



GIUNTA REGIONE MARCHE

Dipartimento Sviluppo Economico

Settore Transizione Digitale e Informatica

REGIONE MARCHE

Obiettivi di accessibilità per l'anno 2024

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

Redatto il 22/03/2024

SOMMARIO

SOMMARIO.....	2
PREMESSA	3
INFORMAZIONI GENERALI SULL'AMMINISTRAZIONE	3
DESCRIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE.....	4
OBIETTIVI DI ACCESSIBILITÀ.....	8

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 nelle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici (capitolo 4 paragrafo 2).

INFORMAZIONI GENERALI SULL'AMMINISTRAZIONE

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

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.

Il portale istituzionale www.regione.marche.it, affiancato dai social media più affermati attualmente in uso (Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn, Telegram, Instagram), 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. Per l'anno 2023 il sito è risultato "parzialmente conforme", come da dichiarazione di accessibilità reperibile 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.

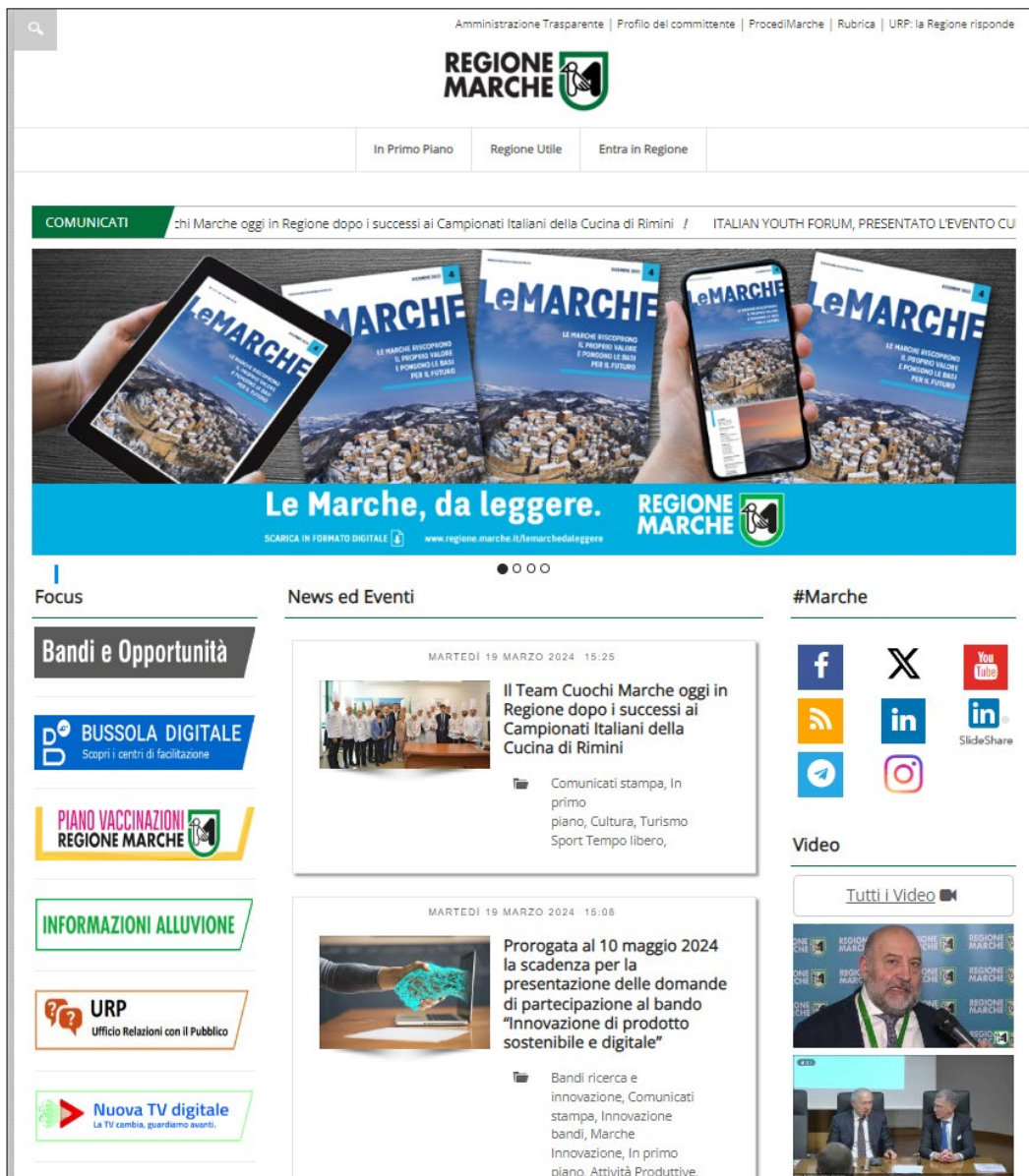


Figura 1: L'home page del sito istituzionale di Giunta.

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 integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2024-2026, delle sezioni “Amministrazione trasparente” e “Profilo del Committente”, consultabili a partire dal menu in alto a destra presente in tutte le pagine.

Pur restando l'implementazione basata sul CMS DotNetNuke, il sito è in fase di revisione grafica, per

riallinearne alcune sezioni e componenti di layout alle specifiche più aggiornate di designer.italia.it. Regione Marche partecipa inoltre al gruppo di lavoro "design & web accessibility" della Commissione permanente "Innovazione e Trasformazione Digitale" della Conferenza Regioni e Province autonome, nell'ambito del quale si è avviato un confronto, con Agid e con il Dipartimento Transizione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, per un coordinamento sui progetti regionali legati all'accessibilità e la definizione di modelli di sito condivisi.



