



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

AGID

Relazione alla Commissione Europea

articolo 8, paragrafo 4, della direttiva (UE) 2016/2102



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Sommario

Sommario	2
1. Sintesi della relazione	4
2. Descrizione delle attività di monitoraggio	6
2.1. Informazioni generali	6
2.2. Composizione del campione	7
a) Numero complessivo di siti web e di applicazioni mobili inseriti nel campione	7
b) Numero di siti web monitorati applicando il metodo di monitoraggio semplificato	7
c) Numero di siti web e di applicazioni mobili monitorati applicando il metodo di monitoraggio approfondito	8
d) Numero di siti web monitorati per i diversi soggetti erogatori individuati	8
e) La distribuzione del campione di siti web riguardanti i servizi pubblici	8
f) La distribuzione del campione delle applicazioni mobili tra i diversi sistemi operativi	8
Android (11 applicazioni mobili)	8
iOS (11 applicazioni mobili)	9
g) Il numero di siti web e di applicazioni mobili monitorati durante il periodo di monitoraggio e già incluso nel precedente periodo di monitoraggio.	9
2.3. Correlazione con le norme, le specifiche tecniche e gli strumenti usati per il monitoraggio	9
a) Mappatura, sotto forma di matrice di correlazione, che illustra il modo in cui i metodi di monitoraggio, comprese le verifiche applicate, stabiliscono la conformità alle prescrizioni individuate nelle norme e nelle specifiche tecniche	9
Mappatura metodo di MONITORAGGIO SEMPLIFICATO dei siti web	9
Mappatura metodo di MONITORAGGIO APPROFONDITO dei siti web	10
Mappatura metodo di MONITORAGGIO APPROFONDITO delle applicazioni mobili	10
b) Informazioni sugli strumenti usati e le verifiche effettuate	10
Strumenti utilizzati per il monitoraggio dei siti web	10
Strumenti utilizzati per il monitoraggio approfondito delle applicazioni mobili	11
Verifiche effettuate per i siti web e le applicazioni mobili	11
3. Esito del Monitoraggio	12
3.1. Esito dettagliato	12
a) Descrizione esaustiva esito monitoraggio e dati misurati	12
Esito MONITORAGGIO SEMPLIFICATO SITI WEB	12



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Esito MONITORAGGIO APPROFONDITO SITI WEB	12
Esito MONITORAGGIO APPROFONDITO APP MOBILI	12
Dati misurati per il MONITORAGGIO SEMPLIFICATO SITI WEB	13
Dati misurati per il MONITORAGGIO APPROFONDITO SITI WEB	13
Dati misurati per il MONITORAGGIO APPROFONDITO APP MOBILI	13
b) Analisi qualitativa dell'esito del monitoraggio	13
Conclusioni relative a casi frequenti o critici di non conformità alle prescrizioni individuate nelle norme e nelle specifiche tecniche MONITORAGGIO SEMPLIFICATO SITI WEB	13
Conclusioni relative a casi frequenti o critici di non conformità alle prescrizioni individuate nelle norme e nelle specifiche tecniche MONITORAGGIO APPROFONDITO SITI WEB	14
Conclusioni relative a casi frequenti o critici di non conformità alle prescrizioni individuate nelle norme e nelle specifiche tecniche MONITORAGGIO APPROFONDITO APP MOBILI	15
3.2. Contenuti supplementari	15
f) Sintesi degli esiti della consultazione con le parti interessate e l'elenco delle parti interessate consultate	15
4. Ricorso alla procedura di attuazione e feedback degli utenti finali	16
5. Contenuto attinente alle misure aggiuntive	17
5.1. Descrizione dei meccanismi istituiti da AGID per la consultazione delle parti interessate riguardo all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili	17
5.2. Procedure volte a rendere pubblici gli eventuali sviluppi della politica in materia di accessibilità in relazione ai siti web e alle applicazioni mobili	17
5.3. Esperienze e conclusioni tratte dall'attuazione delle norme sulla messa in conformità delle prescrizioni in materia di accessibilità definite all'articolo 4	18
5.4. Informazioni sulle attività di formazione e di sensibilizzazione	18
6. Allegati	21



1. Sintesi della relazione

Campione - Per la definizione del campione di siti web è stata costruita una base di dati rispondente ai requisiti previsti dalla Decisione di esecuzione UE 2018/1524, quali:

- distribuzione territoriale;
- otto ambiti tematici;
- "Comuni" e "Scuola" in qualità di comparti maggiormente presenti all'interno della Pubblica Amministrazione italiana;
- 282 siti individuati dalle Federazioni rappresentative delle persone con disabilità.

In seguito, è stata definita una matrice di selezione (Allegato 1) che ha consentito l'identificazione di 1.297 siti web.

