



UNIONE EUROPEA
Fondo europeo di sviluppo regionale



Ministero dello Sviluppo Economico
Dipartimento per lo Sviluppo Economico e
la Promozione della Attività Produttiva delle Imprese



PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

Linee guida per i siti **web** della PA 2011

Formez PA

Di cosa parleremo

Valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi on line

Partecipazione e web 2.0

Indici di qualità e benchmarking

Metodi per la rilevazione e il confronto della qualità dei siti web della PA



Illustra orientamenti e principi generali sulla valutazione da parte degli utenti, le rilevazioni di qualità, il confronto e l'interazione dei cittadini

Valutazione degli utenti

Attivare modalità di raccolta delle segnalazioni dei cittadini

Adottare sistemi di rilevazione della *customer satisfaction*

Utilizzare i dati raccolti per attivare processi di miglioramento dei servizi

The screenshot shows the 'mettiamoci la faccia' website. At the top, there is a header with the logo of the Ministry of Public Administration and Innovation and the title 'mettiamoci la faccia'. Below the header, there is a navigation menu with links like 'Sala Stampa', 'Archivio audiovisivi', 'Mappa del sito', and 'Ricerca'. The main content area is divided into several sections, including 'In evidenza', 'In evidenza', and 'Sotto la lente'. The 'In evidenza' section contains news articles such as 'Mettiamoci la faccia: anche Uniredit attiva le "facce" per alcuni servizi web', 'Forum dell'innovazione, a L'Aquila la quinta tappa', and 'Nasce MiaPA, primo servizio al mondo di social check-in applicato alla PA'. The 'Sotto la lente' section contains articles like 'Quality in justice - Una conferenza internazionale a Bruxelles' and 'Managing Change in Public Administration'. A map of Italy is visible in the top right corner, showing the location of the website's server or office.



Adottare sistemi di valutazione per monitorare la qualità percepita e la soddisfazione degli utenti

Partecipazione

Semplificare la partecipazione al processo decisionale

Introdurre spazi che consentano l'interazione tra il cittadino e la PA

Adottare soluzioni per la tutela per la protezione dei dati dei cittadini

The screenshot shows the top part of the 'La vostra voce in Europa' website. It features the European Commission logo and navigation tabs for 'Pagina iniziale', 'Consultazioni', 'Dibattiti', and 'Altri strumenti'. The main heading is 'La vostra voce in Europa'. Below it, a 3D character is shown shouting into a megaphone. To the right, there is a list of bullet points under the heading 'La vostra voce in Europa dà accesso a un'ampia gamma di consultazioni, dibattiti e altri strumenti che consentono di partecipare attivamente al processo politico europeo. Il sito si divide in tre sezioni:'.

- **Consultazioni:** dite la vostra sulle politiche UE e influenzatene gli orientamenti.
- **Dibattiti:** discutete gli argomenti del giorno e chattate on-line con i leader europei.
- **Altri strumenti:** scoprite gli altri modi in cui far ascoltare la vostra voce in Europa.

Per saperne di più:

- [Perché questo sito?](#)
- [Perché alcune informazioni non sono nella mia lingua?](#)
- [Avviso legale](#)

The screenshot shows the 'Partecipa.net' website interface. It features a navigation bar with 'Tutte le notizie' and a list of news items. The main content area is divided into several sections, each with a title, date, and a brief description of the event or initiative.

- Partecipa.net:** un progetto per favorire il dialogo tra cittadini e pubblica amministrazione in Emilia Romagna
- A Carpi il "Bilancio Insieme"** (19/11/2010) - Al via tante iniziative per condividere e comunicare le scelte dell'amministrazione con incontri e tagliandi da compilare e consegnare.
- A Sassuolo gli incontri per il Bilancio Partecipativo** (19/11/2010) - Fino al 2 dicembre gli amministratori locali incontrano la cittadinanza per la redazione del nuovo Bilancio Partecipativo.
- A Castel Maggiore un'occasione fuori dal comune** (17/11/2010) - Nel comune alle porte di Bologna si lavora per il Bilancio Partecipativo 2010-2011: dal 22 novembre gli incontri della prima fase.
- Biodiversità: un seminario sul miglioramento genetico partecipativo** (16/11/2010) - Il seminario "Sistemi di ricerca partecipata: l'esperienza internazionale di breeding partecipativo" si svolge a Bologna nella nuova sede regionale di Viale Aldo Moro, 46
- A Modena politici e cittadini si formano insieme** (15/11/2010) - Partito il percorso di formazione sulla partecipazione rivolto ai consiglieri comunali ed ai cittadini di Modena.
- Salsomaggiore Terme clicca la partecipazione** (25/10/2010) - Nella cittadina termale in provincia di Parma parte il progetto di partecipazione "Salvo 2.0"

Il Web 2.0



“Il Web 2.0 è una vera e propria rivoluzione che sta attraversando il settore dell’informatica e il business che gravita attorno a esso. Tutto è favorito dall’utilizzo di Internet come una vera e propria piattaforma applicativa”. (Tim O’Reilly)

