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 CAMPANIA

fonte: http://burc.regione.campania.it

Sommario

1. Introduzione 4
2. Descrizione del progetto 6
3. Modalità operative 9
4. Piano progettuale di dettaglio 12
5. Articolazione temporale del Progetto 19
6. Costi del progetto 20
7. Integrazione con altri interventi 21

Piano di Formazione Allegato al Piano Operativo 22

fonte: http://burc.regione.campania.it

Acronimi

Acronomi	Significato
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CAT	Categoria
CO_2	Anidride Carbonica
DEC	Direttore Esecuzione del Contratto
DG14	50 14 00 - Direzione Generale per le risorse umane
D.L.	Decreto-legge
D. Lgs.	Decreto legislativo
DNSH	Do No Significant Harm (non arrecare danni significativi all'ambiente)
eGLU	Gruppo di Lavoro per l'Usabilità
ICT	Information and Communications Technology (Tecnologia dell'informazione e della comunicazione, in alcuni casi indicata anche come TIC)
ISTAT	Istituto Nazionale di Statistica
MMG	Medico di Medicina Generale
ONU	Organizzazione delle Nazioni Unite
OR	Obiettivo Realizzativo
PA	Pubblica Amministrazione
PIAO	Piano integrato di attività e organizzazione
PLS	Pediatra di Libera Scelta
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
RTD	Responsabile Transizione alla modalità Digitale
RUP	Responsabile Unico del Procedimento
SCORM	Shareable Content Object Reference Model (Modello di Riferimento per Oggetti di Contenuto Condivisibile)
SINFONIA	Sistema informativo sanità Campania
So.Re.Sa. S.p.A.	Società Regionale per la Sanità S.p.A.
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
US11	60 11 00 - Ufficio Speciale per la crescita e la transizione digitale
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines (Linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web)

fonte: http://burc.regione.campania.it

1. Introduzione

Il presente Piano Operativo ha ad oggetto la Linea di Investimento 1.4 *"Digital services and citizen experience"* del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), in particolare l'intervento che riguarda la Misura 1.4.2, per il quale AgID è stata designata quale Soggetto attuatore del progetto denominato *"Citizen inclusion - Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali"*.

AgID ha, a sua volta, individuato nella Regione Campania uno dei soggetti esecutori del progetto.

L'obiettivo principale dell'investimento 1.4 è lo sviluppo di un'offerta integrata di servizi digitali all'avanguardia orientati al cittadino, promuovendo l'adozione diffusa tra le amministrazioni centrali e locali e migliorando l'esperienza degli utenti. Questo si traduce concretamente nel potenziamento dei servizi digitali offerti ai cittadini attraverso la trasformazione degli elementi "di base" dell'architettura digitale della Pubblica Amministrazione, quali le infrastrutture cloud e l'interoperabilità dei dati.

La Misura 1.4.2, *"Citizen Inclusion"*, si focalizza sul miglioramento dell'accessibilità dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione da perseguire anche tramite il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. Assicurare la copertura di almeno il 50% del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità;
2. Erogare formazione 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.

AgID è il soggetto attuatore di questa misura, con un investimento di 80 milioni di euro, volto a migliorare l'accessibilità dei servizi pubblici digitali per tutti i cittadini, in conformità con la direttiva europea 2016/2102 e la legge n.4/2004.

Nell'ambito dei propri scopi istituzionali, la Regione Campania, in conformità all'art. 14, comma 2 del D. Lgs. n. 82/2005, ha il compito di perseguire gli obiettivi dell'Agenda digitale europea e nazionale e la realizzazione di un processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinato e condiviso.

Al fine di garantire coerenza e chiarezza strategica ai progetti di evoluzione digitale, la Giunta Regionale ha istituito l'Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione digitale tramite la Delibera di Giunta Regionale N. 100 del 25/02/2020. Tale Ufficio ha il compito di garantire il supporto e/o l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione regionale in coerenza con quanto definito all'art. 17 del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale), di pianificare lo sviluppo digitale dell'ente, di supportare e/o attuare le azioni per l'implementazione e garantire la governance unitaria finalizzata alla razionalizzazione, ottimizzazione e programmazione delle infrastrutture digitali, dei servizi ed ecosistemi digitali, delle piattaforme abilitanti e della sicurezza informatica. Si occupa, inoltre, di definire e attuare le politiche regionali sullo sviluppo della Banda Ultra Larga sul territorio.

Tra le varie linee e progetti, come riportato nel par.§4.3, il presente Piano Operativo si focalizza sul miglioramento dell'accessibilità di due servizi digitali presenti nel Sistema Informativo Sanitario regionale, oggi conosciuto come SINFONIA, un sistema unico per la gestione della sanità campana, avviato a partire dal 2018.

fonte: http://burc.regione.campania.it

Inoltre, al fine di comprendere il dimensionamento del personale potenzialmente impattato dall'obiettivo di formazione, si riporta in Tabella 1 il personale della Giunta regionale della Campania al 31/12/2022, ripresa dal PIAO (Piano integrato di attività e organizzazione) 2023 – 2025 PIAO 2022 approvato con la Delibera n. 41/2023, ripartito tra personale di comparto e personale con qualifica dirigenziale e distinto tra dipendenti a tempo determinato e indeterminato.

Totale dipendenti (tutte le strutture)		Categoria					Totale complessivo
Tipo rapporto	Stato rapporto	A	B	C	D	Dirigenti	
Tempo determinato	Comandato/Distaccato in entrata	1	6	13	44	41	105
	In forza		1	4	10	39	54
Totale Tempo determinato		1	7	17	54	80	159
Tempo indeterminato	Comandato/Distaccato in uscita	2	8	44	43	3	100
	In forza	294	550	1579	1579	125	4127
Totale Tempo indeterminato		296	558	1623	1622	128	4227
Totale complessivo		**297**	**565**	**1640**	**1676**	**208**	**4386**

Tabella 1: Rappresentazione della consistenza di personale al 31 dicembre 2022 (Fonte PIAO 2023-2025)

fonte: http://burc.regione.campania.it

2. Descrizione del progetto

L'accessibilità costituisce un principio culturale intrinseco alla vita quotidiana e, da una prospettiva più innovativa, dovrebbe estendersi a ogni aspetto della vita privata e pubblica di ciascun individuo. Il concetto di accessibilità assume una connotazione più ampia, considerando tutti gli aspetti che caratterizzano le singole persone con diverse esigenze e disabilità (motorie, sensoriali, cognitive ed affettive), che possono essere permanenti o temporanee. È fondamentale che l'accessibilità garantisca a tutti il diritto di accedere a luoghi, usufruire di servizi o prodotti in modo autonomo e in completa sicurezza.

