



# **COMUNE DI PORTO TORRES**

**(PROVINCIA DI SASSARI)**

**AREA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPAZIONI, SISTEMI INFORMATIVI,  
INNOVAZIONE**

**Servizio Gestione Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica**

## **Obiettivi di accessibilità aggiornamento 2025**



# COMUNE DI PORTO TORRES

(PROVINCIA DI SASSARI)

**AREA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPAZIONI, SISTEMI INFORMATIVI,  
INNOVAZIONE**

Servizio Gestione Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica

## **Indice dei contenuti:**

Introduzione	2
Il quadro normativo	3
Il contesto strategico	4
Lo stato attuale	5
Gli obiettivi 2025	6



# COMUNE DI PORTO TORRES

(PROVINCIA DI SASSARI)

**AREA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPAZIONI, SISTEMI INFORMATIVI, INNOVAZIONE**

Servizio Gestione Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica

## Introduzione

L'accessibilità rappresenta oggi un pilastro essenziale per promuovere l'inclusione sociale e contrastare ogni forma di discriminazione nei confronti delle persone con disabilità. Definita come la capacità di sistemi e ambienti di essere fruibili universalmente, indipendentemente dalle capacità individuali, l'accessibilità si configura ormai come una strategia vincente per le organizzazioni moderne. Permette, infatti, di ampliare la propria platea di utenti e ottimizzare l'esperienza di accesso ai servizi attraverso soluzioni digitali inclusive, che giovano non solo alle persone con disabilità, ma all'intera comunità.

La rilevanza dell'accessibilità digitale è oggi più che mai cruciale, considerando come l'accesso alle informazioni e ai servizi online sia diventato un elemento imprescindibile della vita contemporanea. Per la Pubblica Amministrazione, rappresenta una sfida significativa ma anche un'importante opportunità di crescita: implementare soluzioni accessibili significa garantire equità nell'accesso alle risorse digitali, migliorare concretamente la qualità della vita delle persone con disabilità e, al contempo, elevare l'esperienza complessiva dei cittadini.

Il presente documento illustra gli obiettivi e gli interventi che il Comune di Porto Torres intende realizzare nel 2025 per migliorare l'accessibilità dei propri siti web istituzionali, tematici e delle applicazioni mobili, nel pieno rispetto delle Linee Guida Agid. La diffusione di queste pratiche virtuose mira a un obiettivo più ampio: consentire alle persone con disabilità di partecipare pienamente al contesto sociale, accrescere le proprie opportunità di apprendimento, inserimento lavorativo e integrazione relazionale.

## Il quadro normativo

L'accessibilità digitale è diventata un tema molto sentito a livello internazionale, con normative sempre più stringenti che mirano a garantire l'inclusione delle persone con disabilità. In Italia, la Legge Stanca (Legge 4/2004) rappresenta il punto di svolta, imponendo alle pubbliche amministrazioni l'obbligo di rendere accessibili i propri siti web e servizi digitali. Intitolata dal senatore Lucio Stanca, questa legge mira a favorire l'accesso alle informazioni e ai servizi pubblici per tutti i cittadini, indipendentemente dalle loro capacità fisiche o sensoriali.



# COMUNE DI PORTO TORRES

(PROVINCIA DI SASSARI)

**AREA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPAZIONI, SISTEMI INFORMATIVI,  
INNOVAZIONE**

Servizio Gestione Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica

Successivamente, la responsabilità dell'attuazione degli obiettivi di accessibilità è passata all'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), che ha il compito di definire linee guida e modalità di intervento. Queste linee guida sono state elaborate in conformità con gli standard internazionali, come le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) del World Wide Web Consortium, e forniscono indicazioni tecniche precise per rendere i siti web della pubblica amministrazione pienamente accessibili.

I criteri stabiliti dalle Linee Guida AGID sono dettagliati e comprendono aspetti come la navigabilità tramite tastiera, l'utilizzo di colori ad alto contrasto, la personalizzazione delle dimensioni di testo e immagini, e la compatibilità con tecnologie assistive come gli screen reader. L'obiettivo finale è garantire un'esperienza digitale inclusiva, che permetta a tutti i cittadini di accedere alle informazioni e ai servizi pubblici senza alcuna forma di discriminazione, nel pieno rispetto dei principi di uguaglianza sanciti dalla Costituzione italiana.

