



**GIUNTA REGIONE MARCHE**

Servizio Risorse Umane Organizzative e Strumentali  
P.F. Informatica e Crescita Digitale

REGIONE MARCHE

# Obiettivi di accessibilità per l'anno 2021

Redatto ai sensi dell'articolo 9, comma 7 del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179.

---

Redatto il 25/03/2021

---

## SOMMARIO

Obiettivi di accessibilità per l'anno 2021 .....	1
SOMMARIO .....	2
PREMESSA .....	3
INFORMAZIONI GENERALI SULL'AMMINISTRAZIONE .....	3
DESCRIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE .....	3
OBIETTIVI DI ACCESSIBILITÀ .....	6

## PREMESSA

L'articolo 9, comma 7, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179 stabilisce che, entro il 31 marzo di ogni anno, le Amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, sono obbligate a pubblicare, con cadenza annuale, gli Obiettivi di accessibilità nel proprio sito web. Il presente documento considera inoltre le indicazioni contenute nella circolare dell'Agenzia per l'Italia digitale n. 61/2013 e nel nuovo Piano Triennale 2020-2022 AgID per l'Informatica nella PA, nonché le disposizioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza 2020-2022, approvato con DGRM n. 43 del 27/01/2020 ed integrato con DGRM n. 98 del 03/02/2020.

## INFORMAZIONI GENERALI SULL'AMMINISTRAZIONE

<b>Denominazione Amministrazione</b>	Regione Marche
<b>Codice IPA</b>	r_marche
<b>Tipologia</b>	Pubbliche amministrazioni
<b>Sede legale</b>	Palazzo Raffaello Via Gentile da Fabriano 9 - 60125 Ancona
<b>Regione</b>	Marche
<b>Provincia</b>	AN
<b>Comune</b>	Ancona
<b>Responsabile Accessibilità</b>	Dirigente della PF Informatica e Crescita Digitale, dott.ssa Serenella Carota
<b>URL pubblicazione obiettivi</b>	<a href="http://www.regione.marche.it/Amministrazione-Trasparente/Accessibilit%C3%A0-e-Catalogo-di-dati-metadati-e-banche-dati">http://www.regione.marche.it/Amministrazione-Trasparente/Accessibilit%C3%A0-e-Catalogo-di-dati-metadati-e-banche-dati</a>
<b>Indirizzo PEC per le comunicazioni</b>	regione.marche.protocollogiunta@emarche.it
<b>Sito web</b>	<a href="http://www.regione.marche.it">www.regione.marche.it</a>

## DESCRIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

Il portale istituzionale di Regione Marche, progettato e realizzato nel corso del 2016, è diventato il principale sito Internet ufficiale a presentare agli utenti i contenuti tematici di interesse e l'elenco dei servizi regionali gestiti dalla Giunta, caratterizzandosi come lo strumento più acceduto e privilegiato dall'Amministrazione regionale per avvicinare l'Istituzione ai cittadini.

Con i recenti piani di comunicazione è stata infatti ribadita la necessità di promuovere la comunicazione istituzionale a fondamentale servizio verso i cittadini ed i territori, anche nell'ottica di supportare le riforme

sanitarie ed il rilancio economico, che passa per la gestione dei fondi europei, per il sostegno allo sviluppo delle infrastrutture, per la semplificazione amministrativa e per la valorizzazione del patrimonio turistico e culturale (sfide rese ancora più complesse a seguito dei drammatici terremoti che hanno colpito il centro Italia ed in particolare le Marche, e della recente emergenza sanitaria per l'epidemia da COVID-19).

Il portale istituzionale [www.regione.marche.it](http://www.regione.marche.it), affiancato dai social media più affermati attualmente in uso (Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn, Telegram), e la Intranet aziendale <https://point.regione.marche.it>, rinnovata dal punto di vista tecnologico, delle funzionalità e dell'usabilità nel maggio 2018, rappresentano due dei principali strumenti di front-end a supporto della comunicazione, e si sono ormai consolidati quali uniche infrastrutture web centralizzate, fruibili anche da dispositivi mobili, tecnologicamente evolute, ed in linea con le linee guida AgID di design per i siti web della PA (<https://designers.italia.it/>), omogenee e coerenti dal punto di vista grafico, dell'identità visiva e delle modalità di reperimento ed espressione dei contenuti. Il portale pubblica dal 2020 la dichiarazione di accessibilità (parzialmente conforme) all'indirizzo <https://form.agid.gov.it/view/5858b49c-5914-4aa1-89c6-38115ee1bfb8/>.

