

Servizio di consulenza e assistenza per i siti diocesani
Roma, 20/01/2009

PREMESSA

Assistenza come supporto. Il servizio di assistenza si sta sempre più configurando come un'attività di consulenza e supporto. Non ci limitiamo, nella gran parte dei casi, a risolvere problematiche tecniche o ad offrire solo uno strumento di lavoro o una soluzione "chiavi in mano", ma cerchiamo di affiancare la diocesi nel percorso di progettazione e di realizzazione del sito.

L'esperienza di questi anni ci ha permesso di individuare le criticità e i passi da compiere

PASSI DA COMPIERE

Contatto con la diocesi. La diocesi deve individuare una figura stabile e di fiducia (riferimento) con la quale il Servizio di assistenza possa interfacciarsi. È importante che questa figura abbia capacità operative, ma che soprattutto possa dare continuità al progetto del sito, coordinando le altre componenti diocesane (gli uffici) che concorreranno alla gestione.

Alcuni progetti si bloccano perché non è ben definito questo ruolo o perché ci si affida a soluzioni dettate dalla passione dei singoli a cui, però, è difficile dare continuità.

Definizione delle esigenze. In questa prima fase, incontriamo i referenti diocesani (in presenza, in teleassistenza, telefonicamente) e cerchiamo di condividere con loro la struttura possibile del sito, in modo che sia calibrata sulle reali esigenze e aspettative della diocesi.

Si rischia, alcune volte, di avere un progetto già pronto (magari sviluppato da qualcuno esterno alla diocesi) sproporzionato o di difficile realizzazione immediata.

Attivazione degli strumenti. Definiti gli obiettivi, si passa alla individuazione dello strumento tecnologico più adeguato, alla registrazione del nome di dominio personalizzato (scelto dalla diocesi) e all'attivazione della posta elettronica.

È fondamentale scegliere un nome di dominio semplice, possibilmente breve, ma che indichi subito a cosa si riferisce. Anche gli indirizzi di posta elettronica delle strutture della diocesi devono essere coerenti con il nome del sito e scelti in maniera appropriata.

Progetto grafico. Il progetto grafico può essere proposto direttamente dalla diocesi o studiato da noi, sulla base di spunti e idee da parte dei referenti diocesani. La flessibilità dello strumento (Webdiocesi) non pone vincoli in questo senso. Non dimentichiamo che la grafica è un aspetto che deve essere molto curato

perché genera nell'utente (visitatore) l'impressione di un sito ordinato, facilita la navigazione e consente di reperire facilmente i contenuti.

È importante sottolineare che i siti realizzati, pur condividendo lo strumento tecnico, non sono siti "fotocopia": hanno aspetto e caratteristiche completamente diverse l'uno dall'altro (es. Noto, Napoli...)

Dal progetto alla realizzazione. La parte operativa del progetto va poi calibrata sulle potenzialità della singola curia diocesana e sui tempi di realizzazione. In alcuni casi viene messo a disposizione lo strumento (pre-caricato dell'aspetto grafico), lasciando la realizzazione delle pagine e l'inserimento dei contenuti alla diocesi.

Qualora, invece, per motivi di tempi o di risorse, la diocesi ritenga necessario un nostro maggiore coinvolgimento in questa fase, il Servizio di assistenza può occuparsi di una prima realizzazione del sito che ne porti alla pubblicazione in tempi stretti. In questi casi, il Servizio di assistenza dà, comunque, alla diocesi gli strumenti per lavorare al progetto e procedere successivamente in autonomia all'ampliamento e al costante aggiornamento dei contenuti.

Formazione. All'inizio della fase operativa si attiva anche un primo incontro formativo dedicato alla singola diocesi. Le modalità di erogazione del servizio dipendono dalla complessità del progetto e dalle caratteristiche delle persone alle quali si rivolge.

La formazione può essere erogata in più modalità:

- on site;
- presso uno dei centri di assistenza;
- in tele assistenza;

Gli obiettivi sono i seguenti:

- rendere autonoma la diocesi nell'inserimento dei contenuti;
- fornire a coloro che si occuperanno del sito le informazioni necessarie ad una gestione di base del sistema;
- e, anche, in steps successivi, alla gestione di strumenti avanzati;

INOLTRE...

Tutto questo si inserisce nella quotidiana attività di assistenza-manutenzione e di individuazione delle modifiche e degli aggiornamenti agli strumenti che ci vengono suggeriti dai contributi delle diocesi stesse.

Ovviamente, compatibilmente con le risorse del gruppo di assistenza, questo tipo di attività è sostenibile con un numero limitato di diocesi in contemporanea.