



Consiglio Nazionale delle Ricerche

**Relazione di attività
dell'Unità Relazioni Esterne del
Registro del ccTLD.it
2008**

P. Gentili – A. Vaccarelli
contributi di
S. Fabbri, B. Lami, L. Trombella

IIT B4-02/2009

Nota Interna

Aprile 2009



Istituto di Informatica e Telematica

**RELAZIONE DI ATTIVITÀ
DELL'UNITÀ RELAZIONI ESTERNE
DEL REGISTRO DEL ccTLD .it
2008**

P. Gentili – A. Vaccarelli
contributi di
S. Fabbri, B. Lami, L. Trombella

Aprile 2009

Indice

1	Introduzione	1
2	Il personale	1
3	Ufficio Stampa	2
	3.1 Attività 2008.....	3
4	Help desk	5
	4.1 Statistiche per l'help desk telefonico	5
	4.2 Statistiche help desk via e-mail	9
	4.3 Gestione delle richieste cartacee	10
5	Attività di formazione organizzata dal Registro	12
	5.1 Corsi per i maintainer	12
	5.1.1 PISA - Corso POSTA ELETTRONICA - 10 - 11 aprile 2008	13
	5.1.2 Corso Sicurezza Informatica	14
	5.1.3 ISOLA D'ELBA - Corso CMS NELL'EVOLUZIONE DEL WEB - 3 - 4 - 5 settembre 2008	17
	5.1.4 FERRARA - Corso ASPETTI LEGALI E GIURIDICI - 7 novembre 2008	18
	5.2 Corsi per il personale del Registro	19
6	Attività organizzative e di supporto	19
7	La comunicazione del Registro	21
	7.1 Sviluppo del piano di comunicazione	22
	7.2 Riorganizzazione dei contenuti del nuovo sito web del Registro.....	22
8	Il futuro	23

1 Introduzione

Questa relazione, ha lo scopo di aggiornare sull'attività dell'Unità **Relazioni Esterne** nell'anno 2008, senza ripetere, però, le informazioni già contenute nella analoga nota precedente ¹. Ricordiamo che l'Unità ha iniziato l'anno provenendo da un periodo di sostanziali cambiamenti e miglioramenti, attuatosi nel biennio 2006-2007 (riorganizzazione del servizio di help-desk telefonico, differenziazione delle attività di supporto all'utenza finale da quelle di ordine tecnico e tra l'utenza generica e quella riservata ai maintainer, introduzione del nuovo centralino telefonico etc.). Nel 2008 quei cambiamenti sono stati assimilati e si è verificato un incremento della qualità del servizio. In questo senso, le due relazioni (questa e la Nota precedente) devono essere lette in abbinamento, perché fanno parte di un periodo 'unico' di evoluzione e riorganizzazione dell'attività.

Il 2008 è stato segnato dall'avvio di nuove importanti attività e di una riflessione sull'organizzazione interna del gruppo per rispondere meglio alle esigenze del Registro e dei MNT, che si vanno rapidamente evolvendo.

Ricordiamo brevemente i compiti e gli obiettivi principali dell'Unità Relazioni Esterne del Registro .it. L'Unità, che ha l'obiettivo di stabilire e migliorare la comunicazione da e verso il Registro, in modo da far conoscere meglio le sue attività e il suo modo di operare, attua questa attività attraverso vari canali:

- gestione dell'help desk telefonico, via e-mail e cartaceo,
- organizzazione corsi di formazione per Maintainer,
- organizzazione incontri periodici Registro/Maintainer,
- eventi e iniziative di vario tipo in collaborazione con enti, associazioni di categoria, etc.
- azioni specifiche di comunicazione interna ed esterna

All'interno dell'Unità è collocato l'Ufficio '*Relazioni con la Stampa*' che si occupa della realizzazione di comunicati, redazionali, interviste e della newsletter periodica "*Focus.it - newsletter del Registro del ccTLD.it*". L'Ufficio '*Relazioni con la Stampa*' gestisce i rapporti con i media, in stretta collaborazione con l'ufficio stampa del CNR, con lo scopo di favorire la divulgazione della cultura internet, gestendo al meglio l'immagine del Registro nel suo complesso, per aumentarne il livello di identificazione e riconoscibilità.

2 Il personale

La composizione del personale delle relazioni esterne si è stabilizzata, nel corso del 2008, su quattordici unità, dalle quindici precedenti (numero necessario per supportare periodi di maternità, o di assenza giustificata, verificatisi all'interno del gruppo), di cui:

¹ P. Gentili – A. Vaccarelli, *Relazione di attività dell'unità Relazioni Esterne del Registro del ccTLD*, Nota Interna IIT B4-01/2008.

- un dipendente CNR con contratto a tempo determinato, inquadrato come CTER di V livello
- due dipendenti CNR con contratto a tempo determinato, inquadrati come CTER di VI livello
- sei unità interinali con contratto CNR di CTER VII livello
- quattro unità con contratto d'opera
- un responsabile dell'Ufficio '*Relazioni con la Stampa*'

Tutti i componenti del personale delle *Relazioni Esterne* sono in possesso almeno del diploma di scuola superiore, altri sono laureati con laurea specialistica, ed alcuni tra questi anche con corsi di specializzazione postlaurea (dottorato o master). Undici delle quindici persone addette a questo servizio hanno già una pluriennale esperienza.

3 Ufficio Stampa

L'Ufficio Stampa del Registro, gestito da Luca Trombella, giornalista professionista², si occupa

- della redazione di comunicati stampa relativi al Registro, all'IIT, all'Area della Ricerca di Pisa
- più in generale, dell'organizzazione di conferenze, incontri ed eventi riservati alla stampa
- della gestione dei contatti con i giornalisti e con le redazioni dei media tradizionali e web,
- della distribuzione ai giornalisti, attraverso contatti mirati, di materiale informativo inerente le attività del Registro e del CNR locale,
- dell'analisi quotidiana della rassegna stampa e della realizzazione di una rassegna stampa di specifico interesse del Registro e dello IIT, anche attraverso strumenti informatici,
- della raccolta e archiviazione della documentazione di base inerente il Registro e lo IIT (il piano di comunicazione, le strategie di sviluppo, informazioni sulle attività svolte o sui servizi erogati, biografie, profilo storico, foto e immagini, video, ecc.),
- del coordinamento e della realizzazione della newsletter cartacea "*Focus.it - newsletter del Registro del ccTLD.it*" distribuita ai maintainer,
- della realizzazione dell'Annuario del Registro .it.
- occasionalmente, anche della "riscrittura" – in chiave divulgativa – del materiale inerente le attività del Registro e dello IIT quando esso è destinato a un pubblico non tecnico (attività di ghost writing, Relazione annuale al Ministero vigilante etc.).

L'attività informativa, al pari della comunicazione, ha assunto rilevanza strategica nel momento in cui il Registro ha messo in atto l'impegnativo processo di riorganizzazione dei servizi finalizzato a una maggiore diffusione della cultura di Internet e dei domini .it e: della cultura di Internet: da una parte, l'avvento del sistema sincrono,; dall'altro, la campagna di comunicazione,

² Le cui mansioni sono disciplinate dall'art. 9 della Legge 150.

come era riportato in previsione già nella precedente Relazione³. Dello sviluppo del sistema di registrazione sincrono dovranno essere adeguatamente informati i mezzi di comunicazione di massa, il cui ruolo di interfaccia tra il Registro e i cittadini non può essere in alcun modo sottovalutato; fornire ai giornalisti gli strumenti e le informazioni che rendano il sistema sincrono “notiziabile” – ferme restando le linee strategiche fissate dalla direzione e dal CdG – è, qui come altrove, uno strumento a basso costo ma di alto rendimento al fine di comunicare adeguatamente l’evoluzione in atto.

Compatibilmente con le attività del Registro e dell’IIT, l’Ufficio Stampa continuerà ad offrire – su richiesta – il proprio supporto all’Ufficio Stampa centrale del CNR e all’Area della Ricerca di Pisa⁴. Tali attività, pur richiedendo uno sforzo organizzativo e lavorativo non trascurabile, rappresentano una preziosa opportunità per la valorizzazione di tutti i prodotti della ricerca CNR (di cui il Registro e lo IIT sono parte integrante), assicurando all’Ufficio Stampa la massima affidabilità e autorevolezza: un *imprimatur* spendibile con successo nell’attività quotidiana a favore del committente principale.