Per accessibilità digitale si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili senza discriminazioni, anche da parte di coloro che, a causa di disabilità, necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari. In Italia, secondo l'ISTAT, sono oltre 3 milioni le persone con qualsiasi forma di disabilità, cifra che sale a 87 milioni considerando l'intera Unione Europea. Sia che si tratti di una disabilità di tipo cognitivo o motorio, tali cittadini possono incontrare ostacoli nell'accesso a prodotti e servizi, anche digitali. A titolo esemplificativo, in Italia il 97% dei siti internet non è ancora accessibile a persone con disabilità come ciechi, ipovedenti, non udenti, daltonici, epilettici e utenti che non possono utilizzare il mouse.

La pandemia di Covid-19 ha amplificato questa criticità, ma allo stesso tempo ha focalizzato maggiore attenzione sul problema della digitalizzazione. Tra le diverse eredità della crisi pandemica, si evidenzia il problema dell'accessibilità digitale per cittadini con disabilità, i quali si sono improvvisamente trovati ad affrontare una serie di attività, come l'accesso a servizi pubblici online, con particolare rilevanza.

Con il presente progetto, la Regione Campania si propone di perseguire tre obiettivi principali:

- agevolare le persone con disabilità nell'espletamento delle mansioni lavorative loro assegnate, al fine di favorire e rendere possibile l'inclusione socio-lavorativa di individui con disabilità;
- accrescere la consapevolezza riguardo all'importanza dell'accessibilità;
- rendere i propri servizi accessibili digitalmente, garantendo a tutti i cittadini l'accesso a servizi online di varia natura.

Per conseguire gli obiettivi sopra indicati, sono stati individuati tre interventi mirati. Si specifica che, visto l'impatto diretto sui Dipendenti di Regione Campania, per i primi due interventi è prevista una fase di assessment iniziale atta ad un corretto dimensionamento delle esigenze formative. Per tale motivo, nella versione attuale del presente progetto sono indicati i valori massimali reperiti sulla base delle informazioni disponibili.

2.1 Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi ai dipendenti dell'amministrazione sui temi dell'accessibilità

L'intervento ha come obiettivo generale quello di diffondere le tematiche dell'accessibilità digitale a tutti i dipendenti della Regione e. Si specifica che, relativamente ai dipendenti della Regione, nel corso del 2023 sono stati erogati webinar asincroni gratuiti di AgID/Formez per i dipendenti che si occupano del portale, riguardanti le tematiche di accessibilità dei siti web. L'ambito formativo in oggetto mira a sviluppare competenze di base, tecniche e trasversali per garantire una comprensione ampia e

fonte: http://burc.regione.campania.it

approfondita dell'accessibilità nelle attività digitali. Le sessioni di formazione saranno erogate mediante modalità miste, sincrone e asincrone, con approcci blended, sia in presenza che a distanza, per massimizzare la partecipazione e l'efficacia del percorso formativo. Le finalità dell'intervento si concentrano sulla diffusione di competenze tecniche specialistiche per coloro che operano nella progettazione e creazione di contenuti digitali accessibili, sulla sensibilizzazione del management riguardo all'importanza dell'accessibilità e sullo sviluppo di competenze trasversali per il personale amministrativo, affinché tutti possano contribuire in modo efficace alla promozione e all'attuazione di pratiche accessibili.
Tutti i materiali utilizzati, inclusi quelli specificatamente prodotti per la realizzazione degli interventi formativi (dispense, SCORM, Learning Object ecc.) diventeranno patrimonio di conoscenza dell'Ente, affinché possano essere resi disponibili nella piattaforma di eLearning di Regione Campania ed utilizzati per eventuali fasi di follow-up.

2.2 Acquisto delle tecnologie assistive e software per i dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione

Da interlocuzioni con la Direzione Generale per le Risorse Umane (DG14) alla data del 31.12.2022 a cui si riferisce anche la Tabella 1, risultavano in servizio 264 unità assunte in quota disabili (a fronte di una quota d'obbligo ex Legge n. 68/1999 pari a 252) e 69 dipendenti (di cui 39 già ricompresi nelle predette 264 unità) fruitori a titolo personale dei permessi ex art.33, comma 6, della legge 104/92. Per questo intervento l'Amministrazione regionale individua le tecnologie assistive e i software necessari alle postazioni di lavoro dei dipendenti con disabilità, come previsto dall'articolo 1 della Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" (distinguendo, se necessario, tra sede, telelavoro e agile) che verranno acquisite tramite l'Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione Digitale, il quale procederà alla:

- analisi dei dati sulle tipologie di disabilità presenti;
- verifica delle tecnologie assistive già adottate;
- predisposizione di un report sulle tecnologie assistive necessarie;

In base alle risultanze, opportunamente condivise con AgID, ed essendo l'obiettivo dell'intervento quello di assicurare almeno il 50% del fabbisogno di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità, l'Amministrazione procederà all'esecuzione della procedura di affidamento e alla realizzazione dell'attività, auspicando il raggiungimento del soddisfacimento del 100% delle richieste che emergeranno nella fase di assessment. Il finanziamento per l'acquisizione delle tecnologie assistive comprende tutti i costi di fornitura, configurazione, formazione e attivazione. Potranno essere anche introdotte in via sperimentale delle soluzioni che possano consentire anche ai colleghi con disabilità di essere coinvolti nel rapporto con l'utenza esterna. Si precisa che le tecnologie assistive da acquistare/potenziare sono presenti nell'Allegato 3 delle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici di AgID.

