

4. CASI DI GOOD PRACTICE

L'obiettivo di questo paragrafo è quello di offrire dei buoni esempi di come usare lo spazio Web d'internet nell'ambito degli Istituti di vita consacrata e apostolica, non solo in quanto artefatto tecnologico, ma soprattutto in quanto impresa comunicativo - operativa. Per poter realizzare tale obiettivo si tende ad indicare i criteri che permettono di estrarre, dalla marea più di quattrocento casi arrivati, quelli che possono essere seguiti come *good practice* da chi volesse affrontare la sfida d'uso delle nuove tecnologie come lo spazio e il mezzo di comunicazione, e occorre anche stabilire i criteri, seguendo quali verranno esaminati i casi prima scelti (§4.1). Dopo aver stabilito i criteri di scelta e d'analisi, vengono presentati tre casi di Istituti religiosi: Camilliani (§4.2), Salesiani (§4.3) e Scalabriniani (§4.4). Il riassunto presente alla chiusura del paragrafo (§4.5) tenta di proporre qualche criterio adatto per valutare l'efficacia e l'efficienza della comunicazione con l'uso delle tecnologie d'internet tra i differenti Istituti religiosi, sia dal punto della loro grandezza che dal punto del carisma, della vita e della loro missione.

4.1 CRITERI DI SCELTA D'ESAMINARE DEI CASI GOOD PRACTICE

In confronto alla situazione di qualche anno fa, “il semplice fatto d'essere presente sul web non garantisce più che il sito di un'organizzazione attragga visitatori. L'effetto ipnotizzante della nuova tecnologia e dei nuovi trucchi si sta riducendo. ... Il semplice mezzo non è più un messaggio sufficiente. In modo crescente, le organizzazioni trovano che la creazione di siti web non è semplicemente l'hobby dei loro tecnici informatici, ma una parte essenziale della loro comunicazione interna ed esterna”¹⁸⁷.

Internet d'oggi presenta tre profili d'interesse al rispetto dell'organizzazione, sia commerciale che non profit. Questi profili si possono riassumere in tre semplici verbi: esserci, operare e integrare.¹⁸⁸

Il primo profilo riassunto nella parola “essere” tratta d'essere presente nella rete come un indicatore. Un sito realizzato per tale scopo dovrebbe consentire di rintracciare l'organizzazione nel mondo fisico, contenendo le indicazioni per raggiungere la sua sede e offrire le informazioni essenziali della sua attività, che non sia possibile confonderla con un'altra. Tale profilo è

¹⁸⁷ T. M. VAN DER GEEST, *Web Site Design is Communication Design*, John Benjamins Publishing, Amsterdam/Philadelfia 2001, p 1.

¹⁸⁸ L. CANTONI, N. DI BLAS, *Teoria e pratiche della comunicazione*, Apogeo, Milano 2002, p. 142.

certamente minimale e limita l'uso della rete soltanto a farsi vedere nello spazio virtuale¹⁸⁹.

Il secondo luogo d'interesse consente all'organizzazione di "operare" sulla rete. Tale operazione può rivolgersi all'interno di essa, svolgendo le attività di comunicazione e formazione, e viene manifestato nella creazione di un'intranet – area riservata per i coinvolti nei processi operativi interni. "Operare" può anche rivolgersi verso l'esterno, presentando l'istituzione e creando rapporti con i venditori, fornitori, collaboratori e clienti. Questo caso si manifesta nella creazione di una extranet. La rete dunque può essere utilizzata per condividere dati tra i propri membri (intranet) e/o tra i collaboratori esterni (extranet). Anche alcune attività di formazione professionale potrebbero giovare della rete. In altre parole con "operare" si tratta di utilizzare la rete per contribuire direttamente alle attività dell'organizzazione.¹⁹⁰

La parola "integrare" che riassume il terzo profilo, richiede che le attività comunicative e operative consentite da internet vengano integrate nei flussi normali comunicativo - operativi dell'organizzazione. In altre parole si tratta di approfondire e di estendere il profilo di "operare"; di usare internet per portarlo a diventare un fattore significativo d'attività dell'organizzazione stessa, in modo che la rete svolga la parte costitutiva di tutti i flussi comunicativi.¹⁹¹ Da parte dell'organizzazione, si tratta di dichiarare la politica d'uso dello spazio Web in lungo termine, e di stabilire le priorità che devono puntare per promuovere e usare i servizi e gli strumenti offerti dalle nuove tecnologie telematiche, perché lo spazio della rete diventi luogo ordinario e normale della comunicazione operativa dell'organizzazione.

In questa prospettiva di tre profili d'interesse, s'intende che gli esempi di *good practice* dovrebbero puntare la loro politica e la loro attenzione verso quello di "integrare". Perché sia possibile realizzarlo, è necessario prima garantire i due profili precedenti (integrare dalla sua natura presuppone il passaggio precedente attraverso "essere" e "operare"). Criteri di competenza che promettono di sceglierli sono i seguenti:

- ✓ sito web (profilo "essere")
- ✓ intranet - area d'accesso riservato (profilo "operare")
- ✓ priorità d'uso degli strumenti di comunicazione $\geq 50\%$ (profilo "integrare").

Oltre a questi criteri sopra menzionati, si potrebbe anche considerare il possesso del proprio server d'internet o servizio hosting come la creazione

¹⁸⁹ L. CANTONI, N. DI BLAS, *Teoria e pratiche della comunicazione*, Apogeo, Milano 2002, pp. 142-143.

¹⁹⁰ Ibidem, p. 143.

¹⁹¹ Ibidem, pp. 143-144.

della base tecnica di profilo “operare”, ma non è un criterio strettamente necessario per raggiungere il profilo di “operare”.

Dopo aver esaminato tutti i questionari ricevuti secondo stabiliti criteri di competenza, sono stati trovati i seguenti Istituti della vita consacrata che possono essere considerati buoni esempi dell’uso d’internet nell’ambiente religioso:

	Nome ufficiale dell'Istituto religioso ¹⁹²	Case	Membri	Zone ¹⁹³	Priorità ¹⁹⁴
Istituti maschili					
1	Chierici Regolari Ministri degli Infermi (Camilliani)	157	1.075	6	50/50
2	Congregazione dello Spirito Santo	683	2.907	5	35/65
3	Istituto di Santa Maria di Guadalupe per le Missioni Esterne	62	232	3	50/50
4	Missionari d'Africa (Padri Bianchi)	375	2.115	4	50/50
5	Missionari di S. Carlo (Scalabriniani)	246	773	6	50/50
6	Servi della Carità (Opera Don Guanella)	103	460	6	10/90
7	Società del Verbo Divino (Verbisti)	390	6.029	7	20/80
8	Società per le Missioni Esterne degli Stati Uniti d'America	40	628	6	50/50
9	Società Salesiana di S. Giovanni Bosco (Salesiani)	1.860	16.804	8	10/90
Istituti femminili					
10	Adoratrici del Sangue di Cristo (Suore)	302	1.857	7	50/50
11	Francescane (Suore) – Siracusa	44	302	2	50/50
12	S. Giuseppe (Suore di) Madrid	57	496	3	50/50
13	Verbo Incarnato (Suore di Carità del)	158	480	3	50/50

¹⁹² Nome ufficiale, numero delle case e numero dei membri secondo *Annuario Pontificio* a. 2004. I nomi scritti in grassetto indicano gli Istituti religiosi scelti per questa analisi come i buoni esempi. Tra di essi manca il più grande Istituto religioso nel mondo - Compagnia di Gesù (Gesuiti) con 1.758 case e 20.406 membri. L'Istituto possiede il sito web e anche intranet, ma dichiara basso interesse d'internet come la dimensione di comunicazione (35%), utilizzandola soprattutto per presentarsi (farsi vedere) nello spazio Web (65%).

¹⁹³ Si tratta delle zone geografiche indicate nel questionario (domanda 14): Europa, Africa, America Latina, America del Nord (USA, Canada), Asia sud ed est, Asia post sovietica, Medio Oriente, Australia con Oceania; vedi l'Appendice I - *Questionario di ricerca*.

¹⁹⁴ Si tratta della domanda 13 del questionario (vedi: Ibidem): *Se la vostra Congregazione dovesse dichiarare le priorità della comunicazione via internet, quale percentuale d'importanza vorresti assegnare tra:*

1° far conoscere e far vedere la vostra Congregazione al pubblico esterno di internet (comunicazione esterna)

2° offrire e far crescere la comunicazione interna tra i membri della vostra Congregazione.