Il Web (è sempre stato) 2.0

“Se il Web 2.0 per voi significa blog e wiki, allora significa *people-to-people*. Ma non è nient'altro che ciò che il Web doveva essere sin dalla nascita.” (Tim Berners-Lee)



Aggregators Folksonomy Wikis User Centered Joy of Use
Blogs Participation Six Degrees Usability Widgets
Pagerank XFN Social Software FOAF Browser
Recommendation Sharing Collaboration Perpetual Beta Simplicity AJAX
Videocasting Podcasting Audio IM Video Design
Convergence Web 2.0 CSS Pay Per Click
UMTS Mobility Atom XHTML SVG Ruby on Rails VC Trust Affiliation
OpenAPIs RSS Semantic Web Standards SEO Economy
OpenID Remixability REST Standardization The Long Tail
DataDriven Accessibility XML
Modularity SOAP Microformats Syndication

Le principali piattaforme Web 2.0



Classificazione in base ai servizi offerti

Classificazione delle piattaforme Web 2.0 in base ai servizi offerti	
<i>Condivisione di stato</i>	Facebook, Twitter, Google Plus
<i>Condivisione di immagini</i>	Flickr, Google Picasa, PhotoBucket
<i>Condivisione di video</i>	YouTube, Vimeo, Joost, Dailymotion
<i>Condivisione di notizie e segnalibri</i>	Google Reader, Digg, Delicious, StumbleUpon
<i>Condivisione di documenti</i>	Slideshare, Scribd, Issuu
<i>Condivisione di mappe</i>	Google Maps, Mappy
<i>Blogging e micro-blogging</i>	Wordpress, Blogger, Movable Type, LiveJournal, Tumblr, Posterous
<i>Condivisione di luoghi</i>	FourSquare, Gowalla, MobNotes
<i>Organizzazione di eventi</i>	Eventbrite, Amiando
<i>Condivisione di informazioni professionali</i>	Linkedin, Viadeo, VisibleMe
<i>Pubblicazione di domande</i>	Quora, Ask

Cambiano gli strumenti

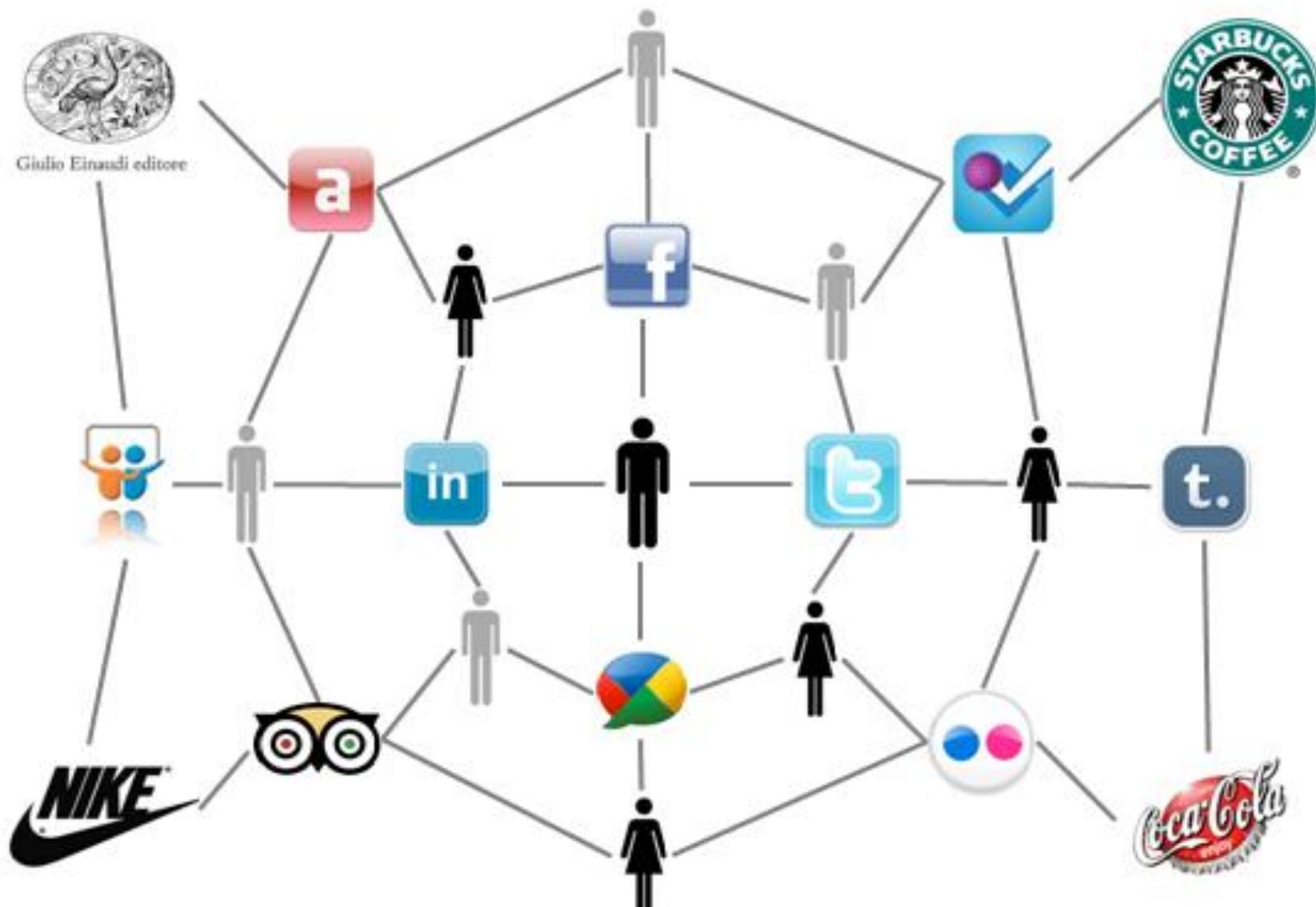
The screenshot shows the Barack Obama 2012 website interface. At the top, there is a blue header with 'GET INVOLVED' on the left, the '2012 BARACKOBAMA.COM' logo in the center, and 'DONATE NOW' on the right. Below the header is a navigation bar with buttons for 'LATEST UPDATES', 'EVENTS', 'GROUPS', 'GRASSROOTS FUNDRAISING', and 'VOLUNTEER'. The main content area features a 'PHOTO OF THE DAY—MAY 26TH, 2011' post by Mary. The photo shows a volunteer sorting through a large number of cell phones on a carpeted floor. Below the photo is a caption: 'Behind the scenes in Chicago: Dave, one of our volunteers, helps sort and pack the 2,000 cell phones we're sending out to field offices for phone banks and our new class of summer organizers in preparation for the program's kick-off next weekend.' The post includes social sharing icons for Twitter (14), Facebook (24), Email (8), and a 'DISCUSS' button (75). There are also 'Like' and 'Send' buttons, with a notification that '59 people like this. Be the first of your friends.' Below the post is a 'DISCUSS (75)' section with a 'LOGIN' button and a text input field for comments. A comment by Antonino DiBartolo is visible at the bottom of the screenshot.

