPERATIVA E RISULTATI DELLA MISURA PNRR 1.4.2	5
4. MODELLI ORGANIZZATIVI, GOVERNANCE E APPROCCIO SISTEMICO ALL'ACCESSIBILITÀ	6
5. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE E PROSPETTIVE FUTURE	8

ABSTRACT

Il presente documento propone un'analisi integrata dei principali aspetti normativi, tecnici e organizzativi dell'accessibilità, con particolare riferimento al contesto europeo e italiano. Attraverso l'esame delle direttive europee, della normativa nazionale e delle linee guida tecniche, viene delineato un quadro complesso ma coerente, che evidenzia il passaggio da un approccio meramente conformativo a un paradigma sistemico e orientato al miglioramento continuo. Il documento approfondisce inoltre l'esperienza applicativa della [misura PNRR 1.4.2](#), evidenziando risultati, criticità e opportunità emergenti in termini di monitoraggio, formazione e adozione di tecnologie assistive. Viene infine analizzata la dimensione organizzativa, con particolare attenzione ai modelli di *governance*, alla diffusione della cultura dell'accessibilità e allo sviluppo delle competenze. L'accessibilità viene così interpretata come un processo interdisciplinare e dinamico, che richiede un approccio integrato e una forte *commitment* istituzionale.

Il documento nel complesso intende fornire un contributo metodologico e operativo per supportare amministrazioni pubbliche e organizzazioni private nell'implementazione di servizi digitali inclusivi, sostenibili e conformi agli standard normativi.

INTRODUZIONE

L'accessibilità digitale rappresenta oggi un pilastro imprescindibile nella progettazione e nell'erogazione di servizi pubblici e privati, configurandosi come un tema trasversale che intreccia dimensioni giuridiche, tecnologiche e organizzative. Il quadro normativo di riferimento, a livello europeo e nazionale, ha conosciuto negli ultimi anni un'importante evoluzione, passando da un approccio prevalentemente programmatico a un sistema più strutturato e vincolante. Diverse direttive europee sull'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici, hanno contribuito a definire standard comuni e obblighi stringenti, recepiti in Italia anche attraverso alcuni aggiornamenti normativi e le [linee guida AgID](#).

In questo contesto, l'accessibilità non è più un requisito accessorio, ma un vero e proprio criterio di qualità e conformità normativa.

Sul piano tecnico-operativo, l'accessibilità si concretizza nell'adozione di standard internazionali, come le [Web Content Accessibility Guidelines](#) (WCAG), che forniscono indicazioni dettagliate per rendere contenuti e interfacce percepibili, utilizzabili, comprensibili e robusti. Ciò implica l'integrazione di pratiche inclusive lungo tutto il ciclo di vita dei prodotti digitali: dalla progettazione *user-centered* allo sviluppo, fino ai test e al monitoraggio continuo. L'adozione di metodologie come il *design for all* e l'attenzione all'esperienza utente permettono di superare una visione meramente tecnica dell'accessibilità, orientandola invece verso una reale inclusione delle diverse abilità e condizioni d'uso.

Accanto agli aspetti normativi e tecnici, emerge infine la necessità di definire efficaci modelli di *governance* dell'accessibilità digitale. Questi includono la chiara assegnazione di ruoli e responsabilità, la formazione del personale, l'introduzione di processi di *auditing* e *reporting*, nonché il coinvolgimento attivo degli *stakeholder*, inclusi gli utenti finali. Solo attraverso un approccio integrato e sistemico, che coniughi *compliance* normativa, competenze tecniche e *leadership* organizzativa, è possibile garantire un'accessibilità digitale sostenibile e realmente inclusiva, in grado di rispondere alle sfide della trasformazione digitale e ai principi di equità e partecipazione.

1. INQUADRAMENTO CONCETTUALE E DEFINIZIONE DELL'ACCESSIBILITÀ DIGITALE

L'accessibilità digitale rappresenta oggi una componente strutturale dei sistemi informativi e dei servizi digitali, assumendo una rilevanza che trascende l'ambito strettamente tecnologico per entrare nella sfera dei diritti fondamentali e dell'inclusione sociale. In termini di definizione, l'accessibilità può essere intesa come la capacità degli strumenti informatici di erogare servizi e contenuti fruibili senza discriminazioni, anche da parte di utenti con disabilità o limitazioni

funzionali, secondo quanto previsto dalla normativa italiana. Tale definizione sottolinea l'importanza di garantire un accesso equo alle informazioni e ai servizi, indipendentemente dalle condizioni fisiche, sensoriali o cognitive dell'utente. Accanto a questa dimensione normativa, è necessario considerare il concetto di usabilità, che si riferisce al grado con cui un sistema può essere utilizzato con efficacia, efficienza e soddisfazione in uno specifico contesto d'uso.

