



Semplicemente

Il blog di Marco Bertoni: accessibilità e belinate varie.



## Comunicazione della PA e decreti attuativi della legge 4/2004: una valutazione sulla competizione nel mercato turistico

<http://www.abla.com/abla/europe>



**Human Centric Solutions**

because people come first



Venezia, 14 dicembre 2007  
Marco Bertoni/Nicola Palmarini



## *La pubblica amministrazione è un'impresa?*

---

### Business Leadership

Lo è quando cerca di “conquistare” mercato seguendo le regole del marketing e della comunicazione.

### Marketing oriented

Lo è quando il suo orientamento operativo è “marketing based”

### User Satisfaction

Lo è quando interpreta il cittadino come cliente e quindi come soggetto che ha la possibilità di “un'altra scelta”



# Quale PA si comporta in questo senso? Ad esempio la pubblica amministrazione del turismo

**Regione Lombardia**  
Promozione Attività Turistica

**Veneto**  
Tra la terra e il cielo

**Informazioni pratiche**

- Dove Alloggiare
- Come Arrivare in Veneto
- Meteo

**Cerca**

Cerca con Google all'interno del portale

Trova  Vai

**Scopri il Veneto**

Può clic per conoscere le opportunità che ti offre questa grande regione

Trova

Zona

Tutte le zone

Data

**Primo Piano**

**La valigia dei suoni**  
Per la seconda volta torna a Verona la rassegna ideata per diffondere la conoscenza delle culture musicali del mondo. Un viaggio nella...

**Fantasia**  
Asolo, la 'città dai cento orizzonti', dedica un'intera settimana alla multivisione dove perdersi tra l'emozione di un racconto di viaggio...

**Paladio per mano**  
Un'iniziativa che fino a ottobre, e per tutti i weekend, accompagnerà i turisti alla scoperta di Vicenza e dei luoghi straordinari in cui...

**Buy Veneto - Veneto for You 2007**  
Il prossimo 5 luglio 2007 si svolgerà la 6ª edizione di 'Veneto for You', workshop internazionale del turismo. Appuntamento a Venezia...

**L'edonismo di Cavaglieri**  
La vita e la pittura di Mario Cavaglieri presentate attraverso un'accurata selezione di opere per la prima volta riunite insieme in una...

**Body&Eros**  
Dal 14 al 30 giugno Venezia diventa capitale della danza internazionale con un Festival tutto dedicato al corpo e al...

Peso: 19734KB  
Castelli E.Ville

**intoscana.it** Il portale ufficiale della Regione Piemonte

**REGIONE PIEMONTE**

**PiemonteEmozioni**

cerca nel sito:  termine da cercare

- turismo nei comuni
- dove dormire
- itinerari
- trasporti
- meteo

- enogastronomia
- artigianato e acquisti
- oreficeria
- alimenti
- vevline

- sport e benessere
- natura
- parchi
- laghi
- fiore e piante

- eventi e spettacoli
- cultura
- edifici religiosi
- da visitare

**home**

**il Piemonte scopritelo adesso**  
Per conoscere le novità piemontesi nel panorama turistico: arte, cultura, montagna, laghi e parchi ...

**Torino Capitale Mondiale del Libro con Roma**  
Dal 16 aprile 2006 ad aprile 2007. Per un anno Torino e il Piemonte si trasformano in un grande palcoscenico. I segni del linguaggio saranno i protagonisti di un intenso programma di eventi.

**Torino 2006**  
gli sport e i luoghi degli eventi olimpici  
XX giochi olimpici invernali

**Rivelazioni barocche 2006**  
In occasione della ricorrenza del tricentenario dell'assedio di Torino (1706-2006) Rivelazioni Barocche 2006, giunta alla ottava edizione, è dedicata quest'anno alle figure di due ingegneri militari, Antonio e Ignazio Bertola...

**mappa geografica**

**eventi**  
Progetto Ludori' 2005/2006  
01/01/2005 - 31/12/2006  
Torino  
altri eventi

**ABBONAMENTO MUSEI 2006**  
Un regalo di gusto

**800-333444**  
tutti i giorni  
24 ore su 24

**REGIONE**





# In uno scenario competitivo agguerritissimo.

**Ardèche**  
TOURISME

the Guide for tourism in Ardèche  
Tourist board official website

**Discover**

- marvellous scenery
- caves and museums
- villages with character
- roman patrimony
- natural regional park
- nature and leisure activities
- gastronomy
- sport activities

**To see and do**

- tourists visits
- short breaks
- sports breaks
- appealing breaks
- where to stay
- major events
- online bookings

**Practical**

- contact us
- documentations
- to get here
- tourist offices
- weather and itineraries
- partners

**For professionals**  
press | travel agents | project promoters

FLASH L'ARDE  
the big  
June 2007

To see  
your ar  
AVAR  
T  
P  
M

Our wallpapers  
Send an e-card  
1,2,3 play...