Per poter fare l'esame dettagliato dei casi sopra indicati che garantiscono i criteri di competenza (poter tentare di realizzare il profilo d'integrazione), appare necessario avere possibilità di esaminare tutto il sito web incluso area riservata, verificare il traffico d'accessi che fornisce informazioni di un insieme di chi visita e usufruisce il sito, conoscere la modalità di gestione e politica dello sviluppo. Occorre dunque indicare altri criteri che stabiliscono le condizioni di scegliere gli esempi per esaminarli e presentarli. I Criteri di scelta si riassumono nella disponibilità generale dei responsabili della comunicazione da parte dell'Istituto religioso a collaborare per questa indagine¹⁹⁵, espresse particolarmente in:

- ✓ concedere l'accesso all'intranet
- ✓ fornire i dati statistici del traffico delle visite
- ✓ possibilità di intervistare il/i responsabile/i

Quest'ultima condizione riguarda due ruoli delle persone responsabili del sito web; si tratta di chi lo fa e di chi lo fa fare. I primi sono quelli che realizzano il sito, e i secondi sono committenti, cioè chi prende decisione che cosa fare, e segue il lavoro di progettazione e di sviluppo. Il ruolo di chi fa fare il sito è costruire gli scenari, mentre il ruolo di chi lo fa è realizzarli e dare alla luce il progetto richiesto dai committenti.¹⁹⁶ Nei piccoli Istituti religiosi capita che spesso è la stessa persona, invece nei grandi, altra è la persona responsabile della comunicazione e altro il Webmaster che realizza e mantiene il progetto. Poiché essi chiedevano un incontro in persona, la scelta dell'esempio è stata limitata praticamente agli Istituti presenti a Roma o dintorni. Sembra naturale il desiderio di conoscere le persone a cui si concede l'accesso ai dati riservati - password d'entrata nella zona riservata - oppure lo si esamina insieme nella sede dell'Istituto.

Per esaminare l'uso di internet per la comunicazione interna servono i criteri che permettono di farlo in modo sistematico e chiaro. Le informazioni ricevute dal questionario, dalle interviste con i responsabili del sito, dalla navigazione in esso e dai dati d'accesso, vengono sottomesse al "modello del bar"¹⁹⁷ che serve bene per accostare la comunicazione attraverso internet. Come il bar che è: 1) un insieme d'oggetti commestibili e fruibili ludicamente (cibi, bevande, giochi), 2) un insieme degli oggetti grazie ai quali essi sono

¹⁹⁵ Oltre i casi scelti per questa analisi, erano disponibili a collaborare anche: Missionari d'Africa (Padri Bianchi), Servi della Carità (Opera Don Guanella) e Società del Verbo Divino (Verbisti). Essi non sono stati scelti per motivo di mancanza dei dati statistici, i cui dati non erano accolti (monitorati) e disponibili da parte dell'Istituto religioso.

¹⁹⁶ L. CANTONI, CH. PICCINI, *Il sito del vicino è sempre più verde*, Franco Angeli, Milano 2004, pp. 42-43, 82-88.

¹⁹⁷ L. CANTONI, N. DI BLAS, D. BOCHINI, *Comunicazione, qualità, usabilità*, Apogeo, Milano 2003, pp. 4-10; vedi anche L. CANTONI, N. DI BLAS, o.c., pp. 144-158.

confezionati e fruiti (piatti, bicchieri, posate, tavoli e sedie) 3) un insieme delle persone che lo gestiscono (confezionano i cibi e le bevande e servono ai tavoli), 4) un insieme di persone che lo frequentano; anche lo spazio Web di un'istituzione è:

1. un insieme di contenuti e di servizi (*oggetti commestibili*)
2. un insieme di strumenti tecnici che rendono accessibili quei contenuti e quei servizi (*oggetti che servono per confezionare e fruire*)
3. un insieme di persone che producono, promuovono e aggiornano il sito (*chi gestisce*)
4. un insieme di persone che visitano il sito / intranet (*chi frequenta*)

Il bar per funzionare bene deve sintonizzare tutte queste quattro dimensioni – se ne mancasse una sola, il progetto prima o poi fallirebbe. In analogia, anche la comunicazione con l'uso delle tecnologie d'internet costituisce un cyber-spazio, e se riesce a sintonizzare bene tutti questi quattro criteri, prosegue la via per diventare un'arena di “integrare”.

4.2 CAMILLIANI¹⁹⁸

Nome ufficiale dell'Istituto: “Chierici Regolari Ministri degli Infermi” (lat.: Ordo Clericorum Regularium Ministrantium Infirmis), chiamati popolarmente “Camilliani” dal suo fondatore *San Camillo De Lellis (1550-1614)* nel 1582; e approvato dalla Santa Sede nel 1586. Il carisma viene definito: Opere di Misericordia spirituali e temporali verso gli infermi¹⁹⁹. L'Istituto è presente nel mondo in tutti i continenti e le zone indicate nel questionario tranne il Medio Oriente, è di media grandezza con 157 case e 1.075 membri²⁰⁰. Il suo sito web istituzione è raggiungibile sotto l'indirizzo www.camilliani.org. L'Istituto dichiara l'uso regolare d'internet per effettuare le comunicazioni.

4.2.1 Un insieme di contenuti e di servizi

Il servizio di posta elettronica viene usato per quattro scopi. È difficile dare gradazione d'importanza tra di essi, ma certamente nelle situazioni straordinarie la posta serve per divulgare comunicati straordinari e urgenti ai

¹⁹⁸ Le informazioni per questa analisi provengono dalle statistiche e le interviste concesse dal responsabile del sito web Padre Anziliero Pasquale - l'ultima comunicazione il 28/01/05.

¹⁹⁹ *Annuario Pontificio* a. 2004.

²⁰⁰ *Ibidem*.

membri dell'Istituto; soprattutto tra le case e i superiori coinvolti nelle vicende comunicate.

Tramite la posta elettronica viene anche distribuito un bollettino (newsletter) preparato in occasione di eventi – non viene preparato il bollettino periodico, ma solo aperiodico. In questo caso la parola “casuale” non significa “raro”, ma immediatamente quando succede qualche evento significativo e importante, per es. la morte di uno dei membri, i nomi dei candidati al presbiterato, le nuove nomine ecc. Non si raccolgono le singole “news” per preparare una newsletter periodica per es. settimanale, ma informazioni vengono spedite subito dopo essere giunte alla casa generalizia.

Anche i documenti ufficiali della Congregazione vengono comunicati via e-mail, nonostante le necessità di spedire alcuni di essi con la posta tradizionale. A questo punto si tratta per es. dei decreti dei superiori generali che, per la loro natura, devono essere fornite alle persone coinvolte anche nella forma cartacea.

Il circuito delle informazioni tramite posta elettronica riguarda sia l'aspetto strutturale che personale. Le comunicazioni vengono indirizzate sia a tutte le comunità delle case, che a superiori. Esistono anche i circuiti delle informazioni tra i gruppi omogenei degli economi e i superiori provinciali.

Sulla lista dell'uso di posta elettronica ci sono anche comunicazioni varie con altri enti ecclesiastici, soprattutto con gli Istituti religiosi, sia della stessa famiglia che con gli altri Istituti, e con i collaboratori esterni.

La Home Page del sito web ufficiale dei Camilliani viene collegata con altre circa 1.500 pagine che costituiscono lo spazio virtuale della comunicazione offerto da parte dell'Istituto. Esso viene diviso sulla parte pubblica accessibile da tutti i navigatori e sull'area riservata (intranet) accessibili solo ai membri dell'Istituto e persone autorizzate. I servizi della parte pubblica svolgono ruolo di presentazione della Congregazione dei Camilliani. Vengono pubblicate informazioni generali dell'Istituto e del suo fondatore, di spiritualità e d'attività dei suoi membri. Il sito gioca anche il ruolo del “portale” camilliano, attraverso il quale si entra negli altri siti legati con la idea e l'attività fondata da San Camillo. Tra essi ci sono, sia quelli ufficiali camilliani dalle altre province nel mondo, che degli altri Istituti di idea camilliana: il suo ramo femminile, Figlie di San Camillo, e Istituto secolare Missionarie di Cristo Speranza. È anche presente una iniziativa vocazionale “Proposta Giovani”, che presenta i vari ambiti dell'attività dell'Istituto: missione, accoglienza e assistenza dei malati, sostegno e recupero dei tossicodipendenti, servizio agli extracomunitari, assistenza e accompagnamento in ospedale e degli anziani, e animazione della pastorale sanitaria.

Per le persone attratte dall'idea di aiutare i malati, viene proposto il Forum e la versione elettronica del bimensile dei Camilliani "Missione e salute" con la possibilità di abbonare on-line la versione cartacea, in pagamento attraverso conto corrente.

Vi si trova anche la pagina dedicata alla casa editrice camilliana "Edizioni Camilliane" che propone di contribuire alla promozione della cultura umana e cristiana nel mondo della salute mediante la pubblicazione di libri e riviste e con prodotti multimediali. Sono già stati pubblicati più di 100 libri raccolti nelle collane in elenco. Gli obiettivi di quest'attività sono strettamente non profit, vengono definiti dalla stessa redazione come offrire strumenti di riflessione e formazione per momenti di malattia e sofferenza:

- Favorire l'approfondimento di tematiche attinenti a settori specifici della Pastorale sanitaria.
- Contribuire alla formazione degli operatori sanitari.
- Divulgare studi e ricerche specifiche sul campo.
- Divulgare studi e ricerche elaborate dall'Istituto di Teologia Pastorale Sanitaria "Camillianum".

Il sito permette di ordinare il libro con modalità di pagamento attraverso contrassegno postale - non sono previsti pagamenti con carta di credito.

Nella parte pubblica del sito vengono anche pubblicati tutti i materiali del capitolo generale dell'anno 2001, il catalogo delle risorse della biblioteca e archivio presente nella sede generalizia dell'Istituto a Roma.

