



PNRR

Missione 1 – Componente 1 – Asse 1

Investimento 1.4.2

Allegato – Piano Operativo

TITOLO: “Citizen Inclusion: miglioramento dell’accessibilità dei servizi pubblici digitali”

REGIONE DEL VENETO





Indice

1. INTRODUZIONE
2. DESCRIZIONE DEL PROGETTO
3. MODALITÀ OPERATIVE
4. PIANO PROGETTUALE DI DETTAGLIO
5. TEMPI DI REALIZZAZIONE
6. COSTI
7. INTEGRAZIONE CON ALTRI INTERVENTI





Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



AGID Agenzia per
l'Italia Digitale



REGIONE DEL VENETO

1. Introduzione

L'erogazione dei fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) rappresenta un'occasione importante per l'Italia per accelerare il processo di digitalizzazione dei servizi, migliorare i suoi meccanismi di funzionamento e renderli accessibili a tutti i cittadini. Infatti, grazie agli obiettivi concordati con Bruxelles, il PNRR, oltre ad aver concesso ingenti risorse (oltre il 30% degli investimenti è rivolto alla trasformazione digitale), ha inteso fornire a tutte le PA gli strumenti e la possibilità di sviluppare soluzioni in grado di incidere a 360 gradi sull'organizzazione, sulla gestione e sul governo di ogni singolo Ente.

Nell'ambito dell'Accessibilità dei servizi digitali si fa riferimento alla 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, nonché agli obiettivi di accessibilità disciplinati dall'art. 17 del CAD, il quale attribuisce espressamente al Responsabile per Transizione Digitale il compito di garantire *l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità anche in attuazione di quanto previsto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4*".

Riprendendo le indicazioni espresse da AgID, la Regione del Veneto si è prefissata, all'interno del Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2022-24, di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali;
- Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese;
- Aumentare la qualità dei dati e dei metadati;
- Aumentare la consapevolezza sulle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e su una moderna economia dei dati;
- Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti e aumentare il grado di adozione delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni;
- Migliorare la qualità dei servizi digitali erogati dalle Amministrazioni locali migrandone gli applicativi on-premise (data center Gruppo B) verso infrastrutture e servizi cloud qualificati;
- Migliorare l'offerta di servizi di connettività per le PA;
- Adottare API conformi al Modello di Interoperabilità;
- Aumentare il livello di sicurezza informatica dei portali istituzionali della Pubblica Amministrazione;
- Rafforzare le competenze digitali per la PA e per il Paese e favorire l'inclusione digitale.

Conseguentemente, la Regione del Veneto intende proporre il seguente Piano Operativo avente come oggetto la Linea di Investimento 1.4 "servizi digitali e cittadinanza digitale" del PNRR, in particolare l'intervento 1.4.2, per il quale AgID è stata individuata come Soggetto attuatore del progetto "Citizen Inclusion - Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali". AgID ha, a sua volta, individuato nella Regione del Veneto uno dei Soggetti Sub-attuatori del progetto.





L'obiettivo di questo investimento rappresenta una tematica molto importante per Regione del Veneto: secondo i dati dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS)¹, il 15% della popolazione mondiale, circa un miliardo di persone, è in condizione di disabilità. In Italia, gli ultimi dati risalenti a una ricerca ISTAT del 2019² illustrano come le persone con gravi limitazioni che impediscono di svolgere le attività abituali sono circa 3,1 milioni, ovvero il 5,2% della popolazione. I dati regionali, raccolti congiuntamente da ISTAT e dall'associazione FightTheStroke³, sono in linea con i dati nazionali, indicando che le persone con disabilità in Veneto sono circa il 5% del totale: si tratta quindi di oltre 240 mila cittadini.

¹ <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

² <https://disabilitaincifre.istat.it/dawinciMD.jsp>

³ <https://disableddata.fightthestroke.org/dashboard/persona>





Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



AGID Agenzia per
l'Italia Digitale



REGIONE DEL VENETO

2. Descrizione del progetto

Il progetto intrapreso dalla Regione del Veneto si instaura nell'ambito della misura nazionale di investimento 1.4.2 del PNRR "Citizen Inclusion - miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali" e, come suggerisce il nome, si pone come obiettivo il perfezionamento dei servizi pubblici digitali regionali attraverso attività di diffusione della cultura dell'accessibilità e progetti per la diffusione di strumenti informatici utili al raggiungimento dell'obiettivo.

In particolare, in un'ottica tendente ad una sempre maggiore inclusione, si vuole consentire di erogare a tutti i cittadini, senza alcun tipo di discriminazione, servizi e informazioni complete e fruibili. I principali destinatari della misura, quindi, sono tutte le persone che presentano qualche tipo di disabilità come ad esempio: persone con disabilità visiva, persone con disabilità motoria, persone con disabilità uditiva e persone con disabilità cognitiva.

In questo contesto, AgID ha deciso di sostenere e accompagnare le PAL attraverso:

- Monitoraggio e verifica dei servizi digitali (con focus accessibilità);
- Attività di formazione e comunicazione per diffondere la cultura dell'accessibilità su scala nazionale;
- Supporto finanziario e specialistico alle attività delle Pubbliche Amministrazioni.

Al fine di raggiungere gli obiettivi dell'Avviso individuati per la PAL, Regione del Veneto intende sviluppare i seguenti tre ambiti di intervento:

1. Assicurare la copertura di almeno il 50% del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità (122 dipendenti);
2. Erogare formazione al territorio con focus specifici in tema di accessibilità;
3. Ridurre del 50% il numero delle tipologie di errore su almeno 2 servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente.