Tasti di condivisione sui social network

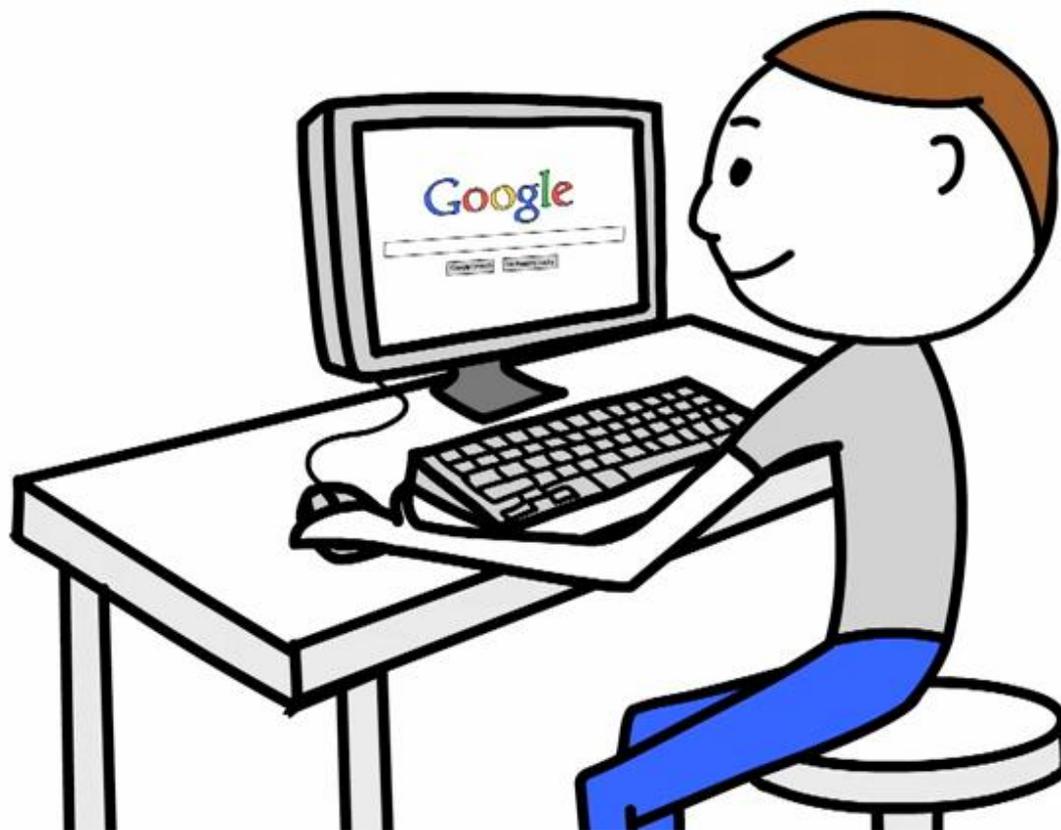
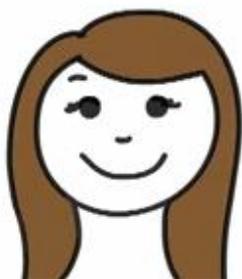
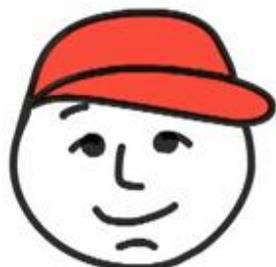
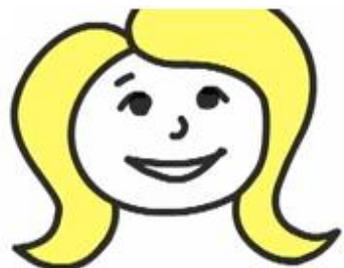
Contenuto editoriale

