



Camera di Commercio  
Ferrara



## **Alcuni focus tra "regole" e "valori" della PA sul web**

### **L'esperienza della Camera di Commercio di Ferrara nella riprogettazione del sito web con Plone**

#### **Gli sviluppi**

Maurizio Pirazzini  
Vice segretario generale

Ferrara 16 settembre 2008 – Camera di commercio



# La PA e il web – alcune riflessioni sulle “regole” - come le stiamo applicando ?

Art. 3 CAD (Codice dell'amministrazione digitale – Dlgs 82/2005)

Diritto all'uso delle tecnologie.

1. I cittadini e le imprese hanno **diritto** a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi statali nei limiti di quanto previsto nel presente codice

1-bis. Il principio di cui al comma 1 si applica alle amministrazioni regionali e locali **nei limiti delle risorse tecnologiche ed organizzative** disponibili e nel rispetto della loro autonomia normativa

(...).

Possiamo ridurre i limiti e le “barriere” del comma 2 ?  
Con la semplicità e la “potenza” di PLONE



# Il procedimento amministrativo e la “comunicazione” on line



Legge 241/1990 (procedimento amministrativo)  
Art. 3-bis. Uso della telematica.

1. Per conseguire maggiore efficienza nella loro attività, le amministrazioni pubbliche **incentivano l'uso della telematica**, nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati

Legge 150/2000 (comunicazione pubblica)  
art. 2 Forme, strumenti e prodotti.

2. Le attività di informazione e di comunicazione sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, **le strutture informatiche**, le funzioni di sportello, le reti civiche, le iniziative di comunicazione integrata e i **sistemi telematici** multimediali.

Cosa stiamo facendo per incentivare queste attività ?



## Le Camere di Commercio e l'e-government

Dotazione alle imprese di CNS/Firma digitale e PEC ma le imprese e le PA sono pronte a gestire procedimenti completamente dematerializzati ?

Problemi tecnologici (pochi)

Problemi “culturali” e di resistenza al cambiamento (più numerosi)

Il ruolo “istituzionale” (legge 580/1993) della CdC come facilitatore di politiche di e-government tra i “servizi per il sistema delle imprese” sul territorio



# Ad Internet non possiamo più rinunciare ma “come” ci collochiamo sul WEB ?

## Il “privato”

L'Accessibilità è un “valore” che dovrebbe orientare il comportamento di tutti coloro (pubblici e privati) che in qualche modo stanno sul WEB

“(27 agosto 2008) Negli USA La famosa catena di ipermercati Target (una specie del nostrano Esselunga) dovrà pagare 6 milioni di dollari perché il suo sito è inaccessibile”.

<http://www.businessweek.com/ap/financialnews/D92QMVKO0.htm>

L'accessibilità come una nuova opportunità di creare valore tramite azioni di responsabilità sociale delle imprese (CSR) e politiche di inclusione



# Segue ..ad Internet non possiamo più rinunciare ma “come” ci collochiamo sul WEB ?

## Il “pubblico”

Ma per la PA l'accessibilità è un obbligo dall'agosto 2006 (legge Stanca n. 4/2004) !

Sanzioni: nullità del contratto di affidamento del servizio a fornitori esterni e (obblighi e sanzioni) – Responsabilità disciplinare e di “risultato” (con effetto anche sulla valutazione e sulla retribuzione)

Solo il 3 % circa dei siti della PA ha ottenuto l'autorizzazione del CNIPA per l'esposizione del bollino relativo all'autovalutazione ([www.pubbliaccesso.gov.it](http://www.pubbliaccesso.gov.it))

Alcune novità sul piano normativo rappresentano un mix molto pericoloso per la PA ancora inadempiente sul versante dell'accessibilità

Vediamole



# Segue ..ad Internet non possiamo più rinunciare ma “come” ci collochiamo sul WEB ?

## A) La **legge 67/2006 sulle discriminazioni** (art. 2)

- “2. Si ha discriminazione diretta quando, per motivi connessi alla disabilità, una persona è trattata meno favorevolmente di quanto sia, sia stata o sarebbe trattata una persona non disabile in situazione analoga.*
- 3. Si ha discriminazione indiretta quando una disposizione, un criterio, una prassi, un atto, un patto o un comportamento apparentemente neutri mettono una persona con disabilità in una posizione di svantaggio rispetto ad altre persone.”*

Conseguenze: (art. 3)