3.1 Attività 2008

- 3 numeri di Focus .it, newsletter del Registro del ccTLD .it:
 - *Focus.it - numero 12 - Dicembre 2008 (“Dottor internet”) sulla medicina in rete*
 - *Focus.it - numero 11 - Settembre 2008 (“Non è mai troppo tardi”) su scuola e internet*
 - *Focus.it - numero 10 - Giugno 2008 (“www cumprà?”) sull’e-commerce*
- 1 numero Annuario statistico del Registro, dati 2007
- 8 rassegne stampa (nella forma di note interne IIT):
 - *cnr.iit/2008-B4-013 Trombella L., Vaccarelli A. Rassegna stampa e web “IIT 2007”. Internal note, 2008.*
 - *cnr.iit/2008-B4-012 Trombella L., Vaccarelli A. Rassegna stampa e web “Internet .it compie vent’anni - 20 dicembre 2007”. Internal note, 2008.*
 - *cnr.iit/2008-B4-011 Trombella L., Vaccarelli A. Rassegna stampa e web “Una rete aperta contro il digital divide - 9 novembre 2007”. Internal note, 2008.*
 - *cnr.iit/2008-B4-010 Trombella L., Vaccarelli A. Rassegna stampa e web “MASS 2007 - 8/11 ottobre 2007”. Internal note, 2008.*
 - *cnr.iit/2008-B4-009 Trombella L., Vaccarelli A. Rassegna stampa e web “Tecno-dipendenze: ne soffre un adolescente su cinque - 2 agosto 2007”. Internal note /cnr.iit/2008-B4-009, 2008.*
 - *cnr.iit/2008-B4-008 Trombella L., Vaccarelli A. Rassegna stampa e web “Italia terra di*

³ Cf. op. cit. nota 1, 31, 7.2.

⁴ Come da lettera d’incarico del presidente dell’Area della Ricerca prot. 80011 del 15/01/2008.

pirati... musicali - 23 aprile 2007". Internal note /cnr.iit/2008-B4-008, 2008.

- *cnr.iit/2008-B4-007 Ruberti S., Trombella L., Vaccarelli A. Rassegna stampa e web "Epidemia Spam in Italia - 2 marzo 2007". Internal note /cnr.iit/2008-B4-007, 2008.*
- *cnr.iit/2008-B4-006 Trombella L., Vaccarelli A. Rassegna stampa e web "IIT 2006". Internal note /cnr.iit/2008-B4-006, 2008.*

- Relazione annuale al Ministero delle Comunicazioni, marzo 2008
- 13 articoli su Almanacco della scienza Cnr
- 9 comunicati stampa nazionali o locali
- 4 servizi video interamente autoprodotti su iniziative di ricerca dell'area di Pisa
- 6 servizi sui telegiornali rai nazionali
- Circa 400 uscite su canali stampa-radio-tv-internet (relativi a notizie ed eventi originati dallo IIT, dal Registro del ccTLD .it, dagli altri istituti di ricerca dell'area Cnr di Pisa o su richiesta dell'Ufficio Stampa Cnr). I ritagli inerenti IIT e Registro verranno archiviati, come di prassi, nella forma di rassegne stampa-note interne.
- 1 articolo monografico sull'Area della ricerca Cnr per il n. 8 della rivista "Locus" (Felici Editore)

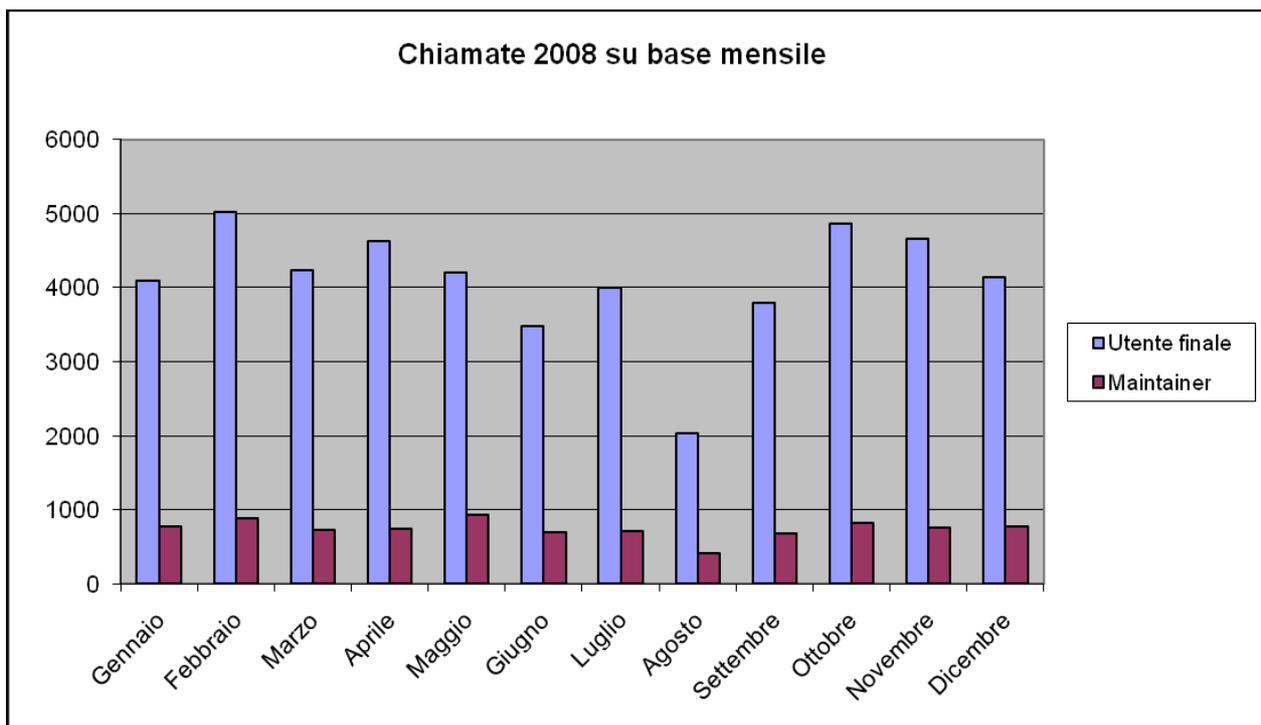
4 Help desk

4.1 Statistiche per l'help desk telefonico

Per il 2008 abbiamo a disposizione dati distribuiti su tutti i mesi dell'anno, per un totale di **58.038** chiamate, delle quali **49.161** relative all'Utenza finale e **8.877** per il servizio ai maintainer. C'è da segnalare, riguardo a quest'ultimo dato, che si tratta di un dato collettivo, cioè si riferisce ad un totale che raccoglie i servizi di Relazioni Esterne, Sistemi, Fatturazioni, Contestazioni, Operazioni, quindi anche di utenze non strettamente legate all'unità Relazioni Esterne, ad esclusione della prima, che forniremo, nello specifico, più avanti. Il totale delle ore (**2.361 ore, 22 minuti, 16 secondi** per l'Utenza finale e **571 ore, 29 minuti** per il servizio ai maintainer) vede attestarsi la durata media della telefonata, per l'Utenza finale, a 2 minuti, 53 secondi, con un tempo medio di attesa di 1 minuto, 2 secondi. Il dato è disponibile su tutto l'arco dell'anno in quanto, a differenza dell'anno precedente, il nuovo sistema di rilevamento automatico delle chiamate è stato regolarmente attivo per tutto il 2008 e dà indicazione di un andamento uniforme. La durata media della telefonata si è ridotta di parecchio rispetto al 2007 per quanto riguarda l'Utenza finale, indice di un servizio in netto miglioramento, dato, questo, confermato ampiamente anche dalla media di attesa, che resta molto bassa anche in periodi di intenso traffico telefonico (Maggio, ad esempio).