Per la composizione del campione riguardante le APP è stata effettuata una selezione di 22 applicazioni, 11 Android, 11 iOS, basata:

- sulle molteplici tipologie di amministrazioni;
- tipologie di sistema operativo;
- le versioni più recenti;
- il contributo fornito (5 APP) dalle Federazioni rappresentative delle persone con disabilità.

Matrice di correlazione - Sono state sviluppate 3 matrici che mettono in relazione le prescrizioni contenute nelle norme e nelle specifiche tecniche alle tipologie di monitoraggio applicato, allegate alla presente relazione.

Esito del monitoraggio - Dall'esito del monitoraggio sono stati evidenziati i criteri di successo che risultano non soddisfatti con maggiore frequenza; per i siti web si segnala il criterio "1.3.1 Informazioni e correlazioni" mentre per le APP il criterio "11.1.1.1.1 Contenuto non testuale (funzionalità aperta)".

Meccanismo di feedback - L'utente, come previsto dall'art. 7 della Direttiva, può ricorrere inizialmente ad uno strumento denominato "meccanismo di feedback" per segnalare direttamente alle amministrazioni le non conformità riscontrate nei siti e nelle APP; inoltre, in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, è previsto il ricorso alla "procedura di attuazione", ovvero al Difensore civico per il digitale.

Consultazioni - Sono state condotte diverse consultazioni sia pubbliche, tramite forum e casella mail dedicata, sia con specifiche realtà rappresentative delle persone con disabilità.

Politica in materia di accessibilità - Per quanto riguarda le procedure volte a rendere pubblici gli eventuali sviluppi della politica in materia di accessibilità relativamente ai siti web e alle applicazioni mobili, sono state intraprese azioni quali:

- la partecipazione ai gruppi di lavoro dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità (OND);



- l'inserimento di riferimenti e obiettivi all'interno del Piano Triennale per l'ICT nella PA redatto da AGID;
- la redazione delle prime linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici emanate da AGID come strumento di supporto ed assistenza per le PA;
- l'aggiornamento del Codice dell'Amministrazione Amministrazione nei rapporti con i cittadini e le imprese;
- gli aggiornamenti e le modifiche successive alla Legge n.4/2004 che norma a livello italiano l'accessibilità in ambito ICT.

Supporto alle amministrazioni - Al fine di supportare le amministrazioni per l'intero processo che va dalla verifica tecnica alla compilazione della dichiarazione per i siti e le app, sono stati messi a disposizione diversi strumenti quali:

- un modello di autovalutazione tecnica;
- un modello fac-simile della dichiarazione di accessibilità;
- un applicativo online per la compilazione e pubblicazione della dichiarazione in modo conforme ai requisiti richiesti dalla Decisione di esecuzione n. 1523/2018.

Divulgazione - La divulgazione, la sensibilizzazione e la formazione sui temi inerenti all'accessibilità informatica sono state garantite da riunioni tecniche con amministrazioni centrali e locali e organismi di ricerca, da webinar tematici e divulgativi e da contributi tecnici e normativi.



2. Descrizione delle attività di monitoraggio

2.1. Informazioni generali

Periodo di riferimento: da gennaio 2020 a dicembre 2021

Organismo incaricato del monitoraggio: Agenzia per l'Italia Digitale - AGID

Descrizione della rappresentatività e della distribuzione del campione siti web e app mobili:

Per costruire la base di dati da cui estrarre il campione di siti web dalle dimensioni minime, AGID ha preso come riferimento l'elenco annuale (2019) relativo alle amministrazioni presenti nella banca dati "Indice PA" ([sito Indice PA](#)), nel quale sono state fatte alcune revisioni sulla base dei requisiti previsti dalla Decisione di esecuzione UE 2018/1524, ottenendo così una base di dati per il monitoraggio costituita da 20.383 Enti che:

1. siano rappresentativi di uno o più ambiti richiesti tra: protezione sociale, salute, trasporti, istruzione, occupazione e fiscalità, tutela ambientale, ricreazione e cultura, abitazioni ed infrastrutture collettive, ordine pubblico e sicurezza;
2. siano rappresentativi delle molteplici tipologie amministrative e diversificate geograficamente;
3. siano rientranti nelle 4 categorie (siti web statali, regionali, locali e di organismo di diritto pubblico e non rientranti in statali-regionali-locali);
4. abbiano dichiarato i loro domini/sottodomini, privi di errori di scrittura;
5. abbiano domini/sottodomini di primo o secondo livello che finiscono con ".it".