L'integrazione tra accessibilità e usabilità costituisce un elemento fondamentale nella progettazione dei servizi digitali contemporanei, poiché consente di sviluppare soluzioni che non solo siano conformi ai requisiti normativi, ma anche realmente utilizzabili da una platea ampia e diversificata di utenti.

L'approccio contemporaneo all'accessibilità si fonda inoltre sui quattro principi fondamentali derivati dagli standard internazionali e recepiti nella normativa europea: percepibilità, utilizzabilità, comprensibilità e robustezza. Tali principi definiscono un quadro metodologico che orienta la progettazione e la valutazione dei sistemi digitali, imponendo che le informazioni siano presentate in modo percepibile, che le interfacce siano utilizzabili anche senza dispositivi tradizionali (come il *mouse*, ad esempio), che i contenuti siano comprensibili e che i sistemi siano compatibili con una vasta gamma di tecnologie assistive. La centralità di questi principi evidenzia come l'accessibilità non possa essere considerata un requisito accessorio, ma debba essere integrata fin dalle prime fasi del ciclo di sviluppo del servizio, configurandosi come elemento *by design*. In questo contesto, il passaggio da una visione tecnica ad una sistemica rappresenta un cambiamento paradigmatico, in cui l'accessibilità viene interpretata come un processo continuo e interdisciplinare che coinvolge competenze diverse, dalla progettazione informatica alla comunicazione, fino alla governance organizzativa.

2. EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO EUROPEO E NAZIONALE

Il quadro regolatorio dell'accessibilità digitale si è evoluto significativamente negli ultimi due decenni, passando da interventi normativi nazionali a una crescente armonizzazione a livello

europeo. In Italia, la [Legge 4/2004](#) rappresenta il punto di partenza, introducendo l'obbligo di garantire l'accessibilità degli strumenti informatici e ponendo le basi per un sistema di requisiti tecnici e procedurali finalizzati alla rimozione delle barriere digitali. Tale impianto normativo è stato progressivamente aggiornato e integrato, in particolare con il recepimento della [Direttiva \(UE\) 2016/2102](#), che ha esteso gli obblighi di accessibilità ai siti web e alle applicazioni mobili degli enti pubblici, introducendo strumenti di trasparenza come la dichiarazione di accessibilità e meccanismi di segnalazione da parte degli utenti. Un ulteriore salto di qualità è stato determinato dall'adozione della [Direttiva \(UE\) 2019/882](#), nota come *European Accessibility Act* (EAA), recepita in Italia con il [Decreto Legislativo 82/2022](#). Questa normativa ha ampliato significativamente il perimetro soggettivo e oggettivo degli obblighi, includendo una vasta gamma di servizi digitali, tra cui *e-commerce*, *e-book*, servizi bancari, trasporti, comunicazioni elettroniche e media audiovisivi. L'EAA introduce un approccio orientato al mercato interno europeo, con l'obiettivo di garantire uniformità nei requisiti di accessibilità e favorire la libera circolazione di prodotti e servizi accessibili. In tale contesto, i soggetti erogatori e i fornitori di servizi devono rispettare specifici obblighi in termini di progettazione, monitoraggio e adeguamento continuo dei servizi.

La normativa prevede inoltre un sistema articolato di responsabilità e sanzioni, che può includere sanzioni pecuniarie significative e responsabilità dirigenziali in caso di inosservanza. Particolare rilevanza assume l'obbligo di garantire la conformità continua dei servizi ai requisiti di accessibilità, prevedendo anche l'adozione di misure correttive e la comunicazione alle autorità competenti in caso di non conformità. Infine, l'introduzione del concetto di "onere sproporzionato" consente una valutazione caso per caso dell'impatto economico delle misure di adeguamento, pur mantenendo saldo il principio generale di inclusione. Questo complesso quadro normativo evidenzia come l'accessibilità sia ormai un requisito giuridico imprescindibile, la cui mancata applicazione può comportare rilevanti conseguenze operative e legali.

3. IMPLEMENTAZIONE OPERATIVA E RISULTATI DELLA MISURA PNRR 1.4.2

L'attuazione della misura [PNRR 1.4.2 "Citizen Inclusion"](#) rappresenta un caso emblematico di implementazione sistemica delle politiche di accessibilità digitale, caratterizzato da un approccio integrato che combina interventi tecnologici, formativi e organizzativi. Il progetto, finanziato con 80 milioni di euro, ha coinvolto un ampio numero di amministrazioni pubbliche, con l'obiettivo di migliorare l'accessibilità dei servizi digitali e promuovere una cultura inclusiva all'interno delle organizzazioni. Uno degli elementi più rilevanti dell'iniziativa è stato il monitoraggio automatizzato dell'accessibilità, che ha consentito di analizzare un numero estremamente elevato di domini web e documenti digitali, evidenziando criticità ricorrenti e fornendo una base dati per interventi mirati.