La stessa idea di accessibilità viene intesa non solo quale requisito tecnologico o psicologico riferito all'usabilità degli strumenti, ma soprattutto quale principio generale di garanzia all'accesso diffuso e indifferenziato, da parte di tutti, ai contenuti di una comunicazione e di un'informazione istituzionale utile.



Figura 1 l'home page del sito istituzionale di Giunta

Il portale istituzionale della Giunta regionale risulta strutturato nelle seguenti sezioni:

- “In primo piano” - home page contenitore di notizie aggiornate dal taglio più giornalistico;
- “Entra in Regione” - per l’accesso ai contenuti istituzionali e derivanti dall’organizzazione amministrativa;
- “Regione utile” - scheda riassuntiva dei 20 temi di interesse finora individuati, che permette l’accesso ai singoli canali e servizi tematici;
- è infine dotato, ai sensi della normativa vigente e del piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2019-2021, delle sezioni “Amministrazione trasparente” e “Profilo del Committente”, consultabili a partire dal menu in alto a destra presente in tutte le pagine.



Figura 2 l'home page della Intranet di Giunta

La intranet Point, in tecnologia Microsoft Sharepoint 2016, è strutturata nelle sezioni: Home page, Istituzione, Comunicazione, Organizzazione, Servizi al dipendente. In essa vengono pubblicati annunci/avvisi per il personale, circolari, modulistica e vari contenuti documentali o html. Per far fronte alle esigenze di riorganizzazione del lavoro agile (o smart working) dei dipendenti, i sistemi di front-end regionali sono stati affiancati da ulteriori strumenti digitali di collaborazione a distanza, quali la project community per la condivisione di file basata sul sistema open source Alfresco Share, il sistema questionari.regione.marche.it per la proposta di consultazioni pubbliche o private agli utenti, basato su Lime Survey, le piattaforma per le videoconferenze Lifesizecloud e Microsoft Teams e numerosi altri sistemi informativi gestionali e documentali a disposizione dell’utenza interna ed esterna (CohesionWork, MeetPAd, Paleo, OpenAct, etc.).