2.3 Riduzione del 50% delle tipologie di errore presenti su due servizi online

L'implementazione di questo intervento prevede la correzione di almeno il 50% delle tipologie di errore di accessibilità associati a due servizi online, selezionati dall'Amministrazione tra quelli più ampiamente utilizzati dalla comunità utente regionale. La finalità è di garantire la conformità di tali servizi alle più recenti linee guida sull'accessibilità, assicurando un utilizzo inclusivo da parte di un

fonte: http://burc.regione.campania.it

vasto spettro di utenti, compresi quelli con disabilità, con abilità non ottimali e che operano in ambienti non ideali. L'intervento prevede una analisi con strumenti automatici o semi automatici sui servizi selezionati, confrontando i risultati ex-ante ed ex-post per la verifica del raggiungimento degli obiettivi.

fonte: http://burc.regione.campania.it

3. Modalità operative

3.1 Modello di Governance del progetto

Qui di seguito viene distinta la governance per ciascun intervento.

Il coordinamento generale del progetto è affidato all'Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione Digitale (US11), mentre ciascun ambito di intervento verrà seguito dalle Strutture di seguito individuate.

3.1.1 Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi ai dipendenti dell'amministrazione sui temi dell'accessibilità

L'intervento in oggetto è gestito dall' dell'Ufficio Speciale 11 in raccordo con la DG14 (Risorse Umane) e prevede all'affidamento ad un soggetto, da individuare tramite apposita procedura di gara, a cui richiedere la fornitura ed erogazione dei corsi. È prevista la costituzione di un gruppo di lavoro misto composto da personale dell'Ufficio Speciale 11, della DG14 (Risorse Umane) ed integrato da specifiche professionalità specialistiche esterne.

Nell'acquisizione di competenze esterne, potranno essere coinvolte le seguenti tipologie di figure tecnico-professionali:

Profilo	Descrizione
Specialista di servizio	Esperto della progettazione ed erogazione di processi formativi
Specialista di prodotto/tecnologia	Esperto di tecnologie educative e di piattaforme utilizzate per il supporto ad attività di e-learning, specializzato nella progettazione di sistemi applicativi e nel design delle interfacce delle piattaforme e-learning e loro personalizzazione
Tutor	Esperto nell'assistenza ai discenti e nel monitoraggio degli apprendimenti e della didattica
Specialista di tematica/docente	Esperto di dominio/didattica
Sistemista	Tecnico specializzato che si occupa dell'installazione, configurazione, gestione e manutenzione, aggiornamento e monitoraggio della piattaforma e-learning.

3.1.2 Acquisto delle tecnologie assistive e software per i dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione

L'intervento è coordinato dall'US11 che, con il supporto degli Uffici regionali competenti ratione materiae procederà alla:

- analisi dei dati sulle tipologie di disabilità presenti;
- verifica delle tecnologie assistive eventualmente già adottate;

fonte: http://burc.regione.campania.it

- predisposizione di un report sulle tecnologie assistive e software necessari.

In base alle risultanze di cui sopra, l'US11 si occuperà dell'affidamento ad un soggetto, da individuare tramite apposita procedura di gara, a cui richiedere la fornitura di tutte le infrastrutture hardware, software e dei servizi relative alle tecnologie assistive individuate nonché all'utilizzo delle stesse.

Le attività prevedono quindi la produzione di tutta la documentazione tecnica e di gara necessaria ad espletare tale procedura di affidamento, ultimata la quale uno o più esperti di tecnologie assistive procederanno alla formazione/addestramento del personale, alla verifica dell'effettivo miglioramento del benessere lavorativo dei dipendenti, al monitoraggio dell'efficacia delle soluzioni implementate.

3.1.3 Riduzione del 50% delle tipologie di errore presenti su due servizi online

L'intervento è affidato alla Società strumentale So.Re.Sa. S.p.A. – Società Regionale per la Sanità in coordinamento con l'US11, e prevede la realizzazione di tutte le evoluzioni/sviluppi necessari ad assicurare la riduzione del 50% delle tipologie di errore sui seguenti n. 2 servizi digitali regionali individuati:

- Il servizio online di Scelta e Revoca del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta (MMG/PLS), raggiungibile al link https://sinfonia.regione.campania.it/preview/mmg, utilizzato da tutti i cittadini per gestire autonomamente la preferenza del proprio medico.
- Il servizio on-line del Centro Unico di Prenotazione, raggiungibile al link https://sinfonia.regione.campania.it/plugin/cup, limitatamente alla prenotazione di visite specialistiche e di diagnostica strumentale presso gli Enti di Regione Campania aderenti al servizio ed alla gestione dei propri appuntamenti.

3.2 Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto

Nell'ambito del progetto viene costituito un gruppo dedicato, sotto il **coordinamento dell'US11** che, per ognuno dei tre interventi, è costituito da un responsabile di intervento, un referente per ognuna delle Strutture Regionali coinvolte *ratione materiae* a cui può aggiungersi un referente della Società So.Re.Sa.

3.3 Rispetto dei principi trasversali

Il progetto influisce sui principi trasversali del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, delineati come segue:

- ***Climate and Digital Tagging***
  Il progetto mira a rendere i servizi digitali più inclusivi, promuovendo un aumento dell'utilizzo da parte di una vasta gamma di utenti, inclusi quelli con disabilità. In linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione regionale, ciò contribuirà a ridurre l'utilizzo di carta e, di conseguenza, le emissioni di CO_2. L'attività formativa svolta nell'ambito del progetto potrà inoltre sensibilizzare positivamente all'attenzione per la qualità della digitalizzazione.
- ***Equità di Genere***

fonte: http://burc.regione.campania.it

Si presterà particolare attenzione all'equità di genere e all'eliminazione di discriminazioni di qualsiasi natura nell'accesso.