Tra gli errori più frequenti individuati emergono problematiche legate alla visibilità del focus, all'uso improprio del colore e al contrasto insufficiente tra testo e sfondo, tutti elementi che compromettono la fruibilità dei contenuti non solo per gli utenti con disabilità, ma per l'intera popolazione. Questo dato evidenzia come l'accessibilità rappresenti un fattore di qualità generale del servizio digitale, in grado di migliorare l'esperienza utente in contesti d'uso diversificati, inclusi ambienti mobili o condizioni di illuminazione non ottimali. Parallelamente, la misura ha previsto un'intensa attività formativa, con migliaia di ore di formazione erogate e un elevato numero di partecipanti, contribuendo a colmare il divario di competenze emerso come uno dei principali ostacoli all'implementazione dell'accessibilità.

Un ulteriore elemento qualificante è stato l'investimento in tecnologie assistive, che ha consentito di migliorare le condizioni di lavoro di dipendenti con disabilità e di sperimentare soluzioni innovative come *screen reader*, sintetizzatori vocali, sottotitoli e sistemi di controllo oculare. Questi strumenti, inizialmente concepiti per specifiche esigenze, hanno dimostrato un potenziale applicativo più ampio, contribuendo alla diffusione di modalità di interazione avanzate anche tra utenti senza disabilità. Nel complesso, l'esperienza del PNRR evidenzia come l'accessibilità possa essere efficacemente implementata attraverso un approccio

multilivello, che combina interventi tecnici, sviluppo delle competenze e innovazione organizzativa.

4. MODELLI ORGANIZZATIVI, GOVERNANCE E APPROCCIO SISTEMICO ALL'ACCESSIBILITÀ

L'accessibilità digitale deve essere interpretata come un ecosistema complesso, in cui interagiscono dimensioni tecnologiche, organizzative e culturali, secondo quanto evidenziato anche dal [Libro bianco AgID sull'accessibilità digitale, sviluppato nell'ambito della Misura PNRR 1.4.2 "Citizen Inclusion" \(2024–2025\)](#).

L'analisi qualitativa alla base di tale impostazione è stata condotta tra il 2024 e il 2025, attraverso il coinvolgimento diretto di 100 stakeholder pubblici e privati, appartenenti a cinque macrocategorie: pubbliche amministrazioni centrali e locali, Università ed enti di ricerca, terzo settore e soggetti privati. La rilevazione ha adottato un approccio *data-driven* misto, combinando:

- 77 questionari online strutturati
- 23 interviste qualitative in profondità (*one-to-one*)

Questo impianto metodologico è stato sviluppato nell'ambito di una collaborazione istituzionale coordinata da AgID, con il coinvolgimento di amministrazioni pubbliche beneficiarie del PNRR, attori del mercato digitale e organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità, configurando, di fatto, una *partnership multi-stakeholder* a livello nazionale.

I risultati dello studio mostrano chiaramente che uno dei principali fattori critici rilevati è la mancanza di una *governance* strutturata (segnalata dal 77% degli *stakeholder*)¹, insieme all'assenza di modelli sistematici di raccolta e gestione dei dati (89%).

¹ [PNRR 1.4.2 - Accessibilità Digitale](#)

In assenza di un presidio organizzativo chiaro, l'accessibilità tende infatti ad essere gestita in modo frammentato, dipendendo da singole iniziative o competenze tecniche senza poter generare impatti sistemici duraturi.

Parallelamente, emergono anche benefici concreti per le organizzazioni che investono in accessibilità, tra cui:

- sviluppo di nuove competenze (71%)
- riduzione dei rischi normativi e sanzionatori (62%)

Alla luce delle criticità riscontrate, è chiaro come si debba mirare a modelli di *governance* multilivello basati su un maggior coinvolgimento attivo del *top management* puntando sull'integrazione tra funzioni tecniche, comunicative e organizzative, unite a logiche di rete e co-progettazione interne ed esterne.

Un approccio interdisciplinare di questo tipo risulta necessario: l'accessibilità, infatti, non riguarda solo il codice, ma ha a che vedere anche con la qualità dei contenuti e la loro struttura, così come con l'utilizzo di un linguaggio chiaro e con una progettazione ex ante dell'esperienza dell'utente.

