

# Web Communication e Servizio Sociale

Dr. Antonio Bellicoso

Assistente Sociale Specialista, formatore e Direttore del portale [www.servizisocialionline.it](http://www.servizisocialionline.it)

## **La web communication. Alcuni strumenti d'uso: e-mail e mailing list.**

La web communication è l'insieme di tutti i modi in cui le persone comunicano attraverso Internet. Nata nella metà degli anni '70 si è presto diffusa in tutto il mondo, imponendosi massicciamente e con forza in ogni settore delle attività umane.

Lo strumento più utilizzato e maggiormente conosciuto al mondo è l'e-mail che mette in comunicazione due o più individui, anche da una parte all'altra del Pianeta, consentendo loro di inviare il proprio messaggio e/o riceverlo in una frazione di secondo.

L'uso delle e-mail ha presto soddisfatto ulteriori bisogni, quale per esempio quello di poter raggiungere contestualmente una moltitudine di individui, con la formula del 1 a tanti, ma anche quello di offrire l'opportunità a tanti di interagire tra loro favorendo la circolarità della comunicazione.

Questo duplice modo di comunicare si ottiene attraverso un altro strumento messi a disposizione dalla web communication: la "mailing list".

Trattasi di una modalità comunicativa che ci consente, per l'appunto, di raggiungere una moltitudine di soggetti, abbattendo le barriere geografiche, allo scopo di inviare loro un messaggio, dei contenuti, un documento, attraverso l'invio di una semplice e-mail.

Possiamo utilizzare la mailing list anche per promuovere gruppi di discussione tra i soggetti che ve ne faranno parte per organizzare un evento, produrre delle linee guida, programmare un intervento, confrontarsi su temi e argomenti, ecc.

Costruire una mailing list al fine di cui sopra è un'operazione semplicissima che non richiede conoscenze informatiche particolari.

Alla riga riservata ad ospitare i destinatari, sulla e-mail, si adotterà la seguente sintassi:

[pippo@libero.it](mailto:pippo@libero.it); [mario@tiscali.it](mailto:mario@tiscali.it); [carlo@yahoo.it](mailto:carlo@yahoo.it)

L'ultimo indirizzo non vuole il punto e virgola alla sua destra e tra un punto e virgola e il successivo indirizzo c'è uno spazio vuoto.

## **Funzione Ccn.**

Un'altra funzione importante che possiamo applicare alla e-mail è la "Ccn". Spuntando questa opzione nella nostra e-mail, apparirà una nuova riga chiamata per l'appunto Ccn che ospiterà gli indirizzi di posta ai quali si intende inviare la e-mail. La funzione consente di "nascondere" gli indirizzi di posta elettronica ai quali la e-mail è indirizzata cosicché un membro della mailing list non possa leggere l'indirizzo di posta di coloro i quali ricevono la medesima e-mail.

## **Forum e Chat.**

Altri due importanti strumenti che la web communication ci mette a disposizione sono il Forum e la Chat.

Quali futuri gestori di un sito web, argomento questo che tratteremo nella seconda parte di questo articolo, potremo utilizzare due importanti piattaforme interattive, una per la comunicazione asincrona (Forum) e una per la comunicazione sincrona (Chat).

La seconda modalità di comunicazione si differenzia dalla prima perché si svolge in tempo reale tra due o più individui.

Chat e Forum sono due strumenti che si possono utilizzare per:

- promuovere e sviluppare l'interazione tra i partecipanti
- produrre forme di incontro e confronto su temi e argomenti da parte dei partecipanti
- offrire un servizio di supporto e orientamento on line
- ecc.

La peculiarità che detti strumenti offrono al gestore del sito web, ove sono collocati, è data dalla possibilità di garantire ai partecipanti il più totale anonimato, cosicché chicchessia si senta libero di frequentare la piattaforma interattiva senza rendere visibili a chiunque le proprie generalità.