Il motore di ricerca tra i contenuti presenti sul sito, aiuta a muoversi tra la varietà delle informazioni pubblicate.

Il sito è privo di attività pubblicitaria commerciale. I banner pubblicitari che ci sono - uno alla testa e un altro a piè di pagina - trattano di propria attività della casa editrice, pubblicizzano le riviste camilliane oppure fanno parte di un banner exchange che in pratica pubblica solo il banner del portale cattolico "noicattolici.it"²⁰¹.

Intranet dei Camilliani svolge il ruolo di una agenda elettronica. Lì si trovano informazioni personali dei membri dell'Istituto incluso gli indirizzi e-mail di chi lo possiede, informazioni sui superiori dell'Istituto sia generali che provinciali, e dati statistici. Intranet permette anche di inviare e controllare la sua casella postale appartenente ai server dei camilliani. Se qualcuno desidera essere iscritto nella mailing list di newsletter, lo può effettuare anche nell'area riservata. Viene anche pubblicata la lista degli utenti di MSM Messenger e invito di trovarci on-line.

²⁰¹ Esaminato una volta per settimana dal 20/01/05 fino al 18/03/05.

Un'altra iniziativa di area riservata è mailing list di discussione basata sul servizio offerto di yahoo.com. L'iscrizione è possibile soltanto attraverso intranet, e viene richiesta la conferma via e-mail, poi esaminata dalla persona di Webmaster. Se per caso entrasse una persona non autorizzata (non appartenete all'Istituto) o sconosciuta, il Webmaster chiede l'identificazione²⁰².

Intranet camilliano è dunque un luogo di condivisione delle informazioni riservate dell'Istituto stesso e personali dei suoi membri. Queste informazioni permettono e facilitano incontro tra i camilliani dispersi nelle diverse parti del mondo.

Il sito dei Camilliani non lascia nessun dubbio al navigatore sull'internet dove è entrato. Si riconosce facilmente il luogo che da una parte è un sito istituzionale dell'Istituto dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi, e dall'altra parte svolge ruolo di un portale d'entrata nel mondo camilliano. Non lascia dubbi anche il carattere non profit, nonostante la presenza della casa editrice dei Camilliani e servizi d'abbonamento on-line delle riviste, perché i pagamenti servono soltanto per coprire le spese necessarie che garantiscono sostenimento di queste opere.

Le competenze dell'autore non lasciano dubbi. Si può sapere che sono i Camilliani che vogliono rivolgersi ai membri del proprio Istituto e a tutti quelli ai quali l'idea di aiutare i malati è molto cara e importante, e a chi condivide o simpatizza con l'opera di San Camillo. Il contenuto viene sottomesso a questo scopo e risulta armonizzato con tutto cioè riguarda l'attività e la spiritualità camilliana. Il sito è veramente privo di tutt'altro tipo di contenuto. Anche l'area riservata risulta precisamente dedicata ai membri dell'Istituto, offrendo le informazioni necessarie per mettersi in contatto tra di loro attraverso lo spazio virtuale d'internet, sia con la posta elettronica che con i servizi e comunicatori P2P.

Le notizie attuali del SIR (Servizio informazione religiosa - testo scorrevole) dà la impressione che il sito viene aggiornato e risulta sempre vivo e attuale. Solo le informazioni del capitolo generale del 2001 ci lasciano un po' perplessi che non ci siano per 4 anni altri capitoli generali. Magari occorre una spiegazione per il visitatore ignorante, che il capitolo generale non si raduna ogni anno²⁰³.

Considerando la accuratezza delle informazioni pubblicate, si deve sottolineare che sempre si sa con precisioni chi è responsabile di ogni parte del sito, e, nei casi delle riviste, di ogni articolo scritto. Il presente sito ha un

²⁰² L'ultima verifica il 20/01/05.

²⁰³ L'ultima verifica il 18/03/05.

carattere ufficiale dell'Istituto dei Camilliani e esso stesso diventa anche fonte autorevole dei contenuti forniti. Comunque sempre c'è la possibilità di contattare via posta elettronica sia Webmaster che i superiori della Congregazione e la Casa generalizia, anche tramite fax e telefono.

4.2.2 Un insieme di strumenti tecnici che rendono accessibili quei contenuti e quei servizi

Per rendere accessibili tutti i servizi di comunicazione elettronica, i Camilliani hanno a loro disposizione almeno un computer per casa, con la possibilità di collegarlo con la rete. Ci sono aree geografiche, specialmente in Europa e America del Nord, dove in ogni caso sono disponibili più di uno dei punti d'accesso a internet. Internet viene usato da parte dei Camilliani già da 8 anni (sito incluso), e oggi vengono usufruiti tutti e tre i tipi dei servizio che esso offre: posta elettronica, pagine web, e comunicatori P2P. La casa generalizia che prepara il sito dell'Istituto e i suoi servizi e contenuti, utilizza un servizio housing 200 Mb con la velocità garantita di 32 Kb. I test pratici rilevano che la velocità media della trasmissione dei dati scaricati dal sito varia tra 8 a 46 Kb/s secondo l'orario del giorno²⁰⁴.

Il modo di organizzare il proprio sito web permette di imparare a usarlo con abbastanza facilità e memorizzare la modalità d'uso. Tutte le pagine hanno la stessa linea grafica, ciò permette di orientarsi subito dove ci si trova; ancora nel sito ufficiale o forse già in qualche altro sito camilliano per es. della casa editrice della rivista "Missione Salute". Non viene notato il problema di ritorno alla Home Page o entrare in altre pagine del sito, rimanendo in esso, è tanto più facile perdere orientazione dove siamo quando si entra in un sito collegato camilliano. Non tutti essi si aprono alle nuove finestre, diverse dal portale di partenza, indicando in questa maniera l'accesso all'altro sito.

Non si notano tanti errori di funzionamento oltre un link interno con "La Famiglia Camilliana" e un servizio di CamilliaForum che non è accessibile. Il funzionamento da una impressione generale che con pochi "click" si può raggiungere informazione ricercata, rafforzata da un ben funzionato motore di ricerca presente sulla parte pubblica del sito. Un po' problematico si rivela solo la Home Page che si carica molto lentamente. Risulta che il problema sia non tanto la velocità della connessione con la rete, quanto la tecnologia degli elementi animati. Dopo il blocco di Flash, tutt'altro

²⁰⁴ Test fatto scaricando file .pdf dell'Ordo dei Camilliani disponibile nella zona riservata (421 Kb), usando collegamento ADSA 640 Kb/s, a un computer presente a Roma - la stessa città dov'è la casa generalizia.

risulta più veloce. Codesto problema riguarda i computer più vecchi ancora con Windows 98 - secondo le statistiche ne dispongono il 19% degli utenti.

Nonostante qualche correzione necessaria si può affermare l'adeguatezza dei contenuti e funzionalità tra di loro rispetto ai fruitori dello spazio virtuale camilliano di comunicazione.

4.2.3 Un insieme di persone che producono, promuovono e aggiornano il sito

La manutenzione della parte tecnica del portale camilliano viene affidata alle mani di due persone. Come incaricato fisso, si occupa padre Anziliero Pasquale camilliano (Webmaster) che è anche l'economista della casa generalizia. Egli riceve sostegno da parte di un volontario.

Per quanto riguarda l'animazione della comunicazione vengono incaricate 5 persone: due occupate già della parte tecnica del progetto, e altri tre membri dell'Istituto incaricati quando c'è bisogno (casuale).

Questo staff si occupa del sito www.camilliani.org in genere, mentre alcune pagine "specializzate" hanno i propri responsabili: "Missione Salute", "Edizioni Camilliane", "Missioni", "Proposta Giovani" e "Documenti". Ci sono anche persone responsabili delle traduzioni in francese e in inglese. Comunque sia, tutto l'impegno di costruire un insieme da queste diverse parti, deperle sul server, coordinarle, e garantire funzionalità, viene caricato sulle spalle del Webmaster.

4.2.4 Un insieme di persone che visitano il sito / intranet

I dati statistici riguardo il sito dei Camilliani, sia la parte pubblica che intranet, vengono presentati nella tabella. Il primo risultato tratta sempre della parte pubblica e il seguente riguarda intranet. In caso di presenza di un solo risultato, esso tratta della parte pubblica del sito. I presenti dati sono stati elaborati sulla base del contatore esterno ShinyStat²⁰⁵.

A questi dati si deve aggiungere anche i partecipanti della mailing list interna dei Camilliani, che raduna tutti i membri in possesso di casella postale in quantità 302. Secondo i dati ricevuti dal Webmaster, 28% dei Camilliani ha posta elettronica e usa internet anche per le necessità personali (non sempre esclusivamente ufficiali). In questo modo il coefficiente del traffico mensile d'intranet varia tra 13,9% e 60,3% rispetto agli iscritti, con la media mensile di 22,6% (68 visite).

²⁰⁵ Informazioni della società vedi www.shinystat.it. Accesso ai dati presente alla Home Page della parte pubblica e di area riservata attraverso il bottone indicato.