*“Con il provvedimento che accoglie il ricorso il giudice, oltre a provvedere, se richiesto, al **risarcimento del danno**, anche non patrimoniale, ordina la cessazione del comportamento, della condotta o dell'atto discriminatorio, “*

B) Introduzione della **Class Action nella PA** dal 1 gennaio 2009 (art. 36.1 DL 112/1998 convertito con legge 133/08 c.d. Manovra d'estate) che prevede la possibilità di esprimere strumenti e misure risarcitorie anche in forma specifica nei confronti della PA

C) **Abolizione del divieto del patto di quota lite** (legge Bersani 248/2006) che consente agli avvocati un possibile accaparramento di quote consistenti del risarcimento ottenuto per un cliente, altrimenti privo dei mezzi necessari per ottenere la tutela delle proprie ragioni.



## Plone - versioning e CAD (art. 54) La tutela dell'affidamento del cittadino

Le informazioni contenute sui siti hanno pieno valore giuridico e creano affidamento nel cittadino e nell'impresa

Ma se l'informazione (es pagina web) cambia ? Quali sono le garanzie di “recupero” dell'informazione storica ?

“(art. 54 CAD)

*4. Le pubbliche amministrazioni garantiscono che le informazioni contenute sui siti siano conformi e corrispondenti alle informazioni contenute nei provvedimenti amministrativi originali dei quali si fornisce comunicazione tramite il sito. “*

Plone garantisce in modo granulare e completo il “versioning”

# L'esperienza della Camera di commercio

## La strategia

- Piena consapevolezza che il sito istituzionale della Camera rappresenta (e rappresenterà sempre di più in futuro) un **importante strumento di comunicazione**
- **Riportare all'interno** dell'organizzazione i servizi web precedentemente in outsourcing (integrazione tra tecnologia e organizzazione)
- Disegnare un **nuovo modello organizzativo** e redazionale "dal basso", strutturato con garanzia di massima flessibilità e personalizzazione - *"Nessuno deve percepire il sito web come un oggetto estraneo alla proprie competenze. Tutti gli operatori devono "partecipare" alla redazione del sito"*



# ....la strategia

- Definizione di un **approccio formativo** con l'ausilio di esperti esterni per formare il personale sulla conoscenza del singolo prodotto
- Predeterminazione di uno **strumento di gestione dei contenuti** (CMS Content Management System).... nel ns caso di estrazione "open source"
- Coinvolgimento dell'**intera struttura** camerale che costituisce la "**redazione**" del portale



# Il modello organizzativo

- Creazione di un **team di 2/3 persone** da formare sullo studio e conoscenza del CMS Plone
- **Formazione "nomadica"** sul campo da parte del team nei confronti di tutti gli uffici camerali
- Configurazione del CMS sulla base dell'organigramma camerale per **focalizzare la stessa responsabilità dei processi cartacei** (il responsabile di ufficio/servizio se firma documenti cartacei può pubblicare informazioni sul web.... con un semplice click )



## .... il modello organizzativo un nuovo approccio "web 2.0" all'interno della CCIAA

*“ Il concetto di modello sociale proprio delle community online tipiche del Web 2.0 [http://it.wikipedia.org/wiki/Web\_2.0] può essere portato all'interno dell'azienda per **stimolare maggiore collaborazione fra i dipendenti** e migliorare il loro **soddisfacimento globale.**”*

<http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=499154> (enunciato n. 3)

Spesso nelle organizzazioni (pubbliche e private) è **difficile mantenere una soluzione organizzativa fondata sulla collaborazione tra uffici**  
.... il sito web (e soprattutto la Intranet) può essere il punto di partenza

La Camera di Commercio di Ferrara ha realizzato il nuovo portale Internet con **Plone** tra le più avanzate piattaforme Open Source di CMS (Content Management System) ... sono circa 600 i CMS "disponibili" [www.cmsmatrix.org](http://www.cmsmatrix.org)

I "valori" di Plone: **Accessibilità** – **Standard** – **Usabilità** - **Trovabilità**  
**Comunità forte** protetta da una fondazione (Plone Foundation) – Ecosistema che garantisce un'osmosi continua della conoscenza tra imprese, enti e sviluppatori

L'architettura della Comunità Plone fornisce un'ampia garanzia di protezione dell'investimento nel medio lungo periodo.