UNE CREDITON  
VISUAL-LINE

Bookmark this website | Send this Url to a fr

Home | Contact us | Site map | Change language | Search Type Here

Stadtplan | Angebote | Salzburg von A-Z | Prospekte | Newsletter

PresselB8  
Fotos  
Partner  
Kontakt

**salzburg.info**

Sehenswertes  
Veranstaltungen  
Unterkunft  
Gastronomie  
Salzburg Congress  
Shopping  
Praktisches  
Dienstag, 22. Mai 2007  
09:20: 20° C  
Wind: 5 km/h aus Sued

**Willkommen**

Salzburg - Die Bühne der Welt

Mozart  
Salzburg berühmtester Sohn, sein Leben >>

Salzburger Festspiele  
Alljährlicher Höhepunkt der Kunst & Kultur >>

Weltkulturerbe  
Salzburgs Altstadt - ein echtes Barockjuwel >>

The Sound of Music  
Hintergründe zum weltberühmten Film >>

**ONLINE BUCHEN**

**HOTEL BUCHEN**

Anreise (TT-MM-JJ)  
22 5 07  
#Nächte #Zimmer #Pfers  
1 1 2  
[Hotel suchen!](#)

**RUNDFAHRT BUCHEN**  
**TICKET BUCHEN**

**SALZBURG NEWSLETTER**

Ihre Mailadresse  
[Newsletter abonnieren!](#)

**SALZBURG AKTUELL**

Noch aktuellere Neuigkeiten aus Salzburg!  
Es besteht ab sofort die Möglichkeit, automatisch über Aktualisierungen und neue Artikel auf [www.salzburg.info](http://www.salzburg.info) aufmerksam gemacht zu werden.  
> [mehr](#)

**Verkehrsinformations - Sanierung Staatsbrücke**  
[10.4.-5.10.07] Achtung Staufahrt! Die Staatsbrücke im Zentrum der Stadt Salzburg wird generalsaniert -  
[Tafelberg](#)

**PARTNER**  
Flüge nach Salzburg

**virtualstage®**

E-Card schicken  
Videos laden  
Die Show

Hotel-Buchung  
Bequem und schnell zum Wunschhotel  
[mehr](#)

Prospekte bestellen  
für Salzburg - Prospekt auf Knopfdruck  
> [mehr](#)

Mozart



## *In un contesto normativo eterogeneo e più blando*

**Web accessibility law  
all over Europe**

Document owner  
Veronique Doux / trace

latest update : February 2007



## *Si tratta solo di informare in questo scenario? Il problema della multimedialità.*

---

Comportarsi come una impresa significa utilizzare il web non solo come strumento informativo, non solo come strumento di servizi, ma anche strumento di comunicazione.

Comunicare, ovviamente, non significa solo informare, significa emozionare.

In questa visione i sensi hanno una rilevanza chiave come recettori degli aspetti emotivi:

- > **note musicali in minore**
- > **un tramonto in controluce sui Fori Imperiali**
- > **un montaggio video “alla Frankenheimer”**

**Questo ci pone di fronte all’evidenza il fatto che i contenuti multimediali (flash, audio, video) senza sottotitoli e audiodescrizioni tagliano fuori non udenti e non vedenti non solo dall’informazione, ma anche dalla vita sociale.**



## Quali problemi per l'accessibilità alla luce del decreto attuativo?

---

“Nei siti Web pubblici le componenti multimediali sono rare e segregate in sezioni scollegate da testi e immagini, mentre solo l'integrazione dei codici visivo e linguistico potrebbe aumentare l'interesse dei visitatori e la loro permanenza nei siti.”\*

O viceversa a volte il loro uso in maniera spropositata e senza logica crea un evidente non adempimento di legge.

“Già dal lontano 2001 le circolari Funzione Pubblica e AIPA richiedono sottotitoli e audiodescrizioni per i siti della PA. Ora sono richiesti dalla legge 4/2004.

In effetti realizzare sottotitoli per non udenti e audiodescrizioni per non vedenti è tecnicamente semplice, ma richiede **una riorganizzazione dei processi** di pubblicazione e la formazione dei redattori, per i quali la cura dei testi e l'integrazione di parti audio e di testi alternativi sincronizzati nei video su Web sono una occasione di crescita professionale”\*

\*Roberto Ellero: Tempi maturi per il multimedia accessibile/il denaro.it



## *Un problema di cultura*

---

“Anzitutto occorre riuscire a trasmetterle che un passo avanti nella Comunicazione pubblica online sarà possibile solo valorizzando e responsabilizzando i redattori Web, che devono essere in grado di valutare senso e importanza del singolo filmato nel contesto e gestire, a diversi livelli, la qualità.