Per la selezione dei siti web dalla base dati, è stata preparata una "matrice di selezione" che ha consentito l'estrazione della maggior parte dei siti web del campione dalle dimensioni minime a cui sono stati aggiunti, come quota parte restante, siti riguardanti gli Enti centrali e locali rappresentativi della funzione amministrativa. Di seguito i punti considerati per l'estrazione:

1. la popolazione residente in ogni Regione secondo i dati ISTAT al 31/12/2019;
2. la distribuzione territoriale degli Enti nelle 21 Regioni;
3. il numero di siti per Regione in funzione della popolosità regionale e del rapporto di 2 siti ogni 100.000 abitanti;
4. gli 8 ambiti tematici europei, successivamente definiti dal termine "Ambito";
5. la rilevanza data dal numero di Enti distribuiti nelle Regioni e attribuiti a ciascun ambito tematico sulla base dei servizi erogati;
6. i due comparti "Comuni" (35% di presenza nella banca dati Indice iPA) e "Scuole" (38% di presenza nella banca dati Indice iPA) in qualità di Enti maggiormente presenti all'interno della banca dati.

Per quanto riguarda la selezione del campione di APP mobili dalle dimensioni minime, da monitorare nella modalità approfondita, sono stati considerati i seguenti punti:



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

1. la rappresentatività basata sia sulle molteplici tipologie amministrative che sulle tipologie di sistema operativo;
2. la distribuzione territoriale;
3. la versione più recente;
4. il campione fornito ad AGID dalle Federazioni rappresentative delle persone con disabilità.

Come richiesto dalla Direttiva, AGID ha consultato le Federazioni rappresentative delle persone con disabilità per condividere la scelta del campione di siti web e APP mobili da monitorare. Le Federazioni hanno fornito l'indicazione di 300 siti web e di 5 APP mobili.

Dal campione di 300 siti web, 282 sono risultati rispondenti ai requisiti imposti dalla Commissione e pertanto sono stati presi in considerazione da AGID. L'87% è stato utilizzato nel primo periodo di monitoraggio, mentre la restante quota (13%) verrà utilizzata come nuovo campione nel secondo periodo di monitoraggio.

Nell'ambito delle APP mobili, tutto il campione indicato (100%) è stato preso in considerazione per il primo periodo di monitoraggio.

2.2. Composizione del campione

a) Numero complessivo di siti web e di applicazioni mobili inseriti nel campione

SITI WEB: Il numero complessivo di siti web analizzati per il primo periodo di monitoraggio è di 1.282 ricavato dalla proporzione fatta tra *"2 siti x 100.000 abitanti ed il numero totale della popolazione italiana"* più 75 siti web; tale numero definisce le *"dimensioni del campione monitorato di siti web"*.

*Popolazione italiana al 31 dicembre 2019 pari a 60.359.546, fonte Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT)

Per la selezione dei 1.297 siti web dalla base di dati per il monitoraggio, è stata preparata una *"matrice di selezione (Allegato 1)"* che ha consentito l'estrazione, come anticipato nel precedente paragrafo 2.1 lettera c, di 1.209 siti web a cui sono stati aggiunti come quota parte restante siti riguardanti gli Enti centrali e locali rappresentativi della funzione amministrativa.

APP MOBILI: Il numero complessivo di APP mobile, invece, è pari a 22 APP ed è ricavato da un terzo del risultato della proporzione fatta tra *"1 applicazione x 1.000.000 di abitanti ed il numero totale della popolazione italiana"* più 6 APP.

b) Numero di siti web monitorati applicando il metodo di monitoraggio semplificato

Il numero di siti web riguardanti il monitoraggio semplificato coincide con il numero delle dimensioni minime del campione da monitorare cioè 1.297 siti web.



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

c) Numero di siti web e di applicazioni mobili monitorati applicando il metodo di monitoraggio approfondito

SITI WEB: il numero di siti web corrisponde ad una quota parte (5%) del campione dalle dimensioni minime ricavato più 11 siti web. Pertanto, il campione è rappresentato da 75 siti web così ripartiti:

- 64 siti web del campione dimensioni minime;
- 11 siti web che non fanno parte del campione "dimensioni minime".

APP MOBILI: il numero di APP mobili monitorato nella modalità approfondita coincide con il campione selezionato, cioè è pari a 22 APP.

d) Numero di siti web monitorati per i diversi soggetti erogatori individuati

Di seguito il numero di siti web monitorati per ciascuna delle quattro categorie previste dalla Direttiva UE:

- 146 siti web statali;
- 123 siti web regionali;
- 977 siti web locali;
- 51 siti web di organismi di diritto pubblico e non appartenenti alle categorie di cui alle lettere da a) a c).

e) La distribuzione del campione di siti web riguardanti i servizi pubblici

Di seguito il numero di siti web raggruppati secondo gli ambiti in cui sono erogati i servizi:

- Protezione sociale e salute: 676;
- Trasporti: 625;
- Istruzione: 796;
- Occupazione e fiscalità: 667;
- Tutela ambientale: 663;
- Ricreazione e cultura: 726;
- Abitazioni e infrastrutture collettive: 592;
- Ordine pubblico e sicurezza: 604.

f) La distribuzione del campione delle applicazioni mobili tra i diversi sistemi operativi

Android (11 applicazioni mobili)