- ***Valorizzazione e protezione dei giovani***
  L'innovatività del progetto può valorizzare le competenze dei giovani e fungere da stimolo per l'inserimento di risorse giovani all'interno della Pubblica Amministrazione.
- ***Riduzione divari territoriali***
  Il miglioramento dell'accessibilità contribuisce a ridurre il divario territoriale rispetto a realtà più grandi e consolidate, armonizzando i livelli dei servizi online.
- ***Do No Significant Harm (DNSH)***
  Il progetto consente la riduzione dell'impatto ambientale derivante dalla produzione di carta e dagli spostamenti necessari per l'accesso alla documentazione amministrativa.

fonte: http://burc.regione.campania.it

4. Piano progettuale di dettaglio

Per ciascun intervento delineato, vengono sintetizzate le fasi principali e le relative attività, con specifica individuazione dei soggetti responsabili per ciascuna fase.

Le tabelle che seguono illustrano in dettaglio gli Obiettivi Realizzativi più rilevanti che compongono i tre interventi.

È da considerare la possibilità che tali obiettivi possano essere oggetto di espansione e/o revisione nel corso della stesura del Progetto Definitivo e, come da accordo ai sensi dell'art. 15 della legge n. 241/1990 e dell'art. 5, comma 6 del d.lgs. n. 50/2016, sottoscritto con AgID (Soggetto Attuatore) "*eventuali rimodulazioni finanziarie tra le voci previste nel quadro finanziario di cui al Piano Operativo dovranno essere motivate e preventivamente comunicate al Soggetto Attuatore e dallo stesso autorizzate. Non sono soggette ad autorizzazione le rimodulazioni il cui valore è inferiore o pari al 20% della voce di costo indicata nel Piano Operativo*".

4.1 INTERVENTO 1 - Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi ai dipendenti dell'amministrazione sui temi dell'accessibilità

L'intervento è articolato in tre Obiettivi Realizzativi (OR):

- OR 0. Predisposizione di piattaforma e ambienti didattici. Questo obiettivo è mirato alla predisposizione della piattaforma e-learning regionale e di tutti i sistemi e degli ambienti didattici per poter procedere con l'erogazione delle attività in presenza e in e-learning
- OR 1. Progettazione dei contenuti e delle attività e realizzazione dei moduli e Learning Object da erogare in e-learning
- OR 2. Erogazione delle attività in presenza e in e-learning

L'**OR.0** è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	**OR.0**	**Predisposizione piattaforma e ambienti didattici**
Descrizione	Attivazione e predisposizione della piattaforma e-learning e di tutti i sistemi e degli ambienti didattici per poter procedere con l'erogazione delle attività in presenza e in e-learning.	
Attività	A.0.1	**Configurazione preliminare ambienti Didattici:** Individuazione e allestimento degli ambienti didattici per le attività in presenza; Configurazione di sistema con set up iniziale della piattaforma; Configurazione pagina di benvenuto, sezione e-learning, campi supplementari; Personalizzazione del Layout di tutte le sezioni (es. home page, profilo utente, bacheca, ecc.)

fonte: http://burc.regione.campania.it

Obiettivo Realizzativo	OR.0	Predisposizione piattaforma e ambienti didattici
	A.0.2	**Gestione Iscrizioni:** Upload elenco e iscrizione utenti alla piattaforma e-learning
	A.0.3	**Configurazione preliminare Corsi e-learning**: Creazione su piattaforma della tipologia dei corsi e-learning e predisposizione di tutti gli ambienti di didattica individuale (materiali didattici) o collaborativa (es. forum, strumenti di lavoro in gruppo) Redazione comunicazioni necessarie all'utilizzo della piattaforma Predisposizione guide di utilizzo degli ambienti e dei servizi/corsi offerti in piattaforma
Risultati Attesi	S.0.1	Ambiente didattico per le attività in presenza individuato e allestito Software di gestione installato e configurato per l'utilizzo
	S.0.2	Popolamento piattaforma con utenze intervenienti
	S.0.3.1	Popolamento piattaforma con corsi e-learning e strumenti di apprendimento individuale e collaborativo
	S.0.3.2	Popolamento piattaforma con comunicazioni e guide all'uso degli ambienti in condivisione e personali

Tabella 2: Intervento 1 - Descrizione Obiettivo Realizzativo OR.0

L'**OR.1** è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	OR.1	Progettazione dei contenuti e realizzazione dei moduli e Learning Object da erogare in e-learning
Descrizione	Attività necessarie per la progettazione e realizzazione dei contenuti didattici (costituiti da learning objects e altri materiali didattici) che saranno fruiti dall'utenza in modalità blended.	
Attività	A.1.1	**Progettazione dei moduli e delle singole unità didattiche** attraverso: • Definizione dei micro-obiettivi didattici sulla base di macro-obiettivi del corso (obiettivi generali) • Analisi del contesto tematico e individuazione e selezione dei rami della conoscenza • Progettazione della struttura delle unità didattiche • Ideazione della sceneggiatura e dello story boarding (per e-learning) • Individuazione e realizzazione delle strategie didattiche e multimediali da utilizzare • Progettazione del layout delle videate (per e-learning)

fonte: http://burc.regione.campania.it

Obiettivo Realizzativo	OR.1	Progettazione dei contenuti e realizzazione dei moduli e Learning Object da erogare in e-learning
		• Progettazione di test di gradimento • Ideazione di test di verifica
	A.1.2	**Realizzazione di learning object all'interno dei singoli moduli** attraverso: • Realizzazione delle componenti multimediali previste nell'attività A.1.1 • Utilizzo di software di produzione (es. ISpring) per trasformare il realizzato in formato SCORM, integrazione dei collegamenti con le componenti multimediali audio e video e con gli SCORM acquisiti • Creazione dei prerequisiti e "proprietà" specifiche di ogni contenuto didattico in piattaforma • Creazione di test di gradimento e test di verifica sulla base dei micro e macro-obiettivi didattici
Risultati Attesi	S.1.1	Moduli didattici progettati e realizzati per rispondere a micro-obiettivi
	S.1.2	Learning objects realizzati e acquisiti e moduli caricati in piattaforma all'interno del corso di formazione per l'avvio delle attività di e-learning e acquisizione