Un esempio di Forum di questo tipo lo trovate al seguente url:

[http://tools.mrwebmaster.it/work/forum.php?forum\\_id=14393&pg=1](http://tools.mrwebmaster.it/work/forum.php?forum_id=14393&pg=1)

Un esempio di Chat del tipo di cui sopra, la trovate al seguente url:

[http://server80.chatexpert.it/clienthtml2/default\\_120.asp?ID=65765&stanza=&file=&colori=&emo=&pvt=&blocca=&nick=&template=&gruppo=SOS+Servizi+Sociali+On+Line](http://server80.chatexpert.it/clienthtml2/default_120.asp?ID=65765&stanza=&file=&colori=&emo=&pvt=&blocca=&nick=&template=&gruppo=SOS+Servizi+Sociali+On+Line)

Inserite a questo punto il vostro nickname e cliccate su Entra.

## **Il Web.**

Tutto ciò: l'utilizzo delle e-mail, della mailing list, del Forum e della Chat si svolgono su uno spazio chiamato "Web"; da qui il termine "Web Communication", ossia "comunicazione attraverso Internet".

Il web è un enorme spazio di informazioni strutturato in "ipertesto" e "multimedialità".

Il primo è costituito da un insieme di informazioni e collegamenti: i cosiddetti "link" che permettono di passare da una pagina web all'altra.

La multimedialità è invece l'insieme di suoni, immagini, animazioni e video che animano una o più pagine web di un sito.

Un sito web che fa un uso incredibile di questo tipo di modalità espressiva lo trovate al seguente url: <http://www.smoothitalia.com>

## **Peculiarità e vantaggi della Web Communication.**

La web communication produce:

- ricchezza comunicativa
- interattività
- promozione e sviluppo di piattaforme ove incontrarsi e confrontarsi
- ecc.

I principali vantaggi della web communication, sono:

- realizzazione di un ambiente di lavoro più integrato e collaborativo
- abbattimento delle barriere geografiche
- comunicazione istantanea
- accesso a una moltitudine di informazioni
- visibilità e promozione del proprio marchio o servizio offerto
- ecc.

Il Web oggi cattura l'attenzione e la presenza di milioni di cybernauti in tutto il mondo perché si presta, contrariamente a quanto ancora oggi qualcuno pensa, ad un tipo di comunicazione che i mass media tradizionali non consentono.

## **Modelli di comunicazione: dal modello lineare di Shannon al modello “topologico” .**

Il Web segna un passaggio culturale e concreto dal “modello lineare” di comunicazione di Shannon ad un modello di comunicazione denominato “Topologico”.

Il modello di Shannon prevede che la comunicazione si sviluppi nel modo seguente:

emittente – messaggio – canale – ricevente.

Il modello Topologico invece sviluppa una comunicazione che viene concepita all’interno di un “ambiente come luogo di interazioni complesse”, dove ai 5 assiomi della Pragmatica della comunicazione della Scuola di Palo Alto se ne aggiunge un sesto: l’habitat.

La comunicazione ha un suo habitat: lo spazio del Web.

La web communication diventa allora “spazio di interazioni complesse”.

A differenza del modello di Shannon, quello topologico implica l’azione.

Il messaggio sul Web non viene solo letto, ma induce a fare qualcosa. Il cybernauta quando accede ad un sito web non si limita a leggere, ma “clicca”, “va da una pagina all’altra”, “compra”, “guarda un video”, ecc.

La dimensione “spazio” nasce e si sviluppa proprio grazie ad una delle due peculiarità del Web: l’ipertesto.

Le metafore si sprecano: leggere diventa “navigare”, lo spazio web viene “esplorato”. Nascono termini come “portali”, “rete”, ecc.

Internet favorisce la “rete” ed è considerato dagli addetti ai lavori la “madre di tutte le reti”.

Noi assistenti sociali, che cosa facciamo nella quotidianità del nostro agire professionale? Non abbiamo forse noi, prima di altri, la peculiarità di fare “rete”?

Ebbene, se noi facciamo rete, allora ci possiamo incontrare con la madre di tutte le reti e metterci in rete con essa.

