

F.A.Q. Le risposte alle domande più frequenti

Di seguito sono riportate le domande poste più di frequente in merito ai seguenti argomenti:

- Registrazione
- Uso dei servizi
- Connessione e spazio web
- FirstClass
- Formazione

Leggendo le risposte potrete trovare la soluzione a molti dei vostri quesiti.

Per trovare le Frequently Asked Questions più recenti accedete alla sezione: 'Servizi' → 'Assistenza' → 'F.A.Q. Domande e risposte frequenti' sul sito [www.associazioni.milano.it](http://www.associazioni.milano.it) .

Registrazione

*D. - Quali associazioni possono aderire ai servizi ?*

R. - Possono aderire ai servizi proposti da [www.associazioni.milano.it](http://www.associazioni.milano.it) tutte le associazioni no-profit di Milano e Provincia da cui risulti dallo statuto o altro documento che le attività svolte non sono a scopo di lucro. Tutti i termini dei servizi offerti sono disponibili nella fase 3 della registrazione al sito (Invio del fax 'Richiesta di adesione').

*D. - Come ci si registra ?*

R. - Aprite il vostro browser sul sito [www.associazioni.milano.it](http://www.associazioni.milano.it), nel BOX 'Servizi' cliccate sull'opzione 'Aderisci'.

*D. - Nella fase 1 della registrazione mi viene chiesto di compilare un Resumè. Di cosa si tratta ? Perché devo compilarlo ?*

R. - La prima fase della registrazione prevede l'iscrizione a RCM - Rete Civica di Milano. Il Resumè è un breve autoritratto che ciascun aderente a RCM compila descrivendosi per presentarsi agli altri appartenenti alla Rete. Qui potete indicare i vostri interessi, gli hobbies, ecc... Siete voi a scrivere ciò che desiderate, non sono assolutamente richiesti dati sensibili come: età, sesso, impiego, indirizzo ... Tali informazioni servono solo a farsi conoscere avendo l'intenzione di favorire la comunicazione digitale.

*D. - Dopo quanto tempo posso accedere alla fase 2 della registrazione ?*

R. - Terminata la fase 1 della registrazione è necessario attendere 24 ore (week-end esclusi) affinché lo staff di RCM elabori la vostra richiesta e converta il vostro account da utente AUTOREGISTRATO, in utente REGISTRATO.

Il termine delle 24 ore è solo indicativo e dipende dal carico di lavoro della giornata. Conferma della abilitazione dei servizi vi verrà data tramite una e-mail di benvenuto all'indirizzo [nome.cognome@rcm.inet.it](mailto:nome.cognome@rcm.inet.it) (oppure all'indirizzo che avrete indicato nella

fase 1). Attendete il ricevimento del messaggio di benvenuto prima di procedere con la fase 2 della registrazione.

*D. - Chi deve compilare la fase 3 della registrazione ?*

R. - Sono tenuti alla compilazione della fase 3 (Invio fax per richiesta di adesione al servizio) i responsabili dell'associazione che hanno attivato servizi aggiuntivi oltre al 'solo scheda'. Oppure i responsabili che vogliono comunicare allo staff di associazioni.milano.it i nominativi di altre persone che si occuperanno della gestione del sito dell'associazione. Vi ricordiamo che è consentito un numero massimo di 5 persone come responsabili. Non è necessario indicare immediatamente più di un nominativo. Nell'eventualità che cambi il responsabile o se ne aggiunga uno nuovo è sufficiente trasmettere nuovamente il fax (fase 3).

*D. - Dopo quanto tempo posso accedere alla fase 3 della registrazione ?*

R. - Prima di accedere alla fase 3 della registrazione è necessario ricevere dallo staff di associazioni.milano.it la User\_ID e la Password dell'associazione. La comunicazione avverrà tramite posta elettronica circa 24 ore dopo il completamento della fase 2.