Tabella 3: Intervento 1 - Descrizione Obiettivo Realizzativo OR.1

L'**OR.2** è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	OR.2	Erogazione delle attività in presenza e in e-learning
Descrizione	Attività necessarie per l'avvio e l'erogazione dei corsi in presenza e in e-learning.	
Attività	A.2.1	**Attività ex ante** che permettono l'erogazione: • Iscrizione di ciascun utente al corso e rilascio automatico delle credenziali • Popolamento di avvisi relativi al corso e-learning specifico • Somministrazione di questionari di valutazione ex ante
	A.2.2	**Attività in itinere** per la formazione: • Attività di supporto all'apprendimento collaborativo tramite utilizzo di forum, documenti condivisi, ecc. • Tutoraggio circa le attività didattiche • Monitoraggio degli apprendimenti

fonte: http://burc.regione.campania.it

Obiettivo Realizzativo	OR.2	Erogazione delle attività in presenza e in e-learning
		• Attività di help desk di secondo livello (sulle funzionalità della piattaforma) durante l'erogazione dei corsi e le attività previste
	A.2.3	**Attività ex post** della formazione: • Attività di monitoraggio degli apprendimenti e delle didattiche implementate attraverso l'analisi dei dati sulla fruizione e sulle comunicazioni tra i vari soggetti didattici coinvolti • Somministrazione questionari di valutazione ex post
Risultati Attesi	S.2.1	Elenco di utenti iscritti ai corsi e-learning e bacheche predisposte con avvisi utili per l'utenza
	S.2.2	Corsi blended realizzati con tutoraggio, report di monitoraggio, assistenza sia all'apprendimento che all'utilizzo della piattaforma
	S.2.3	Report di monitoraggio dell'attività formativa

Tabella 4: Intervento 1 - Descrizione Obiettivo Realizzativo OR.2

4.2 INTERVENTO 2 – Acquisto delle tecnologie assistive e software per i dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione

L'intervento è articolato in due Obiettivi Realizzativi (OR):

OR 0. Acquisto tecnologie assistive e software
OR 1. Installazione delle tecnologie assistive e Formazione/Addestramento del personale all'uso

L'**OR.0** è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	OR.0	Acquisto Tecnologie assistive e software
Descrizione	Scopo primario dell'attività è l'acquisto di tecnologie assistive e software per i lavoratori con disabilità atte ad assicurare la copertura di almeno il 50% del fabbisogno. Nell'ambito dell'OR verrà predisposta la documentazione di gara ai fini dell'affidamento e verranno espletate le procedure di affidamento, di gestione della fornitura di beni e servizi e di verifica di regolare esecuzione della stessa, una volta affidata.	
Attività	A.0.1	**Gestione Procedure di Acquisto**

fonte: http://burc.regione.campania.it

Obiettivo Realizzativo	OR.0	Acquisto Tecnologie assistive e software
		Gestione dell'affidamento, della fornitura e verifica della regolare esecuzione di forniture di beni e servizi
	A.0.2	**Predisposizione documenti di gara** con individuazione di quantità e tipologie di Tecnologie assistive e definizione dei servizi annessi e di formazione
Risultati Attesi	S.0.1.1	Progettazione esecutiva
	S.0.1.2	Rapporti di avanzamento della fornitura
	S.0.2	Documentazione di Gara e Piano di acquisto

Tabella 5: Intervento 2 - Descrizione Obiettivo Realizzativo OR.0

L'**OR.1** è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	OR.1	Installazione delle tecnologie assistive e Formazione/Addestramento del personale all'uso
Descrizione	Attività necessarie per l'installazione delle Tecnologie assistive e l'avvio e l'erogazione della formazione/addestramento all'uso delle stesse	
Attività	A.1.1	**Attività ex ante** che permettono l'erogazione: • individuazione dei soggetti per tipologia di tecnologia implementata • Installazione delle tecnologie assistive
	A.1.2	**Attività in itinere** per la formazione: • Attività di supporto all'apprendimento; • Affiancamento all'apprendimento • Monitoraggio dell'apprendimento • Attività di help desk di secondo livello
	A.1.3	**Attività ex post** della formazione: • Attività di monitoraggio dell'apprendimento e analisi dei dati sul miglioramento del benessere organizzativo • Verifica dell'effettivo miglioramento del benessere lavorativo dei dipendenti
Risultati Attesi	S.1.1	Elenco di soggetti cui fornire le tecnologie assistive e Rapporti di consegna ed avvenuta installazione
	S.1.2	Affiancamento one-to-one per la formazione/addestramento all'uso

fonte: http://burc.regione.campania.it

Obiettivo Realizzativo	OR.1	Installazione delle tecnologie assistive e Formazione/Addestramento del personale all'uso
	S.1.3	Report di monitoraggio dell'attività

Tabella 6: Intervento 2 - Descrizione Obiettivo Realizzativo OR.1

4.3 INTERVENTO 3 – Riduzione del 50% delle tipologie di errore presenti su due servizi online

L'intervento è articolato in due Obiettivi Realizzativi (OR):

OR 0. Analisi e Progettazione
OR 1. Evoluzione/sviluppo dei servizi individuati per migliorarne l'accessibilità

L'**OR.0** è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	OR.0	Analisi e Progettazione
Descrizione	Questa attività prevede l'analisi delle tipologie di errore di accessibilità relativi a due servizi online, e la definizione degli interventi necessari alla loro risoluzione. Nell'ambito dell'OR verrà predisposta la documentazione ai fini dell'affidamento delle attività per la risoluzione delle tipologie di errore	
Attività	A.0.1	Analisi delle tipologie di errore di accessibilità
	A.0.2	Predisposizione documentazione di gara
Risultati Attesi	S.0.1.1	Progettazione esecutiva
	S.0.1.2	Rapporti di avanzamento tecnico ed economico finanziario
	S.0.2	Documentazione di gara

