

Istituto Superiore di Scienze Religiose “Ecclesia Mater”

Attivazione di una Piattaforma Web dedicata allo svolgimento della Consulenza Online

**Elaborato per il Corso di Alta Formazione:
“Linguaggi e Tecniche della Consulenza Familiare Online”**

Candidati: Casetta Elena
Cerbone Simona
Collovà Francesca
Dorigo Luigi
Esposito Giuseppa
Faicchia Giuseppe
Gaido Gabriella
Marcello Annabella
Varriale Paola

Tutor: Prof. Rita Roberto

Il percorso intrapreso con la partecipazione al Corso di Alta Formazione “Linguaggi e tecniche della Consulenza familiare online” ha arricchito le nostre competenze, adeguandole alle esigenze e alle richieste della famiglia in genere.

Sentiamo di dover ringraziare l’AICCeF, l’Ecclesia Mater e tutti i professori per questa magnifica esperienza di crescita umana e culturale.

Grazie anche alle Scuole Consulenti da cui ciascuno di noi proviene. In questo progetto siamo stati allo stesso tempo Consulenti e Clienti l’uno dell’altro, introducendo a volte con più leggerezza e serenità, a volte con qualche fatica, la capacità di accoglienza, l’atteggiamento empatico e l’approccio socioeducativo che sono l’essenza della nostra professione.

Imparare significa scoprire quello che già sai.

Fare significa dimostrare che lo sai.

Insegnare è ricordare agli altri che sanno bene quanto te.

Siamo tutti allievi, praticanti, maestri.

Richard Bach

Indice

INTRODUZIONE	
CAPITOLO I.....	1
PER INIZIARE... ..	1
I.1 Caratteristiche dell'hosting	1
I.2 Individuazione di uno specifico TLD	3
I.3 Come farci trovare: Keywords e scrittura per il web	3
CAPITOLO II.....	5
LA HOME PAGE.....	5
II.1 Una visione completa in pochi scroll del mouse.....	5
II.2 Il focus sui dettagli.....	6
II.3 “Un'immagine vale più di mille parole”	7
II.4 Contenuti utili alla rassicurazione dell'utente e presentazione multimediale	8
II.5 Landing pages e inserzioni a pagamento.....	9
II.6 Contenuti per la notorietà e il riconoscimento professionale	10
II.7 Considerazioni aggiuntive.....	11
CAPITOLO III	12
L'AREA PUBBLICA.....	12
III.1 L' HEADER del sito web	12
III.2 Il menù COME FUNZIONA: voci e contenuti	12
III.2.1 La pagina PERCHÉ LA CONSULENZA FAMILIARE	13
III.2.2 La pagina TIPI DI SERVIZI del Consulente Familiare®	13
III.2.3 La pagina RICHIEDERE UN APPUNTAMENTO	14
III.2.4 La pagina PER CONOSCERCI MEGLIO.....	15
III.2.5 La pagina MODALITÀ DI PAGAMENTO	15
III.3 Il menù CONSULENTI FAMILIARI: voci e contenuti	15
III.3.1 La pagina ELENCO DEI PROFESSIONISTI	15
III.3.2 La pagina NORMATIVA DI RIFERIMENTO E PRIVACY.....	16
III.4 Il menù INFORMAZIONI UTILI: voci e contenuti	17
III.4.1 La pagina SPORTELLLO DEL CONSUMATORE	17
III.4.3 La pagina INFOGRAFICA DELLE ATTIVITÀ.....	18
III.5 Il FOOTER del sito web	19
CAPITOLO IV	20
L'AREA RISERVATA	20
IV.1 Funzioni di amministratore	20
Una parentesi di riflessione	20
IV.2 Area consulenti familiari.....	21
IV.2.2 Gestione Anagrafica Clienti.....	22
IV.2.3 Agenda Appuntamenti CF	22
IV.2.4 Documentazione delle Consulenze	22
IV.2.5 Materiale in condivisione.....	22
IV.2.6 Virtual ROOM	23

IV.3	Area clienti.....	23
IV.4	Feedback e statistiche	24
IV.5	Sviluppi futuri	25
CONCLUSIONI		27
BIBLIOGRAFIA		28
RIFERIMENTI.....		29
APPENDICE		

INTRODUZIONE

La doverosa premessa a questo elaborato è che la progettazione di una piattaforma web richiede specifiche competenze professionali. Lo spirito con cui il gruppo ha lavorato a questo project work è stato quindi di individuare gli elementi essenziali che una piattaforma per consulenti familiari dovrebbe prevedere con l'intento di formulare una richiesta il più precisa possibile allo sviluppatore finale del progetto affinché il risultato sia un prodotto di semplice utilizzo, immediato, originale e riconoscibile.

A tale scopo in una prima fase preparatoria si sono determinati gli obiettivi della piattaforma web per consulenti familiari, con una valutazione attenta di opportunità e minacce, di punti di forza e criticità. Inoltre, si sono individuati i possibili fruitori della piattaforma: i Clienti da un lato ed i Consulenti dall'altro.

Successivamente il lavoro si è focalizzato sulla struttura vera e propria della piattaforma, in cui tre sottogruppi di lavoro si sono occupati rispettivamente della home page (che presenta e comunica chi siamo e cosa offriamo), del menù per l'utente (che permette di accedere in pochi click alle informazioni principali per contattare un Consulente) ed infine dell'area riservata, l'area di utilità per i CF. Il tutto partendo dal presupposto che questa piattaforma vorrebbe essere uno strumento offerto ai consulenti familiari soci AICCeF e quindi tenendo presenti i principi ispiratori ed i valori di riferimento dell'Associazione che trovano chiara espressione nel Codice Deontologico.

Infine, le nostre conclusioni sulle potenzialità di una piattaforma web dedicata alla Consulenza Familiare. Da progetto di fine percorso ci auguriamo possa tradursi a breve in un ulteriore strumento da aggiungere alla ricca e versatile "cassetta degli attrezzi" che abbiamo imparato essere un prezioso alleato di ogni Consulente Familiare®.

N.B. Nella stesura dell'elaborato si sono utilizzati sia la dicitura per esteso Consulente Familiare®, sia l'abbreviazione CF.

CAPITOLO I

PER INIZIARE...

La piattaforma web in considerazione dovrà rispondere ad un'utenza differenziata in termini di obiettivi ed aspettative, quindi, lo sviluppo verrà proposto attraverso la descrizione delle aree più significative, ognuna descritta con riferimento alla relativa fascia d'utenza.

Una evidente differenza fra gli utenti della piattaforma consente di distinguere due aree:

- 1) un'area definita *pubblica* o di libera fruizione: quindi visibile ad ogni visitatore che approdi per necessità o meno all'interno della piattaforma web e che andrà realizzato al fine di perseguire il maggior "grip" possibile verso i visitatori in quanto rappresenterà a tutti gli effetti il biglietto da visita del committente;
- 2) un'area definita *riservata*, a sua volta divisa per tipo di utilizzatore, composta da pagine e servizi ad accesso limitato agli utenti che abbiamo effettuato in autonomia o sotto la verifica di un amministratore della piattaforma, la registrazione alla stessa inserendo i dati richiesti e che a seconda dei casi, siano in possesso di specifiche caratteristiche.

Le due aree saranno raggiungibili nel web attraverso un indirizzo comune ma non necessariamente dovranno avere il medesimo hosting, in modo da bene rispondere alle differenti necessità tecnologiche, pur tenendo in opportuno conto il posizionamento univoco della base dati che potrà essere interrogata da entrambe le aree e che, per il suo valore intrinseco dovrà essere una adeguata protezione da intromissioni e/o danneggiamenti.

1.1 Caratteristiche dell'hosting

Le disponibilità di servizi di hosting attualmente nel mercato è estremamente vasta e differenziata e nel nostro caso specifico non vorremmo soffermarci sulla individuazione di alcuni specifici fornitori di Cloud computing (nuvola informatica, ovvero il paradigma con cui si indica l'erogazione di servizi offerti attraverso la rete internet) o di scelte di software di base (XXAMP, WAMP o altro), e nemmeno considerare uno specifico CMS (Content Management System, strumenti software utili atti a facilitare la gestione dei contenuti) per la realizzazione della piattaforma; tuttavia è d'obbligo affrontare alcuni aspetti per ben documentare le necessità ad un interlocutore tecnologico: pochi concetti chiave per mettere a fuoco alcune delle problematiche che potrebbero insorgere, in modo da consentire una valutazione precisa.

Le performance del sito (che necessariamente dovranno consentire buona navigabilità) dipendono dall'ambiente di produzione (CMS) e dal server (o più server) che lo ospitano e spesso sembra siano elementi oggetto di discussioni anche significative quando sorgono problematiche tecniche, di accesso o di sicurezza; quindi, è utile un ragionamento in tal senso.

Il sito o piattaforma web, è un'entità che si evolve ed ha bisogno di attività di mantenimento e di gestione, incorpora al suo interno informazioni e contenuti di genere differente che necessitano in base alla tipologia dell'informazione stessa di una adeguata protezione.

Protezione non solo dalla perdita dei dati ma anche da una "fuga" inaspettata degli stessi.

Il sito potrà avere un potenziale di visitatori potenzialmente elevato e poco stimabile visti gli argomenti molto cercati nel web (disagio di coppia, comunicazione difficile, ecc.), un numero ugualmente significativo di utenti registrati per servizi informativi (database con l'iscrizione a servizi tipo newsletter, ecc.) ed un numero più ridotto di utenti professionali registrati da poter stimare nei prossimi anni almeno attorno ai mille operatori.

Quest'ultimi dovranno aver la possibilità di gestire una base dati specifica di una attività professionale (database utenti, fatturazione, gestione documentale, adempimenti statistici, ecc.) e che necessita di un adeguato sistema informativo.

I professionisti, seppur non la totalità, potranno offrire supporto ad una o più persone tramite videoconferenza mediante la WebApp predisposta e, pur presumendo che non tutti i CF avranno colloqui simultanei, può essere comunque elevato il numero di incontri contemporanei.

Inoltre, una funzionalità necessaria - trattandosi di una offerta di servizi principalmente online - sarà la possibilità di riscuotere quote di partecipazione, adesione o di compensi per i diversi servizi offerti mediante pagamenti online: attività questa, oggetto di delicata attenzione.

La sicurezza dei dati, è un elemento molto sentito all'interno di questa piattaforma affinché la connessione in videoconferenza si possa svolgere in serenità (almeno una volta iniziata l'attività di consulenza familiare on line) vista la natura particolarmente delicata dell'attività; inoltre, fra i documenti che il Consulente Familiare® conserva nel sistema o che il consultante può autonomamente depositare ci potranno essere dati sensibili ai sensi della normativa sulla Privacy che andranno trattati e considerati nel rispetto del GDPR del committente.

Tutte le attività di recupero dei dati per la loro ridondanza anche mediante mirroring dei server, distribuzione geografica dei backup, ecc. dovranno essere considerate al fine di annullare virtualmente le problematiche possibili (Disaster Recovery).

Al fine della sicurezza e delle performance, sarebbe infine utile disporre di un sistema di test e analisi della piattaforma in modo da prevenire il più possibile eventuali criticità.

1.2 Individuazione di uno specifico TLD

L'individuazione di un TLD (Top Level Domain) specifico non è cosa semplice per un servizio così articolato come la consulenza familiare e che condivide il termine "consulenza" con una miriade di situazioni anche molto distanti da quelle inerenti la relazione di aiuto.

Inoltre, il termine completo "Consulente Familiare[®]" declinato in più modi non rispecchia tutte le professionalità rappresentate dal committente.