Commenti dinamici

Cambiano le modalità di relazione



Il *social networking* modifica l'approccio alla Rete



Oltre i due terzi delle informazioni che raggiungono l'utenza sono veicolati dai propri contatti virtuali

Essere semplicemente on line non basta più



E la Pubblica Amministrazione?

In questo scenario di cambiamento, come si colloca la PA?

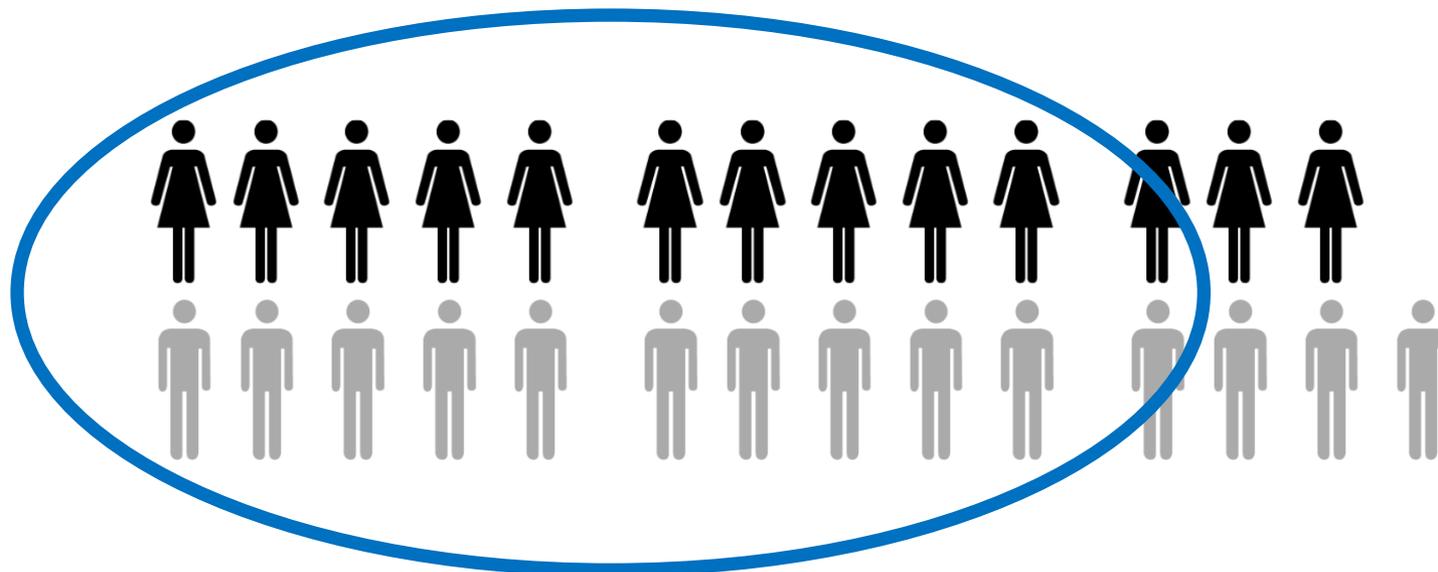
Quale impatto ha il *social networking* sui servizi della PA?