- Protezione sociale e salute: 1;
- Trasporti: 0;
- Istruzione: 1;
- Occupazione e fiscalità: 4;
- Tutela ambientale: 1;
- Ricreazione e cultura: 3;
- Abitazioni e infrastrutture collettive: 1;



- Ordine pubblico e sicurezza: 0.

iOS (11 applicazioni mobili)

- Protezione sociale e salute: 1;
- Trasporti: 1;
- Istruzione: 3;
- Occupazione e fiscalità: 0;
- Tutela ambientale: 0;
- Ricreazione e cultura: 4;
- Abitazioni e infrastrutture collettive: 0;
- Ordine pubblico e sicurezza: 2.

g) Il numero di siti web e di applicazioni mobili monitorati durante il periodo di monitoraggio e già incluso nel precedente periodo di monitoraggio.

Il monitoraggio è stato effettuato su 1.297 siti web e 22 APP mobile, non ci sono siti o APP che afferiscono ad un campione precedente in quanto il documento fa riferimento al primo periodo di monitoraggio.

2.3. Correlazione con le norme, le specifiche tecniche e gli strumenti usati per il monitoraggio

a) Mappatura, sotto forma di matrice di correlazione, che illustra il modo in cui i metodi di monitoraggio, comprese le verifiche applicate, stabiliscono la conformità alle prescrizioni individuate nelle norme e nelle specifiche tecniche

Mappatura metodo di MONITORAGGIO SEMPLIFICATO dei siti web

Per valutare la correlazione tra il metodo di monitoraggio semplificato applicato e le prescrizioni contenute nelle norme e nelle specifiche tecniche di cui all'art. 6 della direttiva UE 2016/2102, è stata sviluppata una mappa sotto forma di matrice "Mappa monitoraggio semplificato WEB" (*Allegato 2*).

La matrice mette in relazione:

- i requisiti di accessibilità funzionali applicabili specificati nella norma tecnica europea EN 301549 v. 2.1.2 (2018-08);
- i criteri di successo, livelli A e AA, delle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1;
- la connessione tra i requisiti e le dichiarazioni di prestazione funzionale indicati dalla norma tecnica europea EN 301549 v. 2.1.2 (2018-08) - Appendice B - Prospetto B.2:
 - 4.2.1 WV Utilizzo senza vista;
 - 4.2.2 LV Utilizzo con vista limitata;
 - 4.2.3 WPC Utilizzo senza percezione del colore;



- 4.2.4 WH Utilizzo senza udito;
- 4.2.5 LH Utilizzo con udito limitato;
- 4.2.6 WVC Utilizzo senza capacità vocali;
- 4.2.7 LMS Utilizzo con manipolazione o forza limitata;
- 4.2.9 PST Ridurre al minimo le possibili crisi fotosensibili;
- 4.2.10 LC Utilizzo con cognizione limitata.

Mappatura metodo di MONITORAGGIO APPROFONDITO dei siti web

Per valutare la correlazione tra il metodo di monitoraggio approfondito applicato e le prescrizioni contenute nelle norme e nelle specifiche tecniche di cui all'art. 6 della direttiva UE 2016/2102, è stata sviluppata una mappa sotto forma di matrice “Mappa monitoraggio approfondito WEB” (Allegato 3).

La matrice mette in relazione:

- i requisiti incondizionati di accessibilità funzionali specificati nella norma tecnica europea EN 301549 v. 2.1.2 (2018-08) - Prospetto A.1: Pagine web;
- i criteri di successo, livelli A e AA, delle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1;
- i relativi campi di applicazione, indicati nella Decisione di esecuzione (UE) 2018/1524 - ALLEGATO I - Paragrafo 1.2.3:
 - Interazione con i form;
 - Controlli dell'interfaccia e le finestre di dialogo;
 - Conferme per l'immissione di dati;
 - Messaggi di errore e altri feedback risultanti dall'interazione degli utenti;
 - Modalità di presentazione interfaccia (in base a impostazioni/preferenze).

Mappatura metodo di MONITORAGGIO APPROFONDITO delle applicazioni mobili

L'attività di analisi dell'accessibilità delle app mobili si basa sul prospetto A.2 della norma EN 301 549 v. 2.1.2 (08-2018). Tali criteri sono direttamente mappati all'interno della suddetta norma tecnica, comprendendo la connessione tra i requisiti e le dichiarazioni di prestazione funzionale all'interno del prospetto B.2 della suddetta norma tecnica.

b) Informazioni sugli strumenti usati e le verifiche effettuate

Per il monitoraggio semplificato sono state svolte verifiche di accessibilità automatizzate mentre per il monitoraggio approfondito verifiche manuali con il supporto di strumenti automatizzati.

Strumenti utilizzati per il monitoraggio dei siti web

- Estensioni gratuite installate sui browser;
- Strumenti gratuiti di validazione on line;
- Screen Reader per i principali sistemi operativi.