Le alternative di CMS di classe "enterprise" più recenti (dal 2006 Alfresco) sono del tutto incentrate sulle attività di sviluppo di una sola azienda (Alfresco Software, Inc.) con tutti le perplessità e i rischi che ciò comporta



# .... perché realizzare un sito con Plone? (modello open source e indipendenza dal fornitore)

Comunità di sviluppo a livello mondiale che sforna continuamente nuovi prodotti (add on) e garantisce un'ottima base di sviluppo



Plone conference novembre 2006 – Seattle (USA)



# ..... perché realizzare un sito con Plone?

PloneGov.org



**Rispetto degli standard** di accessibilità  
(l'output generato è "accessibile e compatibile  
W3C)

La progettazione del sito si è sviluppata seguendo le linee guida tracciate dal W3C ed in particolare, per quanto concerne l'accessibilità, Plone è certificato compatibile WAI-AA WCAG 1.0

Il portale realizzato con Plone **agevola (e di molto !!) il rispetto dei requisiti tecnici previsti dal Decreto Ministeriale 8 luglio 2005** "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 183 dell'8 agosto 2005

.... per approfondimenti [www.pubbliaccesso.gov.it](http://www.pubbliaccesso.gov.it)



# Le tappe della nostra esperienza

PloneGov.org



- **Al Linux day 2003** (Università di Ferrara) conosciamo Plone e Zope.. molto interessanti forse si possono utilizzare “in Camera di Commercio ?”
- **2004/2005** – Inserimento del nuovo portale web tra gli **obiettivi strategici** dell'Ente camerale
- **2005** - Nuovo **server dedicato** collocato nel datacenter di Infocamere a Padova + un server in CCIAA per la Intranet ... (affiancato al “centralino” VOIP Asterisk)
- **2005** – Avvio di un **piano formativo specialistico** di 3 unità di personale interno alla CCIAA (Servizi innovativi)



## .... la roadmap



- **2006 – Formazione estesa** a tutto il personale con introduzione di una nuova metodologia di lavoro basata su una redazione diffusa e destrutturata con responsabilizzazione diretta del personale direttivo (work flow management)
- **2006 – Richiesta di accreditamento per la Legge Stanca sull'accessibilità**
- **Luglio 2006 – Messa "in produzione"** del nuovo portale pubblico e della intranet
- **Settembre 2006 – Assegnazione del logo di accessibilità** previsto dalla Legge Stanca



# evoluzione.... 2007/08

- **2007** – Affiancamento di un sistema **VOIP** (Voice Over IP ... telefonia via Internet) basato su sistemi open source ([www.asterisk.org](http://www.asterisk.org)) .. **già in produzione**
- **2007/08** – Avvio delle attività per implementare il **sistema multilingua nel portale camerale** e realizzazione di un'**area tematica** per le imprese che operano processi di **internazionalizzazione** (Tesi di laurea di Milena Malagò - dipendente della Camera di commercio)
- **2007/08** – Gara per la scelta di un partner esterno (**RedTurtle S.r.l.**) per la gestione lo sviluppo e la condivisione del portale **C2P (C2Portal)**
- **Ristrutturazione e "pacchettizzazione" di C2P per la condivisione** – previa convenzione – con altre **CCIAA interessate** (convenzioni già stipulate con le Camere di Ravenna, Rimini, Pesaro, Parma, Bologna, Unioncamere Emilia Romagna, Treviso, e altri contatti in corso)
- **Adesione a [www.plonegov.org](http://www.plonegov.org)**



Benvenuti alla CCIAA – Portale della Camera di Commercio di Ferrara - Mozilla Firefox

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti 2

http://www.fe.camcom.it/ wisetech

Siti giuridici Open source Linux e ... Servizi Google Caselle E-mail Infocamere TIM Business Trenitalia Almaweb E-learning Router Home Nuova Intranet Plone Sito pubblico nuovo Progetto Network dell... Portale RI Prototipo

Disable Cookies CSS Forms Images Information Miscellaneous Outline Resize Tools View Source Options

Google wisetech Cerca

Benvenuti in i... linee\_strategic... Infocamere Benvenuti alla ... Result for http:... Wisetech Istituto Gugliel... linee\_strategic... How To Make P... Benvenuti all...

Camera di Commercio Ferrara

Camera di commercio | Sedi e orari | Modulistica | Newsletter-SMS | Pagamenti on-line | P.E.C.