Nel frattempo il contesto si è arricchito di una nuova normativa a livello comunitario. L'European Accessibility Act (EAA) è una direttiva europea approvata nel 2019 che mira a migliorare l'accessibilità dei prodotti e servizi per le persone con disabilità nel mercato unico europeo. La normativa si applica a settori specifici come dispositivi elettronici, siti web, app, servizi di comunicazione elettronica, servizi di trasporto passeggeri, servizi bancari e commercio elettronico.

Gli stati membri dell'UE sono tenuti a recepire la direttiva entro il 28 giugno 2025, obbligando aziende e organizzazioni a progettare prodotti e servizi accessibili sin dalla fase di progettazione. L'obiettivo principale è abbattere le barriere che limitano l'accesso delle persone con disabilità a beni e servizi, promuovendo l'inclusione sociale e il principio di non discriminazione.

La direttiva prevede sanzioni per le organizzazioni che non si adeguano agli standard di accessibilità, incoraggiando quindi un cambiamento culturale verso una progettazione universale. L'EAA rappresenta un passo significativo verso la piena realizzazione dei diritti delle persone con disabilità, garantendo loro maggiore autonomia e partecipazione attiva nella società. Tale normativa si inserisce in un contesto più ampio di tutela dei diritti umani, in linea con la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.



# COMUNE DI PORTO TORRES

(PROVINCIA DI SASSARI)