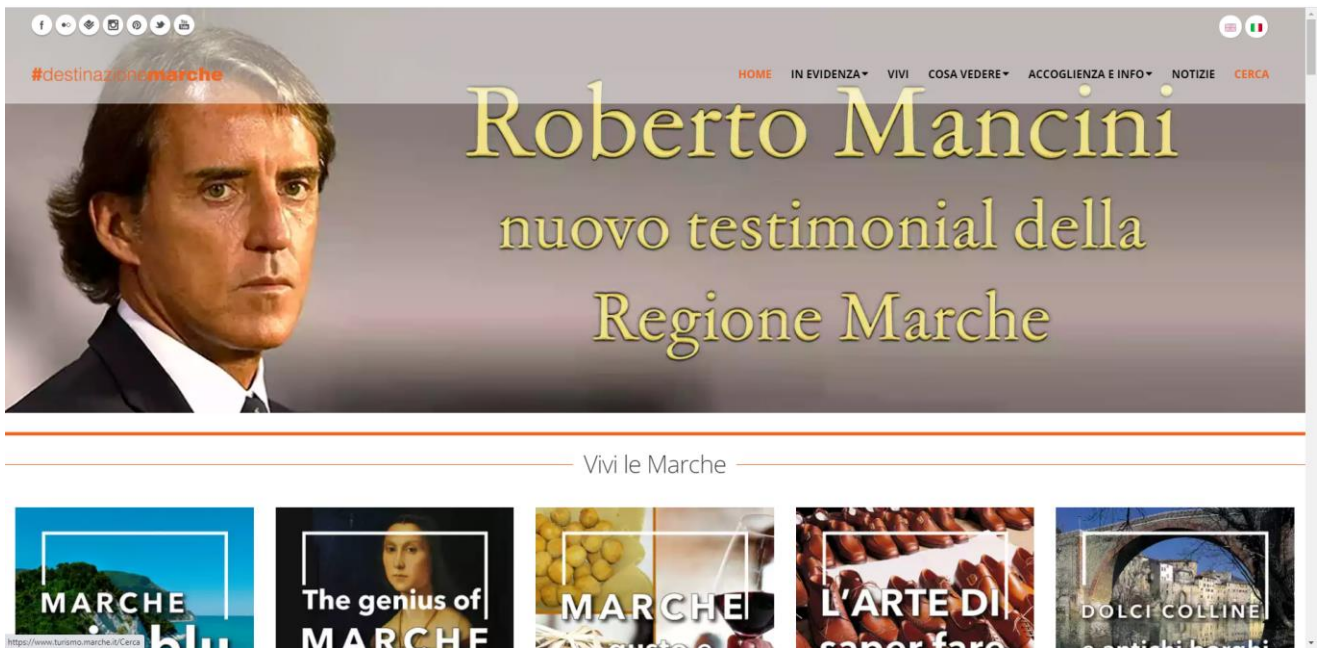


Figura 3 home page del portale turistico

Regione Marche ha da tempo scelto di tenere separato dal portale web istituzionale il sito tematico dedicato alla promozione turistica del territorio [www.turismo.marche.it](http://www.turismo.marche.it). Tale portale web è stato rinnovato nel 2020 in molti degli aspetti funzionali e grafici, ed è sempre basato sullo stesso CMS DotNetNuke del sito istituzionale, aggiornato alla versione 9 – anche per assicurare un’adeguata protezione in termini di cyber-security. Pubblica la dichiarazione di accessibilità all’indirizzo <https://form.agid.gov.it/view/86d8a5fd-8bc1-4ecc-8c40-dcf9433384f3/>.

## OBIETTIVI DI ACCESSIBILITÀ

Obiettivo	Intervento da realizzare	Tempi di adeguamento
Sito web istituzionale	Miglioramento degli attuali livelli di accessibilità e responsività del portale istituzionale, basato sul Content Management DotNetNuke versione 9, sia attraverso interventi di formazione continua degli operatori delle redazioni tematiche distribuite e dei funzionari regionali sulla creazione di contenuti accessibili (es. PDF di testo, proprietà ALT del tag <IMG> delle immagini, etc.), sia attraverso i servizi di supporto gestiti centralmente dal web team – PF Informatica e Crescita Digitale. Continuo aggiornamento delle pagine html e aspx esistenti e creazione di nuove sezioni tematiche, su richiesta delle strutture regionali, anche per completare l’inclusione nel portale istituzionale di tutti i contenuti gestiti, metterli in sicurezza e chiudere (salvo diverse disposizioni interne, quali quelle riferite al portale del turismo) i pochi siti regionali rimasti ancora esterni.	Per tutto il 2021

Obiettivo	Intervento da realizzare	Tempi di adeguamento
	<p>Con particolare riferimento all'emergenza coronavirus, sin dall'inizio della pandemia nel 2020, per garantire il diritto all'informazione da parte di tutti gli utenti, e dunque anche delle persone con disabilità sensoriali, sorde e/o cieche, la Regione Marche ha impostato una comunicazione multicanale e multimediale sui temi di particolare importanza: DPCM, Ordinanze significative, regole di comportamento, Faq. La comunicazione audio, fruibile dai non vedenti, viene garantita sia sul sito istituzionale (tramite pagine html accessibili o con l'embedding di contenuti audio/video youtube), sia sui canali social Facebook e soprattutto Youtube (che offre la possibilità di accedere a contenuti sottotitolati). È stata utilizzata una convenzione con l'Ente nazionale Sordi che ha permesso di effettuare traduzioni nella lingua dei sordi, e diffonderle nelle modalità audio-video-traduzione LIS. Tali traduzioni sono state realizzate sui temi di maggiore importanza, come ad esempio: Regole di comportamento per contenere l'epidemia, Limitazioni attività produttive, Progetto 100 (terapia intensiva), Ordinanza 10 del presidente della Regione Marche, Recapiti per denunciare la violenza alle donne, regole di comportamento con gli animali domestici. Inoltre, all'interno del numero verde Coronavirus della Regione Marche, è previsto un canale WhatsApp dedicato esclusivamente alle persone sorde attivo, come il numero verde, dalle 8 alle 20, in cui un operatore medico è a disposizione per rispondere alle richieste via chat. La disponibilità di tale canale è segnalata nella pagina dedicata al Coronavirus sul sito istituzionale della regione Marche ed è stata comunicata su tutti gli altri canali social. A fronte della segnalazione da parte dell'Unione Italiana Ciechi di talune difformità sui documenti pubblicati nella sezione ordinanze, il web team centrale è intervenuto al fine di sostituire le versioni non accessibili e riorganizzare i processi di produzione dei file digitali.</p> <p>Infine la Regione Marche ha a disposizione, e ha messo gratuitamente a disposizione dei Comuni, un sistema di allerta, che consente di raggiungere tutta la popolazione con messaggi audio ed sms.</p>	
Postazioni di lavoro e rete interna (Intranet)	<p>La nuova piattaforma Intranet regionale Point 3.0, basata sulla tecnologia Microsoft Sharepoint 2016, dispone attualmente di contenuti aggiornati, fruibili anche via Internet e tramite dispositivi mobili. L'interfaccia del portale Intranet Point utilizza un'impostazione grafica e di accessibilità analoga a quella del sito web istituzionale.</p> <p>Nel corso del 2021 saranno mantenuti continuamente aggiornati ed accessibili i contenuti pubblicati. In particolare, nell'attuale situazione di emergenza epidemiologica, la nuova intranet - accessibile previa autenticazione anche al di fuori della rete regionale e dunque delle abituali sedi di lavoro - si sta rivelando fondamentale nell'ottica di permettere a tutti i dipendenti regionali di accedere ai servizi e ai contenuti anche in regime di smart working/lavoro agile.</p> <p>E' attivo un particolare canale di ascolto nei confronti dei dipendenti del centralino regionale con disabilità visiva. A fronte della segnalazione da parte dell'Unione Italiana Ciechi di talune difformità su documenti e</p>	Per tutto il 2021