Dati statistici - www.camilliani.org					
Accessi			Traffico max / min		
mese ordinario	ottobre	1.610 / 65	giornaliero max	10-13 / 15-19	9-12 / 15-18
mese culmine	settembre/aprile	1.793 / 182	giornaliero min	23-8	1-7
mese calo	giugno/novembre	1.441 / 42	settimanale max	Lun.- Mer.	Lun e Ven
			settimanale min	Sab - Dom	Dom
Provenienza - visite		Motori di ricerca - provenienza		Parole chiavi - provenienza	
diretta	69,0% / 97,7%	Google	62,6%	camilliani	66,2%
motori	12,5% / 0,0%	Virgilio	10,0%	San Camillo	2,5%
altri siti	17,8% / 2,2%	Search.msn	9,5%	ministri degli infermi	2,4%
Browser		Sistema Operativo			
Explorer	97,1% / 92,3%	Windows XP	56,3% / 13,6%	Windows 2000	15,6% / 4,9%
Mozilla	2,3% / 0,0%	Windows 98	18,8% / 63,6%	Windows ME	5,3% / 0,2%
Netscape	0,4% / 6,4%	Windows 95	0,4% / 8,8%	Mac OS	2,0% / 4,3%

N.B. Il primo numero riguarda il sito pubblico e il secondo l'area riservata

* - si tratta degli accessi attraverso portale www.camilliani.org

Gli strumenti che rendono intranet accessibili da parte di chi lo usufruisce sono molto diversi rispetto ai visitatori del sito pubblico. Analizzando il Browser e Sistema operativo del computer tramite il quale è avvenuto l'accesso, si nota le differenze significative che conducono alla conclusione di due pubblici diversi nel suo profilo. Il programma di navigazione è generalmente sempre internet Explorer di Microsoft, mentre il secondo posto tra il pubblico esterno occupa Mozilla - non esistenti tra i Camilliani, i quali in secondo posto preferiscono Netscape. Analizzando poi il sistema operativo, si nota il primo posto di Windows XP (più di metà delle visite) tra visitatori del sito, mentre i visitatori d'intranet preferiscono Windows 98 in grado decisamente più frequente rispetto XP dei visitatori della parte pubblica. Vale la pena notare che alcuni dei partecipanti dell'intranet usano ancora Windows 95. Sulla base di queste prove si potrebbe arrivare ad una conclusione importante che riguarda il livello tecnologico dei punti d'accesso ad internet. I computer usati da parte dei membri dell'Istituto non sono d'ultimo lancio tecnologico (hanno più di quattro anni). Chi, dunque, progetta lo spazio virtuale per la comunicazione interna deve render conto, sia di Browser usato che del livello tecnico dei computer collegati con la rete, per evitare la situazione che l'accesso a qualche servizio sia difficile, limitato o non possibile.

L'area riservata dei camilliani è preparata in modo molto semplice, chiaro, senza usare le tecnologie sofisticate, e tutti i servizi li presenti sono accessibili senza problemi anche con i computer ancora con Windows 95.

Ai dati presenti di traffico si dovrebbero aggiungere ancora le statistiche riguardo al grande evento per i Camilliani che era il capitolo generale nel 2001. Il quell'anno il traffico normale di un mese ordinario (senza eventi importanti) raggiungeva circa 1.500 accessi per mese, mentre soltanto durante i 20 giorni di capitolo il traffico è aumentato fino a 5000 visite, perché tutti i materiali, discorsi, e informazioni erano subito pubblicati sul sito web.

4.3 SALESIANI²⁰⁶

Nome ufficiale dell'Istituto: "Società Salesiana di San Giovanni Bosco", chiamati popolarmente "Salesiani", fondato da San Giovanni Bosco nel 1859; e approvato dalla Santa Sede nel 1874. Il carisma viene definito: Istruzione ed educazione della gioventù nelle scuole letterarie, professionali e agricole e nelle varie istituzioni giovanili; missioni²⁰⁷. Istituto presente nel mondo in tutti i continenti e le zone indicate nel questionario ed è il secondo più grande del mondo: 1.860 case e 16.804 membri²⁰⁸. Il suo sito web istituzione è raggiungibile sotto l'indirizzo www.sdb.org. L'Istituto dichiara l'uso regolare d'internet per effettuare le comunicazioni.

4.3.1 Un insieme di contenuti e di servizi

La posta elettronica non viene indicata tante volte come la modalità di comunicazione. Essa viene usata per distribuire l'agenda elettronica, il bollettino di carattere periodico, per le comunicazioni con altri enti esterni ecclesiali e tra la casa generalizia e le case provinciali. Per quanto riguarda l'ultimo utilizzo, per motivi di numerosità molto alta delle case della Congregazione Salesiana, la casa generalizia si limita a comunicare direttamente (nelle situazioni ordinarie) solo con le case provinciali, che poi divulgano la notizia a chi la riguarda. Invece il bollettino periodico (bisettimanale) viene spedito a tutti gli interessati iscritti nella mailing list. I messaggi vengono indirizzati, sia a tutti i membri dell'Istituto che ai gruppi specifici. Il bollettino così divulgato ha una forma grafica seguendo la linea grafica del sito web, e contiene link colleganti con; 1) informazioni nuove sul sito, 2) le discussioni recenti e/o interessanti in Forum, sia quello pubblico che riservato (l'accesso a quest'ultima richiede password), e 3) documenti

²⁰⁶ Le informazioni ricevute per questa analisi provengono dalle statistiche e le interviste concesse dal webmaster Peter Gonalves, l'ultima comunicazione: incontro il 7/02/05.

²⁰⁷ *Annuario Pontificio* a. 2004

²⁰⁸ *Ibidem*.

importanti della area riservata (anche qua si richiede password). Oltre questi link, i messaggi non contengono nessun testo.

Il ruolo e la funzione della posta elettronica al riguardo delle comunicazioni interne in genere nelle situazioni ordinarie, viene limitato ad indicare attraverso i link le informazioni e comunicazioni importanti e interessanti, che vengono presentate sul sito web dell'Istituto. Per accedere alle comunicazioni non basta dunque solo la posta elettronica, ma è necessario visitare il sito web - depositario e il tramite del processo di comunicare orizzontale tra Salesiani. Solo per comunicazioni esterne, i messaggi e-mail contengono il testo lineare, ma anche lì, al riguardo dei collaboratori laici dell'Istituto, si usa spesso la forma di link - indicatori degli spazi sul sito nella rete.

Il sito web dei Salesiani è stato reso pubblico nella sua forma odierna il 24 di maggio 2003. I suoi obiettivi vengono individuati dagli stessi Salesiani come la volontà di “creare un portale che sia una *finestra della congregazione sul mondo*, una *porta* attraverso la quale i visitatori sono benvenuti, una indispensabile forma di informazione e comunione, uno spazio di formazione, di condivisione, un servizio al progetto di animazione e governo della Congregazione, una fonte di informazione sul carisma salesiano e uno strumento di mobilitazione della società a favore dei giovani specialmente dei più poveri.”²⁰⁹

In pratica, il sito salesiano ha veramente le caratteristiche di un portale che permette di entrare nel mondo d'attività e di spiritualità salesiana e offre un'ampia gamma d'argomenti. Tutte le informazioni disponibili sono divise in due aree chiave.

I primi contenuti d'informazione sono indirizzati ad un'audience generale (dalla semplice conoscenza dei salesiani, della loro storia, della loro filosofia educativa, della loro spiritualità, dei suoi componenti come famiglia di 21 gruppi, e un invito a partecipare alla loro missione in 8 differenti modi). I secondi contenuti di informazione riguardano la loro organizzazione (la leadership, la struttura organizzativa, le regioni nelle quali operano e i documenti ufficiali). In questa seconda area è inserito uno spazio per la condivisione delle risorse tra i membri delle diverse nazioni.

Il portale è composto da tutti i contenuti dello spazio web associato all'indirizzo www.sdb.org. Il portale contiene 4 siti web principali che ospitano un totale di oltre 10.000 pagine di informazioni, 800 link a siti web esterni, un potente motore di ricerca ed un'area riservata protetta. Tra i siti web principali ci sono; il sito web SDB, l'Agenzia Internazionale Salesiana di

²⁰⁹ Vedi <http://www.sdb.org/>, v. il sito, l'ultima visita 24/01/05.

Informazione ANS, Bollettino Salesiano (BS) e Don Bosco nel Mondo (DBNM). Il portale dei Salesiani è disponibile in cinque lingue (spagnolo, italiano, inglese, francese e portoghese), con il vantaggio che ciascuna pagina si apre direttamente nella lingua scelta. Possiede un veloce e potente motore di ricerca in tutte le cinque lingue.²¹⁰

Intranet salesiana (area riservata) offre per i suoi membri materiali d'aggiornamento della vita consacrata in genere, e soprattutto riguardo al carisma salesiano. Lì si trovano anche i documenti ufficiali della Congregazione e altre risorse condivise tra i membri incluso materiale audio - video. Uno dei servizi più importanti è il forum con vari argomenti di discussione. Nell'area riservata si cerca anche di svolgere le attività formative.

L'obiettivo di creare la intranet non era soltanto lo scopo informativo - in altre parole, creare lo spazio Web per divulgare le informazioni riservate tra i propri membri. Oltre a questa funzione, lo scopo della intranet salesiana focalizza di diventare il vero spazio di comunicazione, anche nella forma non ufficiale tra i suoi membri. Esso viene usato non solo per circuito informativo tra la casa generalizia, case provinciali e altre case "ordinali" nel mondo oppure tra i suoi superiori, ma tenta di diventare l'ambiente d'incontro per i diversi gruppi omogenei e l'ambiente d'istruzione.