AREA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPAZIONI, SISTEMI INFORMATIVI,  
INNOVAZIONE

Servizio Gestione Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica

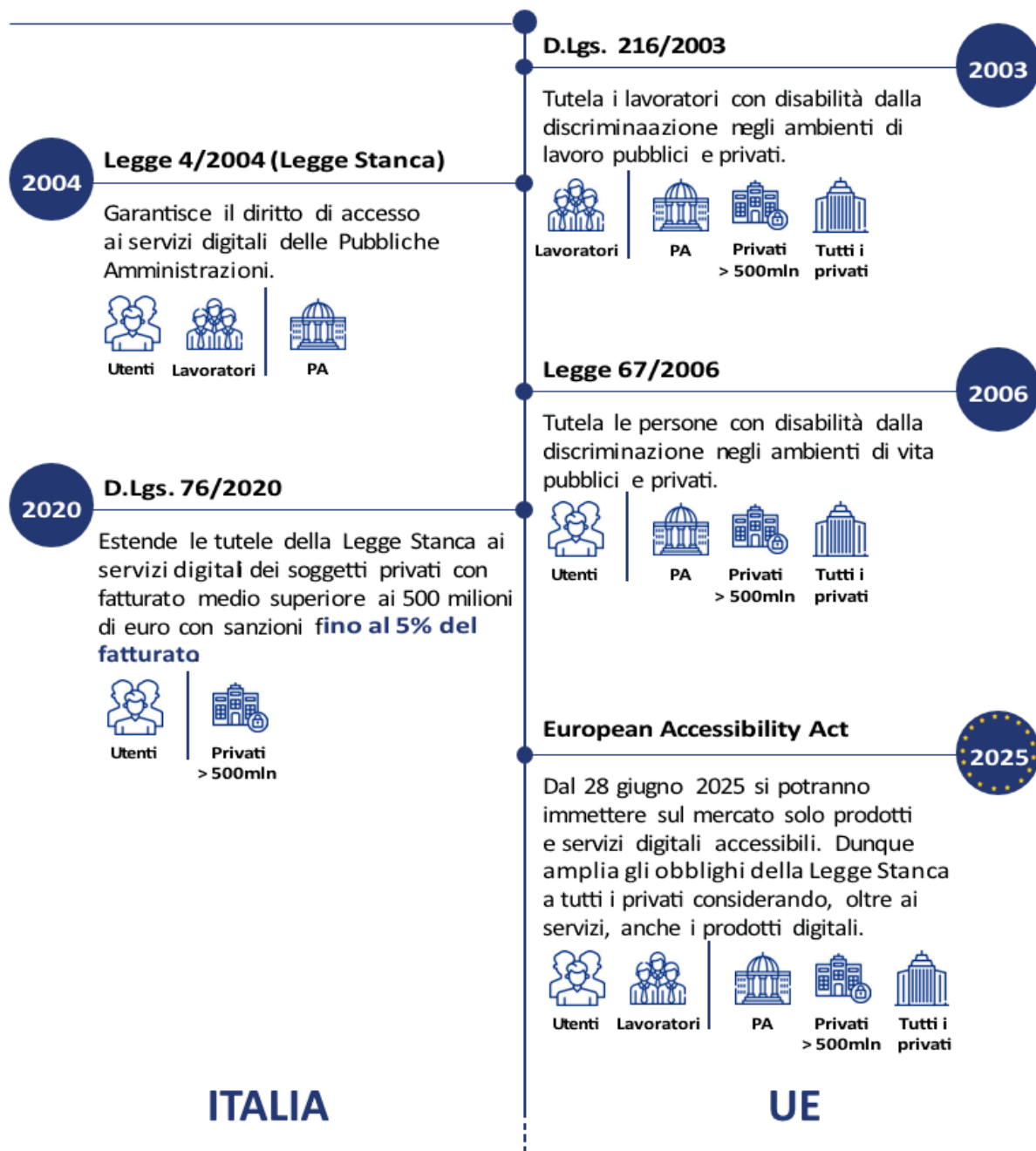


fig.1 i principali riferimenti normativi



# COMUNE DI PORTO TORRES

(PROVINCIA DI SASSARI)

**AREA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPAZIONI, SISTEMI INFORMATIVI,  
INNOVAZIONE**

Servizio Gestione Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica

## Il contesto strategico

L'accessibilità nella pubblica amministrazione rappresenta un principio fondamentale che va ben oltre l'mero adempimento normativo. I servizi pubblici, per loro natura, devono essere inclusivi e fruibili da tutti i cittadini, con particolare attenzione alle piattaforme digitali come siti web, applicazioni e servizi online.

Si tratta di un imperativo etico e sociale che si radica nel principio costituzionale di uguaglianza, garantendo a ogni individuo, indipendentemente dalle proprie capacità fisiche o cognitive, il diritto di accedere alle informazioni e ai servizi pubblici in modo autonomo e dignitoso.

La progettazione di servizi digitali accessibili implica un approccio universale che abbatta le barriere comunicative e funzionali. Significa progettare siti web e applicazioni che siano immediatamente comprensibili e utilizzabili da persone con diverse abilità: dai non vedenti che utilizzano screen reader, ai soggetti con deficit uditivi, fino a coloro che presentano limitazioni cognitive o motorie.

L'obiettivo è creare ambienti digitali che non richiedano adattamenti speciali, ma che siano naturalmente inclusivi e rispettosi delle differenti esigenze degli utenti. La pubblica amministrazione ha dunque un duplice compito: non solo conformarsi alle linee guida di design previste, ma interpretare l'accessibilità come un'opportunità di miglioramento continuo dei servizi.

Ciò comporta un'azione costante di verifica, adeguamento e implementazione dei siti web e dei servizi digitali esistenti, al fine di garantire un'esperienza digitale che sia davvero paritaria, agevole e pienamente rispondente ai principi di inclusione sociale.

## Lo stato attuale

Con la dichiarazione di accessibilità del sito web istituzionale del Comune di Porto Torres, aggiornata nel 2024 dal Responsabile per la Transizione Digitale Dott. John Frank Fois, l'ente si è impegnato a rendere accessibile il proprio sito web istituzionale, conformemente al D.lgs 10 agosto 2018, n. 106 che ha recepito la direttiva UE 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio.