Gli interventi, come richiesto dalle linee guida dell'azione 1.4.2, saranno conclusi entro il 30 aprile 2025.

2.1 Assicurare la copertura di almeno il 50% del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità

L'obiettivo dell'intervento è quello di garantire pari opportunità e pari condizioni di lavoro a tutti i soggetti dell'amministrazione che presentano qualsiasi tipo di disabilità. Per far ciò, si procederà dapprima con un assessment tecnologico per verificare fabbisogni di tecnologie dell'amministrazione e, successivamente, si passerà ad acquistare tutte le tecnologie e i software necessari. In questo contesto, si prevede di dotare dell'opportuna strumentazione non solo le postazioni presenti nelle sedi regionali, ma anche tutte le postazioni di telelavoro e smart working.

Per raggiungere gli obiettivi preposti da AgID e, quindi, assicurare che tutti i dipendenti con disabilità ricevano le tecnologie assistive necessarie, l'assegnazione del materiale acquistato sarà effettuata tramite procedure specifiche che assicurino che queste vengano dispensate ai dipendenti con disabilità. Solo successivamente, eventuali tecnologie in eccesso, verranno utilizzate per dotare ulteriori postazioni aggiuntive per il personale con disabilità che ne faccia richiesta.





Per identificare in modo corretto e coerente i dipendenti con disabilità a cui si farà riferimento nell'ambito dell'intervento, verranno coinvolti i lavoratori con disabilità accertata come previsto dall'articolo 1 della Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili". Il target di dipendenti, quindi, secondo l'ultima rilevazione della Direzione competente (gennaio 2023) si assesta a 121 persone.

Inoltre, si ricorda che le cosiddette tecnologie assistive sono definite nella legge 4/2004, art.2, comma 1, lett b) come "gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona con disabilità, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici".

Per assicurare, quindi, che le tecnologie assistive acquistate, siano conformi a quelle indicate da AgID nell'ambito dell'intervento, verranno acquistate solo tecnologie facenti parte dell'Allegato 3⁴ presente nel Kit per le PA locali fornito da AgID stessa. Non si esclude, inoltre, che fatto salvo l'importo totale riportato nella tabella dei costi, nell'ambito dell'intervento vengano compresi acquisti di tecnologie già effettuati dall'amministrazione (comunque avvenuti da febbraio 2020 in poi e a condizione che soddisfino i requisiti di cui al Regolamento (UE) 2021/241).

2.2. Erogare formazione al territorio con focus specifici in tema di accessibilità

2.2.1 Erogare formazione al territorio con focus specifici in tema di accessibilità (Amministrazione regionale)

L'obiettivo dell'intervento è quello di diffondere e promuovere il più possibile la cultura dell'accessibilità ai cittadini veneti sia all'interno della struttura regionale che su tutto il territorio regionale.

Per raggiungere questi risultati, verranno previsti due filoni di attività che riguarderanno da un lato i dipendenti della struttura regionale e, dall'altro, gli operatori delle PA del territorio.

Per quanto riguarda la formazione verso il personale di Regione Veneto si prevede, quindi, l'erogazione di tre tipologie di corso:

- Corso base sull'accessibilità che riguarderà quanti più soggetti possibili (il numero complessivo di dipendenti della regione è di 2694 unità);
- Corso specialistico per personale dirigenziale (normativa);
- Corso specialistico per dipendenti di profilo tecnico.

I corsi si svolgeranno in modalità mista, sincrona e asincrona, attraverso diversi tipi di materiali: video-pillole, MOOC, PPT, Story board. I corsi, come da indicazioni date da AgID, saranno composti da una parte di formazione d'aula (in modalità e-learning) e una parte laboratoriale. Per quanto riguarda la parte laboratoriale si cercherà, compatibilmente con le disponibilità di spazi fisici, di organizzare gli incontri in presenza. Visto il grande numero di soggetti che verranno coinvolti non si esclude che il laboratorio possa essere svolto a distanza (in modalità virtual classroom) per quei

⁴ Allegato 3 – Prodotti per la classe 22 della UNI EN ISO 9999-2017 relativa alla comunicazione e gestione dell'informazione





soggetti che non verranno identificati come strategici, successivamente a delle attività di analisi più accurate.

Considerato che nell'ambito territoriale ampio di riferimento sono destinatarie della misura 1.4.2. anche il Comune di Venezia, la Città Metropolitana di Venezia e il Comune di Padova, si sta verificando la possibilità di coordinare le attività di progettazione e realizzazione delle attività formative al fine di ottimizzare le azioni e la qualità dei pacchetti formativi che saranno resi disponibili, garantendo l'assenza di sovrapposizioni e duplicazioni degli interventi per le amministrazioni del territorio coinvolte. Si prevede che tale coordinamento sia ulteriormente rafforzato nell'ambito della formazione di cui saranno beneficiari gli enti del territorio come descritto al successivo par. 2.2.2. Le attività, anche se svolte in modo coordinato, saranno singolarmente rendicontate.

2.2.2 Erogare formazione al territorio con focus specifici in tema di accessibilità (Territorio regionale)

La Regione Veneto, nel corso di alcuni anni, ha consolidato un modello per favorire la diffusione delle competenze digitali presso le Pubbliche Amministrazioni (PA) locali del Veneto. Il modello è quello di uno scambio "tra pari" di esperienze, valorizzando le best practice esistenti nelle realtà che per dimensione o per altre motivazioni hanno per prime avuto l'esigenza e l'opportunità di adottare nuovi processi e nuove tecnologie digitali.