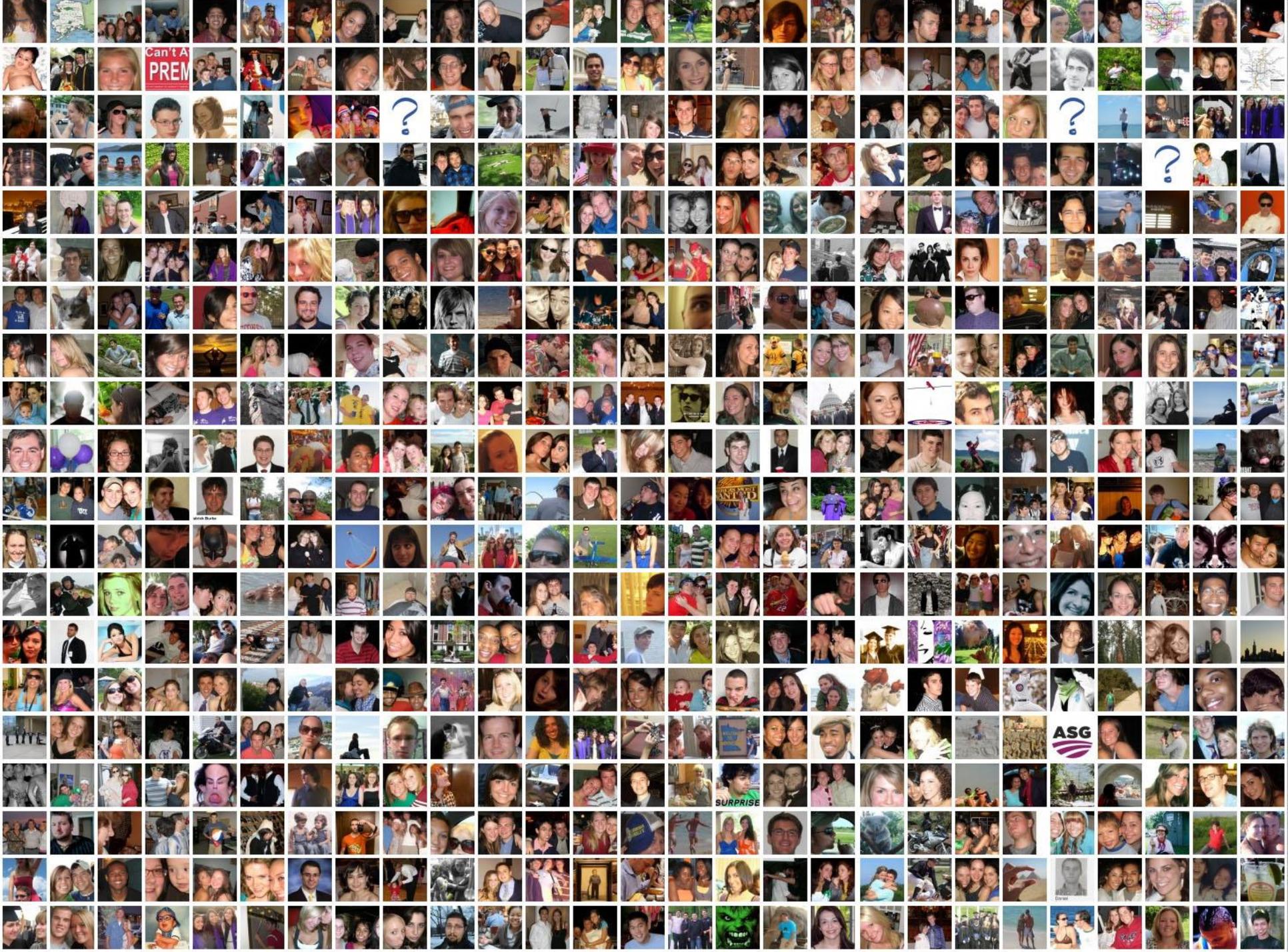
Come si modifica il rapporto tra l'Ente e la sua utenza?

Utilizzo dei social media in Italia

27 milioni di italiani accedono a Internet

21 milioni di italiani sono su Facebook





Opportunità del social networking



efficacia

costo

monitoraggio

ascolto, dialogo, fiducia

trasparenza

collaborazione

Esempi di PA 2.0



i servizi web2.0

[English version](#)

Cos'è il web 2.0

Le definizioni del web 2.0 sono molte: [su Wikipedia è possibile rintracciarne alcune](#), tutte ugualmente valide. In generale, il web 2.0 indica una forma di web evoluta rispetto ai tradizionali elementi del mondo internet: siti con pagine contenute hanno un aggiornamento periodico, email, chat, forum. Il web 2.0 si caratterizza essenzialmente per tre pil: **interattività, socialità, miglioramento dell'esperienza** degli utenti nel fruire dei servizi: ecco allora che per chi naviga si offre la possibilità di generare e organizzare in autonomia i contenuti di interesse. In questa pagina sono elencati i servizi web 2.0 della Città di Torino.

I servizi web 2.0 della Città di Torino

WIDGET DELLA CITTÀ DI TORINO <http://eco.netvibes.com/widgets/297791/comune-di-torino>

Le notizie della Città sono disponibili anche per le vostre pagine personalizzate: se utilizzate le homepage personali di iGoogle, NetVibes, Windows Live oppure i widget di Opera, Windows Vista e Dashboard di Apple, potete scaricare il widget ufficiale della Città. All'interno del widget le notizie in evidenza, gli ultimi appuntamenti in diretta da Torinocultura, le informazioni sul traffico e sui mezzi pubblici in tempo reale, le agenzie quotidiane di informazione (TorinoClick e cittàAgorà), il meteo, le curiosità, e altro ancora.