Il portale è stato dichiarato parzialmente conforme rispetto alle novità introdotto dal *Web Content*



# COMUNE DI PORTO TORRES

(PROVINCIA DI SASSARI)

**AREA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPAZIONI, SISTEMI INFORMATIVI, INNOVAZIONE**

Servizio Gestione Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica

*Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, valutate in funzione del livello “AA” delle suddette linee guida, il che si applica a: documenti che sono pagine web, documenti che sono incorporati nelle pagine web e che sono utilizzati nella rappresentazione o che sono destinati a essere rappresentati insieme alla pagina web in cui sono incorporati, software che è una pagina web oppure software incorporato nelle pagine web e utilizzato nella rappresentazione o destinato alla rappresentazione insieme alla pagina web in cui è incorporato.*

La valutazione è stata svolta utilizzando lo strumento suggerito da AgID denominato Mauve++ v.4.0.1 ed ha interessato i due principali siti web che il Comune di Porto Torres ha messo a disposizione dei cittadini per assolvere i seguenti compiti:

- il sito web istituzionale [www.comune.porto-torres.ss.it](http://www.comune.porto-torres.ss.it), attraverso il quale vengono date tutte le informazioni di carattere istituzionale, le pubblicazioni di legge riferite ad atti e documenti, notizie, avvisi e tutte le forme di comunicazione istituzionale.
- lo sportello telematico [sportellotelematico.comune.porto-torres.ss.it](http://sportellotelematico.comune.porto-torres.ss.it), attraverso il quale viene messa a disposizione dei cittadini tutta la modulistica e le schede informative sui procedimenti per i quali possono presentare istanze in formato digitale.

Per quanto riguarda il risultato della valutazione, essa può essere riepilogata nelle seguenti tabelle:

Sito web istituzionale  
[www.comune.porto-torres.ss.it](http://www.comune.porto-torres.ss.it)

Criteri valutati	N. Occorrenze	%
non applicabili	28	0,03%
successo	87147	82,21%
avvisi	17261	16,28%
errori	1565	1,48%
Percentuale dei casi utili (senza gli Errori)		98,52%



# COMUNE DI PORTO TORRES

(PROVINCIA DI SASSARI)

AREA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPAZIONI, SISTEMI INFORMATIVI,  
INNOVAZIONE

Servizio Gestione Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica

Sportello telematico

[sportellotelematico.comune.porto-torres.ss.it](http://sportellotelematico.comune.porto-torres.ss.it)

Criteri valutati	N. Occorrenze	%
Non applicabili	32	0,07%
Successo	33133	76,97%
Avvisi	8969	20,84%
Errori	911	2,12%
Percentuale dei casi utili (senza gli Errori)		97,88%

Pertanto si valuta positivamente un incremento dell'1% riscontrato rispetto alla valutazione dell'anno precedente, calcolata sulla media riferita alla valutazione attuale complessiva dei due siti.

Da un punto di vista invece strettamente analitico, la verifica dei requisiti ha riscontrato dei fallimenti suddivisi sui punti che sono di seguito riportati:

**1. \*\*1.4.3 Contrast (Minimum)\*\*:** 4,74% di fallimenti su 2427 test effettuati.

*Richiede che il contrasto tra testo e sfondo sia sufficientemente elevato per garantire la leggibilità. Il rapporto di contrasto minimo deve essere di almeno 4.5:1 per il testo normale e 3:1 per il testo grande.*

**2. \*\*1.4.1 Use of Color\*\*:** 41,39% di fallimenti su 273 test effettuati.

*Stabilisce che le informazioni non devono essere veicolate esclusivamente attraverso il colore. Deve essere possibile comprendere il contenuto anche in assenza di distinzioni cromatiche, utilizzando altri elementi come forme, etichette o simboli.*





# COMUNE DI PORTO TORRES

(PROVINCIA DI SASSARI)

AREA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPAZIONI, SISTEMI INFORMATIVI,  
INNOVAZIONE

Servizio Gestione Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica

**3. \*\*1.1.1 Non-text Content\*\*:** 23,64% di fallimenti su 385 test effettuati.

*Prevede che ogni contenuto non testuale (immagini, grafici, pulsanti) abbia un testo alternativo equivalente che ne descriva il significato o la funzione, consentendo la comprensione a chi utilizza screen reader.*

**4. \*\*4.1.1 Parsing\*\*:** 6,92% di fallimenti su 1258 test effettuati.

*Richiede che il codice HTML e gli altri linguaggi di markup siano privi di errori di sintassi che potrebbero compromettere l'accessibilità, come tag non chiusi o attributi non correttamente formattati.*

