

L'impatto dell'European Accessibility Act sul settore culturale: obblighi e opportunità per archivi, musei e biblioteche

«Digitalia» 2-2025
DOI: 10.36181/digitalia-00140

Stefano Allegrezza
Università degli studi di Macerata

A partire dal 28 giugno 2025, l'European Accessibility Act (direttiva UE 2019/882) ha introdotto obblighi significativi in materia di accessibilità digitale anche per gli istituti culturali, pubblici e privati. Dopo un inquadramento normativo e concettuale sul tema dell'accessibilità digitale, l'articolo ricostruisce l'evoluzione legislativa europea e nazionale, soffermandosi sull'interazione tra la nuova direttiva e la precedente direttiva UE 2016/2102. Vengono poi analizzate le ricadute dirette e indirette per i soggetti culturali, distinguendo alcuni ambiti applicativi. Viene evidenziato come l'accessibilità non debba essere considerata un mero vincolo tecnico o normativo, bensì un'opportunità per rafforzare il ruolo democratico e inclusivo delle istituzioni culturali. In un contesto sempre più attento alla disabilità e all'inclusione sociale, la direttiva, pur presentando alcune criticità interpretative, offre un'occasione unica per ripensare l'accessibilità come paradigma progettuale e missione democratica. Il saggio si conclude sottolineando l'urgenza di un adeguamento culturale, volto a integrare pienamente l'accessibilità nelle strategie digitali e inclusive dei luoghi della cultura.

1. Introduzione

La data del 28 giugno 2025 ha segnato un punto di svolta non solo per gli esperti di accessibilità digitale, ma anche per i professionisti che operano negli archivi, nelle biblioteche e nei musei. A partire da quella data, infatti, è entrata ufficialmente in vigore la direttiva UE 2019/882¹, meglio nota come *European Accessibility Act* (EAA) – ricevuta in Italia dal decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82 – che stabilisce i requisiti di accessibilità per una serie di prodotti e servizi, contribuendo a rimuovere barriere ancora molto diffuse nel mondo digitale e introducendo importanti novità anche per il settore culturale. In un contesto in cui sempre più servizi, documenti e interazioni avvengono in forma digitale, garantire l'accessibilità universale è cruciale per evitare nuove forme di esclusione sociale.

¹ Cfr. *Direttiva UE 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019 sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi*, <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0882>>.

Questo articolo intende analizzare le implicazioni dell’European Accessibility Act per le istituzioni culturali e i luoghi della cultura, come i musei, le biblioteche, gli archivi, le aree e i parchi archeologici, i complessi monumentali², che offrono servizi digitali, ad esempio tramite siti web e altre piattaforme online.

2. Cosa si intende per accessibilità digitale?

Per “accessibilità (digitale)” si intende «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»³. In altre parole, l’accessibilità digitale assicura a qualunque persona, indipendentemente dalle sue condizioni e dal suo stato di salute, di poter utilizzare gli strumenti digitali senza incontrare difficoltà. Per fare un esempio, se un sito web è accessibile, una persona cieca o ipovedente può navigarlo per mezzo di una tecnologia assistiva, come uno screen reader, ovvero un software che legge ad alta voce tutto ciò che compare sullo schermo, dagli elementi della navigazione ai testi, ai titoli e perfino alle descrizioni delle immagini⁴; una persona con disturbi della sfera

² Cfr. decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, *Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell’articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137, art. 101, Istituti e luoghi della cultura.* «1. Ai fini del presente codice sono istituti e luoghi della cultura i musei, le biblioteche e gli archivi, le aree e i parchi archeologici, i complessi monumentali. 2. Si intende per: a) “museo”, una struttura permanente che acquisisce, cataloga, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio; b) “biblioteca”, una struttura permanente che raccoglie, cataloga e conserva un insieme organizzato di libri, materiali e informazioni, comunque editi o pubblicati su qualunque supporto, e ne assicura la consultazione al fine di promuovere la lettura e lo studio; c) “archivio”, una struttura permanente che raccoglie, inventaria e conserva documenti originali di interesse storico e ne assicura la consultazione per finalità di studio e di ricerca; d) “area archeologica”, un sito caratterizzato dalla presenza di resti di natura fossile o di manufatti o strutture preistorici o di età antica; e) “parco archeologico”, un ambito territoriale caratterizzato da importanti evidenze archeologiche e dalla compresenza di valori storici, paesaggistici o ambientali, attrezzato come museo all’aperto; f) “complesso monumentale”, un insieme formato da una pluralità di fabbricati edificati anche in epoche diverse, che con il tempo hanno acquisito, come insieme, una autonoma rilevanza artistica, storica o etnoantropologica».

³ Cfr. art. 2 della legge 9 gennaio 2004, n. 4, *Disposizioni per favorire e semplificare l’accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici.*

⁴ Uno screen reader (in italiano: lettore di schermo) è un software che consente alle persone con disabilità visive — cieche o ipovedenti — di accedere ai contenuti presenti su uno schermo, come quello di un computer, uno smartphone o un tablet. Lo screen reader interpreta il contenuto testuale e, tramite sintesi vocale (output audio) o display braille (output tattile), lo rende fruibile all’utente. Di solito non si limita a leggere semplicemente il testo visibile, ma fornisce anche informazioni sulla struttura della pagina (come titoli e intestazioni, descrizioni alternative delle immagini, paragrafi e link, tabelle e liste, moduli e campi da compilare, elementi di navigazione come i menu, elementi attivi come pulsanti, radio button ecc.) in modo da facilitare l’interazione con l’utente. A tal fine, lo screen reader sfrutta le informazioni semantiche fornite dal codice HTML o dai metadati dei documenti. Quando questi dati non sono presenti (come avviene, ad esempio, nei PDF non taggati, o nelle immagini prive di descrizione ecc.), il contenuto può risultare inaccessibile. Alcuni esempi di screen reader noti sono JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), VoiceOver (integrato in tutti i dispositivi Apple: macOS, iOS, iPadOS), TalkBack (integrato nei dispositivi Android), Orca (screen reader open source per Linux). Gli screen reader sono strumenti fondamentali per garantire il diritto all’informazione e all’uso autonomo delle tecnologie da parte delle persone cieche. Per questo, le normative sull’accessibilità digitale (come la direttiva UE 2016/2102 o la direttiva UE 2019/882) impongono che siti web, app e documenti digitali siano compatibili con questi strumenti.

visiva può ingrandire le parti che gli interessano in modo da leggerle correttamente; una persona daltonica può comprendere tutti i particolari grazie a una scelta accurata dei colori; una persona con dislessia o che ha poca dimestichezza con la lingua può comprendere i contenuti e ottenere tutte le informazioni che cerca.

Inoltre, un sito accessibile permette l'interazione anche alle persone che per qualche motivo non possono usare il mouse, essendo navigabile anche solo con il tabulatore della tastiera.

Le persone sordi possono incontrare problemi a sentire i contenuti multimediali di un sito, per esempio un video o un webinar che non preveda i sottotitoli o un podcast che non riporti il testo del contributo audio: in un sito accessibile tutti i documenti audiovisivi avranno i sottotitoli per chi non sente e, viceversa, le audio descrizioni per chi non vede.