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Strumenti utilizzati per il monitoraggio approfondito delle applicazioni mobili

- Screen reader per i principali sistemi operativi;
- Strumenti di supporto alla verifica di accessibilità per i principali sistemi operativi.

Verifiche effettuate per i siti web e le applicazioni mobili

Sono state effettuate verifiche tecniche manuali da parte di esperti di accessibilità, con l'ausilio di strumenti automatici.



3. Esito del Monitoraggio

La relazione illustra l'esito del monitoraggio effettuato da AGID.

3.1. Esito dettagliato

a) Descrizione esaustiva esito monitoraggio e dati misurati

Esito MONITORAGGIO SEMPLIFICATO SITI WEB

Il **monitoraggio semplificato** dei siti web ha evidenziato le non conformità più frequenti sono state:

1. impostazione delle informazioni e correlazioni;
2. struttura e aree delle pagine web senza valore semantico;
3. tabelle dati con celle di intestazione (prima riga e/o prima colonna) non correttamente codificate;
4. campi input non correttamente associati alla rispettiva etichetta;
5. focus non visibili;
6. contrasto minimo per i contenuti testuali;
7. scopo del collegamento non univoco;
8. analisi sintattica non conforme;
9. contenuti non testuali per le immagini.

Esito MONITORAGGIO APPROFONDITO SITI WEB

Il **monitoraggio approfondito** conferma quanto emerso in quello semplificato ed aggiunge con le verifiche manuali ulteriori casi criticità di seguito elencati:

- presentazione / assenza dei messaggi di stato;
- configurazione delle funzionalità per la fruizione dei contenuti attraverso il solo utilizzo della tastiera.

Per i documenti non web, le non conformità più frequenti sono state:

1. titolazione del documento;
2. impostazione della lingua;
3. contenuti non testuali per le immagini;
4. impostazione delle informazioni e correlazioni;
5. valore semantico degli elementi (nome, ruolo, valore);
6. analisi sintattica (no tag).

Esito MONITORAGGIO APPROFONDITO APP MOBILI

Dall'analisi effettuata per le app mobili utilizzando una modalità di verifica esclusivamente manuale, sono stati analizzati i 102 punti previsti dal prospetto A.2 della norma tecnica di riferimento. In base alle tipologie di APP presenti nel campione esaminato, molti dei criteri di successo previsti nella verifica non sono risultati applicabili, ad esempio l'assenza di contenuti multimediali, di funzionalità di comunicazione vocale bidirezionale, di strumenti di pubblicazione.



Dall'analisi delle 22 app mobili (11 app per iOS e 11 app per Android), le non conformità più frequenti sono state:

1. assenza di contenuti alternativi per immagini (pulsanti, loghi, ecc.);
2. impossibilità di ruotare lo schermo;
3. mancato accesso a funzionalità delle app navigando con lettore di schermo, quali menu di navigazione, finestre di dialogo che non ottengono il focus;
4. impossibilità di adattare il contenuto alla configurazione del proprio smartphone (dimensioni caratteri, colori);
5. inadeguato contrasto di colore di testi e/o icone;
6. assenza di etichette per i campi di input;
7. impostazione della lingua.

Dati misurati per il MONITORAGGIO SEMPLIFICATO SITI WEB

- Numero di pagine esaminate: 9.749;
- Numero di PDF esaminati: 1.578;
- Totale di quante volte i criteri di successo non sono risultati soddisfatti (errori): 913.036.

Dati misurati per il MONITORAGGIO APPROFONDITO SITI WEB

- Numero di pagine esaminate: 1.179;
- Numero di PDF esaminati: 216;
- Totale di quante volte i criteri di successo non sono risultati soddisfatti (errori): 1.695.

Dati misurati per il MONITORAGGIO APPROFONDITO APP MOBILI

- Totale numero applicazioni analizzate: 22;
- Totale di quante volte i criteri di successo non sono risultati soddisfatti (errori): 135.

b) Analisi qualitativa dell'esito del monitoraggio

Conclusioni relative a casi frequenti o critici di non conformità alle prescrizioni individuate nelle norme e nelle specifiche tecniche MONITORAGGIO SEMPLIFICATO SITI WEB

Criteri di successo che sono risultati non soddisfatti con maggiore frequenza:

- a) 1.3.1 Informazioni e correlazioni: 227.886;
- b) 2.4.7 Focus visibile: 187.197;
- c) 1.4.3 Contrasto (minimo): 118.568;
- d) 2.4.4 Scopo del collegamento (nel contesto): 101.373;
- e) 4.1.2 Nome, ruolo, valore: 90.569;
- f) 4.1.1 Analisi sintattica (parsing): 54.499;
- g) 1.1.1 Contenuti non testuali: 49.531;
- h) 3.3.2 Etichette o istruzioni: 36.394;



- i) 1.4.1 Uso del colore: 31.543;
- j) 3.2.2 All'input: 3.879.