Si rende quindi necessaria una analisi approfondita per l'individuazione di un TLD adatto, visto che svolge un ruolo cruciale per la credibilità e riconoscibilità del sito e influisce anche nel posizionamento dei risultati di ricerca, a tal fine si raccomandano alcune considerazioni:

- 1) Consenta di proporsi con professionalità;
- 2) Renda il sito facile da trovare e favorisca il SEO (se contiene keyword strategiche);
- 3) Sia conciso, facile da digitare e da pronunciare;
- 4) Si consideri la possibilità che diventi il "brand" principale del servizio offerto;
- 5) Sia poco riconducibile ad altri sia per ragioni di notorietà che legali;
- 6) Si potrà associare a più domini di terzo livello (CNAME) per attivare landing page;
- 7) Si valuti l'estensione adatta visto che alcune nascono con specifiche finalità (.com, .org, ecc.); evitando estensioni eccentriche, piuttosto favorendo il TLD locale *.it*.

A conclusione di questa riflessione, dopo un brain storming di gruppo, abbiamo scelto di utilizzare il nome "un consulente per te" sia pur non perfettamente rispondente a tutti i nostri desiderata. Si potrebbe obiettare che il termine "consulente" può sembrare generico e far pensare ad altre professioni anche molto distanti dalla nostra, ma a livello di marketing un nome breve è facilmente memorizzabile e "suona bene"; inoltre associato ad una immagine che raffigura una famiglia serena e completo dell'aggettivo "familiare" nello slogan crediamo possa risultare efficace, ma tutto è perfettibile e dovrà essere oggetto di approfondita analisi.

1.3 Come farci trovare: Keywords e scrittura per il web

Ogni pagina web vive nel cloud assieme a milioni di altre con tante diverse informazioni.

I motori di ricerca con l'attività dei crawler (detti anche spider, robot; letteralmente ragnetti in attesa, in realtà sistemi informatici automatici) scansionano tutto ciò che viene pubblicato in

rete, lo classificano con algoritmi complessi e lo ripropongono in forma di risposte alle richieste degli utenti sui motori stessi: quello più conosciuto è di Google.

Oltre questo automatismo intervengono fattori come le inserzioni a pagamento e le proposte dei webmaster tramite i “Robots.txt” a perfezionare la scansione con suggerimenti o esclusioni.

Mettersi nei panni di... (pensiamo ad un utente in sofferenza) corrisponde all'attività tipica del Consulente Familiare® che fa della parola “empatia” (e dell'atteggiamento che rappresenta) uno dei suoi cavalli di battaglia, ed è questa una operazione utile anche per valutare le parole chiave con cui immaginiamo un utente potrebbe cercare il nostro specifico servizio nel web.

Un utente potenziale, non soddisfatto dalla pagina web, non convertirà (nel senso di tradurre la visita in un'azione di contatto o in una lettura interessata) verso gli obiettivi che ci siamo posti con il sito web, né tantomeno tornerà a trovarci.

Con un comportamento del tutto simile, l'algoritmo dei motori di ricerca restituirà un ranking (valutazione) molto basso nel caso non identifichi bene la proposta e i contenuti nel sito e la coerenza degli elementi che lo compongono (nome TLD, testi, metadati, link, ecc.) ottenendo come risultato una penalizzazione della proposta al fine della ricerca nel web.

Sono i testi del sito (visibili e non) che saranno indicizzati diventando le parole che ci permettono di essere trovati nel web e dovrebbero essere scritti seguendo regole di scrittura per il web: metodi che mirano ad una buona ed efficace leggibilità dei contenuti.

La scrittura è a tutti gli effetti una strategia di comunicazione: le parole servono per diffondere un pensiero, per istruire, intrattenere o informare e il successo del messaggio sta nella combinazione delle parole ma anche nella loro posizione nella pagina.

Ancora una volta torna prepotente un'idea particolare di empatia: scrivere mettendosi nei panni dei potenziali lettori ci aiuta a rendere migliore l'esperienza da offrire all'utente.

Le regole sono molte e da affidare a specifica riflessione; tuttavia, non manchiamo di evidenziare che i testi dovranno essere concisi, chiari e vestiti di utilità, scritti in modo corretto, esaustivi ma con paragrafi non troppo lunghi, con poche enfattizzazioni (corsivo, grassetto, ecc.), con uno stile piuttosto personale e diretto: in pratica essere chiari per tutti e pur non banali.

Il *Web Writing* ha varie declinazioni e modalità: orientato alla persuasione piuttosto che alla seduzione e riteniamo, coerenti con l'essere CF, che dovrebbe mantenere un carattere etico e armonizzare i contenuti al fine di costruire con l'utente una relazione produttiva e consapevole piuttosto che una reazione immediata e finalizzata pur considerando che *“nel web nessuno legge veramente un testo, ma lo scorre in cerca dei dettagli più evidenti”* (Jacob Nielsen).

CAPITOLO II

LA HOME PAGE

II.1 Una visione completa in pochi scroll del mouse

Abbiamo colto dalle premesse come la piattaforma web debba dare il suo meglio attraverso l'area riservata, in modo particolare per i professionisti, nel facilitare attività, appuntamenti e la adeguata richiesta di documenti e rendiconti, tuttavia, l'offerta di servizio del Consulente Familiare® on line, senza i clienti che lo contattino rimane poca cosa.

Compito ed obiettivo della Home page e subito dopo dell'area pubblica, è cogliere le l'interesse e rispondere alle necessità dell'utente che, o seguendo una ricerca specifica o in modo del tutto "casuale" (dove casuale si intende a causa di un qualche algoritmo particolare nei social, nei motori di ricerca, nelle persone che conosce, ecc.) si sofferma, si informa, si documenta, si convince e contatta un professionista.

L'Home Page è il biglietto da visita del Consulente Familiare® on line, il punto di partenza e il "luogo" dove si stabilisce la propria presenza online, dove si conferma la propria "specificità", dove si "contatta" la parte emotiva del Cliente.

In pochi secondi dovremmo fornire al visitatore l'impressione di chi siamo e cosa facciamo, se poi riusciamo a trasmettere l'idea che lo facciamo bene e con passione è ancora meglio.

Può sembrare banale ma "chi, cosa, come, quando, dove e perché" sono domande che ognuno si fa quando si trova di fronte ad una offerta di servizi e la Home Page, lungi da dover fornire tutte le informazioni, ha però il compito di catturare l'attenzione, far percepire bene il tipo di offerta in modo che l'utente comprenda di essere nel posto giusto e distribuire il traffico nelle pagine specifiche del sito.

La consulenza familiare, nella sua declinazione online ma anche in presenza, ha tante caratteristiche da non poter essere riassunta in un sito web, tantomeno in una home page; inoltre, troppi contenuti sarebbero controproducenti come visto sia per l'indicizzazione sia per la gradevolezza di navigazione per l'utente.

La strada di una singola pagina web per il navigatore che accede al sito non è quindi percorribile per la ricchezza di proposte e di informazioni, tuttavia, è comunque interessante per consentire al Cliente di "comprendere" in modo veloce la realtà della CF, identificare la professionalità del CF, i professionisti e la loro distribuzione geografica, le informazioni atte a

identificare il tipo di attività e di proposta e soprattutto qual è il tipo di risposta che può incontrare per affrontare il suo problema.

A tal fine, l'uso di una Home Page navigabile in verticale tramite lo scrolling (una modalità d'uso ormai comune e particolarmente funzionale anche per gli strumenti mobile che ne hanno favorito l'apprendimento), riteniamo possa rappresentare il giusto contenitore per una sintetica indicazione di tutti gli elementi significativi prima indicati.

Riteniamo inoltre che la presenza di un menù sintetico e intuitivo debba essere presente in modalità “sticky”: visibile cioè anche durante lo scroll della pagina per consentire l'accesso agli approfondimenti qualora l'utente trovasse il sito centrato sulle sue necessità.

II.2 Il focus sui dettagli

Nella stesura di questo progetto abbiamo rilevato un numero elevato di parametri ed elementi da vagliare nella realizzazione di una pagina e/o sito web, per nulla banali o scontati come appare nell'esperienza comune di chi fruisce, pur con scioltezza, dei contenuti web.

Ogni considerazione dettagliata è sicuramente da demandare ad esperti tecnologici specifici che possano seguire ed orientare un progetto come questo nell'avventura del virtuale, esperti ormai differenziati per aree di interesse e non più generalisti come in passato.

Il web sta diventando sempre più esigente in termini di competenze richieste con un progressione continua che per i non esperti appare quasi come un semplice “aggiornamento” visto che viene declinato come web 2.0, web 3.0 con l'introduzione di meccanismi di intelligenza artificiale o più recentemente web 4.0: un cambio di numero che appare semplice ma nasconde una grande evoluzione in termini di tecnologia, gestione dei dati, modalità di utilizzo degli strumenti ma anche necessità degli utenti e comportamento degli stessi al punto che, in modo trasparente all'utente si introducono concetti come ad esempio realtà aumentata e Big Data che celano fra poche parole svariate implicazioni tecnologiche, psicologiche, umane e anche relazionali in modo particolare perché il confine fra reale e virtuale, almeno per quanto riguarda la gestione di prodotti e servizi si assottiglia sempre più, arrivando ad introdurre termini come Web ubiquo o u-marketing.

Nel nostro caso, gli esperti dovranno quindi prima guidarci per una costruzione appropriata ed attuale e soprattutto consentirci di “saper scegliere” quali strumenti utilizzare e come implementarli in base alla nostra esigenza.

Da parte nostra, come requisito minimo di partenza per la Home Page e per il sito nella sua interezza, sia la possibilità di fruizione sulla maggior parte degli strumenti (pc, tablet, smartphone, ecc.) che oggi permettono la navigazione e quindi che le pagine siano almeno “responsive” (adattabili allo strumento) o ancor meglio pensate in modo specifico per i supporti più utilizzati (le statistiche di accesso aiuteranno a valutarlo).

Inoltre, in coerenza con l’essere CF, è importante che il contenuto presente abbia un buon livello di accessibilità per arrivare bene ad ogni tipologia di utente e che riduca il più possibile il *Web Accessibility Divide* permettendo la fruizione delle informazioni primarie agli strumenti hard/software tradizionali ma pure a quelli con tecnologie assistive (BrailleSurf4, ecc.).

Per quanto riguarda invece i contenuti essenziali, oltre al menù di cui abbiamo parlato e che approfondiremo nel capitolo che segue, vorremmo considerare come essenziali alcuni contenuti minimi che raccontino lo scopo di questa piattaforma.

In breve, avremmo individuato questi contenuti in due tipologie particolari, cioè quelli utili alla rassicurazione dell’utente e quelli utili alla notorietà e riconoscimento della serietà e professionalità del CF e una sintesi prima grafica e poi multimediale di entrambi per consentire all’utente in tempo quasi reale, di capire di essere nel luogo cercato o comunque in uno spazio in grado di accogliere le sue richieste e quindi adatto a lui.

II.3 “Un’immagine vale più di mille parole”

È una frase tanto radicata che nel web risulta impossibile, oltre che divertente nel vedere le diverse attribuzioni, trovarne l’autore, ma questa apparente difficoltà rafforza la diffusa convinzione che l’affermazione sia valida.

In un’immagine non c’è solo un soggetto ma un’intera storia, a volte autentica a volte creata ad arte; essa può trasmettere e rappresentare un’emozione o solo un’espressione che talvolta è quasi impossibile descrivere a parole, può creare un momento di appagante silenzio in chi la guarda tanto che può coinvolgere intensamente e predisporre all’attenzione.

Un fotografo famoso, Henry Cartier Bresson, raccontava che una buona immagine è quella che allinea simultaneamente la mente, gli occhi e il cuore.

Abbiamo riscontrato questa affermazione in tanti siti web attualmente on line: l’utilizzo di immagini significative ma non banali rafforza l’idea che vogliamo trasmettere.

Anche nella nostra ipotesi di Home page quindi, dopo il sintetico menù abbiamo previsto una galleria di immagini che rafforzi il nostro TLD e un piccolo slideshow con frasi minime che offra in pochi secondi un'idea della Consulenza Familiare, della sua specificità e diffusione.

Importante per noi, al di là della semplice impostazione a titolo di esempio, che ci è servita per “metterci nei panni di...”, è la consapevolezza che sia una parte della Home Page da preparare con estrema cura.