Tabella 7: Intervento 3 - Descrizione Obiettivo Realizzativo OR.0

L'**OR.1** è strutturato nelle seguenti attività:

Obiettivo Realizzativo	OR.1	*Evoluzione/sviluppo dei servizi individuati per migliorarne l'accessibilità*
Descrizione	L'OR prevede l'affidamento e la conduzione del contratto per l'evoluzione/sviluppo dei servizi di seguito individuati, per la riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore: • Il servizio online di Scelta e Revoca del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta (MMG/PLS), utilizzato da tutti i cittadini per gestire	

fonte: http://burc.regione.campania.it

Obiettivo Realizzativo	OR.1	*Evoluzione/sviluppo dei servizi individuati per migliorarne l'accessibilità*
	autonomamente la preferenza del proprio medico. • Il servizio on-line del Centro Unico di Prenotazione, limitatamente alla prenotazione di visite specialistiche e di diagnostica strumentale presso gli Enti di Regione Campania aderenti al servizio ed alla gestione dei propri appuntamenti Nell'ambito dell'OR1 verranno espletate le procedure di affidamento, di gestione della fornitura e di verifica di regolare esecuzione della stessa, una volta affidata.	
Attività	A.1.1	Affidamento servizi
	A.1.2	Accompagnamento del fornitore alla presa in carico del Sistema
	A.1.3	Implementazione degli interventi risolutivi delle tipologie di errore
Risultati Attesi	S.1.1	Documentazione contrattuale
	S.1.2	Documenti di analisi delle tipologie di errore riscontrati
	S.1.3	Verbale di collaudo per la risoluzione delle tipologie di errore

Tabella 8: Intervento 3 - Descrizione Obiettivo Realizzativo OR.1

fonte: http://burc.regione.campania.it

5. Articolazione temporale del Progetto

Di seguito è presentato il diagramma di Gantt del progetto, che riflette i tre interventi con i relativi obiettivi realizzativi, attività e risultati attesi, così come definiti nel

fonte: http://burc.regione.campania.it

Piano progettuale di dettaglio.

		2024				2025	
		T1	T2	T3	T4	T1	T2
INTERVENTO 1	**Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi ai dipendenti dell'amministrazione sui temi dell'accessibilità**						
OR.0	**Predisposizione di piattaforma e ambienti didattici**						
	A.0.1 - Configurazione preliminare ambienti Didattici	S.0.1					
	A.0.2 - Gestione Iscrizioni	S.0.2					
	A.0.3 - Configurazione preliminare Corsi e-learning	S.0.3.1	S.0.3.2				
OR.1	**Progettazione dei contenuti e delle attività e realizzazione dei moduli e Learning Object da erogare in e-learning**						
	A.1.1 - Progettazione dei moduli e delle singole unità didattiche			S.1.1			
	A.1.2 - Realizzazione di learning object all'interno dei singoli moduli			S.1.2			
OR.2	**Erogazione delle attività in presenza e in e-learning**						
	A.2.1 - Attività ex ante		S.2.1				
	A.2.2 - Attività in itinere					S.2.2	
	A.2.3 - Attività ex post					S.2.3	
INTERVENTO 2	**Acquisto delle tecnologie assistive e software per i dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione**						
OR.0	Acquisto tecnologie assistive e software						
	A.0.1 - Gestione Procedure di Acquisto	S.0.1.1	S.0.1.2		S.0.1.2		
	A.0.2 - Predisposizione documenti di gara	S.0.2					
OR.1	**Installazione delle tecnologie assistive e Formazione/Addestramento del personale all'uso**						
	A.1.1 - Attività ex ante		S.1.1				
	A.1.2 - Attività in itinere			S.1.2		S.1.2	
	A.1.3 - Attività ex post					S.1.3	
INTERVENTO 3	**Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore presenti su due servizi online**						
OR.0	**Analisi e Progettazione**						
	A.0.1 - Analisi delle tipologie di errore di accessibilità	S.0.1.1	S.0.1.2		S.0.1.2	S.0.1.2	
	A.0.2 - Predisposizione documentazione di gara		S.0.2				
OR.1	**Evoluzione/sviluppo dei servizi individuati per migliorarne l'accessibilità**						
	A.1.1 - Affidamento servizi		S.1.1				
	A.1.2 - Accompagnamento del fornitore alla presa in carico del Sistema					S.1.2	
	A.1.3 - Implementazione degli interventi risolutivi delle tipologie di errore					S.1.3	

Figura 1: Gantt di progetto

Le attività di rendicontazione saranno eseguite, in itinere, nel corso della fase attuativa e sulla base delle milestone progettuali raggiunte. Si prevede pertanto **il completamento del progetto**, con annesse attività di rendicontazione, **entro e non oltre il mese di aprile 2025**.

fonte: http://burc.regione.campania.it

6. Costi del progetto

La tabella seguente ripartisce i costi di progetto previsti sulla base dei singoli interventi e per singola annualità, comprensivi di IVA:

Interventi	2024	2025	Totale
INTERVENTO 1 - Diffusione, disseminazione ed erogazione di interventi formativi ai dipendenti dell'amministrazione sui temi dell'accessibilità	288.000,00 €	72.000,00 €	**360.000,00 €**
INTERVENTO 2 - Acquisto delle tecnologie assistive e software per i dipendenti con disabilità presenti nell'amministrazione	336.000,00 €	84.000,00 €	**420.000,00 €**
INTERVENTO 3 - Riduzione del 50% delle tipologie di errore presenti su due servizi online	110.000,00 €	30.000,00 €	**140.000,00 €**
Totale	**734.000,00 €**	**186.000,00 €**	**920.000,00 €**

Tabella 9: Ripartizione del costo complessivo del progetto pari a 920.000,00€ nei tre interventi previsti e per le due annualità impattate.