Esperienze come quelle di INPS e INAIL (coinvolte nello studio) mostrano come l'efficacia derivi da modelli organizzativi basati su una collaborazione interfunzionale e un miglioramento continuo, frutto di una forte integrazione tra processi e cultura organizzativa.

Nello specifico l'INPS ha adottato interventi mirati guidati da un approccio multidisciplinare che ha puntato sullo sviluppo di strategie congiunte messe in atto tra la componente tecnico-informatica e quella amministrativa tramite il ricorso a linee guida, strumenti e risorse del personale. Tutto ciò con l'intento di offrire processi semplificati all'utente.

Un elemento chiave emerso sia dall'indagine sia dall'attuazione del progetto PNRR 1.4.2, è il ruolo del monitoraggio continuo dell'iter legato all'accessibilità, inteso come processo strutturato di raccolta e analisi continua ed aggiornata dei dati.

L'analisi qualitativa evidenzia inoltre che la sostenibilità delle politiche di accessibilità dipende dalla diffusione di una cultura condivisa, che si avvalga di processi formativi utili a sensibilizzare gli attori istituzionali, al fine di favorire uno sviluppo continuo di competenze tecniche e trasversali, puntando alla creazione di reti collaborative tra PA, imprese e mondo della ricerca. Nel complesso, l'integrazione tra evidenze qualitative e politiche pubbliche restituisce quindi un quadro in cui l'accessibilità digitale non è un obiettivo puntuale, ma un processo evolutivo e sistemico, che richiede l'adozione di una *governance* integrata, capace di avvalersi di un approccio multidisciplinare e di un monitoraggio continuo dei risultati ottenuti, perseguibile attraverso investimenti strutturali in competenze e collaborazioni strategiche.

In questo scenario, la capacità delle organizzazioni di operare in logica di ecosistema diventa il fattore determinante per garantire servizi digitali realmente inclusivi e sostenibili nel tempo.

5. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE E PROSPETTIVE FUTURE

Alla luce dell'analisi condotta, emerge con chiarezza come l'accessibilità digitale non possa più essere considerata un vincolo normativo da soddisfare in modo puntuale, ma debba essere interpretata come un elemento strategico e strutturale all'interno dei processi di trasformazione digitale. Il passaggio da una logica di conformità a una logica di integrazione sistemica rappresenta il vero cambio di paradigma: l'accessibilità diventa un fattore abilitante per la qualità, l'efficacia e la sostenibilità dei servizi digitali. In questo scenario, la progettazione accessibile non si limita ad adattare soluzioni esistenti, ma richiede un ripensamento complessivo delle modalità di sviluppo, basato su principi di inclusione *by design* (quindi sin dalla progettazione) e su un coinvolgimento attivo degli utenti finali, inclusi quelli con disabilità o limitazioni funzionali.

Le evidenze empiriche e le esperienze operative analizzate mostrano inoltre come i benefici dell'accessibilità si estendano ben oltre il *target* originario, contribuendo a migliorare l'esperienza complessiva degli utenti e favorendo l'innovazione tecnologica. Strumenti e soluzioni sviluppati

per esigenze specifiche si trasformano infatti in standard diffusi, generando effetti positivi sull'usabilità generale dei servizi. Tuttavia, il pieno raggiungimento di questi obiettivi richiede il superamento di criticità ancora diffuse, tra cui la frammentazione delle responsabilità, la carenza di competenze specialistiche e l'assenza di modelli di *governance* consolidati. In prospettiva, risulta quindi fondamentale consolidare un approccio basato su quattro direttrici principali:

1. Rafforzamento della *governance*
2. Integrazione del monitoraggio continuo
3. Diffusione capillare della cultura dell'accessibilità
4. Sviluppo sistematico delle competenze

Tali elementi devono essere sostenuti da politiche pubbliche coerenti e da un impegno condiviso tra settore pubblico e privato, in un'ottica di ecosistema. In questo contesto, le evoluzioni tecnologiche emergenti, come l'intelligenza artificiale e le interfacce avanzate, rappresentano al contempo una sfida e un'opportunità: da un lato impongono l'adattamento dei modelli esistenti, dall'altro offrono nuove possibilità per migliorare l'accesso e l'interazione con i servizi digitali. In conclusione, l'accessibilità digitale si configura come un processo dinamico e in continua evoluzione, che richiede un approccio proattivo, multidisciplinare e orientato al lungo periodo. Solo attraverso una visione integrata e condivisa sarà possibile garantire servizi realmente inclusivi, capaci di rispondere alle esigenze di una società sempre più diversificata e interconnessa.