L'area riservata dei Salesiani viene composta dalle diverse zone, e non tutti sono abilitati ad accedere a tutte quante. Queste zone riguardano il campo della comunicazione e del lavoro degli incaricati alle diverse opere dell'Istituto: Associazione cultori di storia salesiana, Agenzia informativa salesiana, Bollettino salesiano (area per 55 edizioni nazionali del bollettino), zona dei catechisti, diverse zone dedicate ai dicasteri della Casa Generalizia, Pastorale Giovanile, zona dedicata per le Ispettorie (province), per i traduttori del sito, per regione Asia est - Oceania, e zona generale dei salesiani non incaricati e non coinvolti direttamente nella struttura amministrativa dell'Istituto. Tra le zone dedicate ai dicasteri vale la pena notare quella dedicata agli economi, specialmente economi ispettoriali. Essa viene protetta da un altro password, come un intranet dentro un altro intranet, in cui gli economi svolgono il proprio lavoro di contabilità, e condividono le proprio base dati – e un vero campo di cooperazione e del lavoro.

Esiste anche lo spazio per comunicare con i collaboratori esterni (la ditta in India che scannerizza i testi e li prepara nel formato .pdf) e con altre congregazioni di carisma salesiano (Famiglia Salesiana), che costituisce una dimensione di extranet istituzionale - la zona riservata indirizzata anche da vari collaboratori esterni legati con l'Istituto salesiano.

²¹⁰ Vedi <http://www.sdb.org/>, l'ultima verifica il 24/01/05.

La cosa più importante che, sia intranet che extranet diventa il campo di lavoro e cooperazione, e lo spazio virtuale non si limita soltanto allo scopo di condividere delle informazioni e delle conoscenze, ma già ha cominciato a essere lo spazio e la dimensione di cooperazione e di coordinazione dei lavori, e anche comincia a svolgere la funzione formativa. Questi sono i più alti e avanzati livelli dell'uso di internet da parte di un'organizzazione²¹¹.

Il contenuto del sito degli Salesiani non lascia dubbi, sia della competenza dell'autore che della sua intenzione. Essa viene manifestata sul portale direttamente affermando gli obiettivi - il perché è nato il portale, chi lo fa, e quali parti di esso a chi sono indirizzate. In genere la parte pubblica si rivolge all'audience generale, mentre l'area riservata costituisce lo spazio virtuale di comunicazione per i membri dell'Istituto e per i collaboratori.

Il portale in tutte le sue 4 parti costitutive, è privo di qualsiasi attività pubblicitaria che commerciale al riguardo delle organizzazioni non profit, anche se esse sono cattoliche o ecclesiali. Non vengono neanche pubblicizzate né svolte le attività proprie di e-bussines tipo per es. le case editrici. Sul sito comunque si può trovare la lista dei link su di esse, che sono numerose e disperse su tutto il mondo.

Già la Home Page dà l'impressione di essere aggiornata. Le novità segnalano la data di settimana fa, il precedente "update" rivela l'inizio del mese corrente, e la lista di promemoria dei salesiani defunti segnala l'ultima data di 3 giorni prima²¹².

L'insieme dei contenuti e dei servizi presenti sul portale non lascia nessun dubbio che il navigatore ha raggiunto il sito dei Salesiani, e oltre tutto quello che riguarda questo Istituto religioso nella sua complessità e grandezza e i suoi membri e collaboratori, è vano cercare altra cosa. L'ambito del portale è chiaro e ben definito negli obiettivi che definiscono gli scopi di preparazione di questo sito.

4.3.2 Un insieme di strumenti tecnici che rendono accessibili quei contenuti e quei servizi

La base tecnologica per rendere accessibili i campi della comunicazione elettronica viene costituita dai punti d'accesso alla rete. La Congregazione salesiana dispone del 75% delle case in tutto il mondo con almeno un computer in grado d'accedere a internet. Rendendo conto che l'Istituto dei Salesiani usa internet per le comunicazioni ufficiali da 3 anni, il numero dei punti di collegamento con la rete è molto vasto. In alcune zone

²¹¹ Vedi figura 3, capitolo I §4, *Diversi livelli d'utilizzo della rete per la comunicazione.*

²¹² L'ultima verifica il 24/01/05.

geografiche come America del Nord, Europa e Giappone, il numero dei computer collegati con la rete per casa è decisamente più di uno.

Per usufruire dei servizi di comunicazione offerti nello spazio virtuale da parte dell'Istituto, è necessario il possesso di un programma per la posta elettronica e un navigatore sullo spazio Web. Non sono previste le necessità di usare i comunicatori P2P per le comunicazioni ufficiali.

Caricando la Home Page del portale con la risoluzione dello schermo 800 x 600, si nota l'impossibilità di raggiungere tutto il contenuto al confronto con le risoluzioni più alte, perché non vengono presentati tutti i bottoni d'accesso ai servizi presenti, e non è stata prevista la barra che permetterebbe di scrollare la pagina in alto, rivelando la parte inferiore²¹³.

Analizzando l'accessibilità del sito si nota la scadenza dell'accesso nella parte pubblica. Quando passano 20 minuti senza il segno d'attività da parte del visitatore, si presenta un avviso che indica il fatto avvenuto (pagina scaduta) e richiede di cominciare di nuovo la visita dalla Home Page²¹⁴. Questo potrebbe essere fastidioso a chi volesse con attenzione leggere una certa pagina. Dopo la lettura non potrebbe andare avanti né tornare indietro. In ogni caso, dovrebbe ripetere di nuovo tutto il percorso, per subire la stessa situazione dopo altri 20 minuti.

Navigando sul sito, si osserva il cambiamento soltanto della parte centrale, incorniciate sempre dalle stesse barre della Home Page. La navigazione è facile, e il visitatore sa sempre dov'è, e può proseguire la sua marcia tranquillamente senza sorprese - tutti i link generalmente funzionano bene e non si nota normalmente gli errori di navigazione. La ricerca di un certo argomento può essere fatta con un notevole aiuto del motore di ricerca presente sempre sulla pagina.

Il problema, invece, comincia quando si vorrebbe memorizzare il link a una pagina del portale aggiungendolo tra i suoi preferiti. Questo purtroppo non è possibile, e sempre viene aggiunto il link alla Home Page²¹⁵. Rendendosi conto che il portale è veramente molto ampio e ricco (molto di più al confronto con la precedente analisi sui Camilliani), privare questa possibilità del visitatore sembra discutibile. Anche se la navigazione è veramente piacevole, e la linea grafica da una buona impressione estetica, lasciare solo una porta per entrare nello spazio web sembra "tradire" un po' la idea degli ipertesti che della loro natura ci danno proprio questa possibilità di entrare nel materiale da qualsiasi nodo, ed essere il libero architetto del suo percorso.

²¹³ L'ultima verifica il 24/01/05.

²¹⁴ L'avviso di cui si parla è il seguente: "L'utente non ha effettuato alcuna operazione per più di 20 minuti. Si prega di ritornare all'Home Page per poter riprendere la navigazione all'interno del sito." - l'ultima visita il 07/02/05.

²¹⁵ L'ultima verifica il 24/01/05.

Oltre queste ultime osservazioni (che con eccezione di ANS e Don Bosco nel Mondo riguardano tutte le altre parti del portale), si possa affermare la generale adeguatezza dei contenuti e funzionalità fra di loro rispetto ai fruitori e al contesto.

4.3.3 Un insieme di persone che producono, promuovono e aggiornano il sito

Preparare e mantenere il portale così grande e ricco non è questione di una persona, ma richiede uno staff fisso professionale. Per la manutenzione tecnica sono incaricate due persone fisse: un Webmaster e un amministratore del sistema della casa generalizia, in cui esiste anche la rete intranet fisica che collega con il cablaggio tutti i computer dentro la casa. In questo modo, i materiali necessari provenienti dalle basi dati dei diversi dicasteri sono accessibili dallo staff del portale. Il sito nella sua parte tecnico – informatica viene realizzato da una ditta esterna Ipermedia Servizi che da 10 anni si occupa di realizzazione dei siti web e intranet, di realizzazione di software "su misura", pensati per facilitare qualsiasi esigenza lavorativa, e di corsi di formazione e consulenza aziendale ²¹⁶. Essa viene chiamata anche in altri momenti di necessità e coinvolge per questo di solito 4 persone²¹⁷.

L'impegno di animazione di comunicazione via internet, sia attraverso posta elettronica che del sito web, coinvolge un team di 16 persone. Il principale ruolo lo svolge un coordinatore del progetto, una persona di formazione professionale nelle scienze della comunicazione (laureato). Lui coordina il rapporto con i rappresentanti dai 15 dicasteri alla casa generalizia. Molto importanti sono anche i traduttori che costituiscono lo staff di 12 persone responsabili delle 5 versioni linguistiche del portale.