Come si migliora il rapporto con il cittadino, ma anche come si conquista un potenziale visitatore?

Curando la qualità della comunicazione, trasformando la mera giustapposizione dei codici linguistico e visivo in una integrazione: testi, immagini e filmati devono sostenersi vicendevolmente per ottimizzare l'accesso al significato del messaggio. Non basta più saper scrivere, occorre saper “videoscivere”\*.

\*Roberto Ellero: Tempi maturi per il multimedia accessibile/il denaro.it





# Un confronto sulla competizione mondiale:GB

Benvenuto

Mappa del sito | Login | Registrati | Italiano

Cerca questo sito

visitBritain™

La Gran Bretagna | Cosa vedere e fare | Destinazioni | Alloggi | Trasporti | Acquisti | My visitBritain

In pillole | Storia e cultura | Galleria multimediale | Clima | Informazioni pratiche

sei qui [Home](#) > [La Gran Bretagna](#) > [Galleria multimediale](#) > [Video](#) > [Liverpool](#)

visitBritain ha tutto quello che vi può servire per trovare informazioni pratiche e consigli per la vostra vacanza perfetta in Gran Bretagna.

Logon

Indirizzo email (obbligatorio)

Parola

Non dimenticate la password! Login Register

Le vostre pubblicazioni

Richiedete la nostra brochure gratuita visitate la sezione dedicata ai partner di British Holiday Sites.

Ordinate ora le vostre brochure

Definisci la vostra esperienza...

Definisci i vostri consigli e divisi cosa ne pensate dal nostro nuovo sito.

Partecipate a un breve sondaggio

Destinazioni da non perdere

**Londra**

"Quando un uomo è stanco di Londra, è stanco della vita", Samuel Johnson

Le 10 destinazioni da non perdere

- Londra
- Edimburgo
- Cardiff
- Belfast
- Bath
- Cornovaglia
- Manchester
- Liverpool
- Dublino

Prendete e acquistate

Dagli alloggi ai biglietti aerei, dalle maggiori attrazioni ai biglietti teatrali. Ora puoi organizzare il tuo viaggio come vuoi prima ancora di partire.

Voli | Viaggiare in Gran Bretagna | Alloggi | Biglietti

Raffronta le tariffe di tutte le migliori compagnie aeree, dai voli di linea, ai charter alle low cost che volano in Gran Bretagna.

Partenza da \*

Data di partenza \*

Benvenuto

Mappa del sito | Login | Registrati | Italiano

Cerca questo sito

visitBritain™

La Gran Bretagna | Cosa vedere e fare | Destinazioni | Alloggi | Trasporti | Acquisti | My visitBritain

In pillole | Storia e cultura | Galleria multimediale | Clima | Informazioni pratiche

sei qui [Home](#) > [La Gran Bretagna](#) > [Galleria multimediale](#) > [Video](#) > [Liverpool](#)

Galleria immagini

**Video**

Città contemporanee

Londra

Bath

Bristol

Cardiff

Glasgow

Liverpool

Manchester

Newcastle

Storia

Musei

Shopping

MP3

Screensaver

Sfondi

**Podcast di Liverpool**

Guarda uno degli ultimi podcast che mostra una delle più belle città britanniche: Liverpool. Seleziona la durata e il formato.

Flash

- [Liverpool in 1 minuto](#)
- [Liverpool in 2 minuti](#)
- [Intero podcast di Liverpool](#)

Quicktime

- [Liverpool in 1 minuto](#)
- [Liverpool in 2 minuti](#)
- [Intero podcast di Liverpool](#)

Real Player

- [Liverpool in 1 minuto](#)
- [Liverpool in 2 minuti](#)
- [Intero podcast di Liverpool](#)

Windows Media

- [Liverpool in 1 minuto](#)

Logon

Indirizzo email (obbligatorio)

Parola

Non dimenticate la password! Login Register

Benvenuto

Mappa del sito | Login | Registrati | Italiano

Cerca questo sito

visitBritain™

La Gran Bretagna | Cosa vedere e fare | Destinazioni | Alloggi | Trasporti | Acquisti | My visitBritain

In pillole | Storia e cultura | Galleria multimediale | Clima | Informazioni pratiche

sei qui [Home](#) > [La Gran Bretagna](#) > [Galleria multimediale](#) > [Video](#) > [Liverpool](#)

Galleria immagini

**Video**

Città contemporanee

Londra

Bath

Bristol

Cardiff

Glasgow

**Liverpool**

Manchester

Newcastle

Storia

Musei

Shopping

MP3

Screensaver

Sfondi

**Podcast di Liverpool**

Guarda uno degli ultimi podcast che mostra una delle più belle città britanniche: Liverpool. Seleziona la durata e il formato.