Figura 1- Esempio di Slideshow

II.4 Contenuti utili alla rassicurazione dell'utente e presentazione multimediale

Se un utente (potenziale) trova gratificante e rispondente alla sua esigenza/curiosità l'incontro con la piattaforma web e decide di starci, è altresì importante che con un gesto semplice (lo scroll del mouse o un click) si possano fornire informazioni aggiuntive, pur sintetiche, che diano conferma a quanto percepito in quella veloce prima occhiata.

L'Home Page a scorrimento verticale offre, tramite funzionalità tecniche (strumenti di programmazione javascript), il caricamento frazionato dei contenuti della pagina e quindi mentre l'utente in pochi istanti visiona l'immagine di apertura, ciò che segue si è nel frattempo predisposto nel suo dispositivo per essere visto senza alcun noioso momento d'attesa.

Abbiamo poi immaginato una breve indicazione dell'utenza tipica della consulenza familiare in modo che l'utente possa continuare il suo percorso di consapevolezza di essere nel luogo aspettato.

Uno slogan o un aforisma, che potrebbe essere di una delle persone che hanno contribuito a far crescere la Consulenza Familiare (padre Luciano Cupia, Giovanna Bartholini) sarebbe un rafforzamento del messaggio finora proposto e contribuirebbe inoltre a rafforzare il senso di appartenenza dei Consulenti Familiari.



Figura 2- Indicazione sintetica dell'utenza più tipica e frase di accoglienza

La medesima strategia di fornire pian piano informazioni allo scopo di far “sentire a casa” il visitatore (non con intento manipolativo e/o slogan di facciata, ma con la modalità del marketing responsabile, allo scopo di potenziare la conoscenza della CF dando all’utente la possibilità di scegliere con consapevolezza), ci porta all’idea di un filmato, da realizzarsi con riguardo, dove alcuni CF possano “raccontare” cosa sono l’attenzione alla persona, il rispetto dei valori di ognuno, la tenerezza dell’accoglienza e il valore del mettersi in discussione per far crescere il proprio benessere. A nostro parere un filmato sarebbe appropriato e strategico perché ben fruibile dagli strumenti di navigazione o per alcuni preferibile (smartphone fra tutti) ed inoltre consentirebbe di fornire informazioni e idea di professionalità in tempi rapidi.

II.5 Landing pages e inserzioni a pagamento

La difficoltà di ricerca di un adeguato dominio che dia riconoscibilità alla consulenza familiare e a tante sue declinazioni, la notorietà non elevata, la varietà di offerta o soprattutto di situazioni di disagio e sofferenza che si possono affrontare tramite l’attività socioeducativa

pongono serie difficoltà a qualsiasi “content manager” nel poter essere esaustivo in una home page riepilogativa che andremo più avanti a documentare.

È quindi utile arricchire il sito web attraverso l’utilizzo di un adeguato numero di *landing pages*, testualmente pagine di atterraggio: quindi create con un obiettivo distinto e ben collegabili a campagne (a pagamento) con Google Ads, Facebook Ads o servizi simili che consentono che alla ricerca di una parola chiave o durante la navigazione nei social network segua un messaggio con la scritta “annuncio” o “annuncio sponsorizzato” che conduca al sito.

Questo rivela che l’inserzionista (committente del sito) ha pagato affinché quel messaggio promozionale compaia veicolando l’idea che il committente crede nella proposta che offre.

L’utente che clicca su un Ad tramite una parola chiave atterra in una pagina ad hoc; il nostro obiettivo è che la ricerca lo indirizzi esattamente alla nostra pagina e trovi la soluzione al suo problema potendo questa essere più densa di contenuti specifici ad una situazione.

Le landing pages inoltre consentono di ottenere un’indicizzazione più mirata nei motori di ricerca e l’associazione con Google Ads un ulteriore buon posizionamento (rank).

È indubbio però che creare contenuti dettagliati richiede impegno in termini di competenza, tempo ed esperienza, inoltre gli annunci sponsorizzati hanno un costo che si perpetua nel tempo.

II.6 *Contenuti per la notorietà e il riconoscimento professionale*

Dopo la fase di *contatto/accoglienza* dell’utente e della sua ricerca è utile, pur con la sintesi tipica di una Home Page, rinforzare l’opinione positiva che speriamo di aver raccolto, attraverso contenuti che persuadano che non si tratta solo di marketing ma che dietro al sito c’è un sistema nazionale di professionisti, geograficamente rappresentati, adeguatamente preparati e inseriti in un contesto serio, professionale, monitorato ed accessibile. A questo livello, oltre alle immagini dei professionisti con la loro



Figura 3 - Esempio di elenco dei professionisti (già filtrato)

localizzazione geografica (parametri di ricerca) è opportuna l'indicazione di collaborazioni, centri di formazione, percorsi abilitativi e delle pratiche utili alle attestazioni di qualità dei CF.

Quest'ultima parte, forse meno intrigante, può essere demandata ad una pagina specifica, ma è fondamentale far cogliere che costituisce elemento di "prova" della bontà del servizio.

II.7 Considerazioni aggiuntive

Si accennava al web sempre più esigente quindi le considerazioni sarebbero ancora molte; tuttavia, lasciamo la vera disamina a specifici esperti precisando solo quanto segue:

- È molto utile un modulo web che permetta di filtrare i numerosi CF in base a dei desiderata dell'utente (capitolo 3) e risulta pratico che compaia anche in Home Page: condurrà poi alla pagina che illustra il procedimento di contatto e prenotazione nella sua interezza;
- È opportuna una gestione dei cookies - avvisando l'utente e nel rispetto del GDPR del committente - che permetta la gestione dei dati di ricerca usati dall'utente in modo che il modulo rimanga precompilato (nominativo, zona, periodo, ecc.) oltre che funzionare da strumento per affinare i dati statistici di accesso da analizzare con strumenti Analytics;
- Oltre alle istanze di accessibilità già espresse è utile individuare font, colori, foto e testi adatti alla lettura e utili a offrire l'impressione di calore, accoglienza e serietà professionale;
- È conveniente, sempre in ossequio all'accessibilità dei dati, osservare al meglio, norme e protocolli atti a favorirla attraverso anche azioni di validazione del sito almeno per quanto riguarda la garanzia della qualità tecnica tramite gli strumenti del W3C e attenendosi il più possibile, alle linee guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici a cura dell'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale).

CAPITOLO III

L'AREA PUBBLICA

III.1 L' HEADER del sito web

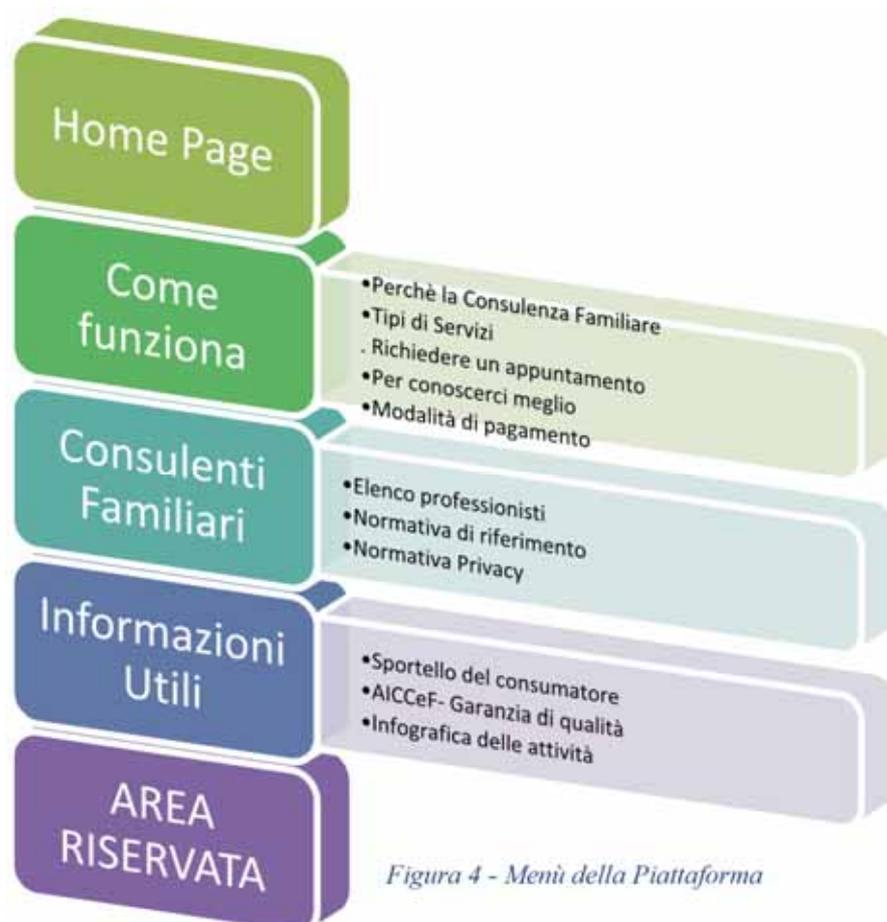


Figura 4 - Menù della Piattaforma

Nella scelta della costruzione del Sito Web, abbiamo privilegiato un menù di navigazione breve ed immediato, affinché il Cliente possa arrivare alle informazioni con pochi click, trovando velocemente le risposte cercate.

Il menù riprende le aree presenti nella Home Page offrendo maggiori informazioni: con delicatezza vuole guidare l'utente aiutandolo in tutte le fasi consulenziali dalla richiesta dell'appuntamento, alla scelta del professionista, al pagamento.

Analizziamo ogni sezione del menù nel dettaglio.

III.2 Il menù COME FUNZIONA: voci e contenuti

Fornisce informazioni utili sulla consulenza familiare spiegandone nel dettaglio ogni fase.

III.2.1 La pagina *PERCHÉ LA CONSULENZA FAMILIARE*

Tante persone che desiderano parlare con un CF non giungono a farlo per diversi motivi, non ultimi aspetti economici o timore di essere giudicate. La piattaforma *Un consulente per te* garantisce privacy, sicurezza, facilità, comfort, costi contenuti ed accessibilità in ogni istante.

La missione di *Un consulente per te* è un progetto con forte connotazione socioeducativa e scientifica: nasce per portare l'intervento consulenziale di qualità a tutti, rimuovendo ogni possibile barriera all'accesso. Questo obiettivo ha determinato il suo sviluppo in termini di costi, chiarezza e uniformità degli interventi, trasparenza, accessibilità e semplicità. Per garantire tutto questo abbiamo creato un software dedicato, nato da consulenti per le persone.

Affidabilità, cortesia, professionalità, dedizione, efficienza e riservatezza sono i caratteri essenziali del nostro operare ed il motivo per cui in tanti si rivolgono a noi. Poterci contattare online in tempi rapidi e comodamente da casa potrà essere una possibilità gradita agli utenti.

III.2.2 La pagina *TIPI DI SERVIZI del Consulente Familiare®*

"Il Consulente Familiare® è il professionista socio educativo, si può dire "professionista delle relazioni umane", che, "con metodologie specifiche, aiuta i singoli, la coppia o il nucleo familiare a mobilitare, nelle loro dinamiche relazionali, le risorse interne ed esterne per affrontare le situazioni difficili" nel rispetto delle convinzioni etiche dell'utente."¹

È un professionista della relazione d'aiuto basata sull'ascolto attivo, sull'intervento non direttivo, empatico e non giudicante.

Il Consulente Familiare® è disponibile ad accompagnare il Cliente nelle varie fasi della vita, dall'adolescenza all'età matura e può fornire:

- Supporto individuale;
- Supporto alla coppia;
- Supporto alla famiglia.

Premessa essenziale che sta alla base della consulenza è che la persona che chiede aiuto è l'esperta di sé stessa e necessita di ritrovare la consapevolezza di ciò di cui ha bisogno.