Oltre il sito principale, anche ANS e Bollettino salesiano hanno i loro coordinatori e webmaster, diversi da quelli del portale. Tutti e due approfittano dell'aiuto da parte di Ipermedia Servizi. L'agenzia ANS possiede anche due incaricati di progettazione e realizzazione grafica, e il suo team di traduttori.

4.3.4 Un insieme di persone che visitano il sito / intranet

Dati statistici riguardo al sito dei Salesiani, sia la parte pubblica che intranet, vengono presentati nella tabella. In caso ci fossero due risultati; il primo risultato tratta sempre della parte pubblica e il seguente riguardala parte

²¹⁶ Vedi <http://195.191.143.146/index.aspx>, l'ultima visita il 24/01/05.

²¹⁷ Vedi www.sdb.org, v. credits, l'ultima visita il 24/01/05.

riservata. In caso di presenza di un solo risultato, esso tratta la parte pubblica del sito. I presenti dati sono stati elaborati sulla base di analisi statistiche dei file .log, fatta dal coordinatore del portale²¹⁸.

Dati statistici ²¹⁹ - www.sdb.org					
Accessi			Traffico max / min		
mese ordinario	Maggio 2004	16.213 / 485	indice	pubblico*	riservato**
mese culmine	Gennaio 2004	22.289 / 961	media giornaliera	513	24
mese calo	Agosto 2004	12.307 / 291	media settimanale	3.591	168
	Gennaio 2005	25.048 / 1030	media mensile	15.390	743

*Media dal 01/02/2004 al 31/01/2005

**Totale visite in intranet dal 12/02/03 al 07/02/05 – 17735

Nota bene: Il primo numero riguarda il sito pubblico e il secondo l'area riservata.

L'Istituto non raccoglie e non esamina i dati di Browser, sistema operativo e provenienza dei visitatori.

Altri dati statistici:

- Media giornaliera di visitatori del sito SDB secondo le lingue fra 05/2004 e 01/2005
 1. italiano - 48%
 2. spagnolo - 26%
 3. inglese - 17%
 4. portoghese - 6%
 5. francese - 3%

L'ordine delle lingue secondo gli accessi è lo stesso in ogni mese del periodo esaminato con le stesse proporzioni generali. Questo ordine è diverso dal ranking d'importanza delle lingue nella Congregazione indicate nel questionario (italiano, inglese, spagnolo, francese, portoghese).

- Utenti iscritti nella Newsletter (bollettino bisettimanale – 07/02/05)
 - a) totali: 9.250 (6.421 nel 20/05/04)
 - b) iscritti da parte dell'Istituto: 5.907
 - c) iscritti volontari: 3.343 (solo 225 nel 15/01/04)
 - d) La percentuale di e-mail che tornano indietro (cambio di indirizzi, blocchi dei server etc.) è: tra 5 e 10%

²¹⁸ Per la parte pubblica del rapporto vedi: www.sdb.org/ITA/SottoSezioni/_1_30_5_.htm

²¹⁹ Per visita o visitatore si intende un accesso da un qualsiasi IP address (un computer o una rete) su internet contato una volta al giorno. Una visita diretta o indiretta in un punto qualunque del portale è contata come una visita alla Pagina Indice (index.asp). Una visita diretta o indiretta fatta più di una volta al giorno dallo stesso IP Address è ancora considerata come una visita singola alla Pagina Indice.

- Utenti dell'area riservata (07/02/05)
 - a) totali: 2.626 – 15,7% dei membri (*1.801 nel 20/05/2004 e 1.122 nel 15/01/04*)
 - b) iscritti da parte dell'Istituto per il loro compito (consiglieri, ispettori, delegati dei dicasteri, membri della casa generalizia, equipe regionali): 577
 - c) iscrizioni volontarie: 2.049 – 12,3% dei membri [area "salesiani"] (*1224 nel 20/05/2004 e 545 nel 15/01/04*)
 - d) media giornaliera dei documenti scaricati – 1,81 (dal 01/05/04 al 31/01/05)

- L'uso del motore di ricerca in un mese (tra 01/05/04 e 31/01/05): 21.723.

- Messaggi sul Forum:
 - a) pubblico in un mese (18/04/04 - 20/05/04): 107
 - b) riservato in 11 mesi (25/06/03 - 20/05/04): 107

Esaminando i dati su menzionati si potrebbe affermare che il portale sia l'esempio di un relativo successo; dall'agosto 2003 cresce il numero delle visite giornaliere sul sito (195 rispetto oggi 808 in gennaio 2005), e cresce anche il numero degli iscritti volontariamente nella intranet (area riservata) da 545 a 2049. Modesto perché il numero medio di 749 visite mensili nell'area riservata rappresenta solo 4,5% dei membri, mentre nel caso precedente dei Camilliani il corrispondente coefficiente ha raggiunto il 6,3% e allora soltanto una piccola frazione dell'intero Istituto Salesiano partecipa alle visite mensili di intranet, mentre 16 volte più piccolo l'Istituto dei Camilliani rivela la relativa frazione dei partecipanti una e mezza più grande (68 visite mensili medie equivale al 6,3% dei membri dei Camilliani). Considerando questi dati si dovrebbe anche notare che tra i Salesiani almeno 50% dei membri usano internet privatamente, e tra i Camilliani 25%.

Per spiegare le ragioni di tale comportamento dei Salesiani rispetto l'uso d'internet (o più preciso intranet) come strumento di comunicazione, si può ovviamente riflettere di una mancanza di tempo per effettuare le visite, ma sembra che più probabile sia la mancanza della percezione di area riservata come uno strumento di interazione e di comunicazione. La preparazione del sito è partita nel luglio 2002, quando il 25° Capitolo Generale ha stabilito questo modo di comunicare come una priorità dei

Salesiani di Don Bosco, mentre già un anno prima i Camilliani avranno seguito il loro Capitolo Generale tramite il proprio sito giorno dopo giorno, ed erano da anni abituati ad usare questo mezzo di comunicazione. Non basta preparare lo spazio virtuale della rete pieno dei contenuti e servizi che si adeguano ai più rilevati e rigidi criteri della professionalità, non basta dare a disposizione i più recenti strumenti tecnologici per accedere ai servizi e contenuti preparati, e anche non basta avere lo staff di professionisti per mantenere le tecnologie. Avendo tutto quanto occorre promuovere questa modalità di comunicazione e formazione della gente che scopra i vantaggi e si abitui ad usufruire dei servizi telematici.

In somma la valutazione generale dell'uso di internet per la comunicazione da parte dell'Istituto dei Salesiani deve essere molto alta, nonostante la rivelazione di alcuni campi da migliorare. I Salesiani hanno raggiunto il livello dell'uso della rete chiamato "integrare" almeno in livello dei vari superiori generali e provinciali, in cui le attività comunicative e operative consentite da internet vengono integrate nei flussi normali comunicativo – operativi, e contribuiscono tutte le loro attività essendo uno dei diversi campi ordinari del flusso informativo e comunicativo e del lavoro²²⁰. I dati statistici, anche se relativi al numero assoluto dei membri non sembrano tanto significativi, affermano una costante e forte crescita dell'uso di cyber-spazio interno anche da chi non è obbligato ad usarlo da parte della sua carica ufficiale.

4.4 SCALABRINIANI²²¹

Nome ufficiale dell'Istituto: "Missionari di San Carlo" (lat.: Congregatio Missionariorum a S. Carolo), chiamati popolarmente "Scalabriniani" dal suo fondatore *Beato Giovanni Battista Scalabrini (1839-1905)* nel 1887; e approvato dalla Santa Sede nel 1888. Il carisma viene definito: Cura pastorale dei migranti²²². Istituto presente nel mondo in tutti i continenti e le zone indicate nel questionario tranne Medio Oriente e Asia post sovietica, è di piccola grandezza (sotto mille religiosi) con 246 case e 773 membri²²³. Il sito web istituzione è raggiungibile sotto l'indirizzo www.scalabrini.org. L'istituto dichiara l'uso regolare d'internet per effettuare le comunicazioni.

²²⁰ Cfr. L. CANTONI, N. DI BLAS, *Teoria e pratiche della comunicazione*, Apogeo, Milano 2002, pp. 142-144.

²²¹ Le informazioni ricevute per questa analisi provengono dalle statistiche e le interviste concesse dal responsabile del sito web Padre Pietro Paolo Polo (procuratore e segretario generale) e il webmaster Stefano Pasquini - l'ultima comunicazione il 19/02/05.

²²² *Annuario Pontificio* a. 2004.

²²³ *Ibidem*.

4.4.1 Un insieme di contenuti e di servizi

Il servizio di posta elettronica viene usato per le diverse finalità, di cui è difficile dare grado d'importanza. Certamente nelle situazioni straordinarie la posta serve per divulgare comunicati straordinari e urgenti ai membri dell'Istituto; soprattutto tra tutte le case e tutti i superiori coinvolti nelle vicende comunicate.

Sono innumerevoli e svariate le comunicazioni a livello di Congregazione che vengono inviate normalmente via posta elettronica dalla Segreteria generale:

- Il Bollettino bimestrale della Direzione generale dal titolo: ICS (Informazioni Congregazione Scalabriniana)
- Lettere del Superiore generale
- Decreti e comunicazioni ufficiali (a cui segue via posta regolare l'originale).
- Notifiche di morte di confratelli, seguite da brevi lineamenti biografici essenziali di ciascun defunto.
- Documenti, verbali, dichiarazioni e informazioni varie
- Richieste d'informazioni e richiami per mancata collaborazione.
- Aggiornamenti bimestrali del Direttorio Elettronico della Congregazione.
- Notifiche d'aggiornamento del Sito e altri servizi elettronici.

