NOVARA
CONSULTING GROUP

This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2025/04/24/adaptation-requires-detection-the-governance-problem-in-personalized-workplace-accessibility/.

L'adattamento richiede il rilevamento: il problema di governance nell'accessibilità personalizzata sul posto di lavoro

Heather Grizzle · April 24, 2025

L'accessibilità personalizzata deve classificare gli utenti prima di potersi adattare a loro. Ciò che le istituzioni dovrebbero stabilire riguardo all'inferenza della disabilità prima dell'implementazione.

Contenuti

1. Cosa presuppone la proposta
2. La classificazione è ciò che il diritto del lavoro limita maggiormente
3. Al mercato è appena stato detto cosa succede
4. L'adattamento viene offerto come sostituto dell'accomodamento, e questo è oggetto di contenzioso ora
5. La tecnologia assistiva non è un programma di accessibilità
6. Cosa richiede effettivamente il principio
7. Conclusione
8. Riferimenti

Cosa presuppone la proposta

L'argomentazione a favore dell'accessibilità adattiva è semplice e attraente. Invece di costruire un'unica interfaccia e chiedere a ogni dipendente di conformarsi ad essa, si distribuiscono sistemi che si adattano a ciascuna persona, in modo continuo e senza che venga richiesto. L'accessibilità diventa personale, immediata e invisibile. La for-

mulazione che di solito la accompagna è che l'accessibilità dovrebbe adattarsi alle persone anziché richiedere alle persone di adattarsi ad essa.

La formulazione è corretta come principio ed è fuorviante come specifica, perché nasconde ciò che l'adattamento richiede. Un sistema non può adattarsi a una persona che non ha classificato. Per ingrandire il testo per un dipendente e non per un altro, per semplificare una dashboard, per modificare i tempi, per cambiare la modalità di input, il sistema deve prima stabilire che quella particolare persona ne ha bisogno. La personalizzazione è classificazione, e sul posto di lavoro la classificazione in questione è la disabilità.

Questo è il problema di governance, e non è un dettaglio di implementazione. Un datore di lavoro che distribuisce un sistema in grado di dedurre quali dei suoi dipendenti sono disabili ha costruito qualcosa di piuttosto diverso da una funzione di accessibilità. Ha costruito un meccanismo che genera informazioni sulla disabilità riguardanti la propria forza lavoro, in modo continuo, senza richiesta, senza divulgazione e senza il processo che la legge prevede esattamente per questo scopo.

La personalizzazione è classificazione, e sul posto di lavoro la classificazione in questione è la disabilità.

La classificazione è ciò che il diritto del lavoro limita maggiormente

L'Americans with Disabilities Act (ADA) vieta ai datori di lavoro di richiedere esami medici o di porre domande su se un dipendente sia una persona con disabilità, o sulla natura o gravità di tale disabilità, a meno che la richiesta non sia correlata al lavoro e coerente con la necessità aziendale. La restrizione è deliberatamente ampia, e la Equal Employment Opportunity Commission (EEOC) l'ha da tempo interpretata come comprensiva delle richieste suscettibili di ottenere informazioni su una disabilità, e non solo delle domande dirette.

Whether an inference engine makes an inquiry within the meaning of the statute is an open question, and it should be labeled as open rather than resolved in either direction. A system that monitors zoom level, dwell time, error rates, input method, correc-

tion frequency, or navigation patterns and derives from them that a user is likely to have a visual, motor, or cognitive impairment has not asked anything. It has obtained the answer without the question, which is either outside the provision's language or precisely the mischief the provision exists to prevent, and no court has yet had occasion to say which.

Ciò che non è in discussione è cosa finisce per detenere il datore di lavoro. Comunque venga caratterizzata l'inferenza, il risultato è un documento, associato a un dipendente identificato per nome, che indica una probabile disabilità. L'ADA richiede che le informazioni mediche ottenute sui dipendenti siano conservate su moduli separati, in archivi separati, e trattate come documentazione medica riservata. Un sistema di accessibilità adattiva che genera inferenze correlate alla disabilità all'interno di una pipeline di analisi di prodotto generica, conservata su infrastruttura del fornitore, visibile a chiunque amministri la piattaforma, difficilmente soddisfa questo standard, e nella maggior parte delle implementazioni nessuno ha considerato la questione perché il sistema è stato acquistato come funzione dell'esperienza utente piuttosto che come fonte di informazioni mediche sui dipendenti.

Note also what the employee loses. The accommodation process exists to give the person control: whether to disclose, what to disclose, to whom, and what to request. An adaptive system decides all four on the employee's behalf and never tells her it did. The individual is better served by a plain form and a named decision-maker than by a system that quietly determines what she requires.

The relevant EEOC guidance on these questions, the May 2022 technical assistance on the ADA and the use of software, algorithms, and artificial intelligence to assess job applicants and employees, named impermissible disability-related inquiry as one of three principal mechanisms of algorithmic ADA harm alongside failure to accommodate and screen-out. That document was removed from the agency's website in January 2025. Its removal changed the availability of the explanation, not the content of the statute.