Oltre ai siti web, l'accessibilità digitale si riferisce anche alle applicazioni per dispositivi mobili (app) che si usano sullo smartphone, uno strumento che ormai fa parte della vita delle persone e riveste una grande utilità per tutti, ma specialmente per coloro che hanno qualche difficoltà e potrebbero facilmente accedere a una serie di servizi senza muoversi da casa.

Si tratta di una platea di utenti che non è affatto trascurabile: secondo l'Organizzazione mondiale della sanità (OMS) in tutto il mondo oltre 1.3 miliardi di persone soffrono di disabilità significative⁵. Ciò rappresenta il 16% della popolazione mondiale, ovvero una persona su sei. Per quanto riguarda l'Europa, secondo le stime di Eurostat, il 27% della popolazione sopra i sedici anni vive con una qualche forma di disabilità⁶ e ciò equivale a circa centouno milioni di persone, ovvero un adulto su quattro nell'Unione Europea. In Italia, le persone con disabilità sono quasi tredici milioni, di cui oltre tre milioni in condizioni di grave disabilità. Complessivamente, si parla di circa il 22% della popolazione italiana, poco più di un italiano su cinque. Naturalmente, una buona parte delle persone che possono incontrare difficoltà nella navigazione e lettura di un sito o di un'app non accessibile sono quelle anziane, che possono avere problemi di vista, di udito, di abilità manuale⁷. In sostanza, nel terzo millennio circa il 20% delle persone non riesce ad accedere pienamente ai contenuti digitali a causa di qualche difficoltà sensoriale, di movimento, di comprensione o culturale. Secondo le previsioni, il numero delle persone con disabilità, anche temporanea, dovrebbe aumentare in modo significativo nell'Unione europea, anche in virtù dell'allungamento della vita e del progressivo invecchiamento della popolazione.

⁵ Organizzazione mondiale della sanità (OMS). *Disability and Health fact sheet*, 7 marzo 2023, <<https://www.who.int/health-topics/disability>>.

⁶ Cfr. Eurostat, *Population with disability*, luglio 2024, <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_with_disability>.

⁷ Anche per questo motivo i portali di e-commerce più famosi come Amazon e i social network più diffusi hanno già provveduto a rendere accessibili i propri siti, non solo per una motivazione etica ma anche per poter allargare i propri utenti a una maggiore quota di pubblico.

3. Il contesto normativo

Il fondamento normativo internazionale per l'accessibilità, compresa quella digitale, è costituito dalla *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità*⁸, approvata dall'Assemblea delle Nazioni unite nel dicembre 2006. Tale convenzione è stata ratificata dal Parlamento della Repubblica Italiana diventando legge dello Stato⁹. Il 23 dicembre 2010 la Convenzione è stata ratificata anche dall'Unione europea. Questo significa che l'inclusione delle persone con disabilità è un obiettivo che non può più essere trascurato ed è fondamentale per raggiungere gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals*)¹⁰. L'articolo 9 di tale Convenzione stabilisce che gli Stati firmatari devono garantire che le persone con disabilità abbiano accesso, su base di uguaglianza, all'ambiente fisico, ai trasporti, alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) e ad altri servizi aperti o forniti al pubblico. La Convenzione ha avuto un impatto significativo sulle politiche globali, fungendo da catalizzatore per l'adozione di legislazioni sovranazionali e nazionali. L'Unione europea, in quanto organizzazione sovranazionale parte della Convenzione, ha utilizzato questo quadro come punto di riferimento per sviluppare un corpus normativo incentrato sull'accessibilità digitale, adottando un approccio graduale.

Un primo passaggio cruciale è stata l'emanazione della direttiva UE 2016/2102¹¹, comunemente conosciuta come *Web Accessibility Directive* (WAD) che ha imposto agli enti pubblici degli Stati membri di rendere accessibili i propri siti web e le proprie applicazioni

⁸ La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (in inglese: *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, CRPD) è un trattato internazionale adottato dalla 61-esima Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 13 dicembre 2006 (Risoluzione n. A/RES/61/106) ed entrato in vigore il 3 maggio 2008. L'obiettivo della Convenzione è promuovere, proteggere e garantire il pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto della loro dignità intrinseca. La Convenzione si basa su una serie di principi fondamentali: Rispetto per la dignità intrinseca e per l'autonomia individuale; Non discriminazione; Piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società; Rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana; Pari opportunità; Accessibilità; Parità tra uomini e donne; Rispetto per lo sviluppo delle capacità dei bambini con disabilità. Cfr. United Nations, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD), <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>.

⁹ Cfr. legge 3 marzo 2009, n. 18, *Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale*, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità.

¹⁰ Cfr. l'Obiettivo di Sviluppo Sostenibile (SDG) n. 10 “Ridurre le disuguaglianze” dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. In particolare, l'accessibilità è parte integrante del Target 10.2, che recita: «Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutte le persone, indipendentemente da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione o status economico o altro», <https://asvis.it/goal-e-target-obiettivi-e-traguardi-per-il-2030>.

¹¹ Cfr. *Direttiva UE 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2016, relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici*, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/ALL/?uri=CELEX:32016L2102>. La direttiva stabiliva scadenze diverse per l'adeguamento: i siti web pubblicati dopo il 22 settembre 2018 dovevano essere adeguati entro il 23 settembre 2019; per i siti web esistenti prima del 23 settembre 2018, invece, la direttiva concedeva più tempo per l'adeguamento, ossia fino al 23 settembre 2020; infine, per le applicazioni mobili, la scadenza per l'adeguamento era fissata al 23 giugno 2021. In sostanza, ad oggi, tutti i siti web (compresi i documenti pubblicati nelle varie sezioni, incluso l'albo online) e le applicazioni mobili degli enti pubblici dovrebbero essere accessibili.

per dispositivi mobili conformemente agli standard WCAG 2.1 di livello AA¹². La direttiva, entrata in vigore dal 22 dicembre 2016, doveva diventare legge negli Stati membri entro il 23 settembre 2018 ed è stata recepita in Italia con il decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106¹³. Tuttavia, tale direttiva si concentrava esclusivamente sul settore pubblico, lasciando il settore privato al di fuori del suo campo di applicazione. Ciò ha portato a un panorama normativo frammentato, con alcune aziende private che hanno adottato l'accessibilità su base volontaria mentre altre hanno ignorato del tutto la questione¹⁴. È per questi motivi che tre anni più tardi, con la direttiva UE 2019/882¹⁵, l'Unione europea ha ampliato il campo di applicazione della normativa sull'accessibilità estendendola anche ai soggetti privati. A differenza della direttiva UE 2016/2102, che riguardava i siti web e le applicazioni per dispositivi mobili, la nuova direttiva, comunemente nota come European Accessibility Act (EAA), si applica a una gamma ancor più vasta di prodotti e servizi, tra cui le comunicazioni elettroniche, i terminali self-service, i servizi bancari e i documenti digitali elettronici associati a tali servizi. Tale direttiva è stata recepita in Italia con il decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82¹⁶ che è entrato in vigore il 16 luglio 2022, ma le relative disposizioni sono efficaci a far data dal 28 giugno 2025.

