

UNA PORTA D'ACCESSO
A UN'AMPIA GAMMA
DI PRESTAZIONI, SERVIZI
E CONTENUTI DEDICATI
ALLO PSICOLOGO

PRESTO ON LINE IL NUOVO SITO DELL'ORDINE

Stefania De Marco, *Responsabile Servizio Relazioni Esterne e Comunicazione*

Il Progetto

Il nuovo sito web dell'Ordine, prossimamente on line, è frutto di un progetto alla cui elaborazione lavoriamo da circa un anno e che ha preso le mosse da un approfondito studio sul target degli utenti e delle loro necessità informative, allo scopo di offrire dei servizi maggiormente fruibili e meglio rispondenti alle molteplici esigenze. Nel progetto si è tenuto nella massima considerazione il fatto che quando l'informatica, scienza in continua evoluzione si innesta con il diritto possono realizzarsi delle innovazioni che contribuiscono ad elevare la qualità del rapporto tra le pubbliche amministrazioni e i cittadini. E proprio a tali innovazioni, per quanto nelle nostre possibilità, ci siamo ispirati nella realizzazione del nuovo sito, nella prospettiva di un sempre migliore rapporto tra l'Ordine e i suoi iscritti, in termini di snellezza delle procedure ed efficienza.

Il sito attuale, in rete dal 2002, è stato creato e si è sviluppato nel più ampio contesto del Servizio Relazioni Esterne e Comunicazione di quest'Ordine, svolgendo una duplice funzione. La sua vocazione principale a essere strumento di informazione e servizio per gli iscritti, affiancandosi alle modalità tradizionali (di sportello e telefonica), si è infatti accompagnata alla funzione di "archivio" delle principali notizie a cui l'URP potesse velocemente accedere nello svolgimento della sua attività.

Gli iscritti all'Albo hanno utilizzato il sito come strumento principale di contatto con l'Ordine in misura sempre crescente nel corso di questi anni.

Qualche dato statistico.

La media delle visite quotidiane del sito nei giorni feriali nell'ultimo anno è stata di circa 800 contatti, con picchi di 1.500 contatti in coincidenza con

particolari eventi o iniziative. Se si considera che fino al 2002 gli accessi al "vecchio" sito web si attestavano su una media di 90 al giorno, e nell'anno 2005 si registrava una media di 500 contatti al giorno, si può facilmente evincere una progressiva e sempre crescente fidelizzazione degli utenti.

Questo risultato è in parte dovuto alle caratteristiche peculiari di Internet, prima fra tutte la velocità con cui è possibile reperire informazioni, ma anche, in larga misura, alla capacità che l'Ufficio ha avuto in questi ultimi anni di professionalizzarsi sempre più nell'ottica dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi on line forniti agli iscritti.

La pubblicazione di un sito web in rete, infatti, non è garanzia di per sé di comunicazione efficace. Un sito web, in primo luogo, deve essere "credibile" e la sua "credibilità", come dimostrano numerosi studi in merito, è fondata sul suo costante e tempestivo aggiornamento nonché sulla coerenza e sull'autorevolezza dei testi.

Dal 2002 a oggi il sito si è arricchito di moltissime sezioni nuove che hanno affiancato le sezioni originarie e la struttura esistente non è più in grado di supportare i numerosi contenuti pubblicati, né tecnicamente, né come interfaccia grafica. Ciò si traduce in una navigazione non agevole e nel non facile reperimento da parte dell'utente di informazioni di suo interesse.

La progettazione di un nuovo sito web dell'Ordine, che potesse contemplare la massima navigabilità e chiarezza con il patrimonio di contenuti esistente è apparsa quindi in tutta la sua necessità. A ciò si aggiunga che le recenti disposizioni normative in tema di comunicazione pubblica individuano nei siti web il principale strumento di comunicazione, informazione e parte-

cipazione a patto che i siti si adeguino ad alcune precise regole cosiddette di "accessibilità". E, precisiamo, per noi l'accessibilità non è solo un obbligo di legge ma un preciso dovere etico.

Per sito web accessibile si intende un sito che può essere navigato anche da utenti disabili, tramite apposite strumentazioni definite *screen reader*. Affinchè ciò sia possibile, nella creazione del sito web devono essere rispettate alcune precise indicazioni tecniche definite per legge che se possono sembrare "limitanti" sotto il profilo estetico, hanno come valore aggiunto benefici per tutti gli utenti in termini di migliore navigabilità.

Vediamo ora, più in dettaglio, come sarà il nuovo sito web.

La strutturazione del nuovo sito

Il nuovo sito è concepito come "portale" e cioè una porta di ingresso a una ampia gamma di prestazioni, servizi e contenuti dedicati allo psicologo.

L'Home page, che costituisce il punto di ingresso del portale, avrà come suo tema centrale le "News" che riguarderanno aspetti salienti della professione dal punto di vista politico, giuridico e fiscale e, non da ultimo, culturale e che saranno raccolte cronologicamente in un archivio facilmente consultabile.

Particolare risalto, nell'Home Page, sarà dato ad importanti temi inerenti alla professione, articolati in sezioni seguendo la stessa impostazione presente su questo Notiziario: avremo dunque, ad esempio le sezioni Tutela della professione e Temi di politica professionale.