*D. - Posso attivare ulteriori servizi in un secondo tempo ?*

R. - Sì, potete adattare i servizi in merito alle esigenze del vostro sito. Se per esempio inizialmente avete scelto il servizio 'Solo scheda' e volete aggiungere i 'Forum Privati' o qualsiasi altro servizio è sufficiente ripetere la fase 2 della registrazione (accedendo con User\_ID e Password personali del Responsabile), senza ricompilare per intero il modulo, ma semplicemente indicando il nome della associazione e spuntando le nuove opzioni richieste nell'apposita tabella ' Scelta dei Servizi da attivare' . Riceverete dallo Staff una email di conferma del buon fine dell'operazione con i dettagli su come sfruttare i nuovi servizi attivati.

*D. - Ho sbagliato nel scegliere i servizi offerti, è possibile rimediare ?*

R. - E' sufficiente eseguire la procedura indicata alla domanda precedente (Posso attivare ulteriori servizi in un secondo tempo ?).

*D. - Come posso abilitare nuovi responsabili ?*

R. - E' possibile chiedere allo staff di abilitare altre persone a svolgere il ruolo di "responsabile" (e moderatore). All'atto della registrazione ai servizi viene identificato un primo responsabile del sito della vostra associazione (non è necessariamente il legale rappresentante dell'associazione, ma chi si occupa della creazione e della manutenzione del sito). Questa prima persona può avvalersi di collaboratori che lo assistono nella gestione del sito, proponendo anch'essi come Responsabili. Ecco i passaggi da compiere per autorizzare dei colleghi ad essere Responsabile dell'associazione:

1) L'utente candidato alla figura di Responsabile deve prima di tutto registrarsi a RCM, eseguendo la fase 1 della registrazione ad 'Associazioni Milano'. Box 'Servizi' 'Aderisci' 'Fase 1'.

2) Uno dei Responsabili già abilitati deve inviare una email all'indirizzo: info@associazioni.milano.it indicando il nominativo della persona che si vuole proporre come co-Responsabile, ed attendere conferma dallo Staff di associazioni.milano.it .

3) Ricevuta l'autorizzazione dallo Staff è necessario inviare il fax indicato nella fase tre della registrazione: Box 'Servizi' ' Aderisci ' 'Fase 3', con il nominativo della persona indicata nella email.

4) Infine, il nuovo moderatore dovrà sottoscrivere il Galateo del Moderatore, disponibile alla fase di registrazione 3b: Box 'Servizi' ' Aderisci ' 'Fase 3b'. In questo modo verranno abilitati i servizi per moderare la Linea Diretta della associazione.

Si rammenta che per non avere problemi di gestione del sito è consentito avere al massimo cinque persone che svolgono il ruolo di Responsabile/Moderatore.

*D. - Come posso abilitare nuovi utenti ad accedere ai forum privati (soci/staff) dell'associazione ?*

R. Il Responsabile deve svolgere due operazioni:

1) Chiedere al proprio socio o collaboratore di registrarsi in RCM, eseguendo la fase uno della registrazione: Box 'Servizi' 'Aderisci' 'Fase 1'. Questa persona deve attendere conferma dallo Staff di RCM dell'avvenuta registrazione e poi comunicarlo al Responsabile.

2) Accedere al sito www.associazioni.milano.it ,cliccare sul link Posta nel Box Community ed accedere con la sua User\_ID e Password personali; quindi inviare una email a info@associazioni.milano.it indicando il nome del proprio socio o collaboratore.

Uso dei servizi

*D. - Quando devo usare USERNAME e PASSWORD dell'associazione?*

R. - Lo username e la password dell'associazione che vengono comunicati al responsabile dell'associazione nel messaggio 'Dati Gestione Associazione ....' servono nei seguenti casi:

- gestione mailbox nome@associazioni.milano.it : dovranno essere inseriti nel programma di gestione di posta che utilizzate (Outlook, Eudora, Netscape Messenger, ecc.) o in FirstClass.

- per accesso FTP allo spazio web dell'associazione: vanno inseriti nel programma FTP che si utilizza (es. CuteFTP, WSFTP, ecc.) o nel programma di editing dei siti (Dreamweaver, FrontPage) o, ancora, utilizzando direttamente il browser Internet Explorer (vedi Guide On-line)

- per segnalare un evento in @ppuntamenti metropolitani : vengono richiesti quando si clicca sul link 'vai al modulo per l'inserimento degli appuntamenti'. In questo modo è possibile segnalare un evento come associazione anziché come privato cittadino.