Se si tratta dei decreti dei superiori generali questi, per obbligo di legge, devono essere forniti alle persone coinvolte soprattutto nella forma cartacea. Rispettando queste esigenze della legge e delle procedure ufficiali, la posta elettronica viene anche usata per effettuare le comunicazioni con le altre congregazioni religiose. A livello locale esistono le comunicazioni via e-mail con i vescovi e le diocesi nei quali territori i Scalabriniani svolgono la loro attività. La posta elettronica non viene usata per le comunicazioni con la Santa Sede.

Il circuito delle informazioni tramite posta elettronica riguarda sia l'aspetto strutturale che personale. Le comunicazioni vengono indirizzate sia a tutte le comunità delle case, che ai superiori. Esistono anche i circuiti delle informazioni tra i collaboratori laici dell'Istituto.

La Home Page del sito web ufficiale dei Salabriniani è stata preparata in lingua italiana, che offre i link a quattro sezioni linguistiche: italiana, inglese, portoghese e spagnola. Queste sezioni offrono informazioni sull'Istituto; la sua identità (chi siamo), la sua struttura (direzione generale, province), il suo fondatore, le sue varie attività e alcuni documenti ufficiali di

carattere non riservato. Tra di esse ci sono informazioni della storia e della spiritualità dei Scalabriniani, ma anche della sua struttura istituzionale. Praticamente gli stessi link delle sezioni linguistiche, sono presenti sulla Home Page, che offre anche altre informazioni e servizi, segnalando degli eventi attualmente in preparazione o in svolgimento.

Il sito non ha il carattere di un portale come i due casi precedentemente descritti, ma è una vetrina di carattere informativo - istituzionale, che offre i dati a chi cerca qualche informazione della vita, storia, spiritualità e attività scalabriniana. Appare necessario sottolineare che non si tratta di una semplice informazione con la finalità di presentare al mondo chi siano. Alcuni dati condivisi possono essere utili anche con lo scopo scientifico e formativo, e servono per la riflessioni di comunità. Si tratta degli scritti del fondatore presenti nel servizio di intratext, ricco di strumenti per l'analisi critica del testo come glossari e concordanze, sfruttando le possibilità che ci offre la struttura ipertestuale per facilitare la ricerca. Si nota lo sforzo da parte dell'Istituto di offrire (per quanto possibile) tutti gli scritti del fondatore in formato elettronico e condividerli con tutti quelli interessati. Altri scritti e libri al riguardo del fondatore e delle attività dei Scalabriniani, vengono segnalati nel trimensile online dell'Istituto Storico e Archivio Generale.

Il sito si dimostra essenziale per la celebrazione del Centenario della morte del Fondatore per la diffusione di articoli, sussidi, posters, logo, ecc... e per i Convegni internazionali (5 in tutto), previsti dall'ottobre 2004 al novembre 2005. Informazioni (come lista dei partecipanti, programmi, istruzioni varie e, in seguito, la documentazione, i documenti finali e le foto) che fino a poco tempo fa' venivano inviate via posta regolare, sono ora accessibili esclusivamente sul Sito.

Le informazioni delle attività, della spiritualità e della vita dei Scalabriniani vengono fornite attraverso la rivista "Scalabriniani". Ci si può abbonare attraverso conto corrente (i dati sono presenti sul sito). Esiste anche una versione elettronica libera.

Nella parte pubblica del sito vengono anche pubblicati i materiali conclusivi del 12° (l'ultimo) capitolo generale dell'anno 2001, e dalle tre ultime Assemblee dei Superiori Maggiori (l'ultima nel 2004).

Il sito è privo del motore di ricerca e di qualsiasi servizio interattivo come forum o chat; è privo anche della attività pubblicitaria commerciale.

La Home Page dà l'impressione di essere aggiornata - precedente "update" rivela la metà del mese corrente²²⁴.

²²⁴ L'ultima verifica il 23/02/05.

Tramite la Home Page sono raggiungibili due servizi indirizzati all'uso strettamente interno tra i membri dell'Istituto: l'area riservata e servizio della posta elettronica.

Intranet degli scalabriniani, accessibile da una password comune, svolge il ruolo di un'agenda elettronica. Vi si trovano informazioni personali dei membri dell'Istituto, incluso gli indirizzi e-mail, le informazioni sui superiori dell'Istituto, sia generali che provinciali, e dati statistici. Da notare che quest'Annuario viene continuamente aggiornato, per cui, anche se l'edizione cartacea invecchia rapidamente dopo la sua stampa, rimane sempre aggiornato l'Annuario on line, il quale comprende anche la lista completa, alfabetica e per data di morte, dei defunti e le loro brevi biografie, e l'aggiornamento bimestrale di tutti gli indirizzi elettronici della provincia.

Il bottone "webmail" presente sulla Home Page permette con un altro individuale e diverso password di entrare e di gestire la casella postale appartenente ai server scalabrini.org. Oltre l'agenda dell'anno corrente vi si trovano dati sulla Congregazione Scalabriniana e di atti della Direzione Generale.

L'area riservata offre anche un bollettino elettronico interno "Informazioni Congregazione Scalabriniana" (ICS) preparato in quattro versioni linguistiche (italiano, spagnolo, portoghese e inglese), che viene pubblicato ogni due mesi e include le informazioni della Direzione Generale e informazioni delle attività e avvenimenti da tutte le province scalabriniane del mondo. Questo bollettino è diverso dalla rivista "Scalabriniani" accessibile direttamente dalla Home Page.

Anche in intranet non c'è né motore di ricerca né qualsiasi servizio interattivo.

Intranet scalabriniano è dunque un luogo di condivisione delle informazioni riservate dell'Istituto stesso e personali dei suoi membri. Queste informazioni 1) effettuano le comunicazioni ufficiali verticali (documenti della Direzione Generale), 2) permettono i flussi delle informazioni orizzontali e di informare i membri degli eventi e delle attività svolte nelle altre province o case (bollettino interno), e 3) facilitano le comunicazioni individuali tra gli Scalabrini dispersi nelle diverse parti del mondo (elenco degli indirizzi e-mail).

Il sito degli Scalabriniani non lascia nessun dubbio al navigatore sull'internet dove è entrato. Si riconosce facilmente il luogo che è un sito istituzionale dell'Istituto Scalabriniano. Non lascia dubbi neanche il carattere non profit, nonostante la presenza della rivista "Scalabrini" con i servizi

d'abbonamento, perché i pagamenti servono soltanto per coprire le spese necessarie che garantiscono il sostenimento di queste opere.

Le competenze dell'autore non lasciano dubbi. Si può sapere che sono Scalabriniani che vogliono rivolgersi ai membri del proprio Istituto e a tutti quelli ai quali l'idea di aiutare gli emigranti e immigrati è importante, e a chi condivide o simpatizza con questa opera. Il contenuto viene sottomesso a questo scopo e risulta armonizzato con tutto ciò che riguarda l'attività e la spiritualità scalabriniana. Il sito è veramente privo di tutt'altro tipo di contenuto. Anche l'area riservata risulta precisamente dedicata ai membri dell'Istituto, offrendoli le informazioni necessarie per mettersi in contatto tra di loro attraverso lo spazio virtuale d'internet o attraverso la posta elettronica.

Il sito può presentarsi un po' "rudimentale" a paragone di altri, anche religiosi, ma così appare più utile, perché in paesi meno avvantaggiati, con i computer non aggiornati e linee di collegamento lente o inaffidabili, risulta più facile scaricare documenti e informazioni. Anche le comunicazioni della Casa generalizia si mantengono possibilmente "leggere" per facilitare lo scaricamento (download) da parte di tutti.

Considerando l'accuratezza delle informazioni pubblicate, si deve sottolineare che sempre si sa con precisione chi sia il responsabile di ogni parte del sito. Il presente sito ha un carattere ufficiale dell'Istituto dei Scalabriniani ed esso stesso diventa anche fonte autorevole dei contenuti forniti. Comunque sempre c'è la possibilità di contattare usando la posta elettronica, sia Webmaster che i superiori dell'Istituto e la Casa generalizia.

4.4.2 Un insieme di strumenti tecnici che rendono accessibili quei contenuti e quei servizi

Per rendere accessibili tutti i servizi di comunicazione elettronica, gli Scalabriniani hanno a loro disposizione almeno un computer per casa, con la possibilità di collegarlo con la rete. Internet viene usato da parte dei Scalabriniani già da 10 anni. La Casa generalizia che prepara il sito dell'Istituto con i suoi servizi e contenuti, utilizza il proprio server d'internet sul quale viene deposto il sito, la intranet e la posta elettronica; tutto quanto protetto da un sistema di firewall e protezione antivirus e antispam. L'Istituto non usa i servizi di comunicazione P2P.