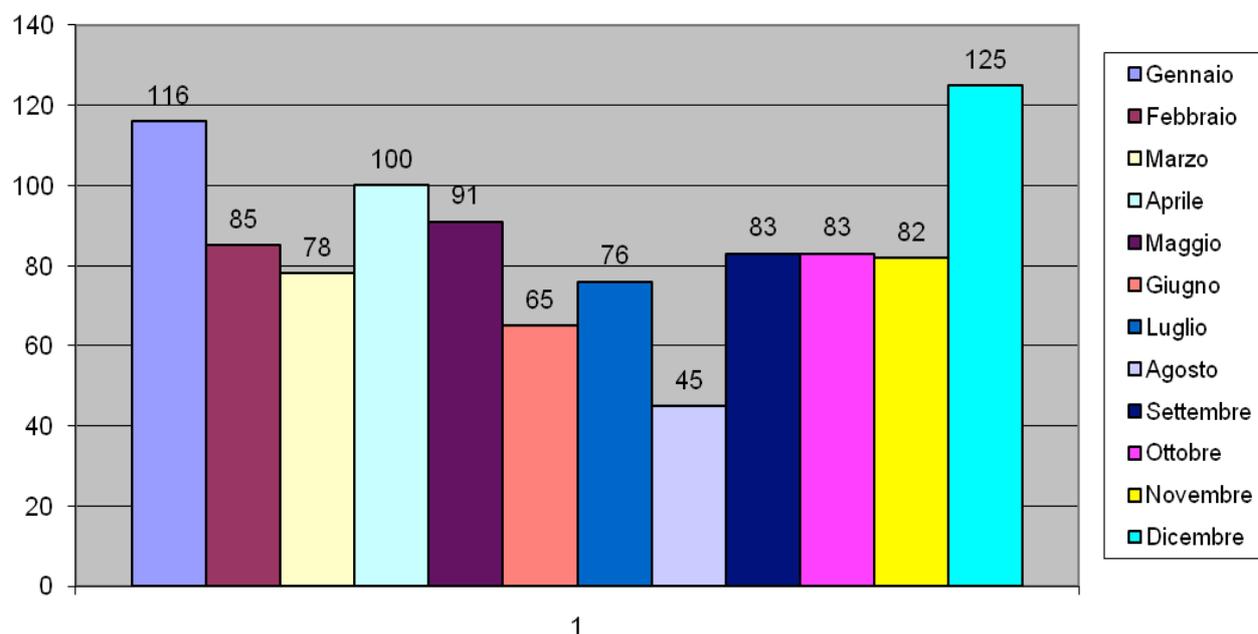
Numero telefonate 2008		
	Numero chiamate	Durata totale
Utente finale	49161	2361.22.16
Maintainer	8877	571.29.00
Totali	58038	2932.51.16

Numero telefonate 2008 su base mensile							
	Utente finale			Maintainer			
	Utente finale	Maintainer	Totale	Durata	Attesa	Durata	Attesa
Gennaio	4097	771	4868	3' 19"	0' 17"	4' 05"	0' 16"
Febbraio	5021	875	5896	3' 08"	1' 27"	3' 41"	0' 30"
Marzo	4239	720	4959	3' 12"	1' 52"	4' 28"	1' 01"
Aprile	4626	744	5370	2' 47"	1' 10"	3' 41"	0' 36"
Maggio	4210	925	5135	2' 50"	1' 08"	3' 43"	0' 58"
Giugno	3484	696	4180	2' 48"	0' 41"	3' 39"	0' 45"
Luglio	4004	710	4714	2' 46"	0' 44'	4' 26"	0' 33"
Agosto	2025	408	2433	3' 14"	0' 26"	3' 30"	0' 26"
Settembre	3788	683	4471	2' 44'	0' 41"	3' 21"	0' 41"
Ottobre	4859	818	5677	2' 45"	1' 09"	3' 54"	0' 45"
Novembre	4661	752	5413	2' 32"	1' 18"	3' 59"	0' 55"
Dicembre	4147	775	4922	2' 34"	1' 29"	3' 23"	0' 42"



L'andamento del grafico, per l'Utenza finale, ricalca quello consueto anche per gli anni precedenti, con un picco nei primi mesi dell'anno, più o meno stabile fino a maggio, un 'crollo' in agosto ed un recupero deciso fra settembre ed ottobre. Lo stesso non si può dire per l'utenza relativa ai maintainer, dato che appare più evidente nel grafico seguente, relativo al solo servizio Relazioni Esterne (Corsi e aggiornamenti eventi) riservato ai maintainer ed estrapolato, naturalmente, dal totale per il servizio ai maintainer:

Chiamate Relazioni Esterne 2008, su base mensile



Dopo il 'solito' picco post-natalizio, si nota un calo abbastanza deciso almeno fino al periodo estivo, con un lieve recupero ad aprile. I mesi autunnali rimangono, in generale, sullo stesso livello e solamente in dicembre si raggiunge il 'massimo' della richiesta. Su base mensile, le medie della durata delle telefonate e delle attese, per questo servizio specifico, sono le seguenti:

Relazioni Esterne: numero e durata telefonate 2008 su base mensile				
	Totale	Durata Totale	Durata media	Attesa media
Gennaio	116	5h 50' 41"	3' 01"	14"
Febbraio	85	5h 24' 23"	3' 52"	13"
Marzo	78	4h 27' 02"	3' 25"	19"
Aprile	100	4h 29' 36"	2' 42"	18"
Maggio	91	5h 37' 13"	3' 42"	21"
Giugno	65	3h 10' 00"	2' 55"	11"
Luglio	76	4h 46' 16"	3' 46"	23"
Agosto	45	2h 01' 58"	2' 43"	14"
Settembre	83	4h 46' 59"	3' 27"	25"
Ottobre	83	4h 39' 57"	3' 22"	37"
Novembre	82	5h 43' 55"	4' 12"	31"
Dicembre	125	5h 52' 18"	2' 49"	17"
Totali	1029	56h 50' 18"	3' 20"	20"

La durata della conversazione è maggiore rispetto all'Utenza Finale, ma questo è un dato

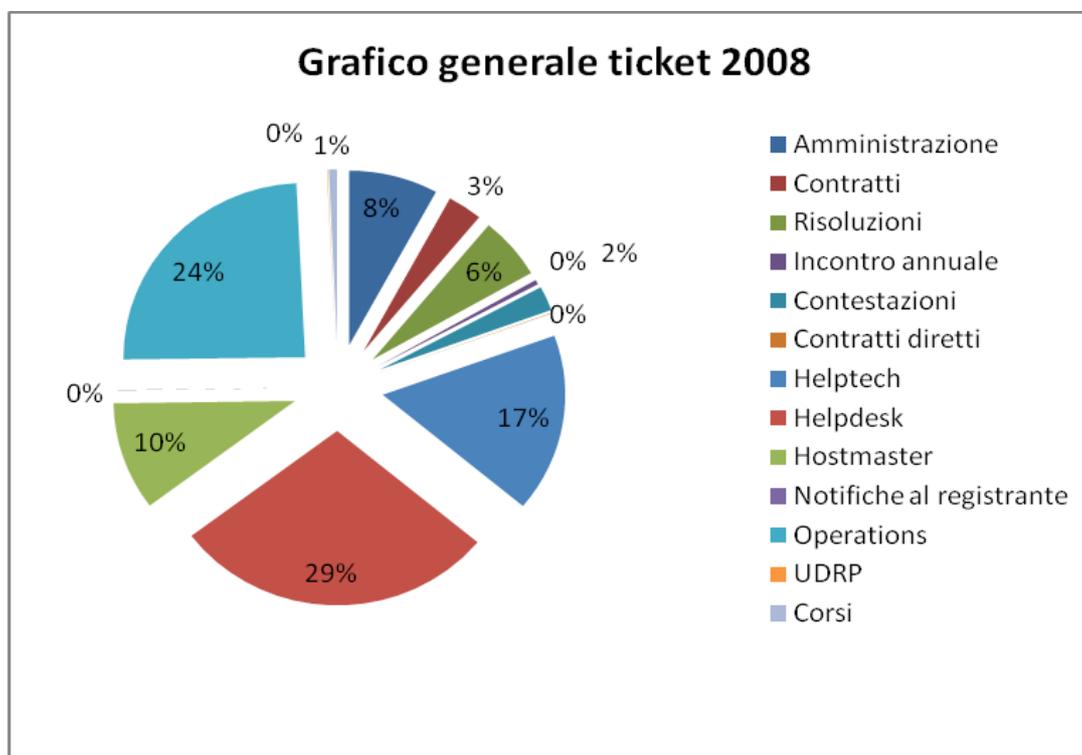
secondario perché il servizio di Relazioni Esterne riceve un numero inferiore di telefonate ed è meno legato al rispetto di una tempistica particolare. Per lo stesso motivo, il tempo di attesa è veramente minimo.

In sostanza, volendo riassumere i dati relativi all'unità Relazioni Esterne nel suo insieme, si ha l'impressione di un servizio in piena efficienza, in miglioramento rispetto all'anno precedente e, comunque, in evoluzione.