- per accedere all' autocomposizione della homepage e per le successive modifiche

- per accedere alla pagina che contiene il modulo del motore di ricerca da inserire nelle proprie pagine (per chi utilizza il nostro spazio web, ovviamente)

*D. - Quali User-ID e Password devo usare per accedere alle aree riservate ? (Soci. Staff)*

R. - Si utilizzano la User\_ID e Password personali. Ma ATTENZIONE, solo gli utenti precedentemente abilitati dal responsabile potranno accedere a tali aree.

*D. - Ho perso / non ricordo User ID e Password, come posso riaverle?*

R. - Se avete dimenticato, oppure perso la UserID e/o la Password personali oppure dell'associazione, contattateci inviando una email ad info@associazioni.milano.it . Nel caso siate impossibilitati nel trasmettere posta elettronica accedete al sito www.associazioni.milano.it, entrate nella sezione 'Servizi' --> 'Assistenza'. Selezionate 'Linea diretta' --> 'Scrivi' per segnalarci il vostro caso. Oppure scegliete 'Assistenza Tecnica su Appuntamento'. Tutte le procedure indicate vi permettono di contattarci senza l'uso delle password (perse o dimenticate). Nel segnalare l'accaduto non dimenticate di riportare il vostro nome e cognome, il nome dell'associazione e un recapito mail o telefonico. Lo staff vi ricontatterà per effettuare la procedura di ripristino delle vostre chiavi di accesso ai nostri servizi. In ogni caso NON procedete ad una nuova iscrizione personale o dell'associazione, attendete comunicazioni dallo staff.

*D. - La mia User ID e Password sembrano non funzionare come mai ?*

R. - Il nostro sito offre due livelli di servizio, uno per così dire 'Base', chiamato servizio 'Solo Scheda' ed uno 'Avanzato' che aggiunge utilità: dalla mailbox allo spazio web per costruire il sito, ecc. (I servizi richiesti li avete indicati nella fase 2 della registrazione). In base alla scelta fatta otterrete solo la User\_ID e Password personali (avrete solo la Scheda Standard visibile sul sito) oppure la User\_ID e Password dell'associazione per accedere alle altre funzionalità. Se avete scelto il servizio 'Solo Scheda' siete in possesso delle sole chiavi personali, e queste ultime non saranno utilizzabili per gestire la posta o l'area Intranet dell'associazione (Di fatto non è stata creata nessuna casella di posta elettronica e nessuna Intranet per l'associazione perché la richiesta fatta è stata: 'Solo Scheda'). Ecco spiegato perché le vostre chiavi personali non hanno accesso a tali servizi (di fatto non abilitati).

*D. - E'possibile leggere la posta dal sito web?*

R. - Certo, direttamente dalla homepage (www.associazioni.milano.it) in basso a destra, nella sezione 'community, c'è il link a 'leggi la posta'. E' sufficiente inserire lo User-ID e la Password personali o dell'associazione per consultare la posta. E' possibile consultarla anche dal sito di RCM www.retecivica.milano.it cliccando su 'Posta'.

Se servisse creare un link da inserire nel proprio sito l'indirizzo si costruisce aggiungendo al nome del server '/login/', ovvero:

per leggere con la grafica di associazioni:

<http://forum.associazioni.milano.it/login/>

per leggere con grafica di Retecivica:

<http://fc.retecivica.milano.it/Login/MailBox/>

*D. - Come posso modificare i dati contenuti nella scheda standard della mia associazione ?*

R. - Ad ogni associazione presente sul nostro sito viene assegnata una Scheda Standard di presentazione affiancata al sito (se esistente) dell'associazione stessa (sito creato con l'autocomposizione o con strumenti di web publishing). Mentre la gestione del sito è completamente a cura del Responsabile dell'associazione, la Scheda Standard viene redatta dallo staff di associazioni.milano.it . Se nasce l'esigenza di modificare i dati in essa contenuti (ad esempio perché l'associazione ha cambiato sede o numero di telefono) è necessario comunicare i nuovi dati all'indirizzo email: [info@associazioni.milano.it](mailto:info@associazioni.milano.it) . Riceverete, sempre tramite posta elettronica, un avviso che vi comunica l'avvenuto aggiornamento della scheda.