In una ricerca di aiuto nel web, è pensabile che l'utente incontri figure affini a quella del CF: alcune ben connotabili, come psichiatri, psicologi o psicoterapeuti con competenze

¹ <https://www.aiccef.it/it/1-associazione/identita--professionale/>

specifiche nella cura della persona sia sotto il profilo psicologico che medico-terapeutico talora sovrapponibili a quelle del CF o con esperienza legale come gli esperti in mediazione familiare.

Altre figure invece sono meno note e spesso confuse l'una con l'altra. Ci riferiamo in particolare a counselor, life coach e trainer. Trattare di queste differenze e della specificità rispetto ad esse del Consulente Familiare® richiederebbe un'analisi approfondita che esula dal tema del presente lavoro. Potrebbe essere interessante integrare con quanto sviluppato nel Project Work sulle Competenze del Consulente Online di cui molto probabilmente è stato oggetto. Quel che però sarà importante nella piattaforma è la necessità di ben evidenziare le specificità del CF per evitare al massimo ogni possibile fraintendimento nell'utente, senza tuttavia fare riferimento alle altre figure al fine di evitare indicizzazioni nei motori di ricerca che diano, seppur minimamente, visibilità a loro e creino indecisione o confusione nell'utente.

In rispetto del D.Lgs.2.8.2007 n. 145, emanato in attuazione della Direttiva 2005/29/CE e della Direttiva 2006/114/CE in materia di requisiti di liceità della pubblicità comparativa.

III.2.3 La pagina RICHIEDERE UN APPUNTAMENTO

Il Cliente può richiedere un appuntamento compilando il Form direttamente dall'Home Page, oppure da questa pagina, seguendo passo passo le istruzioni indicate.

Nel caso conoscesse già il Consulente Familiare® può cercarlo direttamente inserendo il suo nome nell'apposito campo, in questo modo il sistema ne troverà subito il profilo.

Una volta inseriti nel modulo web i dati richiesti ed avviata la ricerca, l'algoritmo dell'applicativo indica una rosa di professionisti, tra i quali l'utente può scegliere quello con cui desidera effettuare il colloquio. Può ampliare le informazioni relative al professionista scelto cliccando sulla foto, in questo modo si apre la finestra con il profilo completo del Consulente Familiare® e tramite l'apposito pulsante, può richiedere un appuntamento.

A questo punto si entra nell'Agenda Personale del Consulente: il Cliente può scegliere la data preferita cliccando direttamente sul giorno e successivamente sull'orario. Date e orari non disponibili non risultano selezionabili.

Al termine della procedura, se tutto è avvenuto in maniera corretta, il Cliente visualizza un messaggio di conferma e riceve una mail automatica contenente tutte le istruzioni per l'accesso alla Virtual Room ed i collegamenti utili per modificare o cancellare l'appuntamento.

III.2.4 La pagina PER CONOSCERCI MEGLIO

Questa pagina vuole offrire le risposte ai principali interrogativi del Cliente riguardo il funzionamento della Consulenza Familiare. Diamo spiegazioni relative all'ambito del Servizi che offriamo e a quali problematiche rispondiamo.

Il modello di intervento consulenziale prevede percorsi di 8/10 sedute della durata di 60 minuti circa, con obiettivi chiari e condivisi. Può avvenire in presenza, nello studio del consulente, oppure online. Recentemente è stata anche introdotta la modalità cosiddetta blended: un percorso consulenziale in cui alcuni incontri sono svolti online ed altri in presenza, per agevolare il più possibile il Cliente e venire incontro alle sue esigenze nel caso in cui per motivi di lavoro, di salute o altri impegni non possa partecipare ad un incontro in presenza.

III.2.5 La pagina MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il primo incontro è gratuito. Non esiste un tariffario di categoria definito, ma il costo di ogni singola seduta è indicato nella scheda del Professionista.

Per favorire il più possibile il Cliente viene offerta un'ampia gamma di modalità di pagamento: Bonifico Bancario, Carta di Credito, PayPal, PostePay, Satispay.

La seduta consulenziale dev'essere saldata prima di ogni incontro tramite la modalità prescelta, alla verifica dell'avvenuto accredito sarà confermato l'appuntamento proposto.

Il Cliente riceverà la fattura nell'area di Download, presente nella Virtual Room non appena effettuato il Pagamento o come da accordi con il CF nel rispetto delle normative fiscali.

III.3 Il menù CONSULENTI FAMILIARI: voci e contenuti

È lo spazio dedicato ai Professionisti iscritti alla Piattaforma.

III.3.1 La pagina ELENCO DEI PROFESSIONISTI

È lo spazio dove vengono presentati tutti i Consulenti Familiari aderenti, indicati con la foto, il nome e cognome, numero di tessera associativa. Cliccando sull'apposito collegamento si può accedere a maggiori informazioni e visionare il profilo completo del professionista: città di provenienza, CV, attestazione di qualità, tariffa della prestazione, informazioni sullo studio, se esercita anche in modalità on site e blended (in questo caso saranno specificate le norme vigenti, ad esempio l'obbligo di presentare il Green-Pass), il tutto a discrezione del consulente.



Figura 5- Pagina consulenti

L'utente può visionare tutti i Professionisti mediante scroll del mouse, oppure effettuare una ricerca per area geografica, compilando l'apposito campo.

All'interno del profilo del Consulente Familiare®, tramite pulsanti, si può velocemente richiedere l'appuntamento, scrivere al professionista e lasciare un riscontro (feedback).

I feedback (positivi) pubblicati nella Home Page del sito, vengono visualizzati a rotazione e per prendere visione di tutti, è sufficiente cliccare su uno per aprire la pagina dedicata.

III.3.2 La pagina **NORMATIVA DI RIFERIMENTO E PRIVACY**

In questa sezione si trovano i documenti utili a confrontarsi con la dimensione deontologica e normativa della Consulenza Familiare a distanza e accedere ai testi normativi in figura:

- Codice deontologico del CF
- Linee guida sulla CF a distanza approvate dal Consiglio Direttivo dell'A.I.C.C.eF. in data 20 aprile 2020 e successive modifiche e/o integrazioni.
- Appendice normativa di riferimento - L. n.4/2013
- Regolamento Europeo sulla Privacy GDPR (UE) n. 679/2016.



Figura 6 - Presentazione link alle normative

III.4 Il menù INFORMAZIONI UTILI: voci e contenuti

Questa voce del menù vuole offrire all'utente tutte le informazioni utili a conoscere al meglio la Professione del Consulente Familiare[®], e dell'Associazione di Categoria, che garantisce che il Professionista ad essa aderente rispetta i requisiti di legge.

III.4.1 La pagina SPORTELLO DEL CONSUMATORE

Con questo strumento si vuole offrire la possibilità di accedere allo Sportello del Consumatore in maniera semplice ed immediata tramite apposito pulsante.

Gli obiettivi dello Sportello del Consumatore AICCeF sono molteplici: dotare i Cittadini di un servizio di informazioni sulla Consulenza familiare, sulla figura del Consulente Familiare[®], sugli standard qualitativi che AICCeF richiede ai propri Associati Professionisti e sugli associati iscritti.

Nello stesso tempo raccoglie suggerimenti e segnalazioni su esigenze e problemi eventuali, offrendo, se necessario, un supporto alle parti, in relazione a eventuali contenziosi, con particolare attenzione alle procedure di conciliazione ed agli strumenti extragiudiziali, sempre in conformità con le norme vigenti.

Lo Sportello del Consumatore è richiesto dalla normativa vigente ai sensi dell'art. 2 comma 4 della legge 4/2013 che riportiamo: "Le associazioni promuovono forme di garanzia a tutela dell'utente, tra cui l'attivazione di uno sportello di riferimento per il cittadino consumatore, presso il quale i committenti delle prestazioni professionali possano rivolgersi in caso di contenzioso con i singoli professionisti, ai sensi dell'art. 27-ter del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, nonché ottenere informazioni relative all'attività professionale in generale e agli standard qualitativi da esse richiesti agli iscritti".

III.4.2 La Pagina SITO AICCeF.

Una pagina che presenta l'Associazione di Categoria, offrendo un contesto storico di riferimento in cui collocarla, senza la pretesa di essere esaustivi visto che con un click è possibile collegarsi direttamente al sito ufficiale dove un link reciproco confermerà la bontà del collegamento valorizzando entrambe le piattaforme ai sensi del SEO.



Figura 7- Pagina di presentazione dell'AICCeF

III.4.3 La pagina INFOGRAFICA DELLE ATTIVITÀ

Man mano che il sito diventa operativo e gli incontri dei CF monitorati (feedback utenti e consulenti) sarà possibile studiare i dati raccolti ed



Figura 8 - Esempio di infografica pubblica da attivare nel momento in cui la piattaforma è operativa ed ha una base dati adeguata

sviluppare statistiche utili a irrobustire la notorietà tramite la pubblicazione.

La raccolta dati offrirà poi analisi più minuziose ad uso dei CF disponibili in area riservata per disporre di statistiche per topologia, area, ecc.

III.5 Il FOOTER del sito web

Il Footer della Home Page offre collegamenti ad informazioni utili in modo chiaro e veloce.

Innanzitutto, sono evidenti i contatti a cui far riferimento per richiedere informazioni in modo rapido e sicuro.

Oltre ai collegamenti ai Social Network, media meritevoli di approfondimento per le possibili interazioni specifiche (in base alla piattaforma social relativa), vogliamo dare spazio ad una sezione dedicata alle F.A.Q. per poter offrire risposte alle domande più frequenti che possono sorgere ed eliminare quanti più dubbi possibili sulla Consulenza Familiare e sulle sue modalità operative e sulle aree che l'intervento socioeducativo prevede.

Un altro spazio è dedicato alle aree dei Servizi offerti, per fornire ulteriori chiarimenti e collegamenti veloci alle pagine più importanti.

In ultimo sono evidenziate alcune informazioni pratiche, utili alla ricerca del professionista e alla richiesta di un appuntamento.



Figura 9 - Esempio di Footer

CAPITOLO IV

L'AREA RISERVATA

IV.1 Funzioni di amministratore

Essendo questa una piattaforma che l'AICCEF mette a disposizione dei CF, le funzioni di amministratore della piattaforma sono di sua competenza. L'AICCEF garantirà il regolare funzionamento della piattaforma e il corretto utilizzo della stessa da parte degli utenti (CF e Cliente), inoltre ha un ruolo molto importante per la protezione dei dati personali.

Ha la facoltà di apportare tutte le modifiche oltre che avere accesso ad alcune configurazioni e di autorizzare tutte le operazioni di aggiornamento dell'applicazione. Si occuperà di attuare o assegnare a terzi tutte le misure di sicurezza, quali backup, procedure di disaster recovery, ecc.

Le funzioni di amministrazione, inoltre, avranno la facoltà di tipizzare gli operatori professionali in base ai loro ruoli (CF base, CF professionista, supervisione, formatore, ecc.)

Una parentesi di riflessione

Ci è sembrato doveroso chiederci chi potessero essere i potenziali fruitori tra i Consulenti Familiari della piattaforma così come è stata ideata.

La figura del Consulente Familiare[®] nasce in primo luogo all'interno dei consultori come professione svolta volontariamente, ma negli anni si è evoluta ed è cresciuta anche nella modalità della libera professione.

Quindi ci siamo interrogati su quali operatori inserire all'interno della piattaforma nell'elenco dei professionisti consultabile liberamente nell'area pubblica, così come presentato nel Cap. III. L'idea iniziale era di non precludere questo strumento a nessuno, dando visibilità sia ai consulenti volontari che a quelli in libera professione.

Questa soluzione presenta però alcune criticità.

In primo luogo, potrebbe penalizzare i Consulenti familiari in libera professione che si presentano indicando un corrispettivo economico, rispetto a quelli che prestano la loro opera come servizio di volontariato.

Un'ulteriore difficoltà è data dalla modalità di presentazione dei consultori, poiché poco uniformi dato che ognuno ha sue proprie regole di accesso e di funzionamento e dove inoltre sovente operano diverse figure professionali.