Obiettivo	Intervento da realizzare	Tempi di adeguamento
	circolari inviate ai dipendenti via email, il web team centrale è intervenuto al fine di riorganizzare i processi di produzione e distribuzione dei file digitali.	
Sito promozionale del Turismo	Ai sensi della nuova Direttiva Europea 2016/2102 sull'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobile, recepita col D.Lgs. 106/2018, che aggiorna e modifica la Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" è stata pubblicata nello scorso anno la dichiarazione di accessibilità per il nuovo sito web del Turismo. Talune parti di contenuto non possono ancora essere rese accessibili per il limite dell'onere sproporzionato (a titolo di esempio i contenuti relativi agli itinerari fruibili per mezzo della mappa geografica). Sono tuttavia in corso azioni di miglioramento delle pagine dinamiche riferite alla fruizione degli eventi culturali e turistici, sia su web che su app, ed in generale alla ricerca testuale dei contenuti.	Per tutto il 2021
Collaborazione con associazioni	Si è portata avanti un'iniziativa di collaborazione (nata dal basso) con un focus group volontario organizzato insieme al referente locale dell'Unione Italiana Ciechi, finalizzato a verificare l'accessibilità dei contenuti e delle interfacce del fascicolo sanitario elettronico, del sito istituzionale e di altri portali. Tale collaborazione sta già permettendo una raccolta più fluida ed immediata delle segnalazioni da parte di persone con disabilità, ed un'analisi approfondita di alcune problematiche di accessibilità (con successiva messa in atto di azioni di risoluzione, anche coinvolgendo i fornitori contrattualmente deputati alla manutenzione dei sistemi software). La collaborazione verrà estesa a tutte le associazioni disponibili. Si auspica così di poter accelerare, anche nel prossimo futuro, l'effettuazione delle verifiche soggettive sui portali di maggior interesse di Regione Marche.	2021-2022
Redazione e diffusione di PDF accessibili	L'accessibilità dei documenti coinvolge tutti i dipendenti di Regione Marche, specie coloro che pubblicano i file PDF sui vari portali internet intranet o li diffondono attraverso strumenti ICT (compresa l'email). Coloro che pubblicano contenuti nel sito istituzionale fanno parte di una redazione diffusa coordinata da una redazione centrale (web team). Ma più in generale quasi tutti i dipendenti di Regione Marche, coordinati dai dirigenti degli uffici e supportati da referenti informatici incardinati nelle strutture, hanno a che fare con la redazione di documenti amministrativi attraverso strumenti di editing (tipicamente Microsoft Word).  Sono previste attività organizzative interne, gare di appalto per esternalizzare taluni servizi di pubblicazione web/social e la formazione ai dipendenti delle strutture regionali della Giunta nell'ambito delle quali ci si prefigge in particolare l'obiettivo di rendere accessibili i PDF prodotti e pubblicati su web (distinguendo se derivanti dai sistemi documentali – coinvolgendo in tal caso nella revisione dei processi i fornitori che sviluppano e mantengono il software – o dalla produzione manuale – quindi coinvolgendo gli utenti delle redazioni distribuite e dell'ufficio stampa).	2021-2022