*D. - Cercando di segnalare un evento in @puntamenti metropolitani come ero abituato a fare sul sito di RCM e della Provincia di Milano mi viene negato l'accesso con un messaggio del tipo: "Authorization Failed". Perché ?*

R. L'errore è dovuto all'inserimento dello User-ID e della Password 'personali' anziché di quelli dell'associazione. Il modulo di inserimento degli appuntamenti presente su questo sito infatti è concepito (e quindi accessibile) per le associazioni. Per segnalare un evento 'personalmente' con i propri User-ID e Password occorre utilizzare il modulo presente sul sito della Provincia di Milano o su quello di ReteCivica.

*D. - NEWS: vorrei creare dei documenti simili alle pagine web e non semplici messaggi. Come si procede ?*

R. - Una caratteristica del software FirstClass è quella di poter creare dei messaggi che verranno poi visualizzati come una pagina web. Questi messaggi un po' particolari vengono chiamati 'Documenti' . E' una funzione particolarmente utile perché integra perfettamente le news che pubblicherete con il vostro sito. Tutto questo senza sapere nulla in merito alla programmazione HTML e di pubblicazione di informazioni in Internet. Per creare una nuova notizia nel Forum News è sufficiente portarsi al suo interno, e in FirstClass cliccare sulla voce di menu: Messaggio -->Nuovo documento.

*D. - NEWS: ho creato un nuovo 'Documento' ma sul sito, cliccando sull'elenco, si apre sempre un vecchio documeto. Perché ?*

R. - I 'documenti' First Class, tipo speciale di messaggi che ci consentono di far apparire il contenuto formattato a pagina intera e senza intestazioni sul sito dell'associazione, sono identificati univocamente dal NOME (name) che gli si assegna. Se vi sono due document con lo stesso nome verrà visualizzato solo uno dei due, indipendentemente da dove si clicca

E' quindi NECESSARIO dare sempre NOMI differenti ai documenti creati nel forum NEWS !!! Si consiglia di dare ai vari documenti news numeri progressivi o date (esempio: "nome: ottobre 2001 oggetto: nuovo calendario corsi")

Questo problema non si presenta con i messaggi perché ogni messaggio è caratterizzato da un identificativo numerico univoco, questo spiega perché possono esserci due messaggi con lo stesso mittente e lo stesso 'oggetto' nel medesimo forum.

*D. - Ho pubblicato il mio sito tramite FTP e ora ritrovo una pagina autocomposta. Cosa è accaduto ?*

R. - Questo può accadere utilizzando in modo non corretto la funzionalità 'AUTOCOMPOSIZIONE' dopo aver precedentemente pubblicato le pagine del vostro sito tramite FTP (File Transfer Protocol). Supponiamo che abbiate già pubblicato il vostro sito con la tecnica FTP. Se in un secondo momento entrate nel BOX 'Servizi' --> 'Crea il tuo sito' --> 'Autocomposizione' e portate a termine l'operazione cliccando sul pulsante 'Pubblica', vengono create tre pagine nuove all'interno del vostro spazio web: index.htm, principale.htm, menu.htm . La procedura sovrascrive eventuali pagine con lo stesso nome precedentemente pubblicate con il File Transfer Protocol FTP. ATTENZIONE dunque!

La tecnica di AUTOCOMPOSIZIONE è consigliata a chi non sa utilizzare strumenti di pubblicazione web. A chi usa strumenti avanzati si SCONSIGLIA di usare in un secondo momento l'autocomposizione.