Tuttavia, riteniamo che la piattaforma possa offrire importanti funzionalità utili al Consulente Familiare[®] che vanno al di là del momento della video consulenza e sarebbe limitativo precluderla ad un gran numero consulenti.

Per questo ci sembra opportuno aprire la possibilità di adesione a tutti i Professionisti che possono scegliere se essere connessi pubblicamente per esercitare o meno, strutturando anche dal punto di vista economico due piani di adesione differenti:

Completo: che permette l'inserimento del proprio profilo professionale nell'Elenco dei professionisti dell'Area Pubblica, la possibilità di fatturazione delle consulenze ed avere accesso a tutte le funzioni dell'Area Riservata;

Parziale: che consente al CF di accedere a tutte le funzioni dell'Area Riservata: all'archivio sicuro dei dati e dei documenti relativi alle proprie consulenze, all'accesso a materiali utili in condivisione, a partecipazione a forum, chat e gruppi di interesse e infine allo svolgimento di webinar di équipe mono professionali direttamente tramite la Piattaforma. Inoltre, il CF potrà organizzare video consulenze collegandosi alla sua Agenda Personale, ma non potrà gestire eventuali pagamenti di offerte tramite l'applicativo e il suo profilo professionale non sarà inserito nell'Elenco dei Professionisti, quindi, non sarà visibile al Cliente che naviga nel sito.

Questa è un'ipotesi di soluzione che proponiamo, ma data la complessa e variegata realtà dei Consulenti familiari all'interno del territorio nazionale, lasciamo aperta la riflessione se e quando si deciderà di realizzare questo progetto.

IV.2 *Area consulenti familiari*

All'interno della piattaforma web è possibile accedere alla propria area riservata, la quale è stata pensata per soddisfare esigenze precise che riguardano sia i consulenti familiari che i clienti. Per poter accedere l'utente deve iscriversi al sito e ottenere una password, effettuando il login avrà la possibilità di consultare le diverse sezioni.

Il Consulente Familiare[®], potrà accedere alla propria agenda, programmare/avviare una consulenza, partecipare ad incontri di équipe mono professionali, accedere a documentazione

ed approfondimenti utili, alla documentazione da utilizzare per la consulenza, tenere un archivio conforme alla normativa sulla Privacy e consultare dati statistici.

All'interno dell'area personale, il consulente troverà le seguenti macroaree:

IV.2.1 Gestione Anagrafica CF

Nella seguente area il consulente potrà gestire i propri dati personali, ovvero nome, cognome, password, e numero di iscrizione all'AICCeF. Cliccando Conferma accede alla schermata successiva, dove può inserire le proprie Attestazioni di Qualità.

Nella stessa area è anche possibile gestire la rendicontazione contabile, ovvero la gestione delle parcelle o fatture: dall'emissione all'invio, inclusa la loro conservazione.

IV.2.2 Gestione Anagrafica Clienti

In questa area il consulente potrà visionare i dati personali dei propri clienti (nome, cognome, data di nascita, indirizzo, città, cellulare, mail) e potrà archiviare i consensi informati da essi ricevuti (in formato PDF, foto, video).

IV.2.3 Agenda Appuntamenti CF

Nell'area Agenda, il consulente potrà gestire e visionare i propri appuntamenti con i clienti, inviando loro il link; potrà inoltre impostare gli alert e programmare webinar, incontri di formazione, incontri di équipe e supervisioni singole e/o di gruppo.

IV.2.4 Documentazione delle Consulenze

La sezione comprende l'archivio e la gestione della documentazione prodotta dal CF: schede di autoascolto, schede per supervisione, dati statistici (SEO, analisi di contatti e feedback di clienti e consulenti).

Inoltre, sarà possibile accedere alla rendicontazione e alla statistica (numero casi, ore di attività medie, tipologie, schede di autoascolto, ecc.) legate alle diverse attività (consulenze, supervisione e formazione).

IV.2.5 Materiale in condivisione

In questa sezione si potrà visualizzare ed inserire la Cassetta degli attrezzi (documenti reperibili negli articoli pubblicati nella rivista trimestrale "Il Consulente

Familiare®” e nei vari incontri di formazione promossi dall’AICCeF nel Corso degli anni), schede e materiale formativo, forum, chat, gruppi di interesse. Un arricchimento notevole potrebbe essere dato dalla raccolta di tutti i project work elaborati a chiusura del Corso di Alta Formazione per Consulenti Familiari On-line.

IV.2.6 Virtual ROOM

Nella Virtual Room, un vero e proprio setting virtuale, sarà possibile effettuare le Consulenze Familiari on-line. Inoltre, sarà possibile partecipare ai webinar per incontri di équipe mono professionale.

Il CF organizza la riunione consultando la sua agenda selezionando giorno ed ora della consulenza.

Imposta gli alert per sé e per il Cliente; clicca sul pulsante “Organizza la riunione”; nomina la riunione, genera il link che contraddistinguerà la Virtual Room per tutta la durata della consulenza; al Cliente arriverà una mail automatica con il link per poter accedere alla riunione. La mail conterrà tutte le indicazioni per spostare o cancellare l’appuntamento e la possibilità di salvarlo nel proprio calendario personale.

IV.3 Area clienti

Nell’area riservata ai clienti, il Cliente può richiedere un appuntamento cliccando sul pulsante direttamente sull’Home Page oppure compilando il modulo web, indicando:

- Nome e Cognome;
- Mail;
- Telefono;
- Fascia oraria;
- Giorno della settimana.
- Modalità di consulenza (online, on site e blended – solo se in possesso di green pass)
- Area Geografica;
- Motivazione (consulenza di coppia, consulenza familiare, consulenza per adolescenti o consulenza individuale);
- Consensi (newsletter, attivo, interessato, chiuso, ecc.).

Al termine della compilazione del modulo web, al Cliente appaiono i CF corrispondenti ai filtri inseriti e può scegliere cliccando sul pulsante «Richiedi appuntamento».

Se il Cliente conosce già il professionista, può cercarlo direttamente inserendo il suo nome e cognome. Successivamente si apre l'agenda dove il Cliente può selezionare il mese e la data preferita e cliccare su successivo. Le date non disponibili vengono evidenziate e non possono essere selezionate. Infine, appare una finestra di testo che conferma l'avvenuta richiesta. Il Cliente riceverà successivamente una mail con tutte le istruzioni.

Per i consultant attivi, alla ricezione della mail sarà poi necessario inviare dei documenti obbligatori quali privacy e il consenso informato. Nel momento in cui il CF riceverà tutti i documenti necessari, il Cliente potrà accedere alla WebApp Virtual Room, dove visionerà la programmazione delle sedute ed i promemoria degli incontri di consulenza.

Nell'area clienti saranno presenti le funzionalità di pagamento, rendicontazione e feedback.

IV.4 Feedback e statistiche

Fra le ultime cose da considerare, ultime semplicemente perché implementabili alla fine di un percorso come quello intrapreso con questo progetto ma estremamente importanti, troviamo strategico pensare ad uno strumento che monitori l'uso della piattaforma nella sua interezza.

Dell'attività SEO seppur brevemente abbiamo già scritto: essa rende meglio raggiungibili i servizi offerti dalla piattaforma e cresce sulla base dello studio dei dati statistici dei visitatori.

Se applichiamo questo paradigma di analisi dei dati a tutte le attività del CF che sono offerte dalla piattaforma, richiedendo agli utenti e agli operatori un feedback specifico che non intacchi la riservatezza delle informazioni personali, possiamo costruire una base di dati che consentirebbe analisi assai approfondite e a momento nemmeno immaginabili.

Ogni Cliente che con una scheda o modulo di feedback fornisca opinioni sul servizio auto, implementerebbe un sistema di controllo della qualità dell'offerta e aprirebbe alla possibilità di richiedere anche eventuali informazioni aggiuntive utili a fini statistici di aggregazione dei dati.

Ugualmente, il CF che termina un percorso con un Cliente, potrebbe a sua volta fornire informazioni sul caso seguito con la medesima modalità (modulo web raggiungibile dalla scheda Cliente o dal caso presente in virtual room) confermando le informazioni già disponibili nella piattaforma (numero di incontri, durata, provenienza, età, tipo di richiesta, genere di utente, ecc.) e integrando con quelle raccolte durante le sedute (tipo di richiesta, tipologia del caso, modalità di sviluppo, eventuali follow-up, e altre informazioni utili).

Ne nascerebbe alla fine, oltre alla realizzazione automatica di una infografica delle attività da rendere pubblica, la possibilità di una analisi dei dati molto approfondita da farsi con strumenti specifici dedicati alla *business intelligence* (PowerBi, QlikView od altri) che permetterebbe di avere un spaccato preciso (e fare eventuali previsioni) sull'andamento delle richieste ma soprattutto sulle necessità degli utenti e di conseguenza dei CF: informazioni utili per organizzare le disponibilità future, le attività formative e quelle di aggiornamento professionale.

IV.5 *Sviluppi futuri*

Appare evidente che una piattaforma web come “un consulente per te” non sia un prodotto ma piuttosto un processo continuo ed in evoluzione visto che lo “spazio” stesso che lo ospita, che abitualmente definiamo cloud è esso stesso in evoluzione permanente. Si evolvono tecnologia e strumenti hardware/software e con essi i comportamenti, le esigenze e i bisogni (piramide di Maslow 2.0 o piramide di Cosma) degli utenti.

Senza fantasticare scenari futuristici che non ci è dato conoscere, appare comunque realistico immaginare che quando la piattaforma sarà operativa nelle funzionalità di base sopra descritte, l'apporto e lo studio di nuove funzionalità potrà attivarsi fin da subito, ritenendo poco credibile poter coprire o immaginare la totalità delle possibilità e delle necessità nonostante uno studio preliminare anche accurato.

Fra le tante ipotesi possibili, vorremmo brevemente sottolineare la necessità di attivazione di un servizio newsletter: un insieme di messaggi di posta elettronica inviato in modo periodico agli iscritti al servizio stesso per comunicare novità o messaggi di interesse. L'invio è in genere gratuito ed la grafica del messaggio caratterizza il servizio in modo che sia riconoscibile nel tempo e permetta di trasmettere un'idea di attenzione, costanza e fedeltà ai principi del *brand*, la Consulenza Familiare, che puntiamo a far conoscere.

Consente, fra le altre cose, di recuperare informazioni sugli utenti che donano una piccola informazione (e-mail) che appartiene loro in cambio di un servizio.

E' un modo abbastanza economico per creare un database di utenti eventuali da poter informare dei nostri servizi. Naturalmente, i contenuti inviati dovranno essere curati e coerenti in quanto aiutano concretamente nel tempo a dare identità e notorietà alla CF.

Successivamente, o in modo contemporaneo, i social network che oggi sono luoghi di incontro virtuale fra persone e i pensieri delle stesse sono media che andrebbero conosciuti e ben identificati nelle loro caratteristiche.

Ogni social network si distingue nel modo di gestire i contenuti e di dar voce agli iscritti.

L'integrazione nei social network dei contenuti del sito (statici e/o dinamici come articoli o newsletter) è estremamente interessante per raggiungere un numero significativo di utenti.

Chi ha conosciuto la Consulenza Familiare a vario titolo, può con facilità condividere alla propria cerchia di conoscenti (nel web) quanto di interessante hanno trovato fra i nostri contenuti e/o servizi: questo rappresenta un'informazione che si diffonde in modo capillare e allo stesso tempo un feedback di quanto rendiamo disponibile visto che una condivisione è già in qualche modo il rimando che il messaggio è stato ritenuto interessante.

E' importante, che i contenuti siano coerenti nel rispetto del social utilizzato.

A titolo di esempio, in Facebook, più che un profilo, una pagina dedicata alla Consulenza Familiare è uno strumento utile alla visibilità e a raccogliere articoli ed informazioni rappresentativi della stessa, e offre anche la possibilità di promuovere (a pagamento) alcune informazioni che riteniamo particolarmente utili da trasmettere.