Utilizzare Internet, la web communication, realizzare e gestire un sito web per comunicare il servizio sociale, per offrire un servizio di consulenza sociale, ecc. è più semplice di quanto si possa pensare e non è necessario essere informatici, ma semplicemente possedere alcune conoscenze e competenze prese in prestito dall’informatica.

Focalizziamo ora la nostra attenzione sulla realizzazione e gestione di un sito web per comunicare il servizio sociale.

### **Sito web: Finalità d'uso per il Servizio Sociale.**

Un sito web si presta a fungere da luogo ideale per l'integrazione delle risorse, delle competenze e dei progetti. In un sito web si sviluppano numerose e diverse forme di utilizzo partecipato e socializzante delle nuove tecniche di comunicazione favorite dalla web communication.

Un sito web si presta a sviluppare altresì, ciò che, come sopra già ricordato, nella pratica della professione del Servizio Sociale, rappresenta un caposaldo storico: "il lavoro di rete".

Il lavoro di rete viene favorito grazie alla notevole flessibilità comunicativa e alla possibilità di favorire l'ingresso del visitatore nello spazio interattivo generato dal sito web, attraverso piattaforme dedicate.

Il sito web rappresenta un luogo, uno spazio sociale e cognitivo dove si interagisce, si scopre, si creano relazioni, aggregazioni e comunità.

Attraverso un sito web dedicato possiamo:

- erogare un servizio di consulenza on line
- erogare interventi di orientamento, supporto e sostegno
- occuparci di informazione, documentazione e diffusione del sapere sociale
- costruire archivi scaricabili per aree tematiche
- diffondere e promuovere eventi
- promuovere attività di confronto e approfondimenti su temi specifici
- creare gruppi di lavoro per la realizzazione di progetti
- svolgere attività di formazione
- promuovere servizi
- promuovere la propria immagine e produrre visibilità del proprio marchio o servizio offerto
- distribuire newsletter e informative
- diffondere periodici on line
- ecc.

### **Le caratteristiche che deve avere un sito web.**

Realizzare un sito web per conseguire le finalità sopra suggerite significa svolgere un lavoro accurato di analisi degli obiettivi, dei bisogni della collettività e dell'esistente sull'argomento che si vuole sviluppare.

La creazione di un sito web deve prefigurare la costruzione di un'architettura che tenga conto di alcuni principali elementi:

- visibilità
- usabilità
- posizionamento all'interno dei motori di ricerca
- verificabilità e monitoraggio dell'attività
- prestazionalità
- funzionalità
- affidabilità
- innovatività
- produttività
- comunicabilità
- competitività

Di tutte queste precondizioni necessarie, si tenga conto che l'usabilità, in particolare, è una delle armi a nostra disposizione per trattenere l'audience e per consentire ai visitatori di interagire con il nostro sito. I visitatori non sono spettatori passivi, come di fronte alla televisione, ma individui che accedendo al sito vogliono e debbono "agire", "fare qualcosa", "spostarsi da una pagina web all'altra".

### **L'usabilità.**

L'usabilità è quella proprietà di un sito web che rende facile la navigazione.

I principali attributi dell'usabilità sono:

- utilità
- facilità di apprendimento
- efficienza
- facilità di ricordo
- quantità di errori
- soddisfazione

Quando parliamo di "utilità" dobbiamo chiederci: "Serve a qualcosa il nostro sito web?", "A chi serve?" e quando parliamo di "facilità di apprendimento" dobbiamo chiederci: "Come si comportano gli utenti davanti a un sito che non hanno mai visto? Indugiano? Vorrebbero fare qualcosa ma non sanno come?".

Riguardo all'efficienza, dobbiamo chiederci: "I visitatori possono interrogare il sistema e ricevere delle risposte sensate e veloci o devono tentare e ritentare per ottenere ciò che desiderano?".

Riguardo alla facilità di ricordo, dobbiamo chiederci: “Gli utenti ricordano immediatamente come usare il sito la seconda o terza volta che vi ritornano?”.

Riguardo alla “Prevenzione degli errori”, dobbiamo chiederci: “Il sito contiene errori? Di che tipo? Sono frequenti questi errori?”.