4.2 Statistiche help desk via e-mail

Il servizio Helpdesk delle Relazioni Esterne ha chiuso il 2008 con **7.991** ticket completati con successo, cui devono aggiungersi **2.797** ticket gestiti da Hostmaster e **201** ticket dei Corsi, per un totale di **10989** ticket chiusi, una media di 784 ticket a testa. I totali parziali, relativi ai diversi uffici che contribuiscono al servizio, e le percentuali sono indicate nella seguente tabella particolareggiata (in rosso i numeri relativi all'unità Relazioni Esterne), con grafico:

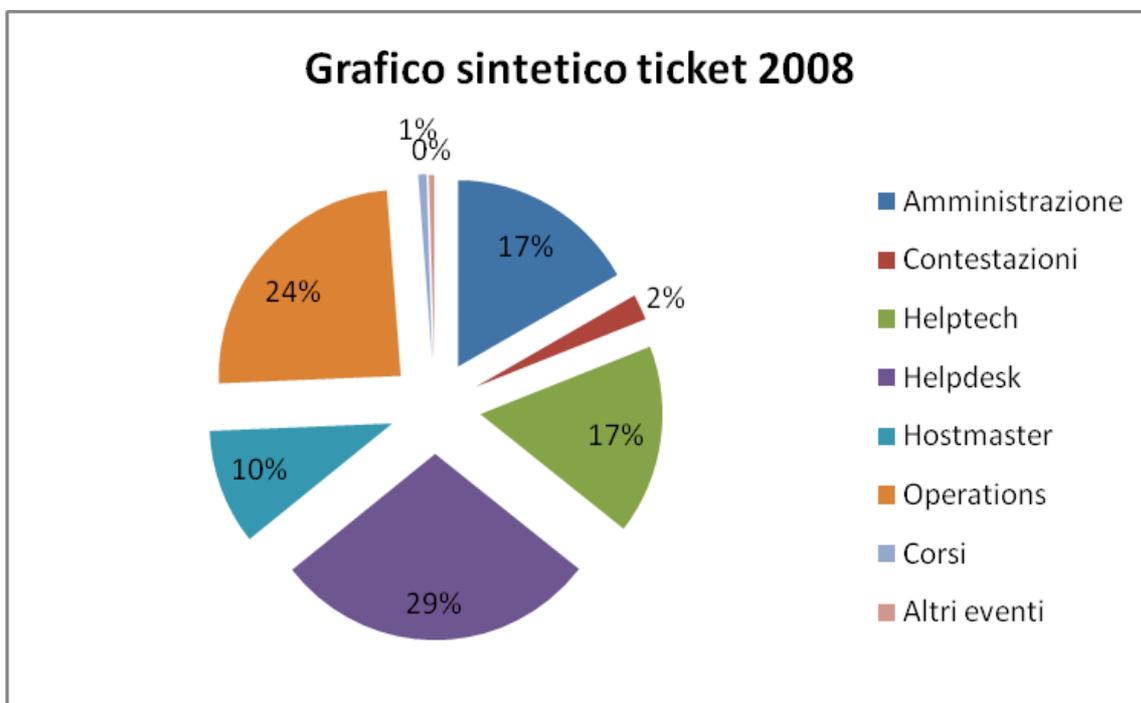
Amministrazione	2196
Contratti	861
Risoluzioni	1604
Incontro annuale	118
Contestazioni	630
Contratti diretti	15
Helptech	4601
Helpdesk	7991
Hostmaster	2797
Notifiche	8
Operations	6797
UDRP	12
Corsi	201



Raggruppando i dati per unità, cioè accorpando quelli gestiti da uno stesso ufficio, otteniamo un grafico più sintetico, in cui l'andamento dei singoli uffici viene maggiormente

evidenziato, in un'ottica di confronto con l'Unità Relazioni Esterne, qui scissa nelle sue componenti principali, ma con un dato totale di **11107** ticket chiusi:

Amministrazione	4676
Contestazioni	630
Helptech	4601
Helpdesk	7991
Hostmaster	2915
Operations	6797
Corsi	201
Altri eventi	20



I servizi afferenti direttamente all'unità Relazioni Esterne (Helpdesk, Hostmaster e Corsi) vedono attribuito, come detto, un totale di **11107** ticket chiusi con successo, quasi il **40%** del totale. Il totale generale, **38.682 ticket**, è in linea con il dato 2007 (39.570) a testimonianza che l'impegno da parte di tutti gli operatori è rimasto alto, così come la richiesta sul servizio.

4.3 Gestione delle richieste cartacee

A tutt'oggi vengono gestite dall' Unità Relazioni Esterne tutte le richieste di informazioni generiche provenienti dall'utenza finale o dai maintainer: dal semplice 'come si registra un nome a dominio' alle più specifiche come solleciti, lamentele, etc. Una parte importante della gestione del cartaceo è relativa alle richieste di informazioni e di acquisizione di documenti, relativi a specifiche

operazioni sui nomi a dominio (come le opposizioni), a chi ne faccia regolare e motivata richiesta.

Nel 2008 è stato mantenuto l'impegno rilevato anche nel biennio 2006-2007 e cioè si sono gestite in media una quindicina di richieste alla settimana per un tempo medio impiegato di circa 3 ore; è aumentato invece, in proporzione, il numero delle richieste che vengono archiviate negli appositi folder delle Relazioni Esterne e protocollate con un numero interno: una media di 45-50 a settimana, contro le 25-30 dell'anno precedente. Si tratta, in genere, di richieste di registrazione o di altra operazione sui nomi a dominio inviate a numeri di fax errati.

5 Attività di formazione organizzata dal Registro

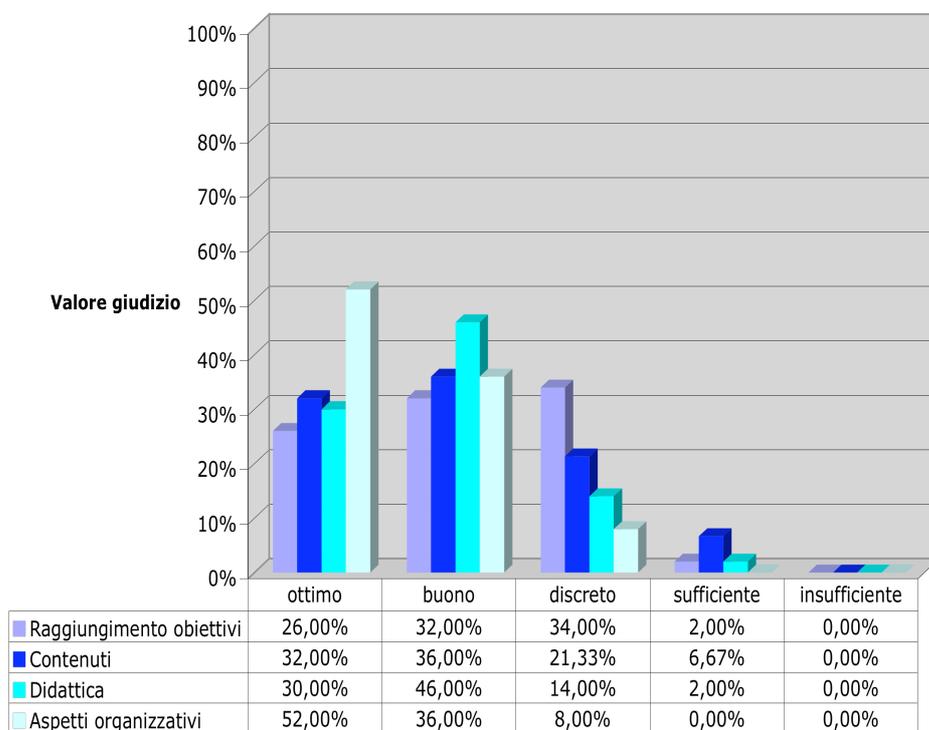
Le Relazione Esterne del Registro si occupano anche dell'organizzazione dei corsi di formazione per i maintainer (attività certificata ISO9000), di quelli di formazione per il proprio personale e di eventi inerenti sia il piano di comunicazione che l'informazione più generale sulle attività del Registro.