[funzioni](#)

TORINOFACILE: ACCESSO DIRETTO CON WEBCAM www.torinofacile.it/datacode/

L'accesso ai servizi online personalizzati di [Torinofacile](#) è possibile anche attraverso l'uso di una semplice webcam collegata al proprio pc: attraverso la webcam è

[funzioni](#)

Comune di Torino

The screenshot shows the 'iris beta' web application interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Segnala', 'Problemi segnalati', 'Statistiche', 'Aiuto', and 'Area operatori'. The main content area is titled 'Segnala un problema' and includes instructions: 'Naviga la mappa e indica dov'è il problema!', 'Aiutaci: inserisci via e numero civico sul campo **dove** e premi il bottone **Cerca**.', and 'Quando hai trovato il luogo, **fei doppio click sulla mappa**. Fornisci **anche** le **informazioni** su chi sei e sulla tipologia di problema che segnali.' Below the instructions is a form with fields for 'Cognome:', 'Nome:', 'Telefono:', 'e-mail (per info sulla segnalazione):', 'Indirizzo di residenza:', 'Tipologia di problema:' (with a dropdown menu), 'Oggetto:', and 'Indicazioni utili:'. To the right of the form is a map of Venezia with a search bar labeled 'dove:' and a 'Cerca' button. The map shows various streets and landmarks in Venezia, including the Laguna and the Canal Grande.

Comune di Venezia



atacmobile

@atacmobile Roma

Informazioni sul traffico a Roma. Account legato al servizio Atac mobile
<http://atacmobile.it>

+ Follow



Tweets Favorites Following Followers Lists



pasqborriello Pasquale Borriello ↻ by atacmobile
 @atacmobile le navette sostitutive ad Acilia stanno funzionando benissimo, complimenti al personale Atac!
 2 Aug



FedericoLukkini Federico Lucchini ↻ by atacmobile
 @atacmobile altra giornata di passione sulla RomaLido, in attesa delle navette sull'ostiene bloccata.
 2 Aug



pasqborriello Pasquale Borriello ↻ by atacmobile
 @atacmobile la roma-lido è bloccata a Bernocchi, i treni in direzione S.Paolo partono da Vitinia...
 2 Aug



atacmobile atacmobile
 Riaperta Via del Corso, la situazione sta tornando alla normalità
 14 Jul

About @atacmobile

9,033 Tweets | 1,636 Following | 2,079 Followers | 131 Listed

You and @atacmobile

You follow accounts that follow @atacmobile · [view](#)



Similar to @atacmobile · [view all](#)



apevere Alessandro · [Follow](#)
 Testing the power of web daily (A business engineer lo...)



ciao_it Ciao Italy · [Follow](#)
 ciao.it - per chi ha un'opinione



anonimia Chris aka anonimiamia · [Follow](#)
 Io. Christian. Stop!

Following · [view all](#)





Musei in Comune - canale video

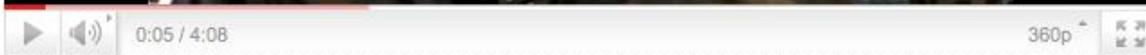
Il canale di museiincomune

Iscriviti

Tutto

Video caricati

Preferiti



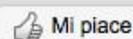
Informazioni [Preferiti](#) [Condividi](#) [Playlist](#) [Segnala](#)

Presentazione videoguia in LIS - 21 dicembre 2010

Da: dibimac | 28/nov/2010 | 3031 visualizzazioni

Roma, 21 dicembre 2010, ore 11,30

La Società Zètema Progetto Cultura vi invita alla presentazione delle videoguide in LIS, presso Musei Capitolini a Roma il 21 dicembre 2010 alle ore 11,30.



Mi piace



... [\(ulteriori informazioni\)](#)

Video caricati (271)



Il sogno fotografico di Franco Angeli - Marina

10 visualizzazioni - 1 giorno fa



IMAGIN@RIUM - Merlino Mayo.wmv

131 visualizzazioni - 4 giorni fa



La Farnesina e le sue collezioni

31 visualizzazioni - 1 sett. fa

[mostra tutto](#)

Preferiti (13)



Presentazione videoguia in LIS - 21

dibimac - 3031 visualizzazioni



Montemartini Blue Note: Gaffuri.mp4

museinco... - 188 visualizzazioni



Mercati di Traiano, Via Biberatica

museinco... - 1997 visualizzazioni



Biblioteca Comunale Siena

Siena, Italy

Libreria | [Recensioni \(176\)](#)
[Blog](#)
[Segui](#)
[Messaggio](#)

Compatibilità:
BASSO

5.7 ([mostra dettagli](#))

Per progresso

Tutti (2545) >

[Non iniziato \(2545\)](#)

Per autori

[Nome \(A - Z\)](#) | N. di libri

Tutti (2545) >

Libri (2545)

Tutti i libri ▼ Finiti (dal più recente)



Istituzioni culturali e valori «creato» per il territorio (1)