Il modello è attuato attraverso la Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali, un'alleanza territoriale di Pubbliche Amministrazioni che organizza Campagne annuali (Incontri di Approfondimento, Laboratori di Condivisione, Gruppi di Approfondimento, Webinar, etc) a favore dei diversi soggetti necessari per la trasformazione digitale (RTD, operatori e tecnici della PA) organizzati per reti di conoscenza e di pratica.

Le attività della Coalizione e delle Reti di pratica e di conoscenza sono diffuse attraverso un portale dedicato: MyExtranet,

Si intende utilizzare tale modello per realizzare attività di informazione, formazione e diffusione della cultura dell'accessibilità per le Pubbliche Amministrazioni del territorio del Veneto.

Per evitare che si verifichino sovrapposizioni e duplicazioni degli interventi, si ritiene utile mettere in atto strategie di coordinamento e collaborazione con una regia regionale, usando in sinergia le risorse messe a disposizione per i quattro enti coinvolti nella misura 1.4.2.

Il territorio di riferimento dell'iniziativa vedrà coinvolti i dipendenti di 561 dei 563 comuni veneti (sono esclusi il Comune di Padova ed il Comune di Venezia destinatari di fondi per i propri dipendenti) e potrà essere allargato alle Aziende e Agenzie regionali che esercitano funzioni di tipo pubblico senza fine di lucro che ne faranno richiesta (es. Aziende Unità Locali Socio-Sanitarie, Veneto Lavoro) già coinvolte nella Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali.

I target minimi di riferimento per la formazione ed i laboratori sono:

- **formazione di base** per 600 dipendenti con obiettivo di assicurare le conoscenze sull'accessibilità ad un dipendente per ente affinché possano essere attuate le azioni previste dalla normativa vigente;





- **formazione tecnica** per 28 dipendenti (in media 4 per Provincia) affinché si consolidi un Gruppo di Approfondimento sulla Accessibilità che diventi punto di riferimento per il territorio veneto per scambio “tra pari” di esperienze e buone pratiche
- **formazione dirigenziale** per almeno 14 Responsabili della transizione al Digitale (RTD) (in media 2 per Provincia) affinché diventino referenti per l'Accessibilità della Rete regionale degli RTD;

con lo scopo di costituire una Community per l'Accessibilità che si protragga per oltre il progetto finanziato.

Le attività saranno erogate in presenza e/o in remoto con base fisica presso la rete dei 13 Innovation Lab regionali.

Gli Innovation Lab sono dei luoghi fisici finanziati dalla Regione che ospitano attività di co-progettazione e collaborazione tra soggetti pubblici e privati, corsi di formazione per accrescere la cultura digitale, postazioni con accesso Wi-Fi, laboratori digitali, showroom dell'innovazione, servizi alle imprese e al territorio e alle start-up innovative.

Si prevedono di realizzare:

- evento di lancio del progetto;
- spazio virtuale per la Community per l'Accessibilità nel portale regionale MyExtranet;
- almeno 3 di Incontri di Approfondimento nel periodo di progetto per la sensibilizzazione dei temi relativi all'accessibilità del territorio veneto per le tre categorie;
- formazione specifica ai target sopra descritti per complessivi 642 dipendenti in relazione al ruolo svolto nel proprio Ente (amministratore di portale, redattori, referenti per l'accessibilità, RTD, comunicatori, tecnici ICT) riutilizzando i percorsi di conoscenza realizzati per il personale di Regione Veneto ed il medesimo modello di erogazione:
 - Corso base sull'accessibilità (12 ore) per 600 dipendenti
 - Corso specialistico per dipendenti di profilo tecnico (12 ore) 28 dipendenti
 - Corso specialistico per personale dirigenziale (10 ore) per 14 Responsabili della transizione al Digitale (RTD)
- realizzazione di 13 Laboratori di Condivisione (circa 4 ore ciascuno) presso i centri di innovazione digitale (Innovation Lab) dislocati sul territorio con focus su tematiche di accessibilità con il coinvolgimento di esperti e testimonianze da parte delle associazioni no profit che si occupano di disabilità;
- evento finale del progetto con scambio di esperienze e buone pratiche e costituzione della Community per l'Accessibilità.

2.3 Ridurre del 50% il numero delle tipologie di errore su almeno 2 servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente

L'obiettivo dell'intervento è quello di identificare e risolvere le problematiche di accessibilità rilevate su almeno due servizi digitali, rivolti ai cittadini, di Regione Veneto.

In particolare, l'obiettivo richiede di risolvere almeno il 50% delle tipologie di errore di accessibilità rilevate nell'ambito dell'analisi che verrà fatta preliminarmente in collaborazione con AgID.





Per far ciò, una volta individuati applicativi e tipologie di errore relative, si prevede di affidare il servizio al fornitore dell'applicativo di Regione Veneto. In parallelo, si prevede un'attività di monitoraggio che servirà per verificare che vengano effettivamente sanate le problematiche.