5.1 Corsi per i maintainer

Il calendario corsi per il 2008 prevedeva inizialmente che, durante l'anno, si svolgessero 13 corsi, ma sei di essi sono stati rinviati al 2009 o per il mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti o per sopraggiunti impegni dei relatori. In totale, nel 2008, il Registro ha organizzato **sette** corsi per complessive **107 ore** di formazione a cui hanno partecipato 169 persone appartenenti allo staff di vari maintainer. Sono state erogate, nel 2008, un numero di ore di formazione pari a quelle dell'anno precedente, mentre il numero dei partecipanti è invece sensibilmente diminuito passando da 199 (2007) a 169, ma c'è da tener conto che, nel 2007, erano stati completati 9 corsi. Da sottolineare che a fronte di 169 persone che nel 2008 hanno partecipato ai corsi, il numero di quelle che si erano iscritte è uguale a 241, dato che indica che il 30% circa delle persone che si iscrivono poi non partecipa al corso, con un notevole aggravio per il Registro sia dal punto logistico/organizzativo che economico. I corsi si sono svolti in varie città italiane, secondo il seguente calendario:

Corso	Sede	Data
Posta Elettronica	Area della Ricerca del CNR di Pisa	10-11 aprile 2008
Sicurezza Informatica Base	Hotel Covo dei Saraceni – Polignano a Mare	10-11 giugno 2008
Sicurezza Informatica Avanzato	Hotel Covo dei Saraceni – Polignano a Mare	11-12-13 giugno 2008
I CMS nell'evoluzione del Web	Hotel Hermitage – Isola d'Elba	3-4-5 settembre 2008
Sicurezza Informatica Base	Jolly Hotel Plaza - Genova	21-22 ottobre 2008
Sicurezza Informatica Avanzato	Jolly Hotel Plaza - Genova	22-23-24 ottobre 2008
Aspetti legali e giuridici	Università di Ferrara	7 novembre 2008

PISA - Corso POSTA ELETTRONICA - 10 - 11 aprile 2008



Partecipanti = 27

Questionari consegnati = 25

La terza edizione del corso di Posta Elettronica ha visto la partecipazione di 27 persone e, dall'analisi dei questionari sottoposti ai partecipanti, si evince che il corso è stato valutato positivamente sia negli aspetti teorici che in quelli pratici.

5.1.1 Corso Sicurezza Informatica

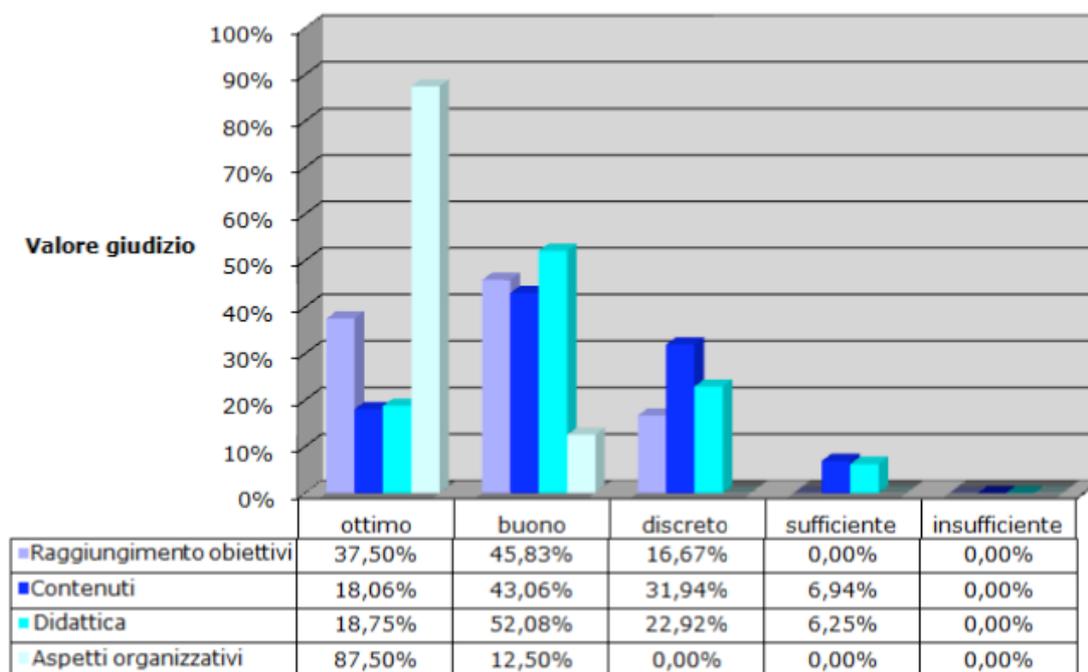
A partire dal 2008 il corso Sicurezza Informatica ha cambiato la propria struttura: il numero di giornate è passato da tre a quattro ed è stato suddiviso in due parti, Base e Avanzato, suddivisione introdotta sia per accogliere le richieste dei partecipanti alle precedenti edizioni sia per poter avere maggior tempo da dedicare alle sessioni teoriche e pratiche.

Il corso Base, della durata di un giorno e mezzo, fornisce le basi teoriche e prevede una sola sessione pratica, relativa alla sicurezza dei sistemi.

Il corso Avanzato, della durata di due giorni e mezzo e che presuppone la conoscenza degli argomenti trattati nel corso Base, fornisce un approfondimento dei concetti trattati in forma più generale nel suddetto, con sessioni pratiche e la trattazione di argomenti nuovi, più specifici, quali ad esempio la sicurezza della virtualizzazione e le misure tecniche relative alla normativa sul trattamento dei dati di traffico.

Nel 2008 si sono svolti i primi due corsi Sicurezza Informatica: in totale hanno partecipato 46 persone.

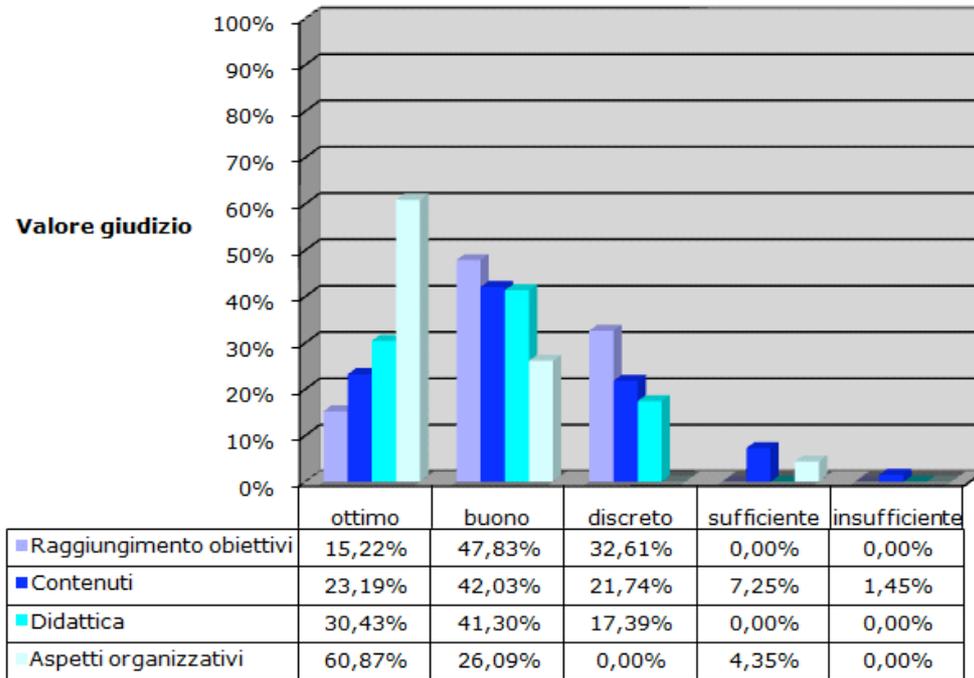
BARI - Corso BASE SICUREZZA INFORMATICA - 10 - 11 giugno 2008