Per maggiori dettagli, consultare il report completo con gli *esiti del monitoraggio semplificato siti web* (Allegato 4).

Conclusioni relative a casi frequenti o critici di non conformità alle prescrizioni individuate nelle norme e nelle specifiche tecniche MONITORAGGIO APPROFONDITO SITI WEB

Criteri di successo che sono risultati non soddisfatti con maggiore frequenza per il WEB:

- a) 1.3.1 Informazioni e correlazioni (Livello A): 75;
- b) 2.4.4 Scopo del collegamento (nel contesto) (Livello A): 72;
- c) 4.1.2 Nome, ruolo, valore (Livello A): 68;
- d) 1.1.1 Contenuti non testuali (livello A): 66;
- e) 1.4.3 Contrasto minimo (Livello AA): 66;
- f) 3.3.2 Etichette o istruzioni (Livello A): 66;
- g) 4.1.1 Analisi sintattica (parsing) (Livello A): 62;
- h) 2.4.7 Focus visibile (Livello AA): 60;
- i) 1.4.1 Uso del colore (Livello A): 56;
- j) 4.1.3 Messaggi di stato (Livello AA - WCAG 2.1): 53;
- k) 2.1.1 Tastiera (Livello A): 49;

Criteri di successo che sono risultati non soddisfatti con maggiore frequenza per i DOCUMENTI NON WEB:

- a) 2.4.2 Titolazione della pagina (Livello A): 70;
- b) 3.1.1 Lingua della pagina (Livello A): 60;
- c) 1.1.1 Contenuti non testuali (livello A): 40;
- d) 1.3.1 Informazioni e correlazioni (Livello A): 39;
- e) 4.1.2 Nome, ruolo, valore (Livello A): 30;
- f) 4.1.1 Analisi sintattica (parsing) (Livello A): 25;
- g) 1.3.2 Sequenza significativa (Livello A): 20;
- h) 1.4.5 Immagini di testo (Livello AA): 18;
- i) 2.4.6 Intestazioni ed etichette (Livello AA): 18;
- j) 2.1.1 Tastiera (Livello A): 15.

Per maggiori dettagli, consultare il report completo con gli *esiti del monitoraggio approfondito siti web* (Allegato 5).



Conclusioni relative a casi frequenti o critici di non conformità alle prescrizioni individuate nelle norme e nelle specifiche tecniche MONITORAGGIO APPROFONDITO APP MOBILI

Criteri di successo che sono risultati non soddisfatti con maggiore frequenza:

- a) 11.1.1.1.1 Contenuto non testuale (funzionalità aperta): 14;
- b) 11.1.3.4 Orientamento: 11;
- c) 11.2.4.3 Ordine del focus: 11;
- d) 11.4.1.2.1 Nome, ruolo, valore (funzionalità aperta): 11;
- e) 11.1.3.2.1 Sequenza significativa (funzionalità aperta): 9;
- f) 11.1.4.3 Contrasto (minimo): 9;
- g) 11.1.4.4.1 Ridimensionamento del testo (funzionalità aperta): 9;
- h) 11.2.4.6 Intestazioni ed etichette: 8;
- i) 11.1.3.1.1 Informazioni e correlazioni (funzionalità aperta): 7;
- j) 11.2.4.4 Scopo del collegamento (nel contesto): 7.

Per maggiori dettagli, consultare il report completo con gli *esiti del monitoraggio approfondito app mobili* (*Allegato 6*) in cui sono evidenziate le cinque app indicate dalle Federazioni.

3.2. Contenuti supplementari

f) Sintesi degli esiti della consultazione con le parti interessate e l'elenco delle parti interessate consultate

Per le attività di monitoraggio, sono state consultate le principali Federazioni italiane, che racchiudono e rappresentano il maggior numero di Associazione di persone con disabilità: la Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap - FISHand e la Federazione tra le Associazioni Nazionali delle Persone con Disabilità - FAND; è stato organizzato, inizialmente, un incontro di avviamento dei lavori con entrambi i presidenti delle due Federazioni, spiegando loro le nuove linee guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici e proponendo di contribuire nella composizione del campione di siti web e APP mobili da monitorare. A seguito dell'incontro, sono stati condivisi alcuni materiali, una presentazione ed una relazione, da rendere disponibile a tutti i componenti di entrambe le Federazioni per rendere note le misure adottate in attuazione alle norme sulla messa in conformità delle prescrizioni in materia di accessibilità di siti web ed APP.

Con comunicazioni successive, le Federazioni sono state chiamate ad inviare un primo contributo con la selezione di 300 siti web e poi, un secondo con la selezione di 5 APP appartenenti ad amministrazioni che sono rilevanti per l'erogazione di servizi digitali tramite il web.