¹² Cfr. World Wide Web Consortium (W3C), *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*, 2018, <<https://www.w3.org/TR/WCAG21>>. Le WCAG prevedono tre livelli di conformità: il livello A (minimo) che prevede il soddisfacimento dei requisiti di base di accessibilità; il livello AA (intermedio), quello più comunemente richiesto per siti istituzionali e pubblici; il livello AAA (massimo), spesso difficile da raggiungere completamente. Un contenuto digitale conforme al livello AA deve soddisfare tutti i criteri stabiliti dal livello A e da quello AA, come un contrasto sufficiente tra testo e sfondo (minimo 4.5:1), la presenza di testi alternativi per le immagini significative, la navigazione accessibile da tastiera, la presenza di etichette e istruzioni comprensibili nei moduli, nessuna dipendenza esclusiva dal colore per trasmettere informazioni, la compatibilità con gli screen reader e altri strumenti assistivi. Oltre alle *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1)*, che forniscono le linee guida principali per garantire l'accessibilità di contenuti web e documenti digitali, l'implementazione dell'European Accessibility Act è strettamente collegata a una serie di standard tecnici e di normative complementari che è importante tenere presenti. Tra questi, lo standard europeo EN 301549, *Accessibility requirements for public procurement of ICT products and services in Europe*, che contiene una serie di riferimenti per garantire l'acquisto di prodotti hardware e software e di servizi digitali accessibili ed è stata recepita in Italia con la norma UNI EN 301549, *Requisiti di accessibilità per prodotti e servizi ICT* il 17 dicembre 2020.

¹³ Cfr. decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106 *Attuazione della direttiva UE 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici*. Il titolo originale del decreto, “Riforma dell’attuazione della direttiva UE 2016/2102 relativa all’accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici”, è stato modificato nella forma attualmente vigente con il Comunicato della Presidenza del Consiglio dei ministri, relativo al decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106, recante: «Riforma dell’attuazione della direttiva UE 2016/2102 relativa all’accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici», pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 215 del 15 settembre 2018. Questo decreto ha integrato la legge n.4 del 9 gennaio 2004.

¹⁴ Occorre riconoscere che anche a livello di pubbliche amministrazioni ha regnato una grande confusione, e molte di esse (per non dire la maggior parte) ha continuato a non rispettare pienamente i dettami sull'accessibilità previsti dalla direttiva e dal decreto legislativo di recepimento. Ad esempio, molte pubbliche amministrazioni hanno continuato a pubblicare regolarmente sui propri siti istituzionali, compreso l'elenco online, documenti elettronici in formati non accessibili, come documenti in formato PDF – o persino in formato PDF/A – ottenuti dalla semplice scansione di originali cartacei, senza alcuna operazione di riconoscimento ottico dei caratteri (OCR), rendendoli di fatto completamente inaccessibili agli screen reader utilizzati dalle persone con disabilità visive.

¹⁵ Cfr. *Direttiva UE 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019 sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi*, <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0882>>.

¹⁶ Cfr. decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82, *Attuazione della direttiva UE 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi*.

L'European Accessibility Act si colloca nel contesto della *Strategia per i diritti delle persone con disabilità 2021-2030*, elaborata dalla Commissione europea per ampliare gli obiettivi definiti nella precedente Strategia 2010-2020 allo scopo di migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità, costruendo un ambiente inclusivo e libero da barriere o discriminazioni. L'obiettivo è duplice: da una parte, quello di ridurre i fattori che alimentano l'esclusione sociale e la povertà garantendo parità di accesso, partecipazione e opportunità, in linea con i principi del *Pilastro europeo dei diritti sociali*¹⁷, e promuovendo l'inclusione sociale delle persone con disabilità; dall'altra, creare un mercato unico per prodotti e servizi accessibili, eliminando barriere normative tra gli Stati membri. La scadenza fissata per il 28 giugno 2025 ha rappresentato un punto di svolta, dato che da quel momento in poi i prodotti e i servizi non conformi potrebbero essere esclusi dal mercato.

Per quanto riguarda l'Italia, non si può non ricordare che per tutelare le persone fragili o con disabilità, già nel 2004 – due anni prima della *Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità* – era stata emanata la legge 9 gennaio 2004, n. 4, *Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici*, la quale mirava a garantire l'uguaglianza di accesso a tutti i servizi online, promuovendo l'inclusione delle persone con disabilità nel mondo digitale e assicurando che nessuno rimanesse escluso (cfr. Figura 1). La legge "Stanca" si basava sul principio fondamentale dell'uguaglianza di accesso sancito dall'articolo 3 della Costituzione italiana¹⁸ ed è stata anche il riferimento normativo da cui poi sono nate le *Linee guida sull'accessibilità degli strumenti ICT* dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)¹⁹. Tale legge, che in precedenza trovava applicazione solo nei confronti di soggetti pubblici²⁰, si applica ora anche ai soggetti che offrono servizi al

¹⁷ Cfr. Commissione europea, *Pilastro europeo dei diritti sociali*, dicembre 2017, <https://commission.europa.eu/system/files/2017-12/social-summit-european-pillar-social-rights-booklet_it.pdf>.

¹⁸ È la così detta legge "Stanca" in quanto venne proposta da Lucio Stanca, allora Ministro per l'innovazione e le tecnologie. Tale legge ha delegato la definizione di regole e requisiti ad una serie di decreti attuativi, come il decreto del Presidente della Repubblica, 1° marzo 2005, n. 75, intitolato *Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*, che ha definito alcune tematiche, tra cui la possibilità, prevista dalla legge 4/2004, del rilascio di un bollino di conformità; il decreto ministeriale 8 luglio 2005, intitolato *Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici*, che contiene una serie di allegati con i requisiti tecnici, le metodologie e i programmi di valutazione assistita per la verifica dell'accessibilità dei siti web; e il decreto ministeriale 30 aprile 2008 *Regole tecniche disciplinanti l'accessibilità agli strumenti didattici e formativi a favore degli alunni disabili*. La legge è stata poi aggiornata con il decreto ministeriale del 20 marzo 2013 che aggiorna l'allegato A relativo ai criteri e ai metodi per la verifica tecnica e i requisiti tecnici di accessibilità. Considerata la natura mutevole e in continuo divenire del tema dell'accessibilità, nel tempo la legge Stanca è stata aggiornata e continuerà sicuramente ad esserlo; la novità più importante è stata senz'altro la ricezione della direttiva UE 2016/2102, relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici, e della direttiva UE 2019/882 che estende le regole sull'accessibilità anche al mondo privato e stabilisce l'obbligo di rispettare determinati requisiti di accessibilità per alcuni prodotti e servizi messi in commercio dal 28 giugno 2025.

¹⁹ Cfr. Agenzia per l'Italia Digitale, *Linee guida accessibilità – PA*, <<https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/linee-guida-accessibilita-pa>>. L'AgID mantiene una sezione del proprio sito dedicata a questo tema: <<https://www.agid.gov.it/it/ambiti-intervento/accessibilita-usabilita>>.