Partecipanti = 25

Questionari consegnati = 24

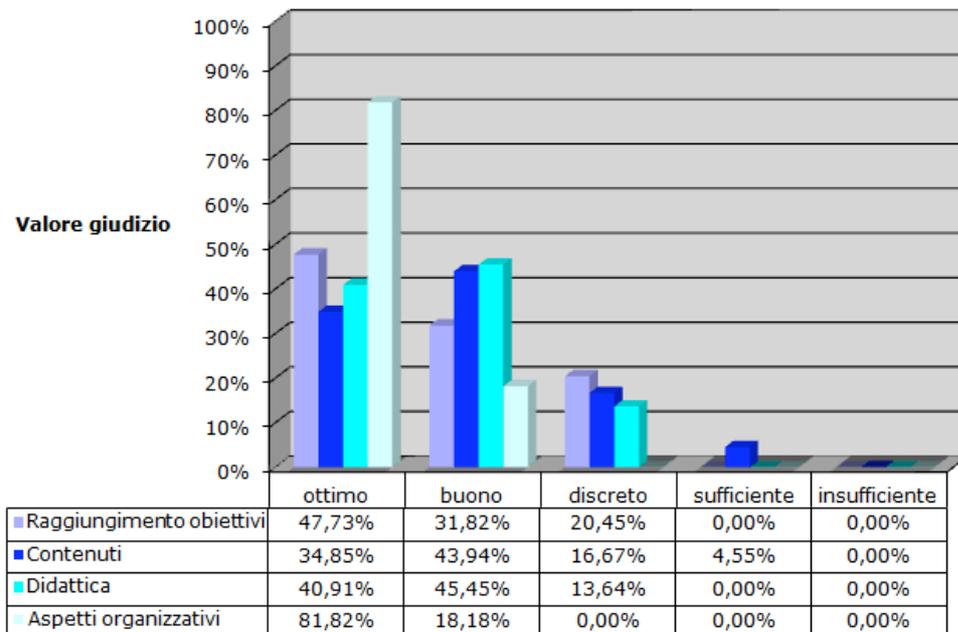
GENOVA - Corso BASE SICUREZZA INFORMATICA II - 21 - 22 ottobre 2008



Partecipanti = 24

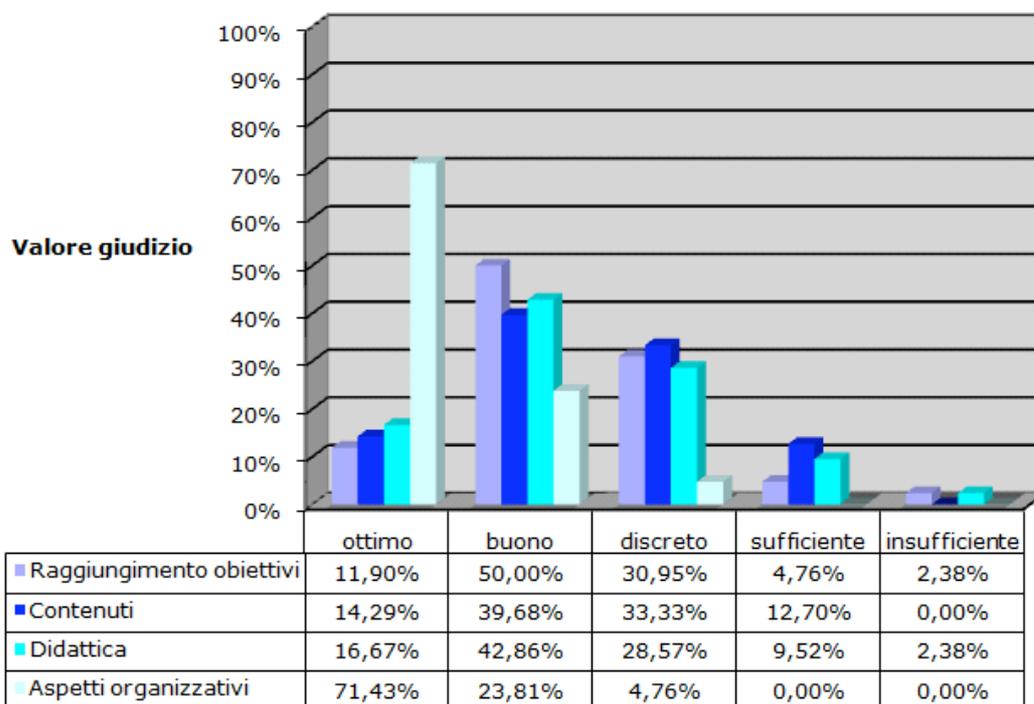
Questionari consegnati = 23

BARI - Corso AVANZATO SICUREZZA INFORMATICA - 11 - 12 - 13 giugno 2008



Partecipanti = 22

Questionari consegnati = 22

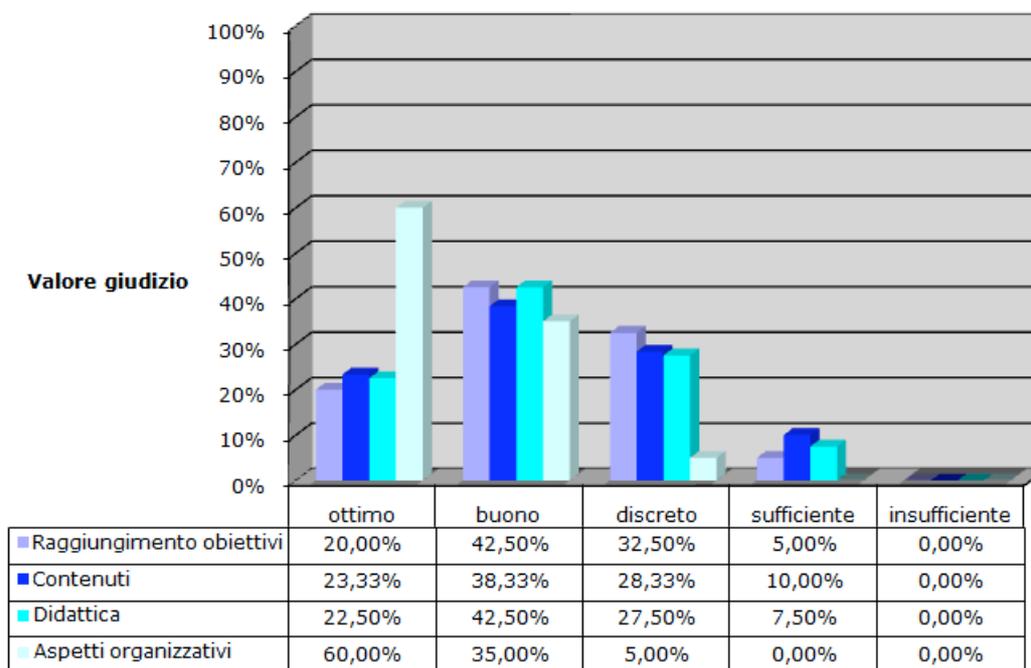


Partecipanti = 21

Questionari consegnati = 21

In concomitanza con i due corsi Sicurezza Informatica (Base e Avanzato) si sono svolti due corsi Sicurezza Informatica avanzati. Il numero totale di partecipanti è stato di 46 persone, in gran parte utenti che avevano seguito, in precedenza, il corso Sicurezza Informatica Base.