Flash

- [Liverpool in 1 minuto](#)
- [Liverpool in 2 minuti](#)
- [Intero podcast di Liverpool](#)

Quicktime

- [Liverpool in 1 minuto](#)
- [Liverpool in 2 minuti](#)
- [Intero podcast di Liverpool](#)

Real Player

- [Liverpool in 1 minuto](#)
- [Liverpool in 2 minuti](#)
- [Intero podcast di Liverpool](#)

Windows Media

- [Liverpool in 1 minuto](#)

Logon

Indirizzo email (obbligatorio)

Parola

Non dimenticate la password! Login Register



# Un confronto sulla competizione mondiale:IT

italia il paese di qualità

Accessibilità | My Italy | Mappa del sito | Change language

Visita Italia Cosa Fare Itinerari Eventi Organizza il tuo viaggio

**Benvenuti nel portale del turismo italiano**

Notizie **Aumentano le "Soleares" in Italia**

**In "Giro" per l'Italia**  
Dal 12 maggio al 3 giugno la rovinatissima edizione del Giro d'Italia di ciclismo. Dalla Sardegna alle Alpi, la "carovana" del Giro attraversa tutta l'Italia e le sue bellezze. [continua](#)

**Accade in Italia** [vedi tutti](#)

**Video**  
Luoghi insoliti, viaggi inaspettati, esplorazioni avventurose della vita notturna delle maggiori città italiane. Vai alla scoperta dell'Italia nascosta e mondana attraverso i video scaricabili da questa sezione.

**News**  
**Testimonial Monica Bellucci**  
Monica Bellucci vi invita in Italia

- [Solo testo](#)
- [Guarda il video](#)
- [Scarica il testo \(1K, format txt file\)](#)
- [Scarica il video \(1,47 MB, format wmv file\)](#)

italia il paese di qualità

Accessibilità | My Italy | Mappa del sito | Change language

Cerca  Vai

Cosa e dove Scarica il Toolbar

Navigator

Visita Italia

Cosa Fare

Itinerari

Eventi

Organizza il tuo viaggio

**Video**  
Luoghi insoliti, viaggi

Sei in [Home](#) > [Multimedia](#) > [Video](#) [Indietro](#)

- [Audio](#)
- [Video](#)
- [Viaggio in Italia](#)

- [Solo testo](#)
- [Scarica il testo \(1K, format txt file\)](#)
- [Scarica il video \(1,47 MB, format wmv file\)](#)
- [Torna all'indice dei video](#)



## Un'esperienza di ricerca IBM



### Il potere della voce

La voce umana rappresenta ancora il media di comunicazione più potente. Ciò è ancor più vero se si considera la costante crescita di comunicazioni multimediale via televisione, canali web, dispositivi mobili. Purtroppo la voce rappresenta un problema insormontabile sia per i non udenti, sia per i disabili cognitivi. Inoltre, gli stranieri hanno problemi di comprensione quando interagiscono con un idioma che non è il loro. Partendo da questo scenario, HCS ha progettato uno scenario in grado di far evolvere la comunicazione vocale nell'arena multimediale al fine di dare nuovi vantaggi competitivi sia agli speaker che all'audience davanti a loro.

### La soluzione

Grazie a un nuovo software e ai sistemi avanzati di riconoscimento vocale di IBM la trascrizione della voce è oggi possibile in contesti di business multimediali sia in formato batch sia nel mondo del live broadcast.

Lo scenario per l'accessibilità:

- >Sottotitolazione dal vivo in formato diretto o via parrotting
- >Trascrizione in batch di archivi multimediali
- >Creazione di file di testo immediata di speech durante eventi e convegni
- >Videoconferenze sottotitolate



## Concludendo

---

La legge 4/2004 è un punto fermo, ma lo sforzo per essere accessibili secondo la 4/2004 e il comunicare secondo le regole del settore in un contesto di competizione mondiale (che ha regole più blande) comporta un forte investimento di risorse.

Lo dimostra il fatto che un minimissima parte della PA turistica rispetta la 4/2004.

L'impatto è su:

- traduzioni
- filiera di generazione del contenuto
- controllo di qualità
- struttura accessibile

Un aspetto da valutare è secondo Brajnik “bilanciare i benefici (della 4/2004) con i costi relativi. Solo in questo modo essa può diventare un fattore di qualità che è sostenibile”.





# Marco....?



## Contatti

---

### Grazie

[marco@semplicemente.org](mailto:marco@semplicemente.org)

Semplicemente

Il blog di Marco Bertoni: accessibilità e belinate varie.



[nicola\\_palmarini@it.ibm.com](mailto:nicola_palmarini@it.ibm.com)