4. Ricorso alla procedura di attuazione e feedback degli utenti finali

AGID ha sviluppato e messo a disposizione uno strumento web per aiutare le amministrazioni nella redazione e pubblicazione delle dichiarazioni di accessibilità per ogni sito e app di cui sono titolari.

Si tratta di una piattaforma “Form AGID” (<https://form.agid.gov.it>) che consente la redazione e la pubblicazione delle dichiarazioni con un modello conforme ai requisiti richiesti dalla Decisione di esecuzione UE 2018/1523, includendo in modo automatico alcuni riferimenti anagrafici propri dell’amministrazione, il collegamento agli specifici meccanismi di feedback istituiti per i cittadini ed il link all’unica procedura di attuazione del Difensore civico per il digitale.

L’utente può ricorrere al Difensore civico per il digitale tramite l’apposito riferimento presente sul modello di dichiarazione di accessibilità qualora, entro trenta giorni dalla notifica o dalla richiesta di informazioni tramite il meccanismo di feedback, il soggetto erogatore non risponda o fornisca una risposta insoddisfacente. Il Difensore civico per il digitale può disporre eventuali misure correttive informando di ciò l’Agenzia per l’Italia Digitale.



5. Contenuto attinente alle misure aggiuntive

5.1. Descrizione dei meccanismi istituiti da AGID per la consultazione delle parti interessate riguardo all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili

AGID utilizza l'istituto della consultazione prima con le realtà rappresentative delle persone con disabilità (Federazioni e specifiche associazioni) e poi procede alla consultazione pubblica mediante la piattaforma Forum Italia per consentire la partecipazione di tutti i cittadini oltre che degli addetti ai lavori.

Link alla piattaforma Forum Italia e alla specifica sezione di consultazione delle Linee Guida AGID:

- <https://forum.italia.it/c/documenti-in-consultazione/37>
- <https://forum.italia.it/c/documenti-in-consultazione/linee-guida-accessibilita/64>

Inoltre, l'Agenzia da sempre ha messo a disposizione delle amministrazioni e degli stakeholder una casella di posta elettronica accessibilita@agid.gov.it per la condivisione di materiali come, ad esempio, i questionari e lo scambio di migliori pratiche, tra cui alcune guide formative per migliorare l'accessibilità dei documenti.

5.2. Procedure volte a rendere pubblici gli eventuali sviluppi della politica in materia di accessibilità in relazione ai siti web e alle applicazioni mobili

- Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità (OND) con cui si promuove e monitora la reale applicazione della Convenzione ONU in Italia e a cui AGID partecipa fornendo contributi ai gruppi di lavoro sul tema dell'accessibilità digitale (Direttiva europea - Accessibility ACT, le Linee Guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici, il nomenclatore delle tecnologie assistive);
Link: <http://www.osservatoriodisabilita.gov.it/it/>
- Il Piano Triennale AGID per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, un documento per le amministrazioni contenente le tematiche di indirizzo, gli obiettivi assegnati e i target da raggiungere annualmente;
Link:
https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/piano_triennale_per_linformatica_nella_pubblica_amministrazione_2021-2023.pdf
- Le Linee guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici rappresentano un strumento di supporto ed assistenza per le PA per una corretta applicazione dei nuovi istituti ed adempimenti presenti nella legge n.4/2004.
Link: <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/linee-guida-accessibilita-strumenti-informatici>



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

- Il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) è un testo unico che riunisce e organizza le norme riguardanti l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione nei rapporti con i cittadini e le imprese. Al suo interno sono previsti alcuni articoli che agiscono anche direttamente in tema di politiche di accessibilità dei siti e delle APP: artt. 17, 53 e 71.

Link: https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/rst/capo_V-sezione_I-articolo_53.html

- Decreto-legge n.76/2020: l'articolo 29 ha introdotto delle modifiche alla legge n.4/2004 che estendono gli obblighi di accessibilità anche ai soggetti privati con fatturato medio superiore ai cinquecento milioni di euro.

Link: <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legge:2020-07-16;76>

5.3. Esperienze e conclusioni tratte dall'attuazione delle norme sulla messa in conformità delle prescrizioni in materia di accessibilità definite all'articolo 4

AGID nelle Linee Guida sull'accessibilità ha messo a disposizione delle PA:

- Allegato per l'autovalutazione dell'accessibilità

Link:

https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/linee_guida_accessibilita_versione_rettifica_del_23_luglio_2020_002.pdf

- Modello per la compilazione della Dichiarazione di accessibilità attraverso un applicativo online

Link: <https://form.agid.gov.it>

- Applicativo online per la compilazione e pubblicazione degli obiettivi di accessibilità della PA

Link: <https://accessibilita.agid.gov.it/>

AGID effettua delle rilevazioni sulla frequenza di pubblicazione delle dichiarazioni di accessibilità da parte delle PA; una prima rilevazione, fatta ad ottobre 2020, mostra la pubblicazione di più di 9000 dichiarazioni di accessibilità per i siti web, mentre per le APP sono state rilevate più di 300 dichiarazioni di accessibilità.