CONCLUSIONI

“Un’immagine vale più di mille parole” titola uno dei paragrafi di questo documento.

La scrittura in senso tradizionale è sicuramente il mezzo meno adatto per trattare l’argomento di cui ci siamo occupati.

Lo abbiamo sperimentato direttamente seguendo le lezioni del modulo “Principi, tecnologie e metodologie per la Media Education”.

Ideare una piattaforma web significa, fin dall’inizio, immergersi nel mondo del virtuale, pensare per diagrammi di flusso, vedere il progetto che prende forma prima nella mente e poi su uno schermo, senza dimenticarsi di passare dal cuore.

Abbiamo iniziato un po’ titubanti, come un bambino a cui si regala una scatola base di Lego™: da pochi grandi mattoncini via via ci siamo trovati in mano una confezione da più di duemila pezzi, tanti sono state le sollecitazioni e le precisazioni che la progettazione richiedeva.

Le due parole che abbiamo voluto facessero da sfondo nella stesura di questo elaborato sono state semplicità e completezza; declinarle dando ad entrambe il giusto peso non è sempre stato facile e speriamo di esserci riusciti, almeno in parte.

Riteniamo che la piattaforma così come è stata concepita sia uno strumento versatile, in grado di soddisfare le esigenze sia di chi ha maggior familiarità con la tecnologia, sia di chi la appropria con qualche difficoltà o riserva e crediamo possa costituire una buona base di partenza da presentare ad un web master per la customizzazione di un prodotto su misura per la consulenza familiare.

In appendice alleghiamo le videate della presentazione Power Point che traduce in immagini quanto abbiamo descritto a parole. Ne esiste un’ulteriore versione estesa che mettiamo a disposizione dell’AICCeF unitamente al presente documento, per un’eventuale implementazione del progetto.

Parafrasando il Manzoni terminiamo quindi così:

“Questa *appendice*, benché trovata da povera gente, c’è parsa così giusta, che abbiam pensato di metterla qui, come il sugo di tutta la storia. La quale, se non v’è dispiaciuta affatto, vogliatene bene a chi l’ha scritta, e anche un pochino a chi l’ha raccomandata. Ma se in vece fossimo riusciti ad annoiarvi, credete che non s’è fatto apposta.”²

² A. Manzoni, *I Promessi Sposi*, La Nuova Italia, Firenze, 1966, pag. 725-726

BIBLIOGRAFIA

LIBRI

AA.VV. *Web usability*, Tecniche nuove 2003

F. DE NOBILI, *SEO Google. La guida alla nuova SEO. Dagli intenti di ricerca al percorso di acquisto*, Hoepli, 2019.

B. DILG, *Perché ti piace questa foto? La scienza della percezione applicata alla fotografia*, Gribaudo, 2019

M. GIOVAGNOLI – A. VENEGONI, *Web Writing*, Tecniche nuove, 2003

A. MANZONI, *I Promessi Sposi*, La Nuova Italia, Firenze, 1966

J. NIELSEN – R. BUDIU, *Usabilità mobile*, Apogeo, 2013

ARTICOLI SUL WEB

AA. VV, *Perché creare un'area riservata ai clienti sul tuo sito web*, Agevis Team 02.08.2018
<https://blog.agevis.it/perche-creare-unarea-riservata-ai-clienti-sul-tuo-sito-web/>

AA.VV, *Oltre il sito web: “coccolare” il cliente con l'area riservata, L'altra faccia della mela*, 07.04.2017,
<https://l'altrafacciadellamela.it/2017/04/07/area-riservata/>

N. DE UFFICI, *Area riservata: come cavalcare l'avanzata della popolazione digitale?* Intesys Journal, 25.2.2021
<https://www.intesys.it/journal/digital-transformation/area-riservata-come-cavalcare-l-avanzata-della-popolazione-digitale/>

R. ESPOSITO, *Come creare un sito web con area riservata*, Serverplan, 09.09.2019
<https://www.serverplan.com/blog/come-creare-sito-con-area-riservata/#gref>

A. RIZZO, *Come creare un menu di navigazione per siti onepage*, CreareBlogSitiWP,
<https://creareblogsiwp.com/come-creare-un-menu-di-navigazione-per-siti-onepage/?v=cd32106bcb6d>

RIFERIMENTI

Questi siti sono stati consultati nella fase preliminare del progetto per individuare i punti di forza, da replicare e le criticità, da evitare, nella realizzazione della piattaforma web per Consulenti Familiari.

<http://pcpsicologia.es/>

<http://www.moncouplemafamille.com/>

<http://www.studioscarmagnani.it/>

<https://psicologi-online.it/>

<https://psy-on.de/beratung-fuer-paare/>

<https://tavistockrelationships.org/>

<https://terapeutaonline.it/>

<https://www.aiccef.it/>

<https://www.ametsgabinetepedagogikoa.com/es/>

<https://www.betterhelp.com/>

<https://www.eheberatung.at/>

<https://www.florence-1.com/>

<https://www.lanescounselling.co.uk/>

<https://www.psicologaonlinechat.it/>

<https://www.psychologue-gratuit.fr/>

<https://www.sigmund.it/>

<https://www.unobravo.com/>

APPENDICE



OBIETTIVI

- **FARCI CONOSCERE**
Potenziare la conoscenza della Consulenza Familiare e delle competenze del CF, assicurare un adeguato collegamento con l'associazione nazionale e offrire una sintesi dei campi di attività
- **FAVORIRE L'INCONTRO CON CHI HA BISOGNO**
Favorire la ricerca di professionisti capaci di ascoltare chi è in situazione di disagio consentendo una chiara immagine della professionalità del CF e della sua diffusione capillare sul territorio nazionale
- **FACILITARE LA «BUROCRAZIA» DEL CF**
Documenti, diario, appuntamenti, applicativi di colloquio on line, fatturazione, feedback, promemoria dei recall, analisi attività e statistiche professionali

6



NOTORIETÀ

PREMESSE

BRAND AWARENESS

Specificare chi siamo per rafforzare un BRAND (il Consulente Familiare®) non conosciuto come altri operatori del settore socio-educativo.

FACILITÀ

FACILITARE L'INCONTRO

Rendere amichevole e facile l'incontro fra il PROFESSIONISTA (Consulente Familiare®) e il CLIENTE (singolo, coppia, famiglia) e le sue esigenze.

UTILITÀ

UTILE

Lo strumento deve inoltre essere comodo in termini operative ma soprattutto FACILITATORE della professione, in modo che l'automazione possibile consenta al consulente di occuparsi di quello che sa fare meglio (IL CONSULENTE FAMILIARE®).



SVILUPPO DEL PROGETTO

Piano di sviluppo della piattaforma web per la consulenza familiare

UN CONSULENTE PER TE



CARATTERISTICHE PIATTAFORMA

Usabilità

Responsive: quindi che si adatti a PC, smartphone e tablet
Compatibilità con tutti i Browser presenti sul mercato

Tecniche

modalità cloud e fruibile come WEB APP per garantire al cliente la massima semplicità di accesso, non richiedendo alcuna installazione sul dispositivo. Per aumentare la sicurezza e le prestazioni la piattaforma si appoggia su più Server, per evitare cadute.

Sicurezza certificata per la gestione dei dati
GDPR Compliance

COME FARCI TROVARE: KEYWORDS E SCRITTURA PER IL WEB

Elenco delle parole chiave più significative

Valutare le competenze del CF e, considerare tutte le macro aree delle tipologie di disagio che possono essere affrontate mettendosi in atteggiamento di **EMPATIA CON IL CLIENTE POTENZIALE**. Mettersi nei panni di chi deve cercarci on line e immaginare come potrebbero farlo.

LANDING PAGE

Singoli, giovani, anziani, coppie, famiglie, ecc.

La creazione di **LANDING PAGE** favorirebbe l'indicizzazione dei motori di ricerca e favorirebbe il cliente potenziale a percepirci nel «luogo adatto alle proprie necessità».

HOME PAGE

Una visione completa con pochi scroll del mouse

A differenza della **LANDING PAGE**, questa deve includere i più comuni **TARGET** di clienti possibili (singoli, coppie, famiglie, ecc.) al fine di dare una **VISIONE D'INSIEME** dell'attività del CF

Compito ed obiettivo della Home page e appena dopo dell'area pubblica, è cogliere l'interesse e rispondere alle necessità dell'utente che o seguendo una ricerca specifica o in modo del tutto "casuale" in modo che si soffermi, si informi, si documenti, si convinca e contatti un professionista.

In pochi secondi dovremmo fornire al visitatore l'impressione di chi siamo e cosa facciamo, se poi riusciamo a trasmettere l'idea che lo facciamo bene e con passione è ancora meglio.

PRESENTAZIONE MULTIMEDIALE

Video presentazione del consulente familiare



www.unconsulenteperte.it

PER CONOSCERCI MEGLIO

Questa pagina vuole offrire le risposte ai principali interrogativi del cliente riguardo il funzionamento della Consulenza Familiare

**CHI È IL
CONSULENTE
FAMILIARE?**

1

Il consulente delle coppie e della famiglia è il professionista socio-educativo che attua percorsi centrati su atteggiamenti e tecniche di accoglienza, ascolto e auto ascolto che valorizzano la persona nella totalità delle sue componenti. Si avvale di metodologie specifiche che agevolano i singoli, la coppia e il nucleo familiare nelle dinamiche relazionali e mobilitare le risorse interne ed esterne per le soluzioni possibili. (G. Bertholini, Il Consulente di coppia, Grafism/Bocconi, 1976, pag. 402)

**A CHI È INDIRIZZATA
LA CONSULENZA?**

2

Si rivolge a singoli, coppie, famiglie, indipendentemente dal tipo di legame che ne è alla base (matrimonio, unione civile, coppie/famiglie di fatto, nuove unioni, etc.).

COME SI SVOLGE?

3

Un incontro di 50/60 minuti che potrà avvenire in presenza, nello studio del consulente, oppure online. Durante i colloqui il CF non darà consigli o esprimerà giudizi, ma lascerà che sia il cliente ad esprimersi e lo accompagnerà gradualmente nell'individuazione di quelle risorse personali che lo porteranno a trovare in autonomia le soluzioni cercate.

**QUANTI INCONTRI SONO
NECESSARI?**

4

In linea di principio la consulenza si articola su 10/12 incontri a cadenza bi-settimanale, ma a seconda dei casi si può impostare una serie di incontri più o meno ravvicinati il cui numero non è fissato rigidamente ma dipende dall'andamento del percorso.



PER CONOSCERCI MEGLIO

Questa pagina vuole offrire le risposte ai principali interrogativi del cliente riguardo il funzionamento della Consulenza Familiare

**PERCHÉ IL PRIMO
INCONTRO È
GRATUITO?**

5

Il primo colloquio è fondamentale per gettare le basi del percorso che si andrà a sviluppare. In questa sede Cliente e CF possono conoscersi reciprocamente, il Cliente può ricevere ulteriori chiarimenti sulla modalità di svolgimento della consulenza, valutare se è ciò di cui ha bisogno e se sente che il CF potrà essere il compagno di viaggio adatto. Fatta questa prima esperienza deciderà liberamente se e quando iniziare il percorso consulenziale.

**CHE STRUMENTI
OCCORRONO PER LA
CONSULENZA
ONLINE?**

6

È un servizio basato su cloud, quindi non richiede l'installazione di alcun programma/applicazione. Occorre un PC dotato di telecamera (configurazione ottimale) ma è possibile un collegamento anche tramite tablet e smartphone. È previsto un test di banda per verificare la qualità della connessione. Si consiglia di individuare una postazione in un luogo tranquillo che consenta di svolgere il colloquio in serenità e calma, con la necessaria riservatezza.

**CHE STRUMENTI
OCCORRONO PER LA
CONSULENZA IN
PRESENZA?**

7

Essendo incontri che si svolgono presso lo studio del consulente o presso un consultorio occorrerà rispettare le normative anti-Covid vigente per l'accesso ai luoghi chiusi, pubblici e/o privati.