²⁰ Ovvero: le Pubbliche amministrazioni (come specificato dall'art. 1 comma 2 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165); gli Enti pubblici economici; le Aziende private concessionarie di servizi pubblici; le Aziende municipalizzate regionali; gli Enti di assistenza e di riabilitazione pubblici; le Aziende di trasporto e di telecomunicazione a prevalente partecipazione di capitale pubblico; le Aziende appaltatrici di servizi informatici.

pubblico, attraverso siti web o applicazioni per dispositivi mobili, con un fatturato medio, negli ultimi tre anni di attività, superiore a cinquecento milioni di euro²¹.

L'Italia ha recepito l'European Accessibility Act con il decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82, che è entrato in vigore il 28 giugno 2025. Tuttavia, i fornitori di servizi rientranti nell'ambito di applicazione del decreto potranno continuare a erogare i propri servizi secondo le modalità precedentemente adottate fino al 28 giugno 2030, a condizione che utilizzino prodotti già in uso prima della data di entrata in vigore. Qualora invece venga introdotto un nuovo prodotto per l'erogazione dei servizi, il rispetto dei requisiti previsti dal decreto diventerà immediatamente obbligatorio.

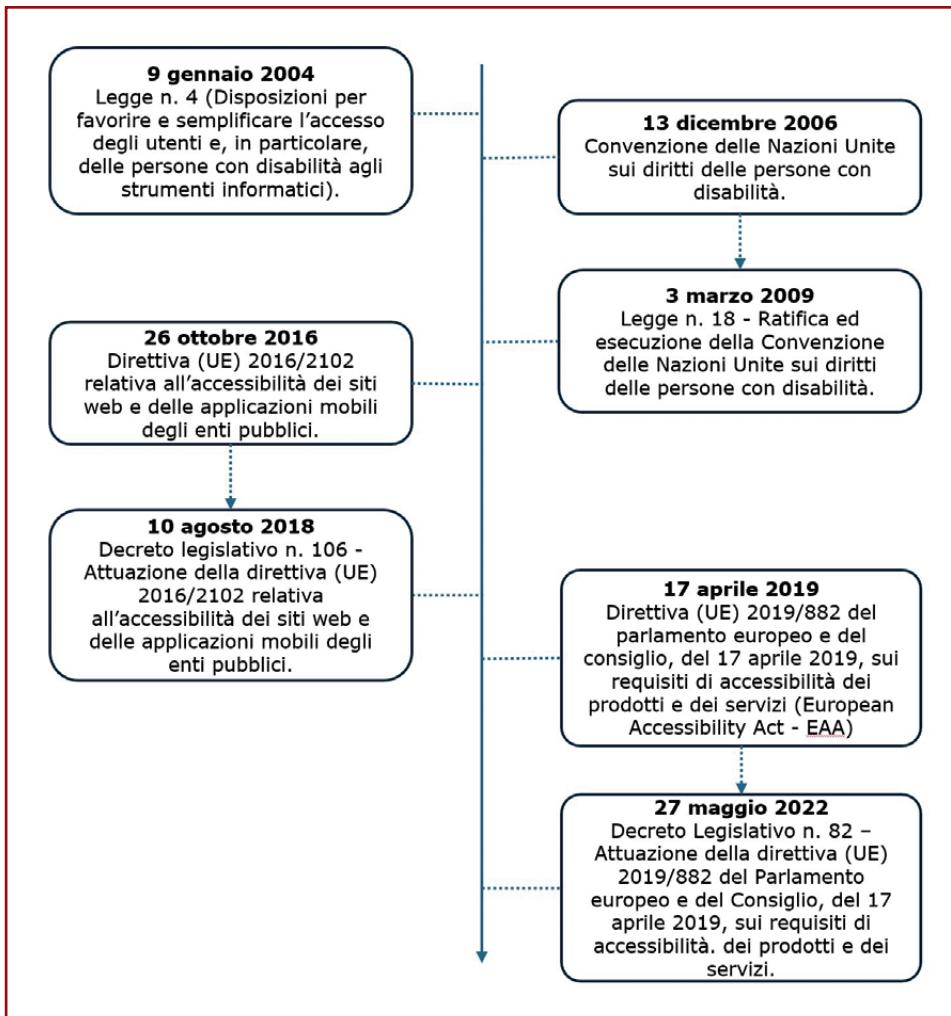


Figura 1. Quadro normativo sintetico sull'accessibilità

²¹ In virtù del decreto legge 6 luglio 2020, n. 76, recante *Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale* (c.d. decreto "Semplificazioni"), convertito con modificazioni dalla legge 11 settembre 2020, n. 120.

4. Categorie di prodotti e servizi coinvolti nell’European Accessibility Act

L’European Accessibility Act riguarda i prodotti immessi sul mercato e i servizi forniti a partire dal 28 giugno 2025. Per quanto riguarda la prima categoria, si applica²² ai sistemi hardware e ai sistemi operativi informatici generici per consumatori; ai terminali self-service di pagamento e a quelli destinati alla fornitura di servizi quali sportelli automatici; alle macchine per l’emissione di biglietti; ai terminali per il check-in; ai terminali self-service interattivi destinati alla fornitura di informazioni; alle apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per i servizi di comunicazione elettronica; alle apparecchiature terminali con capacità informatiche interattive per consumatori utilizzate per accedere a servizi di media audiovisivi; ai lettori di libri elettronici (e-reader). Per quanto riguarda la seconda categoria, l’European Accessibility Act si applica²³ a una vasta gamma di servizi: servizi di comunicazione elettronica; servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi²⁴; alcuni elementi relativi ai servizi di trasporto passeggeri (siti web; servizi per dispositivi mobili, comprese le applicazioni; biglietti elettronici e servizi di biglietteria elettronica; fornitura di informazioni relative ai servizi di trasporto, comprese le informazioni di viaggio in tempo reale, terminali self-service interattivi); servizi bancari; libri elettronici (e-book) e software dedicati²⁵; servizi di commercio elettronico. Vi sono delle esclusioni, relative, ad esempio, ai media basati sul tempo²⁶ preregistrati e pubblicati prima del 28 giugno 2025; ai documenti in formati di file per ufficio (ad esempio, documenti creati con Microsoft Word, Excel o PowerPoint) pubblicati anch’essi prima del 28 giugno 2025; ai contenuti di siti web e applicazioni per dispositivi mobili considerati “archivi”, nel senso che contengono soltanto contenuti che non sono stati aggiornati o rielaborati dopo il 28 giugno 2025.

²² Per maggiori dettagli si rimanda all’art. 1, “Ambito di applicazione” del decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82.

²³ *Ibidem*.

²⁴ Per «servizi che forniscono accesso a servizi di media audiovisivi» si intendono i «servizi trasmessi da reti di comunicazione elettronica che sono utilizzati per individuare, selezionare, ricevere informazioni sui servizi di media audiovisivi e visualizzare tali servizi e tutte le caratteristiche correlate, quali sottotitoli per non udenti e ipoudenti, audiodescrizione, sottotitoli parlati e interpretazione in lingua dei segni, derivanti dall’attuazione di misure per rendere i servizi accessibili ai sensi dell’articolo 7 della direttiva 2010/13/UE; e includono guide elettroniche ai programmi (*electronic programme guides* — EPG)». Cfr. art. 3 “Definizioni” del decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82.