Figura 2: L'home page della Intranet di Giunta.

La Intranet POINT, in tecnologia Microsoft Sharepoint 2016, è strutturata nelle sezioni: Home page, Istituzione regionale, Comunicazione, Organizzazione dell'ente, Servizi al dipendente, Modulistica. In essa vengono pubblicati annunci/avvisi per il personale, circolari, link a sistemi informativi, form online e moduli 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 <https://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, norme Marche, etc.).

Nell'ambito della progettualità derivante dal PNRR intervento 1.4.2 "Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici", è stato firmato l'accordo con AgID in data 20/12/2023, per la realizzazione entro aprile 2025 di attività finalizzate:

1. all'assicurare la copertura di almeno il 50% del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità (WP1);
2. all'erogare formazione al territorio con focus specifici in tema di accessibilità, per dirigenti, amministrativi e redattori web della PA locale (WP2);
3. alla verifica e sistemazione di almeno il 50% delle tipologie di errori di accessibilità su 5 dei servizi applicativi regionali, ad elevata interattività, giudicati rilevanti (WP3).

Per il WP1 si sta provvedendo all'acquisizione di tecnologie assistive per agevolare il lavoro dei dipendenti con disabilità o invalidità.

Per il WP2, si stanno progettando azioni formative, base ed avanzate, verso i dipendenti di Regione Marche e degli altri enti locali delle Marche, sul tema dell'accessibilità delle interfacce e dei documenti.

Per il WP3, i servizi digitali scelti sono:

- Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE);
- Portale bollo auto;
- Piattaforma Mpay, per il pagamento elettronico di servizi e tributi;
- Sistema per le conferenze di servizi telematiche MeetPAD;
- App CohesionWorkPA per le segnalazioni utenti via dispositivi mobile, versioni IOS e Android.

Il livello di accessibilità dei servizi viene monitorato utilizzando tool di verifica semi-automatica previsti, come MAUVE, o concordati con AGID nell'ambito del PNRR 1.4.2.