PER CONOSCERCI MEGLIO

Questa pagina vuole offrire le risposte ai principali interrogativi del cliente riguardo il funzionamento della Consulenza Familiare.

**CHE COS'È LA
MODALITÀ
BLENDED?**

8

È un percorso consulenziale in cui alcuni incontri sono avuti online ed altri in presenza, per agevolare il più possibile il cliente e venire incontro alle sue esigenze nel caso in cui, per lavoro, salute o altri impegni non possa partecipare ad un incontro in presenza. Occorrerà concordare con il CF tale modalità e verificare che siano rispettati i requisiti necessari per l'una e l'altra modalità.

**LA CONSULENZA
INDIVIDUALE È
POSSIBILE ANCHE SE
SI TRATTA DI UNA
DIFFICOLTÀ
FAMILIARE O DI
COPPIA?**

9

Certo, è possibile fare un percorso utile alla coppia anche lavorando individualmente sulla relazione. Così come è possibile che un percorso individuale diventi un percorso di coppia o di famiglia, purché tutte le parti concordino nel proseguire insieme il cammino.

**CI STIAMO SEPARANDO,
HA SENSO UN PERCORSO
CONSULENZIALE?**

10

Sì, anche in caso di separazione un percorso di consulenza familiare può permettere di affrontare la separazione in modo più sereno, e di gestirne al meglio i diversi aspetti: affidamento dei bambini, il rapporto con le rispettive famiglie, gestione di tempi e spazi etc. il tutto da un punto di vista esclusivamente socio-educativo, senza toccare la sfera legale che esula dalla competenza del CF.



COME FUNZIONA/MODALITÀ DI PAGAMENTO



PROVA

Il primo incontro è gratuito



DECIDI

Non esiste un tariffario di categoria definito, ma il costo di ogni singola seduta è indicato nella scheda del Professionista.



FACILE

Modalità di pagamento accettate:

- Bonifico Bancario
- Carta di Credito
- PayPal
- PostePay
- Satispay



TRASPARENTE

Il pagamento dev'essere corrisposto tramite la modalità prescelta, prima di ogni incontro e alla verifica dell'accredito sarà confermata la seduta proposta.

Il Cliente riceverà la Fattura nell'area di Download, non appena effettuato il Pagamento

Consulenti Familiari

- Elenco professionisti
- Normativa di riferimento
- Normativa Privacy

In questa sezione vengono presentati i consulenti aderenti alla Piattaforma

Tutti i Professionisti sono soci [AICCeF](#), in aggiornamento continuo certificato

ELENCO DEI PROFESSIONISTI



Camilla Rossi - Consulente Familiare
Socio [A.I.C.C.e.F.](#) n° 123453433

RICHIEDI APPUNTAMENTO

Vai al profilo completo



Mario Bianchi- Consulente Familiare
Socio [A.I.C.C.e.F.](#) n° 123453434

RICHIEDI APPUNTAMENTO

Vai al profilo completo



Marco Bianchi- Consulente Familiare
Socio [A.I.C.C.e.F.](#) n° 123453435

RICHIEDI APPUNTAMENTO

Vai al profilo completo



Maria Verdi- Consulente Familiare
Socio [A.I.C.C.e.F.](#) n° 123453436

RICHIEDI APPUNTAMENTO

Vai al profilo completo



Camilla Rossi -
Consulente Familiare
SOCIO [AICCeF](#) n°
123453433 - TORINO (TO)

DESCRIZIONE ATTIVITÀ

▲ CURRICULUM VITAE IN PDF

Mi sono Diplomata presso la Scuola SICOF
Lavoro a Torino da 25 anni, occupandomi principalmente di consulenza Familiare alla Coppia
« Leggi di più »

Richiedi

Appuntamento

Scrivimi

Lascia un feedback

Non si trasforma la propria vita senza trasformare se stessi" Steven Seagal



€ ...	€ ...
In studio a partire da	On - line a partire da

Piazza Vittorio Veneto 2580, Torino (TO)

GARANTISTICHE:

Possibilità di colloqui in videoconsulenza;
Consulenze anche in lingua inglese;
Parcheggio comodo ai mezzi pubblici;
studio con condizionatore

Consulenti Familiari

- Elenco professionisti
- Normativa di riferimento
- Normativa Privacy

NORMATIVA DI RIFERIMENTO PRIVACY



In questa sezione si possono trovare alcuni documenti utili a confrontarsi con la dimensione deontologica e normativa riguardo le prestazioni di consulenza a distanza

INFORMAZIONI UTILI/ SPORTELLO DEL CONSUMATORE



Informazioni
utili

- Sportello del consumatore
- Sito AICCeF

Sportello di riferimento per il cittadino consumatore con le caratteristiche richieste dall'art.2, c.4 della legge 14 gennaio 2013, n.4

A questo sportello si possono ottenere informazioni sull'attività professionale del Consulente della Coppia e della Famiglia in generale, sulle metodologie adottate dai professionisti iscritti, su chi può trarre beneficio dalla Consulenza familiare, sui recapiti dei Consulenti iscritti all'Associazione AICCeF.

Accedi allo
Sportello del
Consumatore



INFORMAZIONI UTILI/SITO AICCEF

ulteriori informazioni sul Servizio e sulla Consulenza

Informazioni Utili

- Sportello del consumatore
- Sito AICCEF

L'AICCEF, l'Associazione nazionale che raccoglie e tutela i Consulenti di coppia e di famiglia, nasce nel 1977 per volere di Giovanna Bartholini, consulente familiare formata con Lemaire e Rogers, per tutelare la professione del Consulente della Coppia e della Famiglia.

È un'Associazione professionale che, in base allo Statuto, tutela la professionalità dei propri iscritti, tiene ed aggiorna l'Elenco professionale di coloro che ritiene abilitati all'esercizio della professione di Consulente di coppia e di famiglia.

È iscritta al ColAP (Coordinamento delle libere associazioni professionali), che è un consorzio di Associazioni professionali.

L'AICCEF ha pubblicato nel 1999 il Codice Deontologico del Consulente familiare, che contiene i principi e i valori a cui il consulente deve ispirarsi e le regole deontologiche e metodologiche che deve seguire nell'esercizio della sua attività.

[Vai al sito AICCEF >](#)

AREA RISERVATA

Uno spazio dedicato ai Consulenti

Poter accedere alla tua agenda, ai tuoi clienti, alle tue fatture... in modo sicuro dove vuoi e quando vuoi

Condividere materiali utili ed esperienze...

Poter effettuare consulenze familiari e riunioni di Equipe in un Setting on-line studiato per le tue esigenze

A.I.C.C.e F.
 Associazione Italiana
 Consulenti Coniugali
 e Familiari
 Fondata nel 1977

CERCA NEL SITO

**Applicazione
 Consulenza
 online**

SCUOLE DI FORMAZIONE ELENCO DEI PROFESSIONISTI SPORTELLO DEL CONSUMATORE

Canali tematici

- NEWS
- GIORNATE DI STUDIO
- ISCRIZIONE A SOCIO
- ESAMI
- TIROCIPIO PROFESSIONALE
- ATTESTAZIONE DI QUALITÀ
- RICHIESTE DI PATROCINIO E CREDITI FORMATIVI
- PUBBLICAZIONI AICCEF
- IL CONSULENTE FAMILIARE
- FILO DIRETTO CON

ta di Studio AICCeF
 obre

tempo del covid con un approfondimento

REGISTRAZIONE Consulente Familiare®

La registrazione all'area Riservata avviene direttamente dal sito [AICCeF](#) inserendo i propri dati

Username	
Password	
Conferma Password	
Nome	
Cognome	
N. Iscrizione AICCEF	

Conferma

AREA PROFESSIONISTI

Il professionista può accedere alla propria agenda, programmare/avviare una consulenza, partecipare ad incontri di Equipe (monoprofessionali), accedere a documentazione ed approfondimenti utili, alla documentazione da utilizzare per la consulenza e tenere un archivio conforme alle normative sulla Privacy, consultare dati statistici.





Camilla Rossi
Consulente Familiare
Socio acef n°
123456789

VIRTUAL ROOM ORGANIZZA LA RIUNIONE



- 1

GESTIONE DELL'AGENDA
Il C.F. può consultare e/o aggiungere consulenze, selezionando il giorno o la consulenza in programma

Prevedere degli Alert per entrambi
- 2

Clicca sul pulsante «organizza la riunione»
- 3

Il C.F. nomina la riunione, genera un link che contraddistinguerà la virtual room generata per tutta la durata della Consulenza
- 4

Al cliente arriva una mail automatica con il link per poter accedere alla virtual room. Nella mail ci sono le indicazioni per spostare o cancellare l'appuntamento e la possibilità di salvare nel suo calendario personale



VIRTUAL ROOM

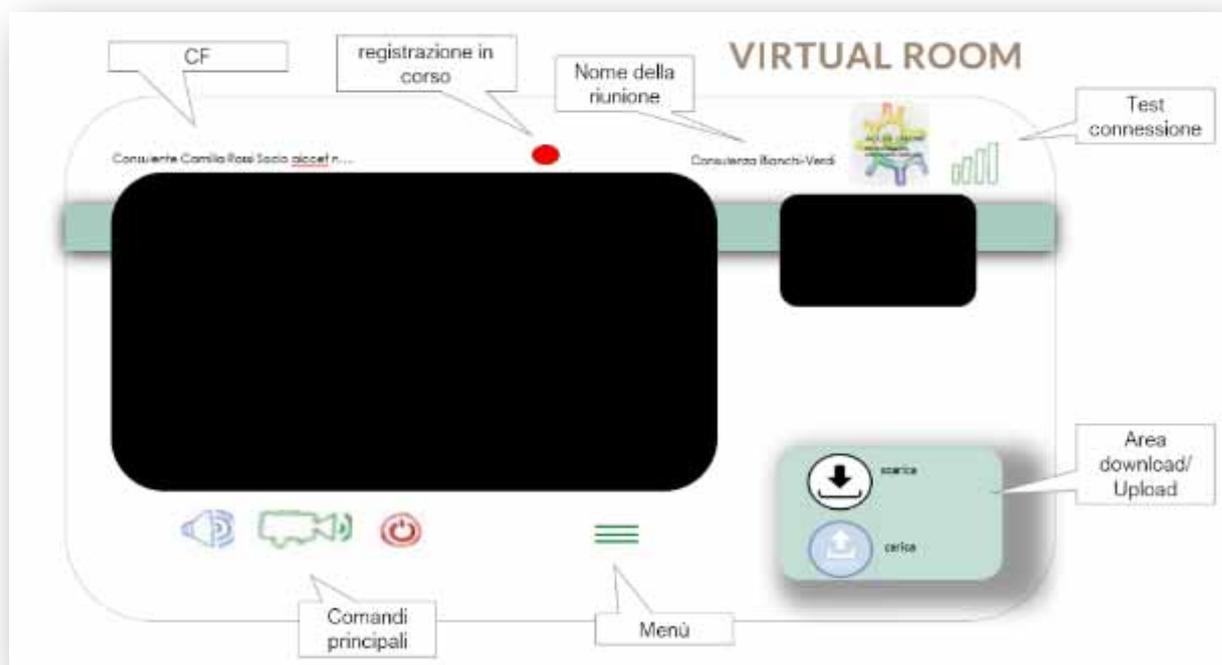
- **OTTIMIZZAZIONE DELLA BANDA**
Fruiibile in modalità web app, così da garantire la massima semplicità di accesso; la soluzione è utilizzabile da Pc, tablet, in mancanza di altri dispositivi anche da smartphone, per garantire un Setting adeguato (riservatezza, ...)
- **LA VIRTUAL ROOM SI MANTIENE ATTIVA PER TUTTA LA DURATA DELLA CONSULENZA**
Permettendo lo scambio della modulistica e rendendo più veloce l'accesso nelle sedute successive alla prima
- **PER GARANTIRE UNA BUONA QUALITÀ DEL COLLEGAMENTO**
Il sistema prevede una procedura di test preliminare da parte del consulente per la verifica audio-video del dispositivo