I servizi che saranno oggetto dell'intervento sono i seguenti:

- *Prenotazione spazi comunali:*
https://mypa-myp3.collaudo.regione.veneto.it/mypa/a/servizi/inizio-domanda/C_DEMO1/5c8b73166798ee00efe54559
- *Proposta iniziative culturali:*
https://mypa-myp3.collaudo.regione.veneto.it/mypa/a/servizi/inizio-domanda/C_DEMO7/60a7886d0aeacd00d95b1172
- *Richiesta patrocinio:*
https://mypa-myp3.collaudo.regione.veneto.it/mypa/a/servizi/inizio-domanda/C_DEMO1/5cb8914e25c64200d8852fca

L'Amministrazione provvederà a fornire un ambiente di test/preproduzione perfettamente allineato alla produzione al fine di consentire ad AgID di verificare l'accessibilità dei singoli servizi.





3. Modalità operative

3.1 Modello di Governance del progetto

In questo paragrafo verrà dettagliato il modello di governance per ciascun intervento. Il coordinamento generale dell'iniziativa è affidato alla Direzione ICT e Agenda Digitale di Regione del Veneto.

Al fine di erogare i tre interventi descritti nel precedente paragrafo, Regione del Veneto affiderà l'attuazione delle tre progettualità ad un unico team di progetto composto da personale interno e competenze specialistiche esterne.

L'Amministrazione provvederà ad affidare, tramite adeguata procedura di gara, a dei soggetti specializzati (esterni) la realizzazione dei tre interventi descritti nel paragrafo precedente: a partire dall'erogazione della formazione, passando per la fornitura delle tecnologie assistive e strutture hardware individuate tramite l'iniziale attività di analisi e individuazione dei fabbisogni, sino alla riduzione di almeno il 50% degli errori di accessibilità individuati su due servizi digitali.

Se nell'intervento 1 e 3 (acquisto tecnologie e riduzione errori) le attività di analisi dei fabbisogni sono per forza di cose di competenze del team di progetto, resta inteso che anche nell'ambito del primo intervento resterà all'interno del team di progetto la responsabilità di definire nel dettaglio il programma e i contenuti del percorso formativo da erogare attenendosi a quanto indicato da AGID nello schema sui corsi di formazione sull'accessibilità ICT. Si prevede, invece, di esternalizzare la creazione effettiva dei materiali.

Conseguentemente, il modello di governance e le figure necessarie alla costituzione di questo team sono sintetizzate di seguito attraverso un grafico di sintesi e una tabella di dettaglio.

Grafico di sintesi:

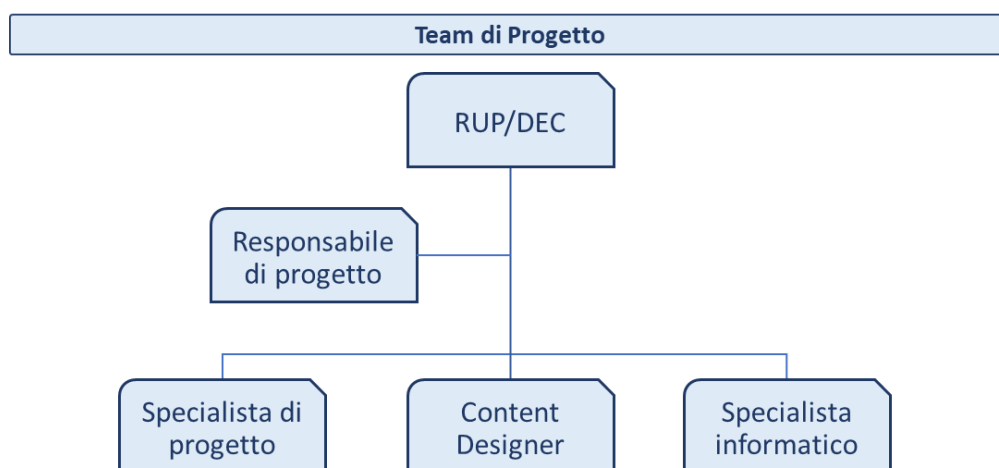




Tabella di dettaglio:

Figura	Descrizione e Competenze
Responsabile Unico di Procedimento (RUP)/ Direttore dell'Esecuzione dei Contratti (DEC)	Esperienza nella gestione delle procedure di Gara
Responsabile di progetto	Comprovata esperienza nello sviluppo e gestione dei progetti
Specialista di progetto	Capacità di analisi per l'indagine dei fabbisogni, di gestione delle diverse fasi dell'intervento e/o eventuali problematiche
Content Designer	Esperienza in tema di analisi dei bisogni e progettazione strategica del contenuto del programma formativo lungo lo user journey
Specialista informatico	Esperto tecnico in ambito di installazione, configurazione, gestione, manutenzione, aggiornamento e monitoraggio della piattaforma e-learning

3.2 Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto

Al fine di supervisionare il progetto, l'Amministrazione procederà alla definizione di un team dedicato al supporto della governance dei singoli interventi attraverso attività di PMO. Nello specifico, il team costituito dovrà realizzare attività di pianificazione e monitoraggio dei programmi dei singoli interventi, garantendone il raggiungimento e la coerenza dei risultati con gli obiettivi previsti.

Il Team dovrà possedere comprovate competenze in approcci metodologici di Program Project Management, in grado di organizzare tavoli di confronto periodici, volti a supervisionare, identificare e risolvere le criticità emerse durante il corso dei lavori. Sarà richiesto al team di monitoraggio di individuare un set di indicatori di performance (KPI) che permetta di restituire, in ogni momento, al responsabile degli interventi un'istantanea corretta sullo Stato di Avanzamento dei Lavori.