**5. \*\*4.1.2 Name, Role, Value\*\*:** 10,79% di fallimenti su 806 test effettuati.

*Impone che tutti gli elementi dell'interfaccia utente abbiano un nome, un ruolo e un valore definito, permettendo alle tecnologie assistive di interpretarli correttamente.*

**6. \*\*1.4.10 Reflow\*\*:** 55,07% di fallimenti su 138 test effettuati.

*Garantisce che il contenuto web sia leggibile e utilizzabile quando ingrandito fino al 320% senza richiedere lo scorrimento orizzontale.*

**7. \*\*2.4.7 Focus Visible\*\*:** 3,9% di fallimenti su 1951 test effettuati.

*Richiede che ogni elemento selezionabile sia chiaramente evidenziato quando riceve il focus da tastiera, con un indicatore visivo ben distinguibile.*

**8. \*\*2.4.4 Link Purpose (In Context)\*\*:** 3,77% di fallimenti su 1990 test effettuati.

*Stabilisce che lo scopo di ogni link debba essere comprensibile dal testo del link stesso o dal contesto circostante.*

**9. \*\*1.4.11 Non-Text Contrast\*\*:** 31,97% di fallimenti su 122 test effettuati.

*Prevede un adeguato contrasto per elementi grafici dell'interfaccia utente e componenti visivi essenziali per la comprensione.*

**10. \*\*1.3.1 Info and Relationships\*\*:** 6,94% di fallimenti su 317 test effettuati.

*Richiede che le informazioni e le relazioni trasmesse visivamente siano identificabili anche nel codice sorgente, permettendo alle tecnologie assistive di interpretarle correttamente.*

**11. \*\*1.3.5 Identify Input Purpose\*\*:** 17,86% di fallimenti su 56 test effettuati.



# COMUNE DI PORTO TORRES

(PROVINCIA DI SASSARI)

AREA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPAZIONI, SISTEMI INFORMATIVI,  
INNOVAZIONE

Servizio Gestione Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica

*Consente di identificare lo scopo dei campi di input, facilitando la compilazione automatica e migliorando l'esperienza degli utenti.*

**12. \*\*3.2.2 On Input\*\*:** 8,86% di fallimenti su 79 test effettuati.

*Stabilisce che i cambiamenti di contesto non devono verificarsi automaticamente quando un utente interagisce con un elemento dell'interfaccia, a meno che non sia stato preventivamente informato.*

**13. \*\*3.1.1 Language of Page\*\*:** 10% di fallimenti su 50 test effettuati.

*Richiede che la lingua principale della pagina web sia specificata nel codice, consentendo alle tecnologie assistive di utilizzare la corretta pronuncia e traduzione.*

**14. \*\*1.4.5 Images of Text\*\*:** 2% di fallimenti su 50 test effettuati.

*Limita l'uso di immagini contenenti testo, preferendo testo reale che può essere ridimensionato, tradotto o interpretato dagli screen reader.*

Sono infine ancora presenti documenti pdf non accessibili, i quali sono stati generati e pubblicati in un periodo precedente e pertanto rappresentano “copia per immagine di documenti originali analogici”.

La *dichiarazione di accessibilità* è pubblicata nella sezione *accessibilità* del sito web istituzionale ed è raggiungibile all'indirizzo <https://www.comune.porto-torres.ss.it/it/service/accessibilita/index.html>. Il link è posizionato nel piè di pagina di tutte le pagine del portale.

Essa è resa disponibile attraverso il portale Form del sito di AgID, tramite il quale è possibile inviare le segnalazioni riguardanti problematiche in materia di accessibilità mediante apposito meccanismo di feedback, oppure rivolgendosi al Difensore civico per il digitale, istituito ai sensi dell'art. 17 comma 1-quater CAD, da utilizzarsi esclusivamente a seguito di risposta insoddisfacente o mancata risposta al feedback.