Per le attività di competenza, l'Amministrazione regionale utilizzerà forniture specifiche (hardware, software, servizi), risorse umane specializzate e, se necessario, ulteriori strumenti o mezzi per raggiungere gli obiettivi. Questo avverrà nel rispetto delle regole di rendicontazione stabilite dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e in accordo con la pianificazione temporale prevista per le attività corrispondenti.

fonte: http://burc.regione.campania.it

7. Integrazione con altri interventi

Il progetto qui delineato, con esplicito riferimento all'intervento concernente la "Riduzione del 50% del numero delle tipologie di errore presenti su due servizi online", mantiene caratteristiche peculiari **e non si sovrappone alle specifiche misure del PNRR relative alla sanità**. Le attività contemplate nel presente Piano Operativo riguardano esclusivamente la correzione delle tipologie di errore di accessibilità identificati nei due servizi individuati, in conformità con la normativa di riferimento.

fonte: http://burc.regione.campania.it

Piano di Formazione

Allegato al Piano Operativo

PNRR

Missione 1 – Componente 1 – Asse 1

Investimento 1.4.2

“CITIZEN INCLUSION – MIGLIORAMENTO DELL’ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI DIGITALI”

STRUTTURA CORSI DI FORMAZIONE SUL TEMA DELL’ACCESSIBILITA'

fonte: http://burc.regione.campania.it

Requisiti minimi comuni dei corsi

Al fine di garantire uno standard minimo di qualità dei corsi di formazione che le 55 Pubbliche Amministrazioni Locali beneficiarie erogheranno ai propri dipendenti, AgID ha individuato una serie di caratteristiche da rispettare e attività comuni nella organizzazione e gestione dei corsi, di seguito riportati:

- Docenti di livello senior/middle
- Gruppi didattici composti da un numero limitato di partecipanti (indicativamente 20/25), possibilmente omogenei per conoscenze/competenze in ingresso, mansioni dei dipendenti e/o alle attività tipiche degli uffici di assegnazione
- Contenuti formativi (es. materiali didattici, Learning object) accessibili
- Learning Management System accessibile
- Aule accessibili fisicamente
- Assessment delle competenze in entrata e in uscita dei partecipanti, con produzione di apposita reportistica
- Attività laboratoriali calibrate e differenziate per rispondere ai fabbisogni formativi e alle specifiche esigenze del personale della specifica amministrazione beneficiaria
- Monitoraggio della partecipazione, con produzione di reportistica e raccolta della documentazione comprovante le attività svolte (es. Fogli firma, log per attività svolte on line)
- Tutoraggio d'aula e per fruizione e-learning (technology stewart).

Inoltre, sono state individuare tre tipologie di corsi da destinare a personale di livello dirigenziale e a dipendenti di profilo amministrativo e tecnico.

fonte: http://burc.regione.campania.it

1. Corso base su accessibilità (normativa, regolamentazione e attività da svolgere per la realizzazione di contenuti accessibili)

Profilo in ingresso dei partecipanti

- Funzionari e personale amministrativo (CAT C. e D.)

Durata minima corso: 30 ore, di cui

- Minimo 12 ore formazione d'aula/e-learning
- Minimo 18 ore laboratorio

Edizione 1: Funzionari e personale della Regione Campania (3300 funzionari e istruttori – 200 persone per ogni edizione = 17 edizioni)

- 1/2 ora testing iniziale
- 4 ore formazione in presenza (1 giornata)
- 8 ore formazione in e-learning (2 giornate: 4h asincrona + 4h sincrona)
- 18 ore laboratorio blended (4h in presenza per introdurre casi di studio + 7h forum e lavori di gruppo in modalità sincrona + 2h lavoro individuale offline + 5h presentazione dei lavori di gruppo e restituzione risultati in sincrono)
- 1/2 ora testing finale

Moduli didattici - Argomenti minimi da prevedere nel corso

Approfondimento sulle regole e sulle linee guida previste in materia di accessibilità applicate alla tipologia di PA destinataria e sulle attività da svolgere per garantire l'accessibilità dei servizi resi dall'Amministrazione e della produzione documentale, in funzione delle specifiche esigenze e competenze:

- Introduzione sul contesto normativo e regolatorio:
  - Standard nazionali, WCAG, Section 508 of the Rehabilitation Act;
  - Applicazione della Legge 4/2004 (legge Stanca) e Legge 18/2009 (recepimento della Convenzione ONU);
  - Applicazione della Direttiva europea 2016/2102 (e atti collegati);
  - Applicazione delle Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici e Piano Triennale per l'Informatica nella PA AGID
- Programmazione strategica per favorire la piena accessibilità fisica e ICT (es. Dichiarazione e Obiettivi di accessibilità per le PA)
- **Modalità e tecniche per la realizzazione di documenti amministrativi accessibili**
- **Modalità e tecniche per il web writing accessibile**
- **Modalità e tecniche per il multimedia accessibile ed erogazione di servizi accessibili**

fonte: http://burc.regione.campania.it

- Strumenti per il monitoraggio e la valutazione dell'accessibilità fisica e ICT e per azioni correttive/migliorative

Attività laboratoriali:

- Realizzazione di documenti/atti amministrativi accessibili
- Realizzazione/aggiornamento di contenuti web accessibili

Conoscenze e competenze in uscita

- Conoscenza del contesto normativo e degli adempimenti per le PA
- Competenze per progettazione, creazione, verifica e manutenzione dei documenti accessibili e dei contenuti web

Strumenti di valutazione quali-quantitativa in uscita di competenza e conoscenze

- Questionario di ingresso
- Questionario in uscita
- Riscontro delle attività laboratoriali

fonte: http://burc.regione.campania.it

2. Corso specialistico per personale di LIVELLO DIRIGENZIALE su temi legati alla normativa, alla regolamentazione e alle attività da svolgere per garantire l'accessibilità fisica e ICT

Profilo in ingresso dei partecipanti

- RTD
- Responsabile dei processi di inserimento
- Dirigenti
- Dipendenti con attribuzione di responsabilità

Durata minima corso: 15 ore, di cui

- Minimo 10 ore formazione d'aula/e-learning
- Minimo 5 ore laboratorio

Edizione 1: dirigenti e responsabili della Regione Campania (250 dirigenti = 1 edizione)