Sarà presente un apposito spazio dedicato ai mass media che consentirà, fra l'altro, di visualizzare la Rassegna

stampa pubblicata quotidianamente e verrà data maggiore visibilità alle iniziative culturali proposte dal nostro Ordine, mantenendo la possibilità di prenotarsi on line a seminari e eventi.

Dall'Home Page sarà possibile accedere direttamente all'Albo on line, che viene costantemente aggiornato e, naturalmente, all'Area Riservata di cui più oltre diffusamente vi racconteremo.

Come già accennato il progetto prevede una più razionale architettura dei contenuti per garantirne al meglio la fruibilità. Tra le varie alternative, abbiamo scelto, nella presentazione dei contenuti, la suddivisione per **"eventi della vita"**, in quanto le ricerche fino ad oggi condotte in tema di usabilità sostengono che tale modalità meglio si coniuga con la facilità di ricerca delle informazioni e la loro fruibilità.

L'idea è di favorire un percorso guidato al reperimento delle informazioni che possono interessare lo psicologo lungo l'arco della sua vita professionale.

Nell'area **"Verso la professione"** sarà possibile trovare informazioni su Università, tirocinio, esame di Stato, specializzazioni universitarie, specializzazione in psicoterapia.

Nell'area **"Esercitare la professione"** saranno contenute informazioni e strumenti utili per gli iscritti all'Ordine, riguardanti i vari aspetti della vita professionale: deontologia professionale, segreto professionale, Privacy e consenso informato, pubblicità della professione, le risposte degli esperti, e le opportunità di lavoro, nonché materiali inerenti ai vari contesti di intervento della psicologia.

Sarà presente inoltre una specifica area dedicata a **"Formazione e Aggiornamento"** che oltre a Borse di studio, corsi di perfezionamento e master comprenderà la Formazione Continua (ECM) e le iniziative culturali segnalate all'Ordine.

Come indicato dalle disposizioni normative relative ai siti web di pubblica utilità e in ossequio al principio di trasparenza sul sito sarà presente un'in-

tera sezione dedicata all'organigramma dell'**Ordine**, alla composizione del Consiglio e al resoconto delle attività istituzionali. Sarà inoltre presente un'apposita sezione dedicata alle Normative che regolamentano i vari aspetti della professione, sotto forma di archivio cronologico.

Le normative di riferimento dei diversi ambiti saranno consultabili direttamente anche all'interno delle singole sezioni, per consentirne una più agevole reperibilità.

L'area dedicata ai **Servizi agli iscritti** sarà ulteriormente potenziata venendosi a profilare come un vero e proprio sportello virtuale dove verranno descritte le procedure amministrative,



verrà messa a disposizione la necessaria modulistica e sarà possibile consultare una rubrica dedicata alle domande frequenti.

Tale sezione andrà ad integrare il servizio offerto dall'URP attraverso le modalità di contatto tradizionali.

Strettamente legata all'aggiornamento del sito web è la **@Newsletter** che, in una nuova veste grafica, verrà inviata periodicamente nella casella postale degli iscritti registrati al servizio, consentendo di essere facilmente aggiornati su tutto ciò che di saliente riguarda la professione in tutti i suoi aspetti e sulle iniziative dell'Ordine.

L'Area Riservata

L'aspetto sicuramente più innovativo del sito riguarda l'**area riservata**.

All'interno di questa area, avente caratteristiche migliorative rispetto a quelle attuali, l'iscritto avrà ancora la possibilità di effettuare ricerche tramite la banca dati *PsychArticles* iniziativa attivata da qualche mese e che notevoli consensi ha riscosso tra i colleghi.

Novità assoluta: ciascun iscritto all'Albo potrà visionare direttamente la propria **scheda personale** che comprende tutti i dati in possesso dell'Ordine che attengono alla sua situazione anagrafica e professionale, e potrà dialogare direttamente on line con

la segreteria per richiedere di variare, ad esempio, il proprio indirizzo postale o i propri recapiti telefonici senza dover più ricorrere all'invio tramite fax o per posta.

Sarà possibile, inoltre, conoscere in tempo reale la propria situazione contributiva per verificare la corretta registrazione dei versamenti delle quote annuali.

Per consentire un'adeguata sicurezza dei dati personali contenuti nell'area riservata l'iscritto sarà tenuto a scegliere - in seguito al primo accesso all'area - una **password personale** che verrà contestualmente inviata, con funzione di promemoria, all'indirizzo di posta elettronica prescelto. Tramite questa semplice operazione

sarà contemporaneamente possibile registrare il proprio indirizzo e-mail per ricevere direttamente nella propria casella di posta elettronica l'utile @Newsletter inviata dall'Ordine.

Ricordiamo che è cura dell'interessato custodire la propria password personale con i metodi più opportuni.

Il **primo accesso** all'area riservata sarà da effettuarsi tramite l'username e la password già attribuita a ciascun iscritto. Nel caso tale password fosse stata smarrita sarà possibile contattare l'URP che provvederà a comunicarla nuovamente.

Arrivederci on line!