Di C. Bocci

Non iniziato

[+ Aggiungi...](#)


La scuola educa o istruisce? O non educa e non istruisce? (1)

Di C. Laneve

Non iniziato

[+ Aggiungi...](#)


Il professore nella scuola italiana dall'Ottocento a oggi (1)

Di Antonio Santoni Rugiu

Non iniziato

[+ Aggiungi...](#)


Partecipare in rete. Nuove pratiche per lo sviluppo locale e la gestione del territorio (1)

Di Lorena Rocca

Non iniziato

[+ Aggiungi...](#)

Esempi internazionali



Home | FAQs | Site Index | E-mail Us | Chat | Publications

Get E-mail Updates | Change Text Size **Español**

USA.gov
Government Made Easy

SEARCH 1-800-FED-INFO (333-4636)

Get Services | News | Explore Topics | Find Government Agencies | Contact Government

Clocks Go Forward March 11



If you live in the U.S.—except Hawaii or most of Arizona—set your clocks forward one hour on March 11.

ABOUT DAYLIGHT TIME

POPULAR TOPICS

1. Government Jobs
2. A-Z List of Agencies
3. Benefits, Grants, and Financial Aid
4. Government Auctions
5. Unclaimed Money

Just for You ...

- Citizens
- Kids
- Business
- Visitors to the United States
- Seniors
- Federal Employees

Featured App: IRS2go

Check your tax refund status, sign up for tips, and much more.
[More on IRS2go app >](#)



Take Our Poll

How do you prepare your tax return?

- I prepare it by hand
- I use tax software
- A relative or friend prepares it for free
- I pay someone to prepare it

Connect with Government

Facebook | Twitter | RSS | Mobile | YouTube | Our Blog | Share

Home | About Us | Contact Us | Website Policies | Privacy | Link to Us

I livelli di presenza



1. ascolto
2. presidio
3. interazione
4. partecipazione

1. Ascolto

Livello di presenza: ascolto	
<i>Perché</i>	Verificare ciò che si dice dell'Amministrazione Comprendere ciò che si dice delle tematiche affrontate dall'Amministrazione
<i>Come</i>	Effettuare un monitoraggio di ciò che avviene nei <i>social network</i>
<i>Quando</i>	Come primo passo verso i <i>social network</i> e, quindi, come attività strutturale
<i>Opportunità</i>	Comprendere il punto di vista dei cittadini sulle tematiche delle quali si occupa l'Ente Comprendere il punto di vista dei cittadini sulla propria realtà e sulla percezione che essi hanno dell'operato dell'Ente
<i>Criticità</i>	Cambiamento culturale Orientamento all'ascolto
<i>Rischi</i>	Nessuno

2. Presidio

Livello di presenza: presidio

<i>Perché</i>	Visibilità per le attività della PA Presidio di un canale Informazione al cittadino Sfruttare le potenzialità virali dello strumento
<i>Come</i>	Essere presenti nei <i>social network</i> utilizzati dai cittadini
<i>Quando</i>	Quando si è compreso il contesto e si è capito cosa dire attraverso quale canale
<i>Opportunità</i>	Sfruttare uno strumento di contatto familiare al cittadino Avviare lo sviluppo di una relazione Comprendere le dinamiche d'uso dei <i>social network</i>
<i>Criticità</i>	Linguaggi adeguati Responsabilità Tempi di risposta
<i>Rischi</i>	Riproposizione di linguaggi e approcci pensati per altri strumenti



Chiusa Via del Corso e alcune zone limitrofe per una manifestazione **non programmata**, in Centro

14 Jul via [tweetymail](#) ☆ [Favorite](#) ↻ [Retweet](#) ↩ [Reply](#)

Retweeted by [lordcrespo](#) and 1 other



3. Interazione

Livello di presenza: interazione	
<i>Perché</i>	Presidiare un canale di comunicazione efficace Migliorare il livello di servizio Costruire una relazione di fiducia nei confronti della propria utenza
<i>Come</i>	Interagire e dialogare con i cittadini
<i>Quando</i>	Quando informare non basta e ci si rende conto che l'utenza si aspetta un rapporto dialogico
<i>Opportunità</i>	Comprendere le istanze del cittadino Semplificare i processi per il cittadino
<i>Criticità</i>	Processi interni e responsabilità Tempo necessario
<i>Rischi</i>	Non riuscire a mantenere nel tempo la relazione Deludere le aspettative di relazione



@clacca

Claudia Macedonio

@twitorino trovo da qualche parte i risultati dei voti per le circoscrizioni?
#elezioni #torino

6 hours ago via web ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply

replies ↓



twitorino twitorino

@clacca certo: <http://www.comune.torino.it/elezioni/2011/amministrative/>. La proclamazione degli eletti deve essere ancora fatta.