Al mercato è appena stato detto cosa succede

Tre mesi prima della stesura di questo testo, la Federal Trade Commission ha annunciato una denuncia e una proposta di ordinanza che richiede ad accessiBe di pagare un milione di dollari per risolvere le accuse secondo cui l'azienda avrebbe travisato le capacità del proprio strumento di accessibilità web basato sull'IA. L'azienda aveva

commercializzato un plug-in sostenendo che potesse rendere qualsiasi sito web conforme alle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), in parte immediatamente e completamente tramite un processo automatizzato entro quarantotto ore, con nuove scansioni continue per mantenere la conformità al variare dei contenuti. La FTC ha affermato che il prodotto non faceva questo, fallendo su componenti di base inclusi menu, intestazioni, tabelle, immagini e registrazioni, e che l'azienda aveva formattato recensioni a pagamento in modo che apparissero come recensioni indipendenti. La proposta di ordinanza vieta all'azienda di affermare che i suoi prodotti automatizzati possano rendere un sito web conforme alle WCAG, o mantenerlo tale nel tempo, in assenza di prove a sostegno dell'affermazione.

L'overlay di accessibilità è il precedente più vicino disponibile per l'accessibilità adattiva, e la lezione non è che l'automazione non possa aiutare. È che un adattamento automatizzato sovrapposto a un sistema sottostante inaccessibile produce l'apparenza dell'accesso anziché l'accesso stesso, e che le organizzazioni che lo adottano acquisiscono quell'apparenza come propria difesa. Gli overlay sono stati venduti esattamente con il registro che oggi usa il messaggio promozionale dell'accessibilità adattiva: non limitarti a conformarti, innova; la tecnologia si adatta in tempo reale; l'accessibilità diventa automatica. Centinaia di organizzazioni che utilizzano overlay sono state citate in giudizio in cause relative all'accessibilità web, e l'overlay non le ha aiutate. Le ha identificate.

An organization that adopts a personalization system on the strength of a vendor's claim that it adapts to every user is making the same purchase, in a context where the affected people are employees rather than website visitors and where the applicable statute carries an individual right of action.

L'adattamento viene offerto come sostituto dell'accomodamento, e questo è oggetto di contenzioso ora

Il pericolo pratico non è che i sistemi adattivi falliscano. È che la loro esistenza venga considerata come adempimento dell'obbligo di accomodamento.

In March 2025, the American Civil Liberties Union, the ACLU of Colorado, Public Justice, and Eisenberg and Baum filed a complaint with the Colorado Civil Rights Division and the EEOC on behalf of a Deaf and Indigenous employee. According to the public filings, she requested human-generated captioning as a reasonable accommoda-

tion for an automated video interview, and the request was denied on the basis that the platform's automated captions would suffice. Portions of the interview were allegedly uncaptioned in any event. Both companies deny the allegations, and the matter will be determined by investigation rather than by commentary.

Whatever its outcome, the fact pattern names the risk exactly. The employer's position was that the automated adaptive feature made the requested accommodation unnecessary. That is the proposition adaptive accessibility marketing advances as its central benefit. An organization that adopts the technology and internalizes the marketing has adopted a defense that is currently being tested, and it should understand that it is the defense at issue rather than a way of avoiding the dispute.

> **PAVIMENTO, NON SOFFITTO**
>
> Il rapporto corretto è l'inverso. Le funzioni adattive sono un pavimento che riduce la frequenza con cui è necessario l'accomodamento. Non sono un soffitto che determina quale accomodamento sia disponibile, e nessun adattamento automatizzato dovrebbe mai essere offerto come motivo per rifiutare una richiesta specifica.

La tecnologia assistiva non è un programma di accessibilità

A final distinction, because the proposition tends to collapse it. Applications such as Seeing AI and Google Lookout are assistive technologies: tools a blind or low-vision person chooses, configures, controls, and can abandon. They belong to the user. Their governance is the user's own, and their value is real.

Un'interfaccia adattiva distribuita dal datore di lavoro è un oggetto di tipo diverso. Appartiene all'istituzione, viene applicata alla persona anziché essere azionata da lei, funziona indipendentemente dal fatto che lei lo voglia o meno, e genera dati che il datore di lavoro detiene. Argomentare dal successo della prima categoria per sostenere la sicurezza della seconda è l'errore analitico centrale in questo campo, e si ripete perché entrambe vengono descritte come IA per l'accessibilità.

There is also a quieter problem in citing consumer assistive apps as evidence of an organization's accessibility posture. If a blind employee is navigating the workplace

using an application she found, installed, and learned on her own time, the organization has not provided accessibility. It has benefited from her doing so, and counting that as institutional provision obscures an unmet obligation. The relevant question is not what tools employees have found. It is whether the organization's own documents, systems, and physical environment are accessible without them.