OBIETTIVI DI ACCESSIBILITÀ

Obiettivo	Intervento da realizzare	Tempi di adeguamento
Sito web istituzionale	<p>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 delle immagini, etc.), sia attraverso i servizi di supporto gestiti centralmente dal web team – Settore Transizione Digitale e Informatica.</p> <p>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).</p>	Per tutto il 2024
Postazioni di lavoro e rete interna (Intranet)	<p>La 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>Saranno mantenuti continuativamente aggiornati ed accessibili i contenuti pubblicati. In particolare, 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 o telelavoro. È attivo un particolare canale di ascolto nei confronti dei dipendenti del centralino regionale con disabilità visiva.</p> <p>Nel corso del 2024-2025 si acquisiranno dispositivi e tecnologie assistive (schermi, tastiere, screen reader, postazioni accessoriate) per tutti i dipendenti disabili dell’amministrazione, sia in sede centrale che in quelle territoriali, grazie al fondo PNRR 1.4.2.</p>	Per tutto il 2024
Redazione e diffusione di PDF accessibili	<p>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’e-mail).</p> <p>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).</p>	Per tutto il 2024

Obiettivo	Intervento da realizzare	Tempi di adeguamento
	<p>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 (cfr. obiettivo successivo “Formazione”) 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).</p> <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"> • i file sono numerosi • 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) • 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. <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>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"> 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. 	

Obiettivo	Intervento da realizzare	Tempi di adeguamento
	<p>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 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 fonti esterne – 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> <p>Come previsto dal PNRR 1.4.2, verrà erogata formazione in tema accessibilità, strutturata come di seguito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corso base: normativa, regolamentazione e attività da svolgere per la realizzazione di contenuti accessibili. Rivolto ai funzionari e personale amministrativo; • Corso specialistico per personale di livello dirigenziale su temi legati alla normativa, alla regolamentazione e alle attività da svolgere per garantire l'accessibilità fisica e ICT nella PA. Rivolto ai dirigenti, alle posizioni organizzative, al RTD e ai funzionari nella rete di supporto (abilitatori digitali); • Corso specialistico per dipendenti di profilo tecnico su progettazione/creazione di contenuti, siti e app accessibili e monitoraggio/valutazione accessibilità. Rivolto al team tecnico (redattori web, creatori di contenuti, web developer, comunicatori). 	Per tutto il 2024

Obiettivo	Intervento da realizzare	Tempi di adeguamento
Usabilità	<p>Nel corso dell'anno 2024, qualora effettivamente messo a disposizione dal livello nazionale, verrà introdotto in sperimentazione lo strumento eGLU-box PA: una piattaforma Web per il supporto agli studi d'usabilità secondo il protocollo eGLU LG.</p> <p>In tal modo sarà più agevole verificare e risolvere problematiche di usabilità, con conseguente miglioramento anche dell'accessibilità del sito/app analizzato e corretto in termini di usabilità.</p> <p>L'obiettivo usabilità per i servizi specificati nel successivo obiettivo, appartiene anche al PNRR 1.4.2, al quale la Regione Marche aderisce.</p>	Per tutto il 2024
Servizi on-line	<p>Nell'ambito del PNRR 1.4.2, verranno effettuate verifiche manuali e automatiche di accessibilità e usabilità, con successivi interventi di adeguamento dei servizi di seguito indicati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE); • Portale bollo auto; • Piattaforma Mpay, per il pagamento elettronico di servizi e tributi; • Sistema per le conferenze di servizi telematiche MeetPAD; • App CohesionWorkPA, versioni IOS e Android, per le segnalazioni utenti via dispositivi mobile di apertura e chiusura dei COC (Centri Operativi Comunali). <p>Il livello di accessibilità dei servizi viene monitorato utilizzando tool di verifica semi-automatica previsti o concordati con AGID nell'ambito del PNRR 1.4.2.</p> <p>Per ogni servizio on-line verrà inoltre eseguita un'analisi manuale da un gruppo di esperti in accessibilità e web usability.</p> <p>L'obiettivo è quello di diminuire di almeno il 50% il numero di tipologie di errori di accessibilità in ogni servizio on-line.</p>	Per tutto il 2024