5 hours ago



clacca Claudia Macedonio

@twitorino c'è tutto! grazie mille :)

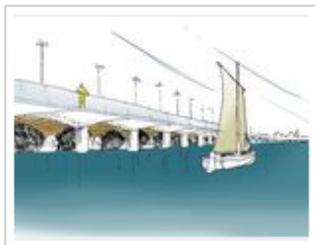
5 hours ago

4. Partecipazione

Livello di presenza: partecipazione	
<i>Perché</i>	Coinvolgere i cittadini nelle scelte della PA Sviluppare sistemi di <i>e-partecipation</i>
<i>Come</i>	Usare i <i>social network</i> per costruire momenti di partecipazione
<i>Quando</i>	Nel momento in cui si vogliono condividere le decisioni con i cittadini Quando il cittadino non è più un interlocutore, ma un partner
<i>Opportunità</i>	Sperimentare e sviluppare sistemi di <i>e-partecipation</i>
<i>Criticità</i>	Complessità Coinvolgimento
<i>Rischi</i>	Nessuno

Progetto per la nuova pista ciclabile sul Ponte della Libertà

Di Comune di Venezia (album) · Ultimo aggiornamento: circa una settimana fa



Una passerella ciclo-pedonale parallela al ponte della Libertà: potrebbe finalmente trovare una soluzione il problema, "ed il sogno", come ha sottolineato lo stesso sindaco Giorgio Orsoni, di un collegamento sicuro, per i ciclisti, da Mestre a Venezia. Il progetto, redatto dallo studio dell'architetto Gian Paolo Mar, con il sostegno del Collegio degli Ingegneri della Provincia di Venezia, è stato ufficialmente presentato questa mattina, al Comune, rappresentato, oltre che dal suo primo cittadino, anche dagli assessori alla Mobilità, Ugo Bergamo, e ai Lavori pubblici, Alessandro Maggioni, alla Regione, tramite l'assessore alle Infrastrutture, Renato Chisso, e alla città, a margine della conferenza stampa in cui è stata illustrata la manifestazione "Pedala Venezia", in programma domenica prossima, 22 maggio.

Condividi

A 32 persone piace questo elemento.



Alessandro Marani Tassinari che bello, sembra un progetto dell'Arch. Battistella di tre anni fa...

19 maggio alle ore 18.50



Paolo Bonavoglia Da anni sognavo un collegamento ciclabile "decente" tra Venezia e Mestre! Speriamo sia la volta buona!

19 maggio alle ore 18.54

Quadro normativo



Non esistono obblighi giuridici relativi alla presenza delle PA sui siti di *social networking*, ma non esistono neanche ostacoli

Principali provvedimenti normativi

Provvedimento	Descrizione	Parole chiave
Legge n. 633/1941	Legge a protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio	<i>Copyright</i> , Diritto d'autore, Titolarità dei contenuti e dei dati pubblici
Legge n. 150/2000	Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni	Comunicazione Pubblica, URP
D. Lgs. n. 196/2003	Codice in materia di protezione dei dati personali	<i>Privacy</i> , Sicurezza
Legge n. 4/2004	Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici	Accessibilità
D. Lgs. n. 82/2005	Codice dell'Amministrazione Digitale	Diritto dei cittadini all'uso delle tecnologie, <i>e-democracy</i> , <i>e-participation</i> , Titolarità dei dati pubblici, Servizi <i>on line</i>
D. Lgs. n. 163/2006	Codice dei contratti pubblici in materia di lavori, servizi e forniture	Contratti, Condizioni e termini d'uso

Chi decide di utilizzare i *social network*?



La decisione deve essere presa dal soggetto che, in base all'ordinamento dell'Ente, è in grado di impegnarlo verso l'esterno

Policy d'uso

Social media policy interna

È un documento destinato al personale interno, volto a regolare il rapporto tra l'organizzazione dell'Ente e la gestione dei social media

Social media policy esterna

Illustra all'utenza le regole di comportamento da tenere negli spazi di presidio dell'Ente e indica quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare dall'Ente in tali spazi



Social media e piano di comunicazione



I social media vanno integrati nella comunicazione istituzionale dell'Ente

Raccomandazioni per l'uso dei *social media*

1. Osservare i termini di servizio
2. Costruire *account* facilmente individuabili come appartenenti all'Ente
3. Ascoltare le richieste dei cittadini
4. Definire un piano editoriale per il lavoro sociale
5. Formulare un patto chiaro con i cittadini
6. Dare continuità nel tempo alla propria presenza sui *social media*
7. Agire secondo una logica di beta permanente
8. Organizzare le informazioni ottenute dai cittadini
9. Integrare i *social media* nel piano di comunicazione
10. Creare una relazione fiduciaria con la comunità

Grazie!



Gianluca Affinito

gaffinito.guest@formez.it

<http://www.innovatoripa.it/users/gianluca-affinito>

Formez PA

Formez PA

<http://www.formez.it>

<http://elearning.formez.it>



Opera rilasciata sotto licenza Creative Commons

Attribuzione - Condividi allo stesso modo 3.0 Unported (CC BY-SA 3.0)

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/deed.it>