Mappa del sito

Ricerca avanzata

Registro Imprese e Albi

- Registro Imprese - REA
- Visure, Certificati ed Elenchi
- Albo Imprese Artigiane
- Albi, Ruoli e Licenze
- Bollatura libri e registri
- Diritto Annuale
- Attività Regolamentate
- MUD

Regolazione del Mercato

- Marchi e brevetti
- Protesti
- Sanzioni
- Metrologia legale
- Sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori
- Manifestazioni a premio
- Conciliazione
- Camera Arbitrale
- Usi e consuetudini

Servizi

- Indici ISTAT
- Prezzi

Completato

Tu sei qui: Home

## In primo piano

**07/05/2007 - Convegno "Abate Fétel: mettere a frutto la comunicazione"**  
Il 14 maggio 2007 presso il Centro Congressi di Ferrara Fiere, nel corso del convegno realizzato in collaborazione con Bayer CropScience, si parlerà della pera Abate Fétel e delle tecniche di comunicazione da mettere in campo per promuoverla.

**03/05/2007 - Al via il Marchio di Qualità per alberghi e ristoranti**  
Bando aperto dal 7 maggio fino all'8 giugno 2007

**02/05/2007 - 5a Giornata Economia**  
10 maggio 2007 - Il sistema economico a Ferrara: evoluzione delle imprese e dell'occupazione

**01/05/2007 - Le Nazioni Unite incontrano le imprese. Unico evento in Italia**  
Gli appalti ONU per le P.M.I., un mercato ricco di grandi opportunità, il 16 maggio nella Sala conferenze della Camera di Commercio di Ferrara

**30/04/2007 - Assistenza specialistica su Stati Uniti d'America e Messico**  
La Camera di Commercio di Ferrara offre agli imprenditori un'ulteriore opportunità per usufruire di consulenze aziendali personalizzate e gratuite.

**29/04/2007 - Esportare con metodo: si replica**  
Il progetto offrirà assistenza a 9 aziende ferraresi, per individuare mercati "target" delle loro politiche di internazionalizzazione. Bando aperto dal 2 al 31 maggio 2007.

### Ultime notizie

- Convegno "Abate Fétel: mettere a frutto la comunicazione" 07/05/2007
- Al via il Marchio di Qualità per alberghi e ristoranti 03/05/2007
- 5a Giornata Economia 02/05/2007
- Le Nazioni Unite incontrano le imprese. Unico evento in Italia 01/05/2007
- Assistenza specialistica su Stati Uniti d'America e Messico 30/04/2007

Altre notizie

### Internazionalizzazione

- Iniziative Promozionali
- Import - Export - FEXPO
- Eurospettello
- Documenti per l'Estero
- Seminari
- Assistenza specialistica
- Servizi alle imprese

### Promozione

- Contributi e Finanziamenti
- Innovazione Tecnologica
- Spottello Nuove Imprese

start PresentazioneAccessi... Benvenuti alla CCIAA... Skype™ - mpiraz Posta in arrivo - Mozill... IT 17.38



# L'accessibilità

Il portale della Camera di Commercio di Ferrara espone il **"logo" di accessibilità registrato presso il Centro Nazionale per l'Informatica nelle Pubbliche Amministrazioni (CNIPA)**

E' la **prima Camera di Commercio in Italia** ad effettuare la verifica tecnica **ad essere inserita nell'elenco dei siti** segnalati al CNIPA ai fini dell'**utilizzo del logo di accessibilità previsto dalla "Legge Stanca"** (legge n. 4/2004) volta a garantire la piena fruibilità dei contenuti multimediali nei siti delle PA da parte delle persone diversamente abili.



# L'accessibilità



- L'attività per rendere accessibile il sito **coinvolge tutti i redattori e non può essere completamente automatizzata**
- Ci sono specifici obblighi normativi entrati definitivamente in vigore nell'agosto 2006 secondo cui : a) le PP.AA. sono obbligate ad affidare incarichi esterni per la realizzazione del sito con previsione del rispetto dei requisiti previsti dal DM 8 agosto 2005 (a **pena di nullità del contratto**) b) **responsabilità dirigenziale** in caso di inosservanza della legge (c.d. Legge Stanca n. 4/2004)