- 1/2 ora testing iniziale
- 4 ore formazione in presenza (1 giornata)
- 6 ore formazione in e-learning
- 5 ore laboratorio (1h in modalità sincrona per introdurre casi di studio + 4h forum, lavori di gruppo in modalità sincrona e restituzione risultati)
- 1/2 ora testing finale

Moduli didattici – Argomenti minimi da prevedere nel corso

Approfondimento sulla normativa, sugli adempimenti, sulle responsabilità e modelli organizzativi in materia di accessibilità, applicati alla tipologia di PA, **in funzione delle esigenze specifiche e delle attività amministrative svolte**:

- Approfondimento sul contesto normativo e regolatorio:
  - Standard nazionali, WCAG, Section 508 of the Rehabilitation Act;
  - Applicazione della Legge 4/2004 (legge Stanca) e Legge 18/2009 (recepimento della Convenzione ONU);
  - Applicazione della Direttiva europea 2016/2102 (e atti collegati);
  - Applicazione delle Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici e del Piano Triennale per l'Informatica nella PA AGID
- Programmazione strategica per favorire la piena accessibilità fisica e ICT
- Il Piano integrato di attività e organizzazione (ex articolo 6, comma 2, lettera f, D.L. n. 80/2021): disposizioni normative, il processo di redazione
- Attività per la piena accessibilità, fisica e digitale, nelle attività di competenza, nei processi interni e nell'erogazione dei servizi

fonte: http://burc.regione.campania.it

- **Requisiti minimi per la realizzazione di documenti amministrativi accessibili, per il web writing accessibile, per il multimedia accessibile e per l'organizzazione e l'erogazione di servizi accessibili**
- Modelli organizzativi per realizzare la piena accessibilità (es. figure, ruoli, processi e tecnologie assistive)
- Analisi del posizionamento della PA nella Relazione sul monitoraggio dell'accessibilità dei siti web e delle app nazionali (trasmessa da AGID a Commissione europea il 16/12/21), come richiesto dalla Direttiva 2016/2102, e azioni per il miglioramento del posizionamento dell'ente

Attività laboratoriali:

Modello organizzativo e azioni da mettere in campo per la programmazione strategica finalizzata a favorire la piena accessibilità fisica e ICT dell'ente edei servizi erogati

Conoscenze e competenze in uscita

- Conoscenza delle regole e della normativa vigente in tema di accessibilità ICT
- Conoscenza delle attività di programmazione, pianificazione e organizzazione del personale da realizzare e competenze funzionali alla loro attuazione.

Strumenti di valutazione quali-quantitativa in uscita di competenza e conoscenze

- Questionario di ingresso
- Questionario in uscita
- Riscontro delle attività laboratoriali

fonte: http://burc.regione.campania.it

3. Corso specialistico per dipendenti di profilo TECNICO su progettazione/creazione di contenuti, siti e app accessibili e monitoraggio/valutazione accessibilità

Profilo in ingresso dei partecipanti

- Funzionari e dipendenti:
- Redattori web (es. Uffici Stampa, URP)
- Creatori di contenuti
- Web developer
- Comunicatori

Durata minima corso: 30 ore, di cui

- Minimo 12 ore formazione d'aula/e-learning
- Minimo 18 ore laboratorio

Edizione 1: Funzionari e personale della Regione Campania (200 funzionari e istruttori – 50 persone per ogni edizione = 4 edizioni)

- 1/2 ora testing iniziale
- 4 ore formazione in presenza (1 giornata)
- 8 ore formazione in e-learning (2 giornate: 4h asincrona + 4h sincrona)
- 18 ore laboratorio blended (4h in presenza per introdurre casi di studio + 7h forum e lavori di gruppo in modalità sincrona + 2h lavoro individuale offline + 5h presentazione dei lavori di gruppo e restituzione risultati in sincrono)
- 1/2 ora testing finale

Moduli didattici - Argomenti minimi da prevedere nel corso

Approfondimento su tecniche e strumenti per il Web e multimedia Accessibile, applicati alla tipologia di PA destinataria in funzione delle esigenze specifiche e delle attività amministrative svolte:

- Modalità e strumenti per il monitoraggio e la valutazione dell'accessibilità fisica e ICT e per azioni correttive/migliorative
- Modalità e strumenti per definizione, monitoraggio e attuazione del Piano integrato di attività e organizzazione (ex articolo 6, lettera f, D.L. n. 80/2021)
- Utilizzo di modelli, webkit, standard, etc
- Tecniche per realizzare contenuti web accessibili
- Tecniche per il multimedia accessibile
- Le tecnologie assistive; ad esempio: lettori di schermo, ingranditori
- Le tecniche e gli strumenti di valutazione dell'accessibilità
- Web writing accessibile
- Le tecniche della verifica soggettiva: il modello AgID

fonte: http://burc.regione.campania.it

- Il protocollo eGLU (eGLU box) e i test di usabilità
- Definizione e compilazione degli obiettivi di accessibilità

Attività laboratoriali:

- Tecniche per realizzare contenuti web accessibili
- Tecniche per il multimedia accessibile
- Le tecnologie assistive; ad esempio: lettori di schermo, ingranditori
- Le tecniche e gli strumenti di valutazione dell'accessibilità
- Web writing accessibile
- Le tecniche della verifica soggettiva: il modello AgID
- Il protocollo eGLU (eGLU box) e i test di usabilità
- Definizione e compilazione degli obiettivi di accessibilità

Conoscenze e competenze in uscita

- Conoscenza delle normative riguardo l'accessibilità dei contenuti documentali e web
- Conoscenza delle tecniche per il multimedia accessibile
- Conoscenza delle tecnologie assistive per le persone con disabilità
- Conoscenza delle tecniche e degli strumenti di valutazione dell'accessibilità
- Competenze per realizzare verifiche tecniche di accessibilità
- Competenza in Web writing accessibile

Strumenti di valutazione quali-quantitativa in uscita di competenza e conoscenze

- Questionario di ingresso
- Questionario in uscita
- Riscontro delle attività laboratoriali

fonte: http://burc.regione.campania.it