A Marzo 2025, il numero di dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione è stato calcolato in 6 unità. Gli ausili hardware e software attualmente in dotazione e quelli disponibili nativamente nei sistemi operativi e applicativi di sistema, coprono il 100% delle necessità manifestate dagli utenti e pertanto non è stato necessario dotare le postazioni di lavoro di ulteriori attrezzature specifiche.

Non è stato possibile accertare la percentuale di spesa prevista nel piano di bilancio di previsione



# COMUNE DI PORTO TORRES

(PROVINCIA DI SASSARI)

**AREA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPAZIONI, SISTEMI INFORMATIVI, INNOVAZIONE**

Servizio Gestione Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica

2025-2027 in materia di accessibilità, sebbene gli investimenti legati al tema della transizione digitale degli ultimi anni abbiano indirettamente portato ad un miglioramento che progressivamente porterà ad una sempre più adeguata capacità di garantire a tutti l'uso dei servizi digitali. Gli stessi fondi ottenuti tramite finanziamenti PNRR, intesi come somme a residuo rispetto ai progetti, nel rispetto di quanto stabilito dai precedenti obiettivi, sono stati utilizzati anche per il miglioramento dei servizi dal punto di vista dell'accessibilità. E' stato infatti rilasciato all'inizio di quest'anno l'assistente virtuale Iulia.

Questo, realizzato tramite l'affidamento ad una azienda partner, ha permesso che tutte le informazioni presenti nel sito web istituzionale, nello sportello telematico e nei vari siti web tematici siano indicizzate e trasformate in una specifica base di conoscenza tramite intelligenza artificiale, e tramite l'avatar dell'assistente possono essere poste delle domande alle quali risponde, anche in maniera interattiva.

L'assistente opera attraverso tre canali principali ed in maniera leggermente differente:

- tramite il centralino telefonico, in maniera vocale, rispondendo prevalentemente per mettere in contatto l'utente al telefono con uffici e servizi del Comune
- tramite canale Whatsapp in formato testo,
- tramite sito web in formato testo e vocale, rispondendo a tutti i quesiti che possono riguardare richieste di informazioni sui servizi, la modulistica, gli eventi, il calendario ed ulteriori informazioni sulla raccolta differenziata.

## Gli obiettivi 2025

In continuità con quanto già precedentemente stabilito vengono riconfermati, per l'anno 2025, i seguenti obiettivi di accessibilità:

### **Obiettivo: Adeguamento alle "Linee guida di design siti web della PA"**

entrambi i siti web sono conformi alle linee guida di design dei siti web della pubblica amministrazione pertanto, con il fine di garantire una sempre maggiore accessibilità, si analizzeranno le criticità riscontrate nel report dello strumento di valutazione e si cercherà di assicurare l'applicazione di adeguate misure correttive.



# COMUNE DI PORTO TORRES

(PROVINCIA DI SASSARI)

**AREA PROGRAMMAZIONE, BILANCIO, TRIBUTI, PARTECIPAZIONI, SISTEMI INFORMATIVI,  
INNOVAZIONE**

Servizio Gestione Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica

**Obiettivo: *Adeguamento ai criteri di accessibilità***

Saranno programmate valutazioni dei servizi digitali per renderli conformi ai nuovi criteri previsti, anche in conformità al nuovo *European Accessibility Act 2025*. Si favorirà l'uso di sistemi di comunicazione inclusivi per il rispetto dei diritti di tutti a fruirne.

**Obiettivo: interventi sui documenti**

i documenti presenti nei siti web devono essere accessibili, in sostituzione ad esempio dei PDF formati come copie-immagine che potrebbero essere inaccessibili.

Valutazione di metodologie assistive per la consultazione dei documenti e la compilazione della modulistica

**Obiettivo: Formazione**

Formazione del personale che gestisce i siti web istituzionali e tematici sugli aspetti normativi dell'accessibilità, in modo da garantire la corretta applicazione delle norme e l'accessibilità delle informazioni e dei servizi.

Informare il personale sulle capacità e le funzionalità implementate in relazione agli strumenti digitali con l'intento di consigliarne l'uso al cittadino garantendo così il più alto livello di accessibilità disponibile.

Per gli interventi di adeguamento descritti sopra si stabilisce la scadenza del 31 dicembre 2025.