*D. - Perché la pagina autocomposta non contiene quanto inserito durante la creazione del sito ?*

R. Probabilmente al termine della procedura di autocomposizione avete cliccato erroneamente solo sul pulsante 'Salva i dati'. Questa opzione permette di archiviare le vostre modifiche senza pubblicarle. Se cliccando sul pulsante 'Anteprima' siete soddisfatti del lavoro svolto e volete che le informazioni siano visibili sul web, dovete premere il pulsante 'Pubblica'.

*D. - In qualità di responsabile, tutti i messaggi spediti o documenti da me creati devono apparire con il mio nome e cognome ? Oppure è possibile modificare il 'mittente' ?*

R. - Se siete responsabili di una associazione, siete anche gestori del forum News, dei forum privati (Soci, Staff) e moderatori della Linea Diretta. All'interno del forum News vi consigliamo di creare documenti, invece che semplici messaggi, affinché le notizie appaiano come pagine web. L'operazione in FirstClass è estremamente semplice, basta cliccare sulla voce di menu: Messaggio --> Nuovo documento. Appare una schermata del tutto identica ad un normale programma di videoscrittura. Digitate la notizia da pubblicare all'interno della finestra. Prima di chiudere il documento, selezionate nel menu della finestra in primo piano la voce: File --> Proprietà. Potete sfruttare il campo nome per indicare il contenuto della news (Ricordate che ogni documento deve avere un nome univoco: Notizia1, Notizia2, ecc...) e usare il campo Oggetto in modo un po' anomalo per indicare il mittente, ad esempio: 'Segreteria dell'Associazione'. Questo è l'unico caso in cui potete indicare come mittente qualche cosa di differente dal vostro nome e cognome. Infatti in tutti gli altri forum o mailbox i messaggi riportano il vostro nome e cognome. Se ad esempio volete dare una risposta ad una domanda fatta in pubblico sulla Linea Diretta - LD, e volete sottolineare che la

risposta data è frutto di una decisione collegiale (e non personale), potete rispondere inserendo al termine del messaggio una firma, ad esempio:

\*\*\*\*\*

Nome e Cognome

Segreteria dell'Associazione - Nome Associazione

<http://www.associazioni.milano.it/nomeassociazione>

mail: [nome.cognome@rcm.inet.it](mailto:nome.cognome@rcm.inet.it)

mail associazione: [nomeassociazione@associazioni.milano.it](mailto:nomeassociazione@associazioni.milano.it)

TEL: 00 / 000.000

\*\*\*\*\*

Connessione e spazio web

*D. - FTP passivo: utilizzando WSFTP non riesco a pubblicare le pagine*

R. - Attenzione: controlla che nelle impostazioni del client FTP (il programma che utilizzi per pubblicare il sito) NON sia abilitata l'opzione 'Passive FTP' o 'utilizza FTP passivo'. Questa opzione infatti viene bloccata dal firewall che protegge i nostri server e non permette di trasferire i file.

Questo problema lo si incontra solitamente con il diffuso programma WSFTP perché ha l'opzione 'passive FTP' selezionata in ogni nuova connessione che viene definita.

*D. - Problemi di connessione e firewall aziendali: ho installato First Class in ufficio (dove abbiamo un firewall) ma non riesco a connettermi e mi dà l'errore "impossibile trovare un server con questo nome sulla rete"*

R. - Attenzione: Il server First Class cui tenti di connetterti 'ascolta' sulla porta 510 oppure sulla 3004

Normalmente tali porte sono 'chiuse' sui firewall che consentono di utilizzare solo la porta 80 (HTTP) ovvero collegarti via web dal sito [www.retecivica.milano.it](http://www.retecivica.milano.it) o da [www.associazioni.milano.it](http://www.associazioni.milano.it). L'unica soluzione sarebbe chiedere all'amministratore del firewall della tua azienda di aprire la porta 510 o la 3004.

*D. - Cercando di caricare via FTP molti dati mi viene bloccata la trasmissione e appare un messaggio di 'superamento quota disco', perché ?*

R. - Lo spazio offerto è illimitato, ma per motivi di sicurezza la quota massima iniziale per ogni utente (associazione) è fissata a 10MB. Chi necessita di più spazio deve chiederlo inviando una email a [info@associazioni.milano.it](mailto:info@associazioni.milano.it) e tale limite verrà alzato in base alle specifiche esigenze.