Cosa richiede effettivamente il principio

L'accessibilità dovrebbe adattarsi alle persone anziché il contrario. Il principio è valido. Ciò che ne consegue non è l'inferenza ma l'autodeterminazione: la persona specifica di cosa ha bisogno, e il sistema fa ciò che è stato specificato. Questa è la differenza tra un controllo di preferenza e un motore di rilevamento, ed è l'intera questione di governance.

Sei cose conseguono per qualsiasi organizzazione che consideri questi sistemi.

1. Chiedere per iscritto al fornitore se il sistema deduce le caratteristiche dell'utente o applica preferenze dichiarate dall'utente. Se deduce, chiedere cosa deduce, da quali segnali, dove viene conservata l'inferenza, chi può vederla e per quanto tempo viene conservata. Conservare la risposta.
2. Preferire la preferenza dichiarata al rilevamento ovunque sia possibile ottenere lo stesso risultato. Un pannello di impostazioni controllato dal dipendente offre lo stesso adattamento senza nessuno dei problemi legati all'inferenza, e lascia il dipendente al comando della propria divulgazione.
3. Treat any disability-related inference the system generates as confidential medical information for handling purposes, in separate storage with restricted access, and confirm that the vendor's architecture permits this before deployment rather than after.
4. Dichiarare esplicitamente, nella politica e nel processo di accomodamento stesso, che le funzioni adattive automatizzate non limitano né sostituiscono una richiesta di accomodamento ragionevole, e formare di conseguenza chiunque gestisca le richieste.
5. Rifiutare le affermazioni di conformità. Qualsiasi dichiarazione secondo cui un prodotto raggiunge o mantiene automaticamente la conformità a uno standard di accessibilità dovrebbe essere trattata come un'affermazione promozionale non supportata, a meno che non sia accompagnata da prove, il che è ormai anche la posizione della FTC.

6. Correggere il sistema sottostante. La correzione adattiva applicata a un documento, a una dashboard o a un flusso di lavoro inaccessibile produce una modifica temporanea della superficie. Risolvere la fonte è più lento, meno impressionante in una dimostrazione, e l'unica cosa che funziona in modo duraturo.

Conclusione

L'accessibilità personalizzata viene presentata come un modo per superare l'attrito del processo di accomodamento: niente moduli, niente divulgazione, niente ritardi, nessuna conversazione imbarazzante. L'attrito che propone di eliminare è in gran parte il processo attraverso il quale una persona disabile esercita il controllo sulle informazioni che la riguardano e dichiara di cosa ha effettivamente bisogno. Eliminarlo non elimina la classificazione. Sposta la classificazione da una conversazione a cui il dipendente partecipa a un sistema che non può vedere.

La tecnologia non è il problema, e gran parte di essa si rivelerà genuinamente utile. L'affermazione è il problema, e l'affermazione attualmente avanzata, secondo cui l'accessibilità può essere automatica, adattiva e completa senza che nessuno debba decidere nulla, è la stessa affermazione che ha già prodotto un'azione esecutiva federale e un'ondata di contenziosi nel mercato adiacente. Non era vera per i siti web. Non è più vera per i luoghi di lavoro, dove le persone a cui ci si adatta sono dipendenti con un diritto di azione privato e una norma che li protegge dal 1990.

Riferimenti

- American Civil Liberties Union, ACLU of Colorado, Public Justice, e Eisenberg & Baum LLP. Reclamo presentato alla Colorado Civil Rights Division e alla U.S. Equal Employment Opportunity Commission, 19 marzo 2025.
- Americans with Disabilities Act del 1990, 42 U.S.C. § 12112(d), sugli esami medici, le richieste correlate alla disabilità e la riservatezza delle informazioni mediche.
- Federal Trade Commission, *In the Matter of accessiBe, Inc.*, File No. 2223156; denuncia e proposta di ordinanza annunciate il 3 gennaio 2025; ordinanza definitiva aprile 2025.
- U.S. Equal Employment Opportunity Commission, *The Americans with Disabilities Act and the Use of Software, Algorithms, and Artificial Intelligen-*

ce to Assess Job Applicants and Employees, EEOC-NVTA-2022-2, 12 maggio 2022; rimosso dal sito web dell'agenzia il 27 gennaio 2025.

- Web Content Accessibility Guidelines, World Wide Web Consortium.

TIPS

Know something about a sign language AI system that the public should know? Send it to tips@novaracg.com. Every tip is read by me and kept confidential. If you work in the UK, writing to us is not by itself a protected disclosure under the Public Interest Disclosure Act 1998, so before you share employer information, check your options with Protect (protect-advice.org.uk), the free whistleblowing advice line.

Come citare

Grizzle, H. M. (2025, April 24). L'adattamento richiede il rilevamento: il problema di governance nell'accessibilità personalizzata sul posto di lavoro. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/it/2025/04/24/adaptation-requires-detection-the-governance-problem-in-personalized-workplace-accessibility/