## alcuni dei requisiti tecnici (DM 8 agosto 2005)



- **Codice XHTML 1.0 Strict** (quanti siti lo rispettano ?? ..... fate una prova all'URL [www.validator.w3c.org](http://www.validator.w3c.org)) (req. 1)
- Utilizzare le **tabelle** solo se necessarie e per mostrare i dati con l'utilizzo di specifici marcatori (req. 9-10)
- **Usare i fogli di stile** per controllare la presentazione dei contenuti e organizzare le pagine in modo che possano essere lette anche quando i fogli di stile siano disabilitati o non supportati (req. 11)
- Garantire che le **pagine siano utilizzabili quando script, applet, o altri oggetti di programmazione sono disabilitati oppure non supportati**; ove ciò non sia possibile fornire una spiegazione testuale della funzionalità svolta e garantire una alternativa testuale equivalente (req. 15)



# L'accessibilità... una norma più insidiosa della Legge stanca

Dal 1 marzo 2006 è in vigore la legge 67/2006 "Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazione", che conferisce il **diritto di agire, da soli o tramite associazioni, ogni volta che si verifica un comportamento discriminatorio** (quale appunto la realizzazione di un sito non accessibile).

**Questa disciplina si applica quindi anche ai siti creati "in house"**



# I punti di forza di [www.fe.camcom.it](http://www.fe.camcom.it)



- La **completezza e l'organicità** (oltre 2.500 oggetti di cui 1300 pagine web e oltre 100 modelli in linea)
- Particolare attenzione all'utilizzo di **formati "aperti"** : la modulistica è disponibile in ben tre formati **direttamente compilabili**: pdf, doc e odt (open document format) il nuovo standard ISO/IEC 26300 su cui si basa la suite [www.openoffice.org](http://www.openoffice.org) (il codice PA richiede l'utilizzo di almeno un formato aperto)

- Sistemi di **pagamento on line** con carta di credito
- Utilizzo della **Posta elettronica certificata (PEC)** per ricevere qualsiasi documento on line con firma digitale e con la sicurezza e certezza giuridica della tradizionale raccomandata A.R. (risparmio di costi per gli operatori di oltre il 90 % rispetto alla documentazione cartacea)



# I punti di forza



- L'**accessibilità** anche oltre le previsioni del DM, in quanto abbiamo sviluppato un tool e un approccio organizzativo che garantisce la conformità ai 22 requisiti tecnici **di tutte le pagine (e non solo l'home page e il 5 % delle pagine a campione) .....** l'ottenimento del logo CNIPA è un punto di partenza.. la parte più difficile è il **mantenimento dell'accessibilità** (approccio organizzativo ad hoc con i redattori)
- La "costola italiana" della comunità ha sviluppato un prodotto specifico (Italian Skin) per favorire l'adeguamento alle regole di accessibilità della legge Stanca

<http://plone.org/products/italian-skin-xhtml-strict/>

# Gli sviluppi 2008/2009

## **Potenziamento della intranet** con:

- integrazione del sistema documentale e connessione con il portale web pubblico;
- creazione di un sistema di gestione dei progetti e di Balance Scorecard
- integrazione con i servizi Google (Google Docs, Maps ecc.);

Collaborazione con il **Tribunale di Ferrara** per la realizzazione del sito web

Integrazione Plone e Asterisk Voip

## **Sito pubblico**

Implementazione del **sistema di autenticazione con CNS/CIE** in vista della scadenza del termine del 31 dicembre 2008 (art. 64.3 CAD)

Realizzazione di form per la gestione della modulistica con CNS/CIE senza necessità di installare sw specifico

# Gli sviluppi 2008/2009

Promozione di una **sottocomunità italiana di PloneGov** – con sede “fisica” presso la Camera di commercio di Ferrara - e della diffusione di Plone tra enti pubblici

Supporto alle azioni di sviluppo (con gli enti del territorio quali Università e Provincia) della **filiera della conoscenza** della tecnologia (Python, Zope, Plone)

Promozione del **trasferimento tecnologico di Plone (integrati in altri servizi quali la Business key [www.businesskey.it](http://www.businesskey.it) - la PEC e altre piattaforme open source) a favore del sistema delle imprese** del territorio nel rispetto della mission istituzionale della Camera di commercio



Camera di Commercio  
Ferrara

 PloneGov.org

# Grazie per l'attenzione

Maurizio Pirazzini  
Vice segretario generale  
Camera di Commercio di Ferrara

[maurizio.pirazzini@fe.camcom.it](mailto:maurizio.pirazzini@fe.camcom.it)