Altri dati che AGID monitora sono gli "Obiettivi di accessibilità" che le amministrazioni pubblicano annualmente entro fine marzo dell'anno corrente, in cui sono riportati gli ambiti di intervento e le azioni specifiche da porre in essere (siti web e/o app mobili, organizzazione del lavoro, formazione, postazioni di lavoro). Gli ultimi dati raccolti dall'applicativo di AGID mostrano che la maggior parte degli interventi, circa il 52%, riguardano i siti web e/o app mobili.

5.4. Informazioni sulle attività di formazione e di sensibilizzazione

- Il sito istituzionale www.agid.gov.it presenta una sezione dedicata al tema dell'accessibilità che fornisce indicazioni utili e di dettaglio alle amministrazioni sugli adempimenti previsti e che rende disponibile del materiale aggiuntivo e aggiornato, le domande frequenti per aiutare le amministrazioni a redigere la dichiarazione di accessibilità ed attuare le politiche in materia di



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

accessibilità. Inoltre, annualmente, sono pubblicati anche report che consentono di avere un aggiornamento nell'ambito dell'accessibilità ICT.

Link:

- <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita>
- [Guida alla compilazione della dichiarazione di accessibilità](#)
- <https://www.agid.gov.it/it/domande-frequenti/accessibilit%C3%A0>
- <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/stampa-e-comunicazione/notizie/2020/08/07/obiettivi-accessibilita-report-2020>



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

- L'Agenzia spesso è chiamata a partecipare a riunioni tecniche con istituzioni centrali (Ministeri) e locali (Regioni e Comuni), organismi di ricerca (università), organismi di controllo (AGCOM) per fornire un aiuto nello svolgere le verifiche tecniche sui siti e app;
- Allo stesso modo, AGID partecipa a webinar tematici e divulgativi organizzati da diversi attori per sensibilizzare la PA sull'attuazione dei nuovi adempimenti e delle metodologie di verifica in materia di accessibilità; anche in ambito formativo, sono stati dati contributi tecnici e normativi in diversi contesti rivolti prevalentemente ai dipendenti della PA che operano soprattutto nei settori tecnico-informatici ed in quelli della comunicazione, alla community dei "Responsabili della Transizione al Digitale", figura della PA che si occupa dell'accesso delle persone con disabilità agli strumenti informatici.

Link:

- <http://eventipa.formez.it/node/310756>
- <https://www.agid.gov.it/en/node/103343>
- <https://www.tsm.tn.it/attivita/design-dei-servizi-digitali-della-pubblica-amministrazione-le-linee-guida-sull-accessibilita>
- <https://www.tsm.tn.it/attivita/l-accesso-dei-cittadini-e-imprese-ai-servizi-digitali-della-pubblica-amministrazione>
- <http://eventipa.formez.it/node/260880>
- <http://eventipa.formez.it/node/208262>
- All'interno del Piano Nazionale di Riprese e Resilienza è previsto un progetto "1.4.2 - Citizen inclusion - Accessibility improvement digital public services" di AGID e tra le attività previste vi è anche quella formativa sull'accessibilità dei servizi digitali, finalizzata a raggiungere il maggior numero possibile delle amministrazioni presenti in Italia (23.000).

Link:

- https://www.governo.it/sites/governo.it/files/PNRR_3.pdf



6. Allegati

- **Allegato 1 - Matrice di selezione - primo monitoraggio.xlsx**: la matrice di selezione dei siti web in relazione alla distribuzione territoriale, agli otto ambiti predefiniti (chiamati "Ambito") e ai comparti più presenti nella Pubblica amministrazioni, "Comuni" e "Scuola";
- **Allegato 2 - Mappa Monitoraggio semplificato WEB.xlsx**: mappa di correlazione tra il metodo di monitoraggio semplificato applicato per i siti web e le prescrizioni contenute nelle norme e nelle specifiche tecniche di riferimento;
- **Allegato 3 - Mappa Monitoraggio approfondito WEB.xlsx**: mappa di correlazione tra il metodo di monitoraggio approfondito applicato per i siti web e le prescrizioni contenute nelle norme e nelle specifiche tecniche di riferimento;
- **Allegato 4 - Esiti Monitoraggio semplificato WEB.xlsx**: report esiti delle criticità emerse dal monitoraggio semplificato sui siti web;
- **Allegato 5 - Esiti Monitoraggio approfondito WEB.xlsx**: report esiti delle criticità emerse dal monitoraggio approfondito sui siti web;
- **Allegato 6 - Esiti Monitoraggio approfondito app mobili.xlsx**: report esiti delle criticità emerse dal monitoraggio approfondito sulle app mobili.