Il Team di Monitoraggio sarà costituito da:

- Il referente RTD regionale;
- Specialisti con competenze di PMO.

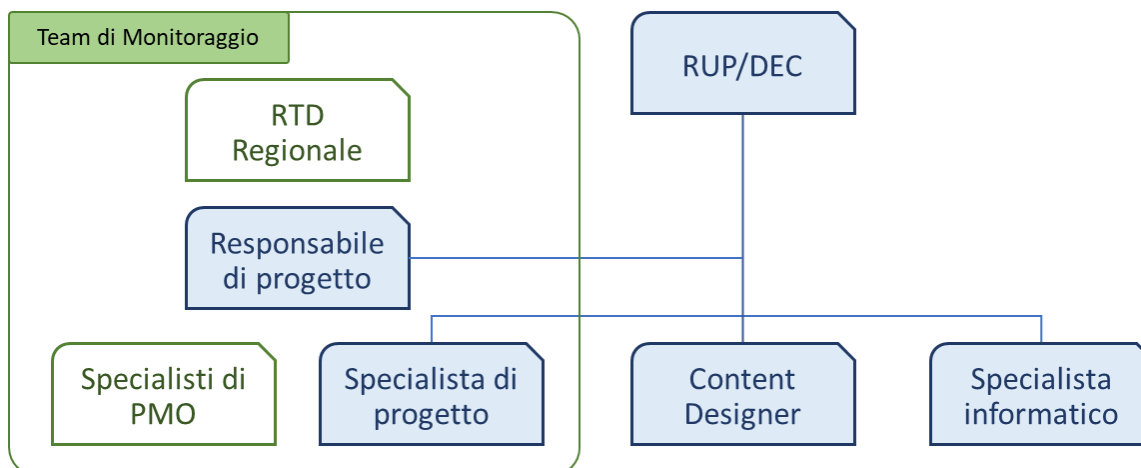
Per supervisionare in maniera efficiente lo stato di avanzamento del progetto, si prevede l'organizzazione di tavoli periodici di aggiornamento nell'ambito dei quali verranno coinvolti sia il





team di monitoraggio sia dei referenti del team di progetto. In questo senso, i tavoli di lavoro saranno così strutturati:

- Il referente RTD regionale;
- Il responsabile di progetto;
- Lo specialista di progetto;
- Specialisti con competenze di PMO.



3.3 Rispetto dei Principi Trasversali

Nell'ambito del Progetto verrà garantito il rispetto dei seguenti principi trasversali del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza:

- **Climate and Digital Tagging**

Le progettualità, oggetto del Piano operativo in questione, rimarranno coerenti con il piano nazionale per l'energia e il clima, e i relativi aggiornamenti, a norma del regolamento (UE) 2018/1999. In particolare, contribuiscono allo sviluppo formativo del capitale umano, incidendo anche sull'effettivo utilizzo dei servizi pubblici digitali e sulla capacità degli individui di usare le loro competenze in ambiti lavorativi e sociali, in linea con quanto richiesto da parte degli organi Europei per il processo di trasformazione digitale in Italia. Infine, il progetto di Miglioramento dell'Accessibilità dei servizi pubblici digitali garantisce un approccio *green* dal momento che mirerà alla diffusione della conoscenza delle tecnologie digitali e del tema dell'accessibilità applicata a queste, e sarà volto ad un nuovo metodo di lavoro (Smart working dislocato) che porterà a ridurre spostamenti (e conseguenti emissioni), che ai giorni nostri non sono più necessari.

- **Equità di genere**

In linea con tutte le progettualità intraprese dall'Amministrazione regionale, l'intervento sarà eseguito nel pieno rispetto del principio di equità di genere e assenza di qualsiasi forma di discriminazione all'accesso.

- **Valorizzazione e protezione dei giovani**





Ai sensi dell'art. 8 del Regolamento (UE) 2021/1056 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 giugno 2021 che istituisce il Fondo per una transizione giusta, gli interventi potranno valorizzare le competenze dei giovani e catalizzarne l'inserimento all'interno della Pubblica Amministrazione.

- **Riduzione divari territoriali**

Tra gli obiettivi prioritari della M1C1 del PNRR vi è quella inerente alla riduzione dei divari territoriali che contraddistinguono il nostro Paese. Le progettualità oggetto del presente Piano Operativo mirano a effettuare un deciso miglioramento dell'accessibilità ai servizi digitali, riducendo, attraverso un'armonizzazione dei servizi digitali, i *digital divide* derivanti anche dalle disparità geografiche.

- **Do No Significant Harm (DNSH)**

Il principio del DNSH (Do No Significant Harm) richiede che nessuna misura finanziata debba arrecare danno agli obiettivi ambientali, in coerenza con l'articolo 17 del Regolamento (UE) 2020/852. I tre interventi proposti non solo si attengono a questo principio, ma sono intesi a incentivare una politica *green* attraverso la riduzione dell'impatto ambientale per mezzo della diffusione di tecnologie digitali e modalità di lavoro agile.





4. Piano progettuale di dettaglio

Il progetto, come spiegato precedentemente, si compone di tre diversi filoni di attività.

Di seguito, quindi, vengono dettagliate le attività per ognuno dei tre filoni. In ognuno degli interventi, sono state identificate quattro fasi principali. La fase iniziale riguarda l'affidamento delle attività di supporto specialistico, la seconda fase consiste nell'attività di analisi, la fase successiva riguarda le attività di configurazioni e la quarta fase riguarda la messa a terra vera a propria delle attività e il loro completamento.