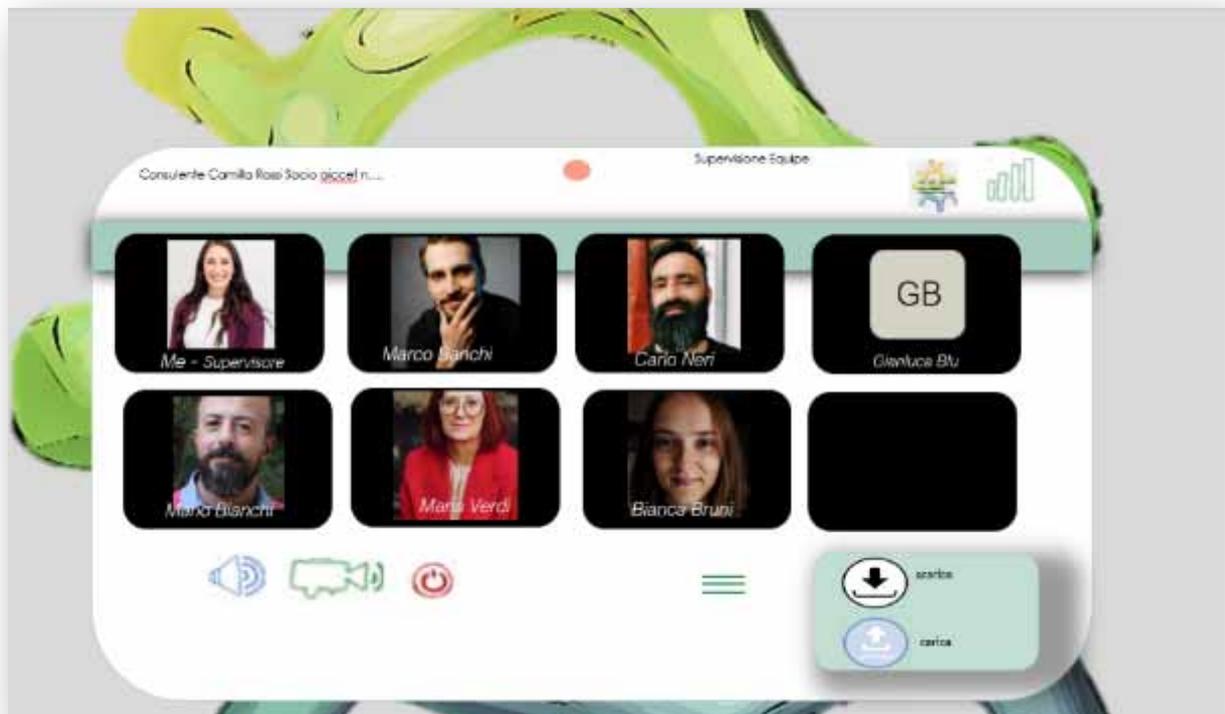
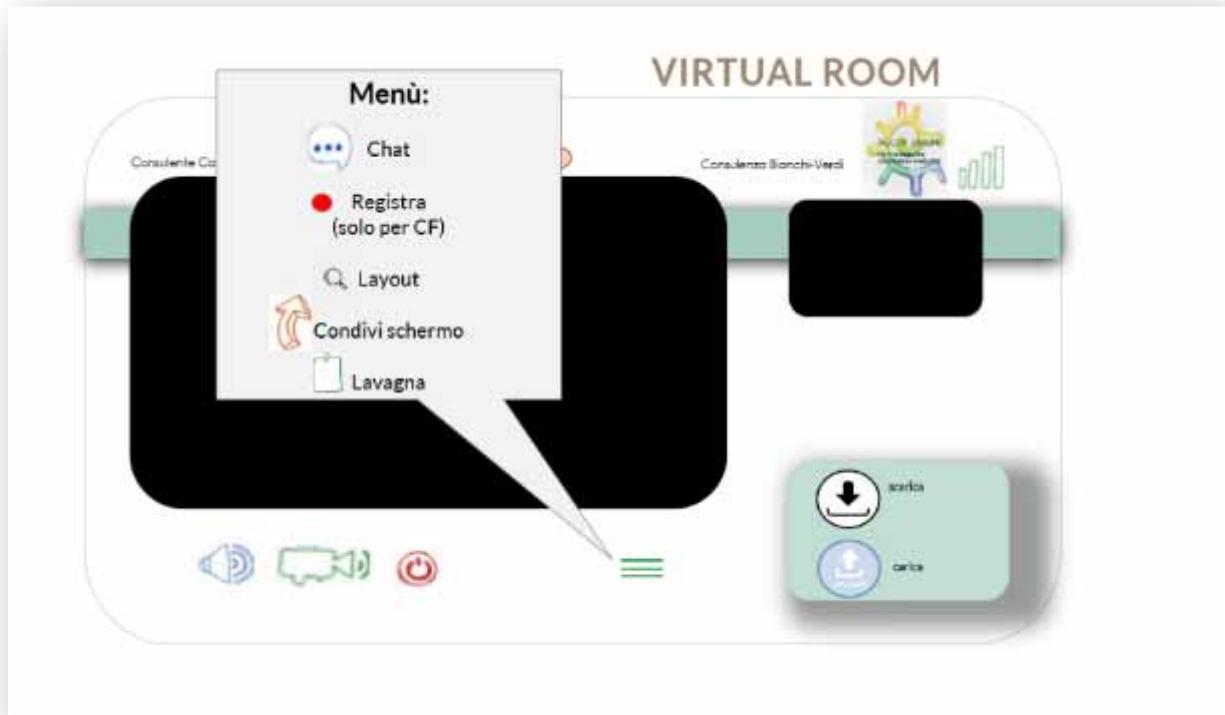
VIRTUAL ROOM

SVOLGIMENTO DELLA CONSULENZA



- 1 All'ora stabilita sia il CF che il Cliente accedono alla virtual room
- 2 Il Cliente entra in sala d'attesa
- 3 Facendo entrare il Cliente nella virtual room, si accede all'ambiente della consulenza vero e proprio. Si effettua il TEST della connessione, in modo da procedere quando le condizioni sono favorevoli
- 4 Dopo il primo incontro, tramite l'area di download e Upload si acquisiscono i documenti firmati. Se per il Cliente, non è possibile stampare i documenti, si registra il consenso all'inizio del secondo incontro





► SEO / ANALISI E STATISTICHE

Analisi di contatti e feedback di clienti e consulenti

Man mano che il sito diventa operativo e gli incontri dei CF monitorati (feedback utenti e consulenti) sarà possibile studiare i dati raccolti ed sviluppare statistiche utili a incrementare la notorietà tramite la pubblicazione.





Studio di Home Page rappresentativa

per riflettere sugli elementi importanti da prevedere nella piattaforma

- Analisi potenziali concorrenti
- Studio di template potenziali personalizzabili allo scopo
- Individuazione di template con colori e impostazione adeguata
- Personalizzazione template (solo home page)
- Pubblicazione temporanea: <https://unconsulenteperte.fotoclub.it/>

Lo studio di Home Page si è reso utile per cominciare ad addentrarsi nella richiesta del Project Work.

Un approccio basato sul “reale” ci è sembrato funzionale al fine di confrontarci in modo condiviso su elementi visibili e non solo immaginati.

Consapevoli fin da subito che la realizzazione definitiva dovrà essere gestita da esperti del settore, abbiamo comunque pensato che mettersi nei panni anche di chi deve accogliere il nostro progetto fosse un metodo ben spiegarsi bene e quindi per essere ben compresi, inoltre, è servito da stimolo per qualificare le nostre competenze ed il nostro vocabolario in un campo a noi prima ignoto.

Parte principale della Home Page con slideshow che annuncia con slogan brevissimi le declinazioni più tipiche dell'attività del CF, compreso il titolo della stessa piattaforma. Chiude, oltre all'indicazione dell'utenza più tipica alla quale ci rivolgiamo, una frase significativa di uno dei fondatori della Consulenza Familiare in Italia (p.Luciano Cupia)

HOME - CHI SIAMO - COME FUNZIONA  CONSULENZA FAMILIARE - CONTATTE 

PER CURI DEL TUO BAMBINO

un consulente familiare per te

Con om ipsum dolor sit amet, consetetur adipiscing elit, sed ea eausmod tempor incididunt ut labore et dolore

[APPROFONDISCI](#)



 **Singoli**

Se stai vivendo un disagio personale oazionale, qui trovi chi ti può accompagnare in un breve percorso per superare la momentanea difficoltà, facilitando la risposta delle tue qualità e aiutarti nel superare i problemi e affrontare il futuro con serena consapevolezza.

[APPROFONDISCI](#)

 **Coppie**

Ogni coppia incontra dei momenti di tensione o di crisi momentanea. La consulenza familiare può supportare la coppia nell'incoraggiare una buona comunicazione che permetta la ripresa di un rapporto gradito e armonioso.

[APPROFONDISCI](#)

 **Famiglie**

I consulenti familiari, anche attraverso questo sito, offrono uno spazio di ascolto che può aiutare tutta la famiglia ad affrontare e risolvere con adeguata serenità i conflitti che si possono generare fra genitori e figlio o in momenti di particolare tensione familiare.

[APPROFONDISCI](#)

MENTE

l'amore è qualcosa che si costruisce, insieme



Successivamente un messaggio video di approfondimento della conoscenza del CF e delle sue attività a cura di più CF che rappresenti le caratteristiche più salienti del modo di operare del CF, e, per chi non è indeciso un ulteriore slogan con un pulsante per avviare subito una richiesta esplorativa (in realtà verrà condotto alla pagina con le informazioni minime per cominciare l'attività con un CF).



Chi necessita di approfondimenti, troverà un modulo per richiedere una selezione dei CF più adatti o vicini alle sue esigenze primarie legate ad un possibile appuntamento (fascia oraria, area geografica, e tipo di utente se singolo, coppia o famiglia).

Il modulo attiverà solamente una selezione di professionisti adatti alle necessità visto ognuno dei professionisti nella piattaforma avrà le sue disponibilità in termini di orario o anche di utenza (la gestione di una coppia o di una intera famiglia necessita sicuramente di un maggior esperienza).

I campi di selezione possono essere ampliati a richiesta.

The image shows a web form for finding a consultant. The title is "cerca un consulente per te" (find a consultant for you). The form includes the following fields:

- Nome** (Name)
- Cognome** (Surname)
- Telefono** (Phone)
- Indirizzo** (Address)
- Area geografica** (Geographic area) - dropdown menu
- Tasca CF** (CF category) - dropdown menu
- Message** (Message) - text area

At the bottom of the form is a red button labeled "TROVA UN CONSULENTE PER TE".

Below the form, there are four navigation links:

- CONSULENTE FAMILIARI
- REGIONI ITALIANE
- CONSULENTE ON LINE
- NUOVI INCONTRI

L'elenco dei professionisti e la loro posizione geografica unitamente alle informazioni di contatto di eventuali responsabili/segreteria della piattaforma.

PROGETTO: SERVIZI ECONOMICI PER LE PMI E LE STARTUP

consulenti familiari in Italia

I professionisti che puoi contattare in qualsiasi web, siano tutti "consulente familiari" accreditati presso l'AIICCF, l'associazione nazionale che ne tutela la professionalità e la formazione continua...
l'associazione nazionale che ne tutela la professionalità e la formazione continua...



Giuseppe Faicchia
CONSULENTE FAMILIARE



Luigi Dorigo
CONSULENTE FAMILIARE



INCOPIA IL TEO
Consulente familiare

CHILO INFORMAZIONI A
info@unconsulentepertci.it

CONIA FALTELE TPA SICUREZZA
+ (800) 456 9999

Il footer della pagina comune come il menù a tutte le pagine che saranno sviluppate per la parte pubblica della piattaforma, non viene illustrato graficamente perché già presente nel corpo dell'elaborato di questo project work.