²⁵ A questo proposito va ricordata la direttiva UE 2017/1564 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 settembre 2017, che mira a garantire che le persone non vedenti, con disabilità visive o con altre difficoltà nella lettura di testi a stampa abbiano accesso ai libri e ad altri tipi di pubblicazioni – compresi gli spartiti musicali – ancorché protetti da diritti d’autore e diritti connessi. Tale direttiva è stata recepita in Italia con l’articolo 15 della L. n. 37/2019.

²⁶ L’espressione “media basati sul tempo” (*time-based media*, nella versione inglese) si riferisce a contenuti multimediali che si sviluppano nel tempo e che non possono essere pienamente compresi o fruiti senza seguire una sequenza temporale, a differenza, ad esempio, di un’immagine statica o di un documento testuale. Si tratta dei documenti sonori (audio), dei documenti audiovisivi (video), delle animazioni sincronizzate (inclusi filmati, podcast, webinar registrati ecc.). I contenuti multimediali preregistrati (non live) pubblicati prima del 28 giugno 2025 non sottostanno all’obbligo di dover essere resi accessibili secondo i criteri imposti dalla direttiva. Dopo quella data, invece, i nuovi contenuti dovranno rispettare i requisiti di accessibilità.

I requisiti specifici di accessibilità che i prodotti e servizi devono soddisfare sono dettagliati nell’Allegato I del decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82, (sezioni I-II per i prodotti, III-IV per i servizi), in linea con quanto previsto dalla direttiva. L’Allegato II presenta alcuni esempi, non vincolanti, di possibili soluzioni che contribuiscono a soddisfare i requisiti di accessibilità. In generale, tali requisiti riguardano aspetti progettuali volti a garantire che il prodotto o servizio sia fruibile anche da persone con diverse disabilità. Tra questi si possono citare: la disponibilità di alternative testuali per i contenuti non testuali (per esempio, le immagini), la fornitura di informazioni e istruzioni tramite più canali sensoriali, l’uso di interfacce compatibili con le tecnologie assistive, nonché la realizzazione di imballaggi e documentazione d’uso accessibili.

Va detto che la direttiva si applica solo ai prodotti sul mercato e ai servizi forniti dopo il 28 giugno 2025; i fornitori di servizi «possono continuare a prestare i loro servizi utilizzando prodotti che utilizzavano in modo legittimo prima di tale data per fornire servizi analoghi»²⁷ fino al 28 giugno 2030, potendo, quindi, godere di un tempo maggiore per l’adeguamento.

5. Soggetti nei cui confronti si applica l’European Accessibility Act

L’European Accessibility Act si applica direttamente alle specifiche categorie di prodotti e servizi descritte nel paragrafo precedente, fornite da persone fisiche e giuridiche, senza distinzione sulla natura pubblica o privata del fornitore²⁸. Essendo l’ambito pubblico già disciplinato dalla direttiva UE 2016/2102, l’European Accessibility Act rafforza e amplia l’ambito, includendo anche i prodotti e i servizi offerti da soggetti privati. Gli istituti e i luoghi della cultura, sia pubblici che privati, rientrano pienamente nel campo di applicazione dell’European Accessibility Act, pur non essendo esplicitamente indicati come destinatari principali.

Tuttavia, per quanto riguarda gli obblighi di accessibilità, occorre fare una distinzione. Nel caso in cui l’istituto culturale rientri nella categoria della pubblica amministrazione (ad esempio, archivi di Stato, biblioteche pubbliche, musei civici ecc.) la direttiva UE 2016/2102 imponeva già l’obbligo di rendere accessibili i siti web e le applicazioni per dispositivi mobili, mentre l’European Accessibility Act impone l’obbligo di accessibilità per prodotti e servizi che rientrano nelle categorie viste precedentemente. Al contrario, nel caso in cui l’istituto culturale sia un soggetto privato (come fondazioni, enti del terzo settore, istituti ecclesiastici), non sussiste un obbligo generalizzato di rendere accessibili i siti web e le applicazioni mobili e l’European Accessibility Act impone l’obbligo di rendere accessibili solo gli specifici prodotti e servizi digitali ricompresi nel campo di applicazione della direttiva (ad esempio, siti di e-commerce per la vendita online di

²⁷ Cfr. art. 25 del decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82.

²⁸ Infatti, l’art. 2 del decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82 definisce “fornitore di servizi” una «persona fisica o giuridica che fornisce un servizio sul mercato dell’Unione o si offre di fornire tale servizio ai consumatori nell’Unione» e “fabbricante” «una persona fisica o giuridica che fabbrica un prodotto oppure lo fa progettare o fabbricare e lo commercializza apponendovi il proprio nome o marchio d’impresa».

biglietti, pubblicazioni, merchandising; servizi di accesso a contenuti audiovisivi come piattaforme streaming di mostre o concerti; e-book reader e software per la lettura digitale; servizi bancari e di pagamento online legati all'offerta culturale ecc.). In questi casi, il sito web o l'app che veicola tali servizi digitali culturali dovevano essere resi conformi ai requisiti di accessibilità entro il 28 giugno 2025.

L'unica deroga totale nei confronti degli obblighi previsti dall'European Accessibility Act è riservata alle microimprese²⁹ mentre le Piccole e Medie Imprese (PMI)³⁰, possono derogare solo a determinate condizioni, cioè invocando “l'onere sproporzionato”. Si tratta di una sorta di clausola di salvaguardia³¹ che indica i casi in cui i costi per rendere accessibile un prodotto o un servizio siano tali da renderne antieconomica la produzione, distribuzione o vendita³². La deroga è valida anche quando l'applicazione di tutte le norme di accessibilità comportino uno stravolgimento sostanziale della natura di un prodotto o di un servizio per renderlo accessibile. Si noti che, mentre le microimprese sono completamente esentate dall'applicazione dell'European Accessibility Act – dal momento che la dimostrazione dell'onere sproporzionato sarebbe di per sé già un onere sproporzionato – le PMI devono giustificare con dati e motivazioni l'eventuale onere “sproporzionato” di messa a norma dei prodotti e servizi. È bene tenere presente che in caso di mancato rispetto del decreto sono previste delle sanzioni amministrative pecuniarie che tengono conto di vari fattori, come l'entità della non conformità, il numero delle unità di prodotti o di servizi non conformi nonché il numero degli utenti coinvolti, e che possono arrivare fino a 40.000 euro³³.

6. L'impatto dell'European Accessibility Act sul settore culturale

Come già anticipato, l'European Accessibility Act introduce obblighi e opportunità di rilievo anche per gli istituti culturali e i luoghi della cultura. Infatti, gli ambiti di applicazione della direttiva, insieme ai principi generali che essa enuncia, comportano obblighi – sia diretti che indiretti – per gli istituti culturali pubblici e, in diversi casi, anche per quelli privati, in particolare quando erogano servizi digitali accessibili al pubblico

²⁹ Le microimprese e le PMI sono definite nell'art. 3 dell'European Accessibility Act e nell'art. 2 del decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82: per “microimpresa” si intende «un'impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro».

³⁰ *Ivi*. Per “piccole e medie imprese” o “PMI” si intende «la categoria di imprese che occupano meno di 250 persone, il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di euro o il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di euro, ma che non comprende le microimprese».