Per quanto concerne il primo filone:

INTERVENTO 1 - ACQUISTO DELLE TECNOLOGIE ASSISTIVE PER I DIPENDENTI CON DISABILITÀ PRESENTI NELL'AMMINISTRAZIONE	
AZIONE	ATTIVITÀ
<p>Affidamento del servizio In questa fase iniziale l'Amministrazione procederà ad affidare le attività di analisi preliminari e successive a soggetti terzi in grado di fornire supporto specialistico</p>	<p>Definizione delle procedure di procurement e predisposizione della documentazione Selezione del fornitore</p>
<p>Analisi preliminare In questa fase dell'intervento si procederà con tutta la fase di analisi e in particolare ci si aspetta di aver definito: disponibilità di spazi fisici a disposizione di regione del veneto, situazione AS-IS delle tecnologie e fabbisogno di tecnologie mancanti, individuate attraverso un confronto tra situazione attuale ed ideale</p>	<p>Ricognizione e rendicontazione degli acquisti effettuati dal 2020 in avanti Analisi della disponibilità fisica di spazi Analisi AS-IS delle tecnologie a disposizione dei dipendenti con disabilità Analisi dei fabbisogni attraverso survey/questionari consegnanti ai dipendenti con disabilità Stesura di un report puntuale contenente il fabbisogno complessivo di tecnologie assistive e spazi disponibili della Regione del Veneto Definizione KPI</p>
<p>Gestione procedure di acquisto Nella fase successiva si procederà con tutte le attività necessarie all'affidamento del servizio. In questo contesto, il risultato atteso è quello di aver definito e affidato il servizio al fornitore scelto</p>	<p>Definizione delle procedure di acquisto e predisposizione della documentazione Indagini di mercato per garantire la miglior economicità, senza venir meno alla qualità delle tecnologie assistive Pubblicazione del bando di gara e selezione del fornitore</p>
<p>Acquisto attrezzature e valutazione intervento In questa quarta fase si procederà con le attività finali e, quindi, ci si aspetta di aver installato tutte le tecnologie acquistate e che sia stata erogata la necessaria formazione al loro utilizzo. Anche questo intervento si chiuderà con una survey finale per valutarne l'impatto</p>	<p>Acquisto delle tecnologie assistive necessarie Verifica corretta installazione attrezzatura attraverso supervisione degli interventi Somministrazione questionari per valutare l'impatto dell'intervento</p>

Per quanto riguarda il secondo filone, la formazione sulla tematica dell'accessibilità, è stata apportata un'ulteriore suddivisione tra attività formative rivolte all'amministrazione stessa e attività formative rivolte al territorio.





INTERVENTO 2A - DIFFUSIONE, DISSEMINAZIONE ED EROGAZIONE DI INTERVENTI FORMATIVI A I DIPENDENTI DELL'AMMINISTRAZIONE SUI TEMI DELL'ACCESSIBILITÀ (Regione del Veneto)	
AZIONE	ATTIVITÀ
<p>Affidamento del servizio</p> <p>In questa fase iniziale l'Amministrazione procederà ad affidare le attività di analisi preliminari e successive a soggetti terzi in grado di fornire supporto specialistico</p>	<p>Definizione delle procedure di procurement e predisposizione della documentazione</p> <p>Selezione del fornitore</p>
<p>Analisi preliminare</p> <p>Alla fine della prima parte dell'intervento, dedicata alle attività di analisi, ci si aspetta di aver definito i principali punti che serviranno per fare partire il progetto. In particolare, sarà necessario aver definito il numero target di partecipanti, la piattaforma applicativa che verrà utilizzata per erogare i corsi e-learning, il soggetto responsabile della creazione dei contenuti e responsabile dell'erogazione dei corsi e, infine, le modalità di erogazione dei diversi tipi di corsi</p>	<p>Selezione target di riferimento a cui erogare i diversi tipi di formazione</p> <p>Definizione dello strumento attraverso cui erogare i corsi di formazione (es. VELE)</p> <p>Definizione puntuale delle modalità di erogazione di ogni corso (e-learning, virtual classroom, presenza)</p> <p>Designazione del soggetto/i responsabile dell'erogazione dei corsi (Pubblicazione bando di gara)</p> <p>Definizione KPI</p> <p>Predisposizione questionari di valutazione</p>
<p>Configurazione materiale didattico e piattaforma applicativa</p> <p>Nella seconda parte di intervento, ci si aspetta di aver completato la configurazione della piattaforma applicativa e le relative modalità di accesso e accreditamento, di aver definito e progettato i materiali didattici per quanto riguarda i corsi in presenza, i corsi in e-learning e i laboratori</p>	<p>Progettazione dei contenuti didattici per attività e-learning</p> <p>Progettazione dei contenuti didattici per attività laboratoriali</p> <p>Progettazione materiali didattici a supporto dei corsi e-learning</p> <p>Progettazione materiali didattici a supporto dei laboratori</p> <p>Configurazione ambiente per corsi e-learning (es. predisposizione modalità di iscrizione ai corsi e rilascio credenziali)</p>
<p>Erogazione attività di formazione</p> <p>La terza e ultima parte delle attività riguarderà in primis la pubblicizzazione degli eventi e la pubblicazione di un calendario e una timeline di quest'ultimi. Inoltre, si procederà con l'erogazione effettiva dei corsi e con tutta la parte di report che serviranno a mantenere sotto controllo l'avanzamento delle attività, il loro gradimento e i risultati finali</p>	<p>Strutturazione della timeline di erogazione dei corsi e pubblicazione calendario</p> <p>Organizzazione incontri virtuali e laboratori in presenza</p> <p>Erogazione attività formativa</p> <p>Somministrazione test finali di apprendimento</p> <p>Somministrazione questionari per valutare l'impatto dell'intervento</p>