FirstClass

*D. - Come faccio ad approvare un messaggio nella linea diretta ?*

R. - La moderazione del Forum Linea Diretta può avvenire soltanto tramite First Class e non via web. Per poter procedere all'analisi dei messaggi inviati nel Forum LD, è necessario collegarsi usando la User\_id e la Password personali affinché il sistema vi riconosca come moderatore. Sul Desktop in FirstClass verrà visualizzata la Cartella del Forum Associazione e al suo interno il Forum Linea Diretta. Fate due clic per entrarci. Vedrete l'elenco dei messaggi nuovi con le intestazioni scritte in inclinato. Sono tutti messaggi da moderare. Per iniziare il lavoro fate due clic su di un messaggio che necessita di approvazione. Verificate se il contenuto rispetta le regole del galateo,

chiudete il messaggio e mantenendolo selezionato nell'elenco fate clic destro --> Approva. Da questo momento in poi l'inclinato scompare dalla intestazione e il contenuto è visibile a tutti coloro che accedono al forum (non più al solo moderatore).

D. - Posso verificare se un utente è iscritto a RCM ?

R. - Sì, sfruttando la funzione Cerca Nome di FirstClass che permette di verificare se un utente è iscritto ad RCM. Tale funzione spesso è utile ai responsabili delle associazioni ospitate su [www.associazioni.milano.it](http://www.associazioni.milano.it) per verificare se un utente che deve essere abilitato all'utilizzo della Intranet (forum Soci, Staff) dell'associazione si è già iscritto o meno ad RCM, in modo da comunicarlo allo staff e farlo abilitare all'uso di tali aree.

Dopo il 'login' con FirstClass, ovvero dopo essersi 'fatti riconoscere' dal sistema come utenti registrati, sul Desktop di ogni utente appare la barra degli strumenti ove sono presenti diversi bottoni, tra cui quello del Cerca Nome (Directory), attivabile anche premendo CTRL+L oppure aprendo il menu 'Conferenze' e scegliendo la voce 'Directory'. Apparirà una finestra con un campo chiamato 'Pattern'. Digitate in tale campo il nominativo che state cercando e premete Enter.

Formazione

D. - E' previsto un corso di formazione per gli aderenti al sito [www.associazioni.milano.it](http://www.associazioni.milano.it) ?

R. - E' previsto un corso di formazione gratuito per imparare ad utilizzare gli strumenti tecnologici messi a disposizione ed essere introdotti ai principi della comunicazione telematica. E' pensato per i responsabili delle associazioni, per chi viene delegato alla gestione delle attività sul web dell'associazione e per chiunque desideri imparare ad utilizzare la comunicazione telematica per le attività dell'associazione.

L'obiettivo del corso è rendere totalmente autonoma l'associazione nella gestione degli strumenti offerti, ovvero della mailbox, dello spazio web, dei forum, dell'intranet e di tutti i servizi aggiuntivi. Per avere notizie in merito è sufficiente consultare sul sito [www.associazioni.milano.it](http://www.associazioni.milano.it) la voce 'Formazione' nel BOX 'Servizi'.

D. - Come posso imparare ad utilizzare bene i servizi offerti ?

R. - Per aiutare a gestire al meglio i servizi offerti da [www.associazioni.milano.it](http://www.associazioni.milano.it), è stata creata la sezione 'Assistenza' nel BOX 'Servizi'. In tale sezione oltre a queste FAQ troverete anche delle comode Guide on-line (con spiegazioni e illustrazioni) sulle operazioni più comuni nell'utilizzo dei servizi, un manuale utente completo, una linea diretta dove porre domande in pubblico e avere pubblica risposta, e infine la possibilità di un contatto con lo staff. La sezione 'Assistenza' viene costantemente aggiornata, vi consigliamo quindi di visitarla spesso. Crediamo che il materiale in essa contenuto sia un valido aiuto all'utente che vuole diventare esperto nella gestione dei servizi proposti.