³¹ Specificata all'articolo 14 del dell'European Accessibility Act e nell'art. 13 del decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82.

³² Si presti attenzione al fatto che l'onere sproporzionato va documentato e la relativa documentazione conservata per un periodo non inferiore a 5 anni, inoltre la valutazione per onere sproporzionato deve essere rinnovata quando il servizio è modificato, quando è richiesto dall'autorità di controllo, e in ogni caso ogni 5 anni. Cfr. art. 13, co. 5 del decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82.

³³ Cfr. art. 24 del decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82: «salvo che il fatto costituisca reato e fuori dai casi di esenzione di cui agli articoli 3, comma 3, e 13, comma 1, l'operatore economico che contravviene alle disposizioni di cui agli articoli 3, 6, commi da 1 a 8, 8 commi da 1 a 7, 9, commi da 1 a 4, 10 e 12, commi da 1 a 4, è punito con la sanzione amministrativa pecunaria da 5.000 euro a 40.000 euro, tenendo conto dell'entità della non conformità, del numero delle unità di prodotti o di servizi non conformi nonché del numero degli utenti coinvolti».

che rientrano nelle categorie previste. Inoltre, l'applicazione congiunta dell'European Accessibility Act e della direttiva UE 2016/2102 delinea un quadro normativo ormai pressoché completo e comporta che gli istituti culturali, salvo poche eccezioni legate al contesto privato, debbano conformarsi agli obblighi previsti in materia di accessibilità³⁴. Per comprenderne meglio la portata, si considerino i seguenti ambiti applicativi che fanno riferimento al contesto delle istituzioni culturali pubbliche (ma che in molti casi sono mutuabili anche al contesto privato).

Accessibilità dei servizi istituzionali digitali. Uno dei principali ambiti di applicazione della normativa riguarda l'accessibilità dei servizi digitali istituzionali offerti all'utenza da archivi, biblioteche e musei, – come quelli disponibili attraverso i siti web e le applicazioni per dispositivi mobili – che devono poter essere pienamente fruibili dalle persone con disabilità sensoriali, motorie o cognitive, nel rispetto delle linee guida WCAG 2.1, almeno al livello AA³⁵. Questo significa, ad esempio, che i siti devono avere una struttura semantica corretta, presentare testi alternativi per le immagini, essere compatibili con gli screen reader e navigabili anche da tastiera. Analogamente, le applicazioni mobili – come quelle per la prenotazione di libri, visite o sale studio – devono offrire interfacce accessibili anche a chi ha disabilità visive, uditive, motorie o cognitive. Ad esempio, un archivio che mette a disposizione dell'utenza servizi digitali come portali web per la consultazione da remoto dei fondi, strumenti di ricerca e banche dati archivistiche online ecc. è tenuto ad assicurare l'accessibilità da parte delle persone con disabilità prevedendo la possibilità di ingrandire i caratteri, aumentare il contrasto visivo, utilizzare la modalità di lettura facilitata o l'audio-lettura. Una biblioteca che rende disponibile una applicazione mobile per la prenotazione di libri o per l'accesso in sala studio deve accertarsi della conformità alle linee guida WCAG 2.1, almeno al livello AA. Anche nella progettazione dei sistemi di accesso online ai cataloghi (come gli Opac) deve essere tenuto in considerazione l'aspetto dell'accessibilità: essi devono essere usabili da tutti, con funzionalità compatibili con le tecnologie assistive. Una digital library deve garantire che il sito web e la piattaforma di accesso siano pienamente accessibili in maniera tale che gli utenti con disabilità possano navigare, ricercare, accedere ai contenuti e utilizzare tutte le funzioni (consultazione, download, prestito, prenotazioni ecc.) utilizzando tecnologie assistive (screen reader, comandi vocali, utilizzo della tastiera ecc.). Inoltre, deve garantire la conformità dei propri e-book e dei lettori digitali ai requisiti di accessibilità: essi devono poter essere fruibili anche da persone con disabilità, ad esempio grazie alla presenza di testi strutturati semanticamente; de-

³⁴ Permangono, tuttavia, alcune ambiguità interpretative, dovute in parte a traduzioni dall'inglese all'italiano non sempre aderenti al senso tecnico-giuridico originario, le quali si riflettono anche nel decreto legislativo di recepimento. Questo quadro sarà ulteriormente definito con l'adozione del decreto relativo ai prodotti da parte del Ministro delle imprese e del made in Italy, e delle *Linee guida in materia di servizi da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale*, come previsto, rispettivamente, dagli art. 18 e 21 del decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82.

³⁵ Come già previsto dalla direttiva UE 2016/2102 nel caso dei soggetti pubblici.

scrizioni alternative per le immagini; possibilità di personalizzazioni dell’aspetto del testo (dimensione dei caratteri, colore, contrasto); presenza di metadati per l’accessibilità³⁶.

Accessibilità dei servizi informativi digitali. Anche i servizi informativi digitali, come avvisi, comunicazioni, informazioni sugli orari di apertura, moduli di contatto, inviti digitali, bandi per offerte di collaborazioni, sistemi per le richieste di documenti e comunicazioni digitali in generale devono essere resi accessibili a tutti, comprese le persone con disabilità visive o uditive, e rispettare criteri di fruibilità e compatibilità con le tecnologie assistive. Ad esempio, una biblioteca che ha attivato un servizio di newsletter deve inviare le e-mail in un formato elettronico accessibile, evitando layout complessi o testo codificato come immagini. Un museo che intende pubblicare online moduli per la ricerca di volontari e la partecipazione a bandi dovrebbe utilizzare formati accessibili quali il PDF/UA³⁷ o l’HTML accessibile³⁸. Un archivio che pubblica online il regolamento per l’accesso

³⁶ Il formato di elezione per la produzione di e-book accessibili è l’ePub3 (Electronic Publication 3). Sviluppato dal World Wide Web Consortium (W3C) attraverso il gruppo di lavoro del Publishing@W3C, si basa su tecnologie web come HTML5, CSS e JavaScript. Uno dei suoi punti di forza è il robusto supporto all’accessibilità, che lo rende lo strumento più adatto a soddisfare i requisiti imposti dall’European Accessibility Act.