Riguardo alla “Soddisfazione”, dobbiamo chiederci: “Il sistema soddisfa il visitatore o crea in lui ansia e frustrazione?”

### **La user experience.**

Il presupposto dell’usabilità è la “user experience”.

L’usabilità pone al centro delle sue riflessioni l’utente e il suo rapporto con il Web. Il punto di vista dell’utente è il primo elemento di cui tenere conto nella progettazione di un sito web. Nel costruire schemi di navigazione, occorre sempre chiedersi: “Come si comporteranno i visitatori? Che vantaggi ne trarranno?”.

La user experience è l’esperienza di navigazione dal lato dell’utente e si struttura in tre dimensioni:

- comportamenti (che cosa fa l’utente?)
- risultati (che cosa ottiene l’utente?)
- sensazioni (come si sente l’utente?)

In un sito “non usabile” si perdono o non si trovano le informazioni, si verificano consistenti perdite di traffico, i visitatori si trattengono pochi secondi nella home page e poi non vi tornano più.

### **Progettare un sito web.**

Progettare un sito web significa gestire un processo continuo in grado di:

- archiviare l’accumulo delle informazioni che si sviluppano nel corso del tempo
- adeguarsi alle esigenze e ai bisogni dei visitatori
- apportare le migliorie che si rendono necessarie con il tempo

Quando progettiamo la costruzione di un sito dobbiamo anche chiederci:

- Qual è il profilo socio-professionale del target che intendiamo raggiungere?
- Quali tipi di contenuti e servizi potrebbero interessare il target?
- Vi sono concorrenti? Come sono organizzati i loro siti?
- Che tipo di interazioni ci sono e ci potrebbero essere con il target del sito?

- Quali bisogni potrebbero insorgere?
- Con quali criteri misureremo la soddisfazione dei visitatori e con quali strumenti misureremo i flussi di traffico sul sito?

Alla luce di quanto finora illustrato, possiamo ora elencare le 6 chiavi per avere un sito di successo:

1. Fornire contenuti rilevanti e di alta qualità
2. Rendere il sito facile da usare
3. Promuoverlo efficacemente
4. Rendere l'esperienza al sito unica nel suo genere
5. Avere credibilità
6. Evocare emozioni

La realizzazione del sito web avviene attraverso la compilazione delle pagine web, a partire dalla Home Page, utilizzando un software dedicato e attraverso un secondo software grazie al quale si spostano le pagine web dal nostro computer al web.

Il tutto richiede una facilità estrema per cui non c'è bisogno di essere assistenti sociali informatici per fare tutto ciò, ma di apprendere le nozioni base e applicarle.

Il sito che dirigo, [www.servizisocialionline.it](http://www.servizisocialionline.it), è stato creato e, nel corso del tempo, sviluppato senza conseguire un diploma di informatico, ma semplicemente facendo mie conoscenze e nozioni necessarie.

Nell'ambito del corso di formazione "Web Communication e Servizio Sociale", che ho tenuto in qualità di docente a Faenza il 30 ottobre 2010 organizzato dal S.U.N.A.S. in Partnership con S.O.S. Servizi Sociali On Line e in collaborazione con l'Ordine Assistenti Sociali Emilia Romagna, il cui video, realizzato dal Dott. Ugo Albano lo potete trovare al seguente url:  
[http://www.youtube.com/watch?v=EzGOrG53I04&feature=player\\_embedded#!](http://www.youtube.com/watch?v=EzGOrG53I04&feature=player_embedded#!)

ha evidenziato come con sole 4 ore di teoria e 4 ore di pratica si possano apprendere le competenze base per costruire un sito web, pur non essendo informatici.

Credo che sia proprio un'opportunità valida per noi assistenti sociali quella di affezionarci alla web communication, ne trarremo un'infinità di vantaggi e benefici non solo a favore di noi stessi, ma anche e soprattutto a favore della Comunità alla quale ci rivolgiamo nell'esercizio delle nostre funzioni.