5.1.2 ISOLA D'ELBA - Corso CMS NELL'EVOLUZIONE DEL WEB - 3 - 4 - 5 settembre 2008

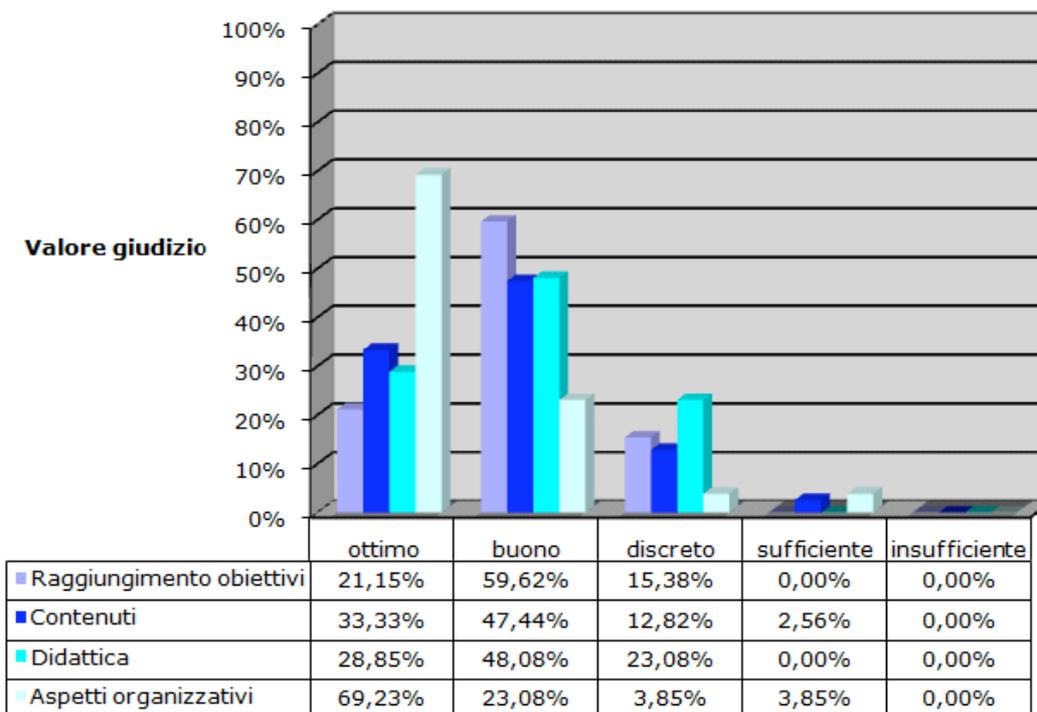


Partecipanti = 20

Questionari consegnati = 20

Nel 2008 si è svolta la prima edizione del corso “*I CMS nell'evoluzione del Web*”, rivolto ai Maintainer che desiderano apprendere le principali caratteristiche dei Content Management System, per realizzare siti Web gestiti in modo dinamico e multiutente. Il corso è strutturato in sessioni teoriche e pratiche ed introduce i concetti generali del Web 2.0 e le nuove tecnologie che stanno alla sua base. Si prosegue, poi, con l'analisi delle caratteristiche generali dei Content Management System per concentrarsi sul CMS *Joomla!*. Sono state analizzate, in particolare, l'installazione di *Joomla!*, la sua configurazione, le sue principali funzionalità e sono stati effettuati dei confronti con alcuni dei principali CMS open-source. Il corso approfondisce anche gli aspetti legati alla progettazione e alla realizzazione di un sito Web, all'utilizzo dei CSS e ai concetti di accessibilità e usabilità. Infine sono state illustrate, tramite esempi pratici, le tecnologie Ajax. Al corso in oggetto hanno partecipato 20 persone.

5.1.3 FERRARA - Corso ASPETTI LEGALI E GIURIDICI - 7 novembre 2008



Partecipanti = 21

Questionari consegnati = 21

Obiettivo del corso è dotare i partecipanti degli strumenti più idonei per operare correttamente nel settore delle registrazioni dei nomi a dominio sotto il ccTLD .it, fornendo elementi per conoscere, nello specifico, le procedure di risoluzione delle dispute sia giudiziali che extragiudiziali, calandole nella realtà quotidiana delle attività realizzate dalle aziende, i Maintainer.

Partendo da una spiegazione di quali sono i principi fondamentali in tema di segni distintivi dell'attività commerciale (marchio, insegna, ditta), nonché in materia di concorrenza sleale e di diritti della personalità, se ne valuta l'applicabilità ai nomi a dominio in Internet. Sono stati esaminati gli strumenti che consentono di tutelare i diritti di cui sopra, in rapporto alla registrazione e mantenimento dei nomi a dominio, sia sotto il profilo giudiziario sia sotto quello extragiudiziale, con particolare riferimento alle regole di Naming ed alla normativa internazionale introdotta da ICANN, per la tutela delle posizioni giuridiche soggettive che entrano in conflitto con i nomi a dominio.

Particolare attenzione è stata dedicata all'esame di casi pratici di giurisprudenza, relativamente ai conflitti fra segni distintivi e nomi a dominio. Il corso aspetti legali e giuridici, viste le particolari tematiche affrontate, è stato seguito da 30 persone.

5.2 Corsi per il personale del Registro

Nel 2008 si sono tenuti anche due corsi di formazione per il personale interno del Registro. Il primo, che ha visto come relatore Luca Trombella, si è tenuto il 5 dicembre 2008 ed ha avuto come tema: *‘Scrivere la notizia. Appunti di teoria e tecnica dell’informazione giornalistica’*. Il corso, che ha avuto lo scopo di offrire una visione generale sulla professione di ‘giornalista’ e, soprattutto, sulle tecniche ad essa relative, è stato strutturato secondo i seguenti punti:

Scrivere: per un giornale, per fare un video, per un comunicato stampa, per il web;

Perché (per chi) si scrive;

Cos’è una notizia;

L’attacco del pezzo;

La regola delle cinque “W” (e delle cinque “S”);

Il titolo / L’impaginazione;

Cosa si può scrivere, cosa no;

Quadro legislativo di massima;

La professione di giornalista e la legge 150;

Verità, pertinenza, continenza;

Registrazione delle testate (il blog è rock?); L’intervista; Foto e immagini (limiti di legge e codici deontologici).

Il secondo corso formativo è stato quello, alla sua prima edizione, che ha visto come tema *‘Lo sviluppo di capacità relazionali per l’efficace copertura del ruolo organizzativo degli addetti all’help desk’*. Il corso, tenuto dalla Dott.ssa Maria Soldati e finalizzato alla formazione del personale che svolge funzioni di help desk, si è svolto i giorni 28 giugno e 5 luglio 2008 ed ha visto la partecipazione di 19 persone. La discussione si è soffermata, in particolare, anche sulla gestione della conversazione telefonica e sulla comunicazione scritta.

6 Attività organizzative e di supporto

Il Registro ha ospitato, nel 2008, la **37th General Assembly di CENTR** (Council of European National Top Level Domain Registries), associazione che raccoglie i Registri europei e di altri paesi extra europei. Il meeting si è svolto a Viareggio nei giorni 2 e 3 ottobre e ha visto la partecipazione di 83 persone, appartenenti a Registri di varie parti del mondo. L’organizzazione dell’evento, affidata all’Unità Relazioni Esterne, è stata, per questa Unità, un impegno sostanziale considerando che oltre all’organizzazione della 37th General Assembly, il Registro si è occupato anche dell’organizzazione degli altri eventi correlati, che si sono svolti il giorno 1 ottobre: il **Board Meeting** dei direttori di CENTR e la **14th CENTR Administrative Workshop - Market Development**. Ospitare la General Assembly ha significato per le Relazioni Esterne scegliere una sede corrispondente ai requisiti richiesti da CENTR, prenotarla, organizzare il servizio di catering e

una convenzione alberghiera per i partecipanti. E' stato preparato un documento per il sito di CENTR contenente le informazioni ai partecipanti (sulla sede del convegno e su come raggiungerla, lista di hotel, informazioni utili su Viareggio) ed è stato, inoltre, organizzato un servizio navetta dall'aeroporto di Pisa al Grand Hotel Royal, sede del meeting. Le Relazioni Esterne hanno curato anche la scelta del materiale da distribuire ai partecipanti (materiale turistico su Viareggio, Lucca, Pisa, gadget e materiale di supporto da consegnare ai partecipanti) ed è stato organizzato un programma sociale con un cocktail party, una cena di gala con visita guidata della Piazza dei Miracoli e del centro storico di Pisa ed una gita a San Gimignano. L'impegno profuso nell'organizzazione dell'evento è stato in gran parte compensato con la buona riuscita dell'evento, testimoniata da numerosi apprezzamenti.

Nel mese di gennaio, poi, il giorno 21, si è svolta una riunione di presentazione del Piano di Comunicazione del Registro a cui hanno partecipato Maintainer e associazioni di Maintainer.

Dal febbraio 2008 l'Unità Relazioni Esterne presta supporto di segretariato alle riunioni della **Commissione Regole** (CR). Per ogni riunione, le Relazioni Esterne si occupano dell'organizzazione logistica (prenotazione aula, preparazione del materiale da consegnare ai membri della CR, servizio di catering) e Stefania Fabbri verbalizza in tempo reale le sedute prestando supporto al Segretario della Commissione (Maurizio Martinelli) per la stesura finale del verbale di ogni sessione.

Nel 2008, le Relazioni Esterne (Anna Vaccarelli, Francesca Nicolini, Stefania Fabbri) hanno collaborato alla stesura del nuovo Regolamento Sincrono e delle relative Guidelines Tecniche e alla revisione dei testi degli altri documenti del Registro.

7 La comunicazione del Registro

L'attività di comunicazione avviata dal Registro alla fine del 2006 è stata un elemento nuovo e impegnativo, per l'Unità Relazioni Esterne, che lo ha organizzato e coordinato in tutti i suoi aspetti. Allo scopo di trarne il massimo vantaggio, alla fine del 2007 è stato definito un **piano di comunicazione** il cui punto focale è una campagna di comunicazione del Registro, volta a promuovere una cultura di Internet che fornisca agli utenti strumenti e conoscenze della Rete, in linea con le politiche di informazione portate avanti, a livello europeo, dagli altri ccTLD e gTLD.