³⁷ Sul versante dei formati elettronici in grado di assicurare i requisiti di accessibilità, una delle proposte più interessanti è il PDF/UA (PDF/Universal Accessibility), un profilo del formato PDF che risponde alle raccomandazioni di accessibilità ai contenuti da parte delle persone con disabilità, in conformità con le normative attuali. Affinché un documento in formato PDF possa darsi conforme alle specifiche del formato PDF/UA deve possedere tutta una serie di caratteristiche; senza addentrarci in dettagli tecnici eccessivi, è possibile citare, a titolo di esempio, il fatto che i tag devono rappresentare correttamente le strutture semantiche del documento (titoli, elenchi, tabelle ecc.); sono vietati i contenuti problematici, compresi i titoli illogici, l’uso di colori/contrastri per trasmettere informazioni, codice JavaScript inaccessibile e altro ancora; le immagini devono includere descrizioni di testo alternative; le impostazioni di sicurezza devono consentire alle tecnologie assistive di accedere ai contenuti; i font devono essere incorporati e il testo deve essere mappato in Unicode ecc. Tale formato è stato definito per la prima volta nel 2012, con la pubblicazione della norma ISO 14289-1:2012 (ora ritirata) che ha introdotto il PDF/UA-1; successivamente nel 2014 è stata pubblicata la norma ISO 14289-1:2014, che conteneva una serie di correzioni rispetto alla prima versione. L’interesse verso il formato è cresciuto notevolmente solo negli ultimi anni, da una parte per il fatto che recentemente è stata pubblicata la norma ISO 14289-2:2024 che ha definito la seconda versione del formato (PDF/UA-2); dall’altra per il fatto che la scadenza del 28 giugno 2025 ha spinto le organizzazioni alla ricerca di un formato elettronico in grado di soddisfare pienamente i requisiti previsti dall’European Accessibility Act. Cfr. International Standardization Organization (ISO), *ISO 14289-1:2014 — Document management applications — Electronic document file format enhancement for accessibility — Part 1: Use of ISO 32000-1 (PDF/UA-1)*, <<https://www.iso.org/standard/64599.html>>; International Standardization Organization (ISO) (2024). *ISO 14289-2:2024 — Document management applications — Electronic document file format enhancement for accessibility — Part 2: Use of ISO 32000-2 (PDF/UA-2)*, <<https://www.iso.org/standard/82278.html>>.

³⁸ Per “HTML accessibile” si intende una modalità di scrittura del codice HTML che consente a tutte le persone, comprese quelle con disabilità (visive, uditive, motorie, cognitive ecc.), di accedere, comprendere e interagire efficacemente con i contenuti di una pagina web. Ad esempio, gli elementi HTML (come `<header>`, `<nav>`, `<main>`, `<article>`, `<section>`, `<footer>` per strutturare il contenuto; `<h1>...<h6>` per titoli e sottotitoli in modo gerarchico; ``, ``, `` per le liste; `<button>`, `<form>`, `<label>`, `<input>` per i moduli) devono essere utilizzati secondo la loro funzione per aiutare gli screen reader e gli altri ausili tecnologici a interpretare correttamente la pagina; tutti gli elementi interattivi (link, pulsanti, moduli) siano raggiungibili con il tasto TAB; i contenuti non testuali devono essere accompagnati da alternative testuali utilizzando l’attributo “alt” per descrivere il contenuto delle immagini (``) e fornendo trascrizioni per audio e video; ecc.

e la consultazione in formato PDF/UA o HTML accessibile, risponde correttamente ai requisiti di accessibilità³⁹.

Accessibilità dei contenuti culturali digitalizzati. Sempre più spesso le istituzioni culturali digitalizzano e rendono disponibile online il proprio patrimonio: fondi archivistici, periodici, manoscritti, collezioni d'arte ecc. Tuttavia, la mera acquisizione dei documenti analogici produce tipicamente documenti digitali in formato immagine (ad esempio in formato JPEG o PDF bitmap) non leggibili mediante tecnologie assistive, come gli screen reader. Per rispettare i criteri di accessibilità, nel caso di immagini digitali ottenute dall'acquisizione di documenti cartacei, esse devono essere sottoposte a processi di riconoscimento ottico della scrittura, sia a stampa (OCR) che manoscritta (HCR)⁴⁰, e accompagnate dalla produzione dei relativi metadati, in maniera da produrre testo che sia accessibile anche da parte di utenti con disabilità visive o cognitive⁴¹; le immagini che non derivano da documenti testuali, i grafici e le mappe devono disporre di descrizioni alternative. Le interfacce dei portali devono consentire la consultazione anche a chi ha disabilità sensoriali.

Accessibilità dei contenuti culturali multimediali. I contenuti multimediali – come audioguide, videoguide, podcast, mostre virtuali e visite immersive – costituiscono una componente sempre più rilevante dell'offerta culturale. In base alla normativa sull'accessibilità, tali contenuti devono essere fruibili in tutte le loro parti, anche attraverso modalità alternative. Ciò implica, ad esempio, l'obbligo di corredare i contenuti video con sottotitoli sincronizzati, traduzioni in Lingua dei segni italiana (LIS), trascrizioni testuali per le persone sordi, oppure audio descrizioni per quelle cieche o ipovedenti. Le interfacce che veicolano tali contenuti devono essere semplici, intuitive e, se necessario, dotate di linguaggio semplificato per utenti con disabilità cognitive. Una mostra che utilizza QR code per l'accesso a contenuti inclusivi, oppure un museo che offre visite guidate virtuali con sottotitoli, traduzione nella LIS e audio descrizioni, rappresentano esempi concreti

³⁹ Ad esempio, un museo che offre un tour virtuale su una piattaforma web dovrà fornire descrizioni audio per le immagini, sottotitoli per il video e garantire che il sito sia navigabile mediante uno screen reader. Una app per dispositivi mobili per prenotare visite guidate dovrà essere utilizzabile anche da persone con disabilità visive o motorie. Un chiosco digitale in loco (per informazioni o biglietteria) dovrà includere comandi vocali o supporti tattili.

⁴⁰ I processi di riconoscimento ottico della scrittura permettono di convertire immagini contenenti testo in contenuti testuali digitali ricercabili ed elaborabili. Il riconoscimento ottico dei caratteri a stampa (OCR, Optical Character Recognition) viene utilizzato per trasformare documenti stampati o dattiloscritti (come libri, articoli, documenti amministrativi) in testi digitali modificabili. Il riconoscimento della scrittura manoscritta (HCR, Handwritten Character Recognition) si basa su una tecnologia più complessa, poiché deve interpretare le grafie individuali e irregolari presenti nei documenti manoscritti.

⁴¹ Sulle modalità di creazione di documenti digitali accessibili si rimanda alle numerose guide che sono state pubblicate negli ultimi anni, compresa quella resa disponibile dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) già nel 2017. Cfr. Agenzia per l'Italia Digitale, *Guida pratica per la creazione di un documento accessibile. Versione 27 marzo 2017 - Aggiornamento del documento del 18 luglio 2016*, attualmente disponibile sul sito dell'Università di Macerata, <<https://www.unimc.it/it/amministrazione-digitale/accessibilita/guida-pratica-per-la-creazione-di-un-documento-accessibile/guida-pratica-per-la-creazione-di-un-documento-accessibile-1.pdf>>.

di applicazione dei principi di accessibilità. Anche le esperienze immersive e in realtà aumentata, se rivolte al pubblico, devono rispettare i requisiti di accessibilità. Ad esempio, un sito archeologico può offrire visite in realtà virtuale (VR) dotate di navigazione assistita, comandi vocali e versioni alternative in formato video o testuale. Allo stesso modo, una biblioteca universitaria che pubblica video tutorial per gli studenti deve garantire la piena fruibilità dei contenuti da parte di tutti, attraverso interfacce accessibili, audio con trascrizioni sincronizzate e compatibilità con le tecnologie assistive.