INTERVENTO 2B - DIFFUSIONE, DISSEMINAZIONE ED EROGAZIONE DI INTERVENTI FORMATIVI A I DIPENDENTI DELL'AMMINISTRAZIONE SUI TEMI DELL'ACCESSIBILITÀ (TERRITORIO)	
Azione	Attività
<p>Affidamento del servizio</p> <p>In questa fase iniziale l'Amministrazione procederà ad affidare le attività di analisi preliminari e successive a soggetti terzi in grado di fornire supporto specialistico</p>	<p>Definizione delle procedure di procurement e predisposizione della documentazione</p> <p>Selezione del fornitore</p>
<p>Analisi preliminare</p> <p>Per quanto riguarda le attività relative all'erogazione della formazione sul territorio, ci</p>	<p>Selezione target di riferimento dei gruppi di approfondimento e delle attività laboratoriali a cui verrà erogata</p> <p>Definizione KPI</p> <p>Predisposizione questionari di valutazione</p>





<p>si aspetta di individuare innanzitutto il numero di persone a cui questa verrà erogata</p>	
<p>Configurazione materiale didattico e piattaforma applicativa Nella seconda parte, si procederà dapprima con la pubblicizzazione degli eventi e ci si aspetta di aver definito i materiali che saranno poi oggetto dei vari incontri. In particolare, servirà aver definito i diversi materiali per quanto riguarda i corsi di approfondimento e i laboratori</p>	<p>Promozione incontri attraverso attività di comunicazione verso il territorio Strutturazione della timeline di erogazione dei corsi e pubblicazione calendario in accordo con gli Innovation Lab Progettazione materiali didattici a supporto degli incontri di approfondimento in collaborazione gli Innovation Lab Progettazione materiali didattici per quanto riguarda i laboratori che si terranno presso gli Innovation Lab</p>
<p>Erogazione attività di formazione Nella terza e ultima fase verranno erogate tutte le attività facenti parte dell'intervento che saranno poi seguite da dei questionari di gradimento</p>	<p>Erogazione in presenza della formazione tramite laboratori Erogazione in presenza della formazione ai gruppi di approfondimento Erogazione in presenza della formazione agli incontri annuali di approfondimento Somministrazione test finali di apprendimento Somministrazione questionari per valutare l'impatto dell'intervento</p>

Il terzo filone di interventi invece comprende le attività che mirano a ridurre del 50% il numero delle tipologie di errore su almeno 2 servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente.

INTERVENTO 3 - RIDUZIONE DEL 50% DEL NUMERO DI ERRORI PRESENTI SU DUE SERVIZI ONLINE RELATIVAMENTE ALLE PAGINE DEL SERVIZIO SUCCESSIVE AL LOGIN DELL'UTENTE	
AZIONE	ATTIVITÀ
<p>Affidamento del servizio In questa fase iniziale l'Amministrazione procederà ad affidare le attività di analisi preliminari e successive a soggetti terzi in grado di fornire supporto specialistico</p>	<p>Definizione delle procedure di procurement e predisposizione della documentazione Selezione del fornitore</p>
<p>Analisi preliminare Nella prima fase verranno individuati, con l'approvazione di AgID, i servizi oggetto dell'intervento. Inoltre, verrà fatta un'analisi degli errori presenti nei servizi che si concluderà con un report puntuale</p>	<p>Disamina dei servizi conformi ai requisiti del bando Analisi degli errori di accessibilità in collaborazione con AgID Definizione KPI Definizione delle procedure di affidamento del servizio e predisposizione della documentazione eventuale</p>
<p>Riduzione del numero degli errori sui servizi Nella terza e ultima fase, si prevede la consegna degli applicativi sistemati dagli errori inizialmente individuati. L'intervento si concluderà con un monitoraggio finale che servirà per valutare l'impatto dell'intervento</p>	<p>Analisi funzionale: raccolta esigenze e check SP Correzione del 50% degli errori di accessibilità individuati da AgID da parte del fornitore Collaudo delle funzionalità implementate e successiva approvazione Analisi di valutazione dell'impatto dell'intervento</p>

Infine, è prevista un'attività di PMO trasversale allo svolgersi di tutti e 3 gli interventi:

ATTIVITÀ DI PMO
AZIONE
<p>Organizzazione SAL periodici con i responsabili di ogni progetto per monitorare il procedere delle attività nel rispetto delle tempistiche</p>





Organizzazione di incontri specifici per risolvere eventuali problematiche emerse

Redazione di report periodici

4.1 Assicurare la copertura di almeno il 50% del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità

Di seguito vengono riportati i numeri di dettaglio che sono stati presi in considerazione per la determinazione del costo dell'intervento di acquisto di tecnologie.

Nella tabella di seguito è possibile trovare indicazione:

- Della tipologia delle tecnologie da acquistare e/o potenziare
- Del numero di tecnologie da acquistare e/o potenziare
- Del codice numerico ISO di cui all'[Allegato 3 delle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici](#).