Obiettivo	Intervento da realizzare	Tempi di adeguamento
	<p>L'obiettivo è di redigere, d'ora in avanti, nuovi documenti PDF accessibili. Per quanto riguarda il rendere accessibili tutti i documenti PDF attualmente presenti sul sito, anche quelli pregressi, si fa presente che tale attività risulta molto onerosa dal momento che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i file sono numerosi</li> <li>• essendosi stratificati nel tempo, alcuni ad oggi sono diventati anche obsoleti e non più utili (se non per mantenere una memoria storica delle iniziative portate avanti negli anni)</li> <li>• esistono varie fonti di pubblicazione: sia software automatici, sia contenuti prodotti manualmente ma da altre amministrazioni e soggetti terzi, sia infine vecchi documenti scansionati in formato immagine derivanti da originali esclusivamente disponibili in cartaceo.</li> </ul> <p>Negli anni è stato affrontato, con crescente impegno, il problema dell'illeggibilità universale dei PDF "immagine", risultanti appunto da scansioni cartacee e pubblicati nel sito web e dunque la loro sostituzione. Tuttavia, anche per i PDF "testuali", dalle recenti analisi permangono ancora alcuni errori di accessibilità. In generale gli errori comunemente riscontrati fanno riferimento alla mancanza di lingua e di tag (e talvolta alla struttura del documento).</p> <p>Ad oggi il sito attualmente contiene <b>oltre 50.000 file PDF</b>. Nei casi in cui qualche documento PDF non risulti accessibile ad utenti che abbiano necessità di consultarli, su segnalazione ricevuta, la redazione centrale della Giunta di Regione Marche provvederà a fornire il documento accessibile, o i relativi dati/contenuti, oppure i riferimenti degli uffici o dei soggetti referenti che li hanno prodotti.</p> <p>L'approccio alla correzione degli errori riscontrati sui PDF, a seguito delle verifiche di accessibilità interne o delle segnalazioni degli utenti, dipende anche dalla fonte da cui i file PDF provengono:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Sistemi informatici documentali</i> che producono in maniera automatica PDF (decreti, delibere, atti, Bollettino Ufficiale, etc.), in base a un determinato flusso informativo. I PDF così ottenuti sono parzialmente accessibili, perché comunque testuali ab origine. Sono in atto delle migliorie evolutive per adeguare, con la collaborazione dei fornitori software, il percorso di produzione di PDF interamente accessibili.</li> <li>b. PDF caricati <i>manualmente</i> dalle singole redazioni diffuse. La redazione centrale usa di norma la massima accortezza per far in modo di pubblicare PDF accessibili. Tuttavia, la redazione del sito istituzionale è diffusa e distribuita nel territorio, ricomprendendo oltre 20 team tematici. Di conseguenza al</li> </ol>	

Obiettivo	Intervento da realizzare	Tempi di adeguamento
	<p>momento, con le risorse disponibili, non risulta possibile monitorare in modo puntuale la pubblicazione di tutti i contenuti. Restano fermi, in ogni caso, l'impegno e la volontà dell'ente di effettuare segnalazioni puntuali e svolgere corsi di formazione professionale a riguardo, e di fornire linee guida aggiornate, per tutti i collaboratori, i referenti informatici ed i redattori coinvolti.</p> <p>c. <i>Da amministrazioni esterne.</i> Per documenti che provengono da <i>fonti esterne</i> – altre istituzioni ed organizzazioni, cittadini o altri utenti - come per la sezione “pubblicità legale per enti terzi”, si cerca possibilmente di rimandare tramite link ai siti della fonte originaria, anche per garantire che i contenuti rimangano attendibili a seguito di eventuali successive rettifiche ed integrazioni.</p>	
Formazione	<p>Formazione continua (on the job e mediante eventi video – pillole TEAMS) dei dipendenti della Regione Marche che contribuiscono a produrre contenuti da pubblicare sul sito in ordine alla costruzione di documenti accessibili, a partire da file Word, successivamente trasformati in PDF.</p> <p>Formazione specifica alle redazioni diffuse del sito istituzionale e alle redazioni del sito turismo e del fascicolo sanitario elettronico su come rendere accessibili i file PDF ed i contenuti web (html, testo ed elementi multimediali).</p>	2021-2022
Manutenzione generale interfacce web ed app	<p>Manutenzione continuativa di dati, pagine, contenuti di tutte le interfacce web dei sistemi informativi, delle applicazioni e dei servizi erogati via Internet/Intranet/Extranet al fine di mantenere adeguati livelli di accessibilità ed ulteriori verifiche tecniche a campione ai sensi delle nuove linee guida del piano triennale (anche al fine di aggiornare le dichiarazioni di accessibilità dei principali siti istituzionali: regione marche e turismo). Censimento e verifica delle app attualmente pubblicate nei canali regionali Google Play e Apple App Store, molte delle quali, in evidente stato di obsolescenza tecnologica, verranno rimosse, nel caso risulti impossibile aggiornarle.</p>	31/12/2021