Il piano di comunicazione, informalmente concordato con il CdG, prevede, sulla base dell'analisi di scenario che è stata poi utilizzata anche per il bando della campagna, i seguenti obiettivi strategici:

1. miglioramento della comunicazione interna
2. miglioramento della visibilità e della comunicazione esterna

Tenuto conto delle indicazioni emerse nella riunione del Comitato di Gestione, è stata elaborata una bozza di documento contenente le linee guida e le fasi di attuazione previste per la campagna di comunicazione, successivamente presentata ai maintainer in due riunioni: la prima il 17 dicembre 2007, indetta per illustrare l'iter seguito per elaborare le linee guida e le fasi che porteranno alla realizzazione del piano, la seconda, nel gennaio 2008, dove è stato presentato e approvato il progetto definitivo.

Ad aprile 2008 è stato, quindi, pubblicato il bando di gara europea con procedura aperta, con scadenza il 18 giugno. Sono pervenute 21 domande di partecipazione, da parte di agenzie di primo piano nel panorama nazionale che hanno presentato offerte sia singolarmente, sia in RTI. La Commissione Giudicatrice, si è riunita, per la valutazione delle domande, dieci volte, seguendo l'iter previsto dalla Legge 196/2003 per l'espletamento delle procedure di gara e la valutazione dei progetti presentati. Nei primi mesi del 2009 si procederà all'aggiudicazione della gara e inizierà la collaborazione con l'agenzia prescelta, collaborazione da articolarsi sui seguenti punti: affinare la strategia di comunicazione, realizzare ed avviare la promozione dell'immagine, coordinandola verso partner istituzionali e stakeholder, avviare e monitorare la campagna promozionale su internet, stampa, radio e affissioni, realizzare eventuali eventi promozionali, completare la realizzazione del piano media, il monitoraggio, la valutazione. Tutte le azioni dovranno tener conto dell'imminente entrata in vigore del nuovo sistema sincrono di registrazione e dovranno pertanto essere conseguenti alle scelte strategiche individuate dal CdG del Registro.

7.1 Sviluppo del piano di comunicazione

Nel 2008, oltre alle iniziative previste per la campagna di comunicazione, l'Unità Relazioni Esterne ha progettato un più generale ed ampio piano di comunicazione del Registro, di durata almeno biennale, e ha elaborato una proposta di riorganizzazione dell'Unità stessa, presentata al Direttore, che rientra nel quadro delle strategie individuate per migliorare la comunicazione interna ed esterna, in modo strutturato e duraturo.

Il piano di comunicazione è un processo trasversale ed è necessario avere una visione complessiva della sua realizzazione per ottenere risultati positivi; in previsione di questa nuova fase, si è lavorato ad un progetto di comunicazione, che sarà presentato nei primi mesi del 2009, tenendo conto delle interazioni tra i vari attori del processo, per poter creare un buon coordinamento organizzativo e realizzare una programmazione valida. Nel progetto sono stati individuati gli obiettivi operativi per il miglioramento della comunicazione interna che riguarderanno la pianificazione della formazione e valorizzazione delle risorse disponibili, la riorganizzazione dell'organigramma e delle funzioni dell'unità Relazioni Esterne e la creazione di un comitato per la comunicazione, la valorizzazione e razionalizzazione delle linee operative e dei canali e prodotti di comunicazione già esistenti, insieme alla progettazione e alla realizzazione di nuovi strumenti necessari al miglioramento del flusso di comunicazione interna.

Per poter seguire le prossime attività di comunicazione con maggiori e più approfondite conoscenze, Anna Vaccarelli e Stefania Fabbri, che attualmente sono le persone delle Relazioni Esterne più direttamente coinvolte nell'attività di Comunicazione, stanno frequentando un corso di 120 ore organizzato dall'Associazione Comunicazione Pubblica, presso la LUMSA a Roma. Il percorso formativo, dove argomenti e metodologie didattiche sono conformi alle indicazioni e ai requisiti previsti dal regolamento attuativo della Legge 150/2000, è finalizzato all'acquisizione di competenze relazionali, organizzative, tecnologiche, di sistema e di marketing pubblico.

7.2 Riorganizzazione dei contenuti del nuovo sito web del Registro

In linea e a supporto delle precedenti attività, il Registro, e l'Unità Relazioni Esterne, in primo luogo, insieme all'unità Sistemi, si è impegnato in un esperimento di comunicazione organizzativa relativo al proprio sito web. Al riguardo è stata chiesta la collaborazione della Dr.ssa Barbara Altomonte, coordinatrice area Comunicazione e rapporti con la PA, Comunicazione del Governo, Presidenza del Consiglio dei Ministri, esperta, quindi, del settore, allo scopo di elaborare la strategia fattiva dell'esperimento. Il progetto ha visto, nel 2008, la realizzazione di tre fasi principali: un primo gradino finalizzato al miglioramento della comunicazione interna fra le strutture del Registro e alla necessaria individuazione dei primi interventi formativi da rivolgere agli uffici designati; in un secondo tempo, si sono messi a fuoco gli obiettivi strategici per la calibratura del

piano di comunicazioni del Registro, risolvendoli in obiettivi operativi; la terza fase, infine, ha visto il coinvolgimento dei maintainer nell'iniziativa. L'esperimento, naturalmente ancora in corso, è servito anche come occasione formativa per le risorse umane già impegnate in attività di comunicazione e ha costituito un primo passo verso una gestione autonoma delle strategie di comunicazione future⁵.

8 Il futuro

Con l'introduzione del sistema sincrono, sarà indispensabile garantire un servizio di relazioni con gli utenti il più possibile rapido ed efficace, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti di interazione, come ad esempio la chat. Poiché il servizio sarà erogato per entrambi i sistemi, sincrono e asincrono, fino al 2010, dovranno essere adeguatamente formati gli operatori che risponderanno sia ai MNT che all'utenza finale. Almeno nella fase di avvio potrebbe essere necessario **potenziare il servizio con due unità di personale**. Con l'introduzione del nuovo sistema sincrono si prevede anche di introdurre nuovi corsi rivolti ai maintainer, finalizzati a presentare e chiarire le nuove procedure tecniche e il nuovo contratto. Tra gli obiettivi futuri per il miglioramento dell'offerta formativa si cercherà di ottenere, per i corsi, il riconoscimento ai fini dei **crediti formativi per i lavoratori dipendenti**. Indispensabile anche la pianificazione di **momenti formativi interni**, che possano fornire a tutto il personale il necessario bagaglio di informazioni tecniche per gestire al meglio, in questa delicata fase di transizione, l'attività di helpdesk rivolta ai maintainer e il rapporto con l'utenza finale. L'avvio della campagna di comunicazione implica inoltre la pianificazione di un calendario di **eventi** di varia portata, intesi come importante momento di comunicazione dell'ente con l'esterno, da sviluppare naturalmente **con la collaborazione di enti locali, privati e associazioni**. Con questo obiettivo l'Unità Relazioni Esterne sta progettando nuove attività di comunicazione, tra cui eventi tematici con il contributo delle camere di commercio, seminari e incontri divulgativi che rafforzino l'immagine del Registro come punto di riferimento nazionale, presente e partecipe. In vista di tutti questi cambiamenti, sarà indispensabile affidare tale area ad un **coordinatore** e sarà probabilmente necessario dedicare maggiori risorse/persona che siano di supporto nelle attività di organizzazione, gestione e rendicontazione dei corsi e degli eventi sopra ricordati. Per il miglioramento della comunicazione interna, poi, sarà di fondamentale importanza la realizzazione di una **intranet** su cui veicolare le informazioni tra le varie unità. Sarebbe auspicabile anche la realizzazione di una **House Organ** e/o di una newsletter interna che accolgano il contributo di tutti i dipendenti, soprattutto sui temi legati alla cultura e alla tecnologia di Internet e all'attività del Registro/IIT. Ancora, uno strumento molto utile è la "**guida di benvenuto**" per i nuovi assunti, impostata come una breve descrizione delle attività del Registro da sviluppare poi con la presentazione delle principali operazioni di ciascuna unità. L'importanza di questi aspetti

⁵ G.Bassi, S.Fabbri, F.Nicolini, L.Trombella, A.Vaccarelli "Studio e proposta di riorganizzazione dei contenuti del nuovo sito web del Registro del ccTLD .it", Nota Interna IIT B4-03/2008, Giugno 2008.

si evidenzierà con forza soprattutto nel momento di **passaggio al nuovo sistema sincrono**. In questo senso, uno degli obiettivi principali del piano di comunicazione interna sarà ottimizzare la rete delle informazioni e attività delle singole unità favorendo la diffusione, condivisione e discussione degli obiettivi generali.