Codice da Allegato 3	Prodotto assistivo	Unità
22 39 12	Software di output speciali	10
22 39 07	Display udibili	10
22 39 05	Display tattile	10
22 15 38	Cuffia	121
22 36 03	Tastiere	79
22 39 04	Display visuali e accessori	121
22 39 06	Stampanti	1

4.2 Erogare formazione al territorio con focus specifici in tema di accessibilità

Di seguito vengono riportati i numeri di dettaglio che sono stati presi in considerazione per la determinazione del costo dell'intervento formativo.

In particolare, all'interno della tabella è possibile trovare indicazione:

- Del numero stimato di destinatari per tipologia di corso;
- Del numero di sessioni previste per tipologia di corso;
- Del numero di ore stimate complessive per corso.

CORSO	TARGET DIPENDENTI	N° dipendenti che usufruiranno del laboratorio in presenza	N° partecipanti per corso	N° corsi di laboratorio in presenza	N° ore laboratorio per corso	N° giornate in cui viene erogato il corso	N° giornate di lab da erogare in presenza
Corso Base	1000	25	25	1	18	3	3
Corso Specialistico Normativo	200	0	25	0	5	1	0
Corso Specialistico	100	100	25	4	18	3	12





Tecnico							
		N° dipendenti che usufruiranno del laboratorio a distanza	N° partecipanti per corso	N° corsi di laboratorio a distanza	N° ore laboratorio per corso	N° ore di lab da erogare	
Corso Base		975	25	39	18	702	
Corso Specialistico Normativo		200	25	8	5	40	
Corso Specialistico Tecnico		0	25	0	18	0	

4.3 Ridurre del 50% il numero delle tipologie di errore su almeno 2 servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente

Di seguito si riportano i servizi che saranno oggetto di risoluzione e correzione delle tipologie di errore:

- **Prenotazione spazi comunali:**
https://mypa-myp3.collaudo.regione.veneto.it/mypa/a/servizi/inizio-domanda/C_DEMO1/5c8b73166798ee00efe54559
- **Proposta iniziative culturali:**
https://mypa-myp3.collaudo.regione.veneto.it/mypa/a/servizi/inizio-domanda/C_DEMO7/60a7886d0aeacd00d95b1172
- **Richiesta patrocinio:**
https://mypa-myp3.collaudo.regione.veneto.it/mypa/a/servizi/inizio-domanda/C_DEMO1/5cb8914e25c64200d8852fca





5. Articolazione temporale del Progetto

Di seguito si rappresenta il diagramma di Gantt del progetto. Tutte le attività relative ai tre obiettivi, ivi comprese quelle di carattere amministrativo, saranno concluse entro il 30 Aprile 2025.

Interventi	Azioni	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T4 2024	T1 2025	Apr 2025
1	Affidamento del servizio	█					
	Analisi preliminare		█	█			
	Gestione procedure di acquisto			█	█		
	Acquisto attrezzature e valutazione intervento					█	█
	Rendicontazione delle attività						█
2a	Affidamento del servizio	█					
	Analisi preliminare		█				
	Configurazione materiale didattico e piattaforma applicativa		█	█			
	Erogazione attività di formazione			█	█	█	█
	Rendicontazione delle attività			█	█	█	█
2b	Affidamento del servizio	█					
	Analisi preliminare		█				
	Configurazione materiale didattico e attività preparatorie		█	█			
	Erogazione attività di formazione			█	█	█	█
	Rendicontazione delle attività						█
3	Affidamento del servizio	█					
	Analisi preliminare		█				
	Riduzione del numero degli errori sui servizi			█	█	█	█
	Rendicontazione delle attività						█
PMO	Organizzazione SAL periodici con i responsabili di ogni progetto per monitorare il procedere delle attività nel rispetto delle tempistiche						
	Organizzazione di incontri specifici per risolvere eventuali problematiche emerse						
	Redazione di report periodici						





6. Costi del progetto

Di seguito viene rappresentata una tabella con stima dei costi per intervento e per annualità. I costi relativi alla formazione sul territorio sono stati debitamente divisi da quelli per formazione all'Amministrazione. Gli importi sono comprensivi di IVA.

Obiettivo	Intervento	2024	2025	Totale intervento (IVA inclusa)
1. Assicurare la copertura di almeno il 50% del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità	Attività 1 Tecnologie assistive e software per i dipendenti con disabilità	€ 196.704,44	€ 65.568,14	€ 262.272,58
2. Erogare formazione al territorio con focus specifici in tema di accessibilità	Attività 2a Formazione dei dipendenti della Regione del Veneto	€ 314.685,92	€ 45.849,50	€ 360.535,42
	Attività 2b Formazione dei dipendenti degli enti del territorio	€ 43.125,00	€ 31.875,00	€ 75.000,00
3. Ridurre del 50% il numero delle tipologie di errore su almeno 2 servizi digitali, relativamente alle pagine del servizio successive al login dell'utente	Attività 3 Riduzione delle tipologie di errore di accessibilità	€ 226.649,16	€ 70.542,84	€ 297.192,00
	Totale per anno (iva inclusa)	€ 781.164,52	€ 213.835,48	€ 995.000,00





7. Integrazione con altri interventi del PNRR

La Regione del Veneto, per altra via di finanziamento, ha già aderito ad altri bandi PNRR, che però non si sovrappongono alle attività previste da questo Piano Operativo.