Accessibilità delle interfacce fisiche e delle postazioni self-service. L'accessibilità digitale non riguarda solo i contenuti online, ma si estende anche ai dispositivi interattivi fisici presenti nei luoghi della cultura, come totem informativi, chioschi per la biglietteria automatica, postazioni di consultazione, casse self-service e terminali per audioguide. Tali apparecchiature devono essere progettate per garantire l'utilizzo anche da parte di persone con disabilità motorie, visive o uditive, senza ostacoli né barriere operative e nel rispetto di specifici criteri di accessibilità. Le interfacce devono prevedere comandi alternativi (vocali o tattili), testi ingrandibili, feedback sia acustici che visivi, e un posizionamento conforme agli standard ergonomici. Un museo, ad esempio, che utilizza totem informativi deve dotarli di interazioni tattili, audio-descrizioni e regolazione del contrasto visivo. Un archivio che mette a disposizione postazioni per la consultazione autonoma di documenti digitalizzati deve prevedere comandi vocali e interfacce inclusive. Una biblioteca universitaria che mette a disposizione una mappa interattiva per l'orientamento deve assicurarne la fruizione anche da parte di utenti ciechi, ad esempio attraverso riproduzioni sonore o l'uso di una barra braille. Analogamente, un museo che offre un'app per guidare il visitatore nel percorso espositivo è tenuto a garantirne l'accessibilità tramite supporto vocale, comandi tattili e interfacce ad alto contrasto cromatico.

Accessibilità dei servizi commerciali e di biglietteria. L'obbligo di accessibilità si estende anche ai servizi commerciali online collegati al settore culturale, quali la vendita di riproduzioni digitali, il merchandising museale, le donazioni online, l'acquisto di biglietti d'ingresso e altri servizi similari. Quando tali attività sono gestite attraverso piattaforme digitali, esse rientrano nell'ambito di applicazione della normativa in materia di accessibilità. Pertanto, tali servizi devono essere pienamente accessibili a tutte le categorie di utenti, comprese le persone con disabilità. Ad esempio, un museo è tenuto a garantire che la propria piattaforma per l'acquisto dei biglietti sia accessibile anche agli utenti che utilizzano tecnologie assistive, come screen reader o dispositivi di navigazione da tastiera. Se offre visite virtuali a pagamento, deve assicurarsi che tali contenuti siano fruibili anche da persone con disabilità. Analogamente, un archivio che vende riproduzioni digitali dei propri documenti deve rendere accessibile sia il portale sia il processo di acquisto. Un sito di e-commerce collegato a un istituto culturale che offre gadget o pubblicazioni deve garantire un'esperienza d'acquisto priva di barriere, compatibile con

gli standard di accessibilità digitale. Anche le piattaforme per le donazioni online gestite da fondazioni culturali devono essere progettate per essere fruibili da utenti con disabilità visive, uditive, motorie o cognitive, assicurando un'interazione semplice, chiara e accessibile.

Accessibilità degli eventi culturali online. Le disposizioni in materia di accessibilità si estendono anche ai contenuti culturali audiovisivi trasmessi in streaming, sia in diretta che on demand. Rientrano in questa categoria presentazioni, conferenze, corsi, laboratori ed eventi online di vario genere. Tali iniziative devono essere accompagnate da adeguate misure di accessibilità, quali sottotitoli sincroni, trascrizioni testuali o la presenza di interpreti LIS integrati nello streaming. Ad esempio, una biblioteca che trasmette in diretta su YouTube la presentazione di un libro è tenuta a garantire l'accessibilità dell'evento, ad esempio mediante sottotitoli in tempo reale e/o trascrizioni accessibili.

Obblighi indiretti. L'European Accessibility Act comporta anche obblighi indiretti, in particolare nell'ambito dei contratti e delle forniture. Sebbene gli obblighi di accessibilità si applichino direttamente agli operatori economici che immettono sul mercato i prodotti e i servizi elencati dalla normativa europea (quali software, e-reader, terminali ecc.), essi hanno ricadute anche sugli istituti culturali che acquistano o utilizzano tali prodotti e servizi. Di conseguenza, ogni volta che un istituto culturale commissiona la realizzazione di un sito web, di un'applicazione mobile, di una mostra virtuale, di una banca dati online o di un intervento di digitalizzazione, è fondamentale che nei capitolati tecnici siano incluse clausole specifiche relative all'accessibilità⁴². Ciò risulta particolarmente rilevante per gli enti pubblici o a partecipazione pubblica, i quali sono vincolati anche dalle disposizioni della direttiva UE 2016/2102 sull'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici.

7. Conclusioni

L'European Accessibility Act rappresenta una svolta epocale nel panorama normativo europeo, introducendo una serie di requisiti e standard volti a garantire l'accessibilità universale dei servizi e dei prodotti, con un impatto rilevante in molti settori, incluso quello dei beni culturali. La scadenza del 28 giugno 2025 costituisce un passaggio cruciale, che impone a istituzioni pubbliche e operatori economici non solo un adeguamento tecnico, ma anche un cambiamento culturale profondo. L'accessibilità cessa di essere un adempimento formale per divenire principio strutturale delle politiche di innovazione, inclusione e partecipazione. Per gli istituti culturali, l'entrata in vigore dell'European Accessibility Act rappresenta al contempo un obbligo e un'opportunità: da un lato, l'ob-

⁴² Come previsto anche dal decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 *Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici*. Cfr. l'art. 128 "Servizi alla persona": «L'affidamento deve garantire la qualità, la continuità, l'accessibilità, la disponibilità e la completezza dei servizi, tenendo conto delle esigenze specifiche delle diverse categorie di utenti, compresi i gruppi svantaggiati e promuovendo il coinvolgimento e la responsabilizzazione degli utenti».

bligo di progettare servizi digitali culturali conformi ai requisiti normativi; dall'altro, l'opportunità di rafforzare la propria missione educativa e democratica, rendendo la cultura realmente fruibile da tutti. La piena attuazione del principio di accessibilità si configura, così, non come un mero adempimento tecnico ma come un elemento costitutivo di una visione più ampia, orientata alla giustizia sociale e alla partecipazione.

In definitiva, l'European Accessibility Act interpella il settore culturale a scegliere tra una conformità formale e un impegno autentico verso un futuro in cui ogni barriera – fisica o digitale – diventa occasione per ripensare servizi, strumenti e priorità. In questo contesto, l'accessibilità non può più essere considerata un semplice obbligo normativo, ma assume il ruolo di paradigma fondativo per la costruzione di una società più equa, partecipativa e realmente inclusiva.

Starting from June 28, 2025, the European Accessibility Act (EU Directive 2019/882) introduced significant digital accessibility requirements for cultural institutions, both public and private. After providing a regulatory and conceptual framework on the topic of digital accessibility, the paper traces the evolution of European and national legislation, focusing on the interaction between the new directive and the previous directive 2016/2102. It then analyzes the direct and indirect implications for cultural institutions, distinguishing between certain areas of application. It highlights how accessibility should not be considered a mere technical or regulatory constraint, but rather an opportunity to strengthen the democratic and inclusive role of cultural institutions. In a context that is increasingly attentive to disability and social inclusion, the directive, despite presenting some interpretative challenges, offers a unique opportunity to rethink accessibility as a design paradigm and democratic mission. The essay concludes by emphasizing the urgency of cultural adaptation, aimed at fully integrating accessibility into the digital and inclusive strategies of cultural sites.

L'ultima consultazione dei siti web è avvenuta nel mese di dicembre 2025.