Il modo di organizzare il proprio sito web permette di imparare a usarlo con abbastanza facilità e memorizzare la modalità d'uso. Il sito è semplice, molto leggero e privo delle tecnologie avanzate, ciò permette di caricarlo facilmente anche tramite il collegamento telefonico fisso con una banda stretta ed effettuare i servizi anche usando il vecchio browser e sistema

operativo. Tutte le versioni linguistiche hanno la stessa linea grafica - diversa dalla Home Page - ciò permette di orientarsi subito dove ci si trova. Non c'è problema di ritornare alla Home Page perché tutti i link presenti su di essa si aprono nella finestra diversa.

Non si notano in genere errori di funzionamento. Qualche volta si apre la finestrina con avviso di una pagina in preparazione, ciò significa che il sito sempre si sta sviluppando e i responsabili pensano dei nuovi servizi.

Si può affermare l'adeguatezza dei contenuti e funzionalità tra di loro e rispetto ai fruitori dello spazio virtuale scalabriniano di comunicazione.

Per poter usufruire dei servizi di comunicazione offerti nello spazio virtuale da parte dell'Istituto degli Scalabriniani, è necessario il possesso di un programma per la posta elettronica e un navigatore sullo spazio web. Non sono previste le necessità di usare i comunicatori P2P per le comunicazioni ufficiali.

4.4.3 Un insieme di persone che producono, promuovono e aggiornano il sito

La manutenzione della parte tecnica del portale scalabriniano viene affidata alle mani di un tecnico professionista esterno fisso. Lui si occupa di tutto ciò che riguarda il funzionamento corretto del server e accessibilità dei servizi lì depositi e installati. Alla sua competenza appartiene anche la parte informatica del sito web dell'Istituto - webmaster.

Per quanto riguarda l'animazione della comunicazione, la responsabilità resta con la Direzione generale che ha delegato al Segretario generale Padre Pietro Paolo Polo il compito di monitoraggio più immediato, di aggiornamento e di arricchimento del contenuto. Il lavoro di "input" dei dati e aggiornamenti nel sito viene fatto esclusivamente dalla Segretaria, Elena Nazzaro, la quale risponde non solo alle istruzioni del Segretario generale, ma anche a quelle degli altri membri della Direzione generale.

Questo Staff si occupa del sito www.scalabrini.org in genere, mentre alcune pagine hanno i propri responsabili. Oltre a queste due persone, la rivista "Scalabriniani", il bollettino dell'Istituto Storico e Archivio Generale, e il bollettino ICS interno, hanno i propri responsabili che li preparano.

Ci sono anche persone responsabili delle traduzioni in italiano, spagnolo, inglese, e portoghese. Comunque sia, tutto l'impegno di costruire un insieme di queste diverse parti, deporle sul server, coordinarle, e garantire funzionalità, viene caricato sulle spalle di Webmaster e il Segretario generale.

4.4.4 Un insieme di persone che visitano il sito / intranet

Dati statistici riguardo il sito degli Scalabriniani, sia la parte pubblica che intranet, vengono presentati nella tabella. Se non è scritto altro, tutti i dati riguardano il traffico della parte pubblica del sito del mese di gennaio 2005. Le presentate statistiche del traffico sono stati elaborati sulla base dati concessi dal webmaster²²⁵.

Dati statistici - www.scalabrini.org					
Accessi al sito			Traffico max / min		
		pubblico	intranet	giornaliero max	17 - 20
mese ordinario	Gennaio	3.279	202	giornaliero min	03 - 09
mese culmine	n.d.			settimanale max	Mar. - Mer.
mese calo	n.d.			settimanale min	Sab - Dom
Provenienza - visite			Motori di ricerca - provenienza		
diretta		52,5%	Google		67,7%
motori di ricerca		13,6%	Search.msn		12,4%
alter pagine		33,5%	Yahoo		7,2%
Browser			Sistema Operativo		
Explorer		98,2%	Windows (da XP a 95)		95,9%
Mozilla		3,0%	Mac OS		2,0%
Netscape		0,8%	Linux		0,3%

Indirizzi e-mail degli Scalabriniani:

- totali - 521
- ufficiali (parrocchie, province, Direzione Generale) – 128
- personali – 393 (53% dei membri)

Le visite sul sito secondo aree geografiche:

- 1) Italia – 47,0%
- 2) America del Nord – 16,2%
- 3) America Latina – 12,1%
- 4) Germania – 2,5%
- 5) Spagna – 2,5%

I dati presenti affermano un bel successo del sito degli Scalabriniani. Il piccolo Istituto religioso con meno di mille membri, ha raggiunto il 20% delle visite rispetto al sito di 21 volte più numeroso Istituto dei Salesiani, e un doppio numero rispetto un sito camilliano che sono 1,4 volte più numerosi. Anche il numero degli accessi all'intranet con il 6,2% di tutte le visite sul sito, rispetto al 3,3% dei Salesiani e al 4,3% dei Camilliani, testimonia un buon risultato dell'uso dell'intranet per la comunicazione interna. Questo risultato rafforza l'alta percentuale dei membri (53%) che possiedono il proprio privato

²²⁵ Comunicazione con il webmaster del portale, Stefano Pasquini; e-mail 19/02/05.

e-mail presente nell'intranet. Se si aggiungano altri 128 indirizzi ufficiali, risulta che il 70% dei membri può usare la sua esclusiva casella postale.

Analizzando il browser e il sistema operativo del computer tramite il quale è avvenuto l'accesso, si nota le tendenze già rivelate nei casi precedenti. Il programma di navigazione è generalmente sempre Internet Explorer di Microsoft, mentre al secondo posto tra pubblico esterno occupa Mozilla seguito da Netscape. Analizzando poi il sistema operativo si nota il primo posto del Windows, non raggiungibile dai Macintosh e Linux che partecipano in modo non significativo nelle visite.

Tutto il sito web degli Scalabriniani inclusa l'area riservata, è stato preparato in modo molto semplice, chiaro, e senza usare le tecnologie sofisticate, e tutti i servizi lì presenti dovrebbero essere accessibili senza problemi anche con i computer tecnologicamente non recenti ancora con Windows 95. I servizi offerti nell'intranet permettono: 1) lo scambio tra i suoi membri delle informazioni e delle novità dentro l'Istituto, 2) e di condividere i documenti ufficiali importanti. I flussi comunicativi possono avere, 1) sia carattere verticale effettuando le comunicazioni tra la casa generalizia e i membri dell'Istituto, 2) che il carattere orizzontale offrendo a tutti le informazioni delle case disperse nel mondo.

Sono numerose e svariate le comunicazioni ricevute dai membri, che si riferiscono a richieste d'informazioni, richieste d'assistenza, notifiche sullo stato di salute fisica o morale dei religiosi, problematiche varie, scambio di idee e di opinioni su qualsiasi punto di interesse scalabriniano o altro, ecc... Il servizio informativo della Direzione generale sembra essere molto apprezzato e serve a mantenere un senso di unità e di appartenenza alla Congregazione, specialmente dove i religiosi sono più lontani e potenzialmente più isolati dal resto della comunità. A tale rete di comunicazione fanno parte, a pieno diritto, anche gli studenti religiosi, siano essi di voti temporanei o perpetui, la stragrande maggioranza dei quali non solo ha la posta elettronica, ma sa anche trattare con una certa competenza con l'Internet come mezzo di comunicazione. Occorre dire che sono molti i confratelli sopra i 70 anni d'età che si sono "buttati" all'uso dell'Internet e hanno l'indirizzo di posta elettronica.

Tra i servizi offerti dal portale non vengono notati quelli di carattere interattivo per es. forum, che permetterebbero di partecipazione nel modo diretto nello scambio delle opinioni o informazioni. Nonostante la menzionata situazione, i corrispondenti indici relativi di partecipazione rispetto agli altri Istituti che offrono i servizi interattivi, sono molto più avanzati. Il coefficiente relativo degli accessi mensili ad intranet rispetto i membri dell'Istituto raggiunge il 27%! È importante notare che i responsabili della comunicazione

pensano di entrare con le attività formative via internet (eLearning). Tale servizio è in programmazione e potrebbe essere un passo avanti dal profilo “operare” verso il profilo di “integrare” internet con l’attività di comunicazione dell’Istituto. La politica della Direzione generale punta ad insistere che in ogni provincia (sono 7) vi sia una network analoga di comunicazione dalla Casa provinciali a tutte le case e posizioni.

4.5 RIASSUNTO

I presenti Istituti della vita consacrata sono talmente diversi, sia dal punto di vista della grandezza: piccolo, medio e il secondo più grande del mondo, che dai loro carismi: immigrazione, ammalati ed evangelizzazione ed educazione. Tale situazione provoca difficoltà di paragone tra gli organismi caratterizzati di tanti fattori differenti. Oltre il carattere molto differente dei presenti Istituti, sia dal punto istituzionale che spirituale, la mancanza degli standard comuni dei dati statistici del traffico sui loro siti, rende molto difficile la valutazione comune dell’uso d’internet per la comunicazione interna. Tentando comunque di stabilire qualche punto di riferimento dell’efficienza di comunicazione usando le tecnologie telematiche si propone i seguenti criteri, che, riferendosi alle misure relative rispetto il numero dei membri di un istituto religioso, permetta i paragoni tra gli Istituti di diversa grandezza. I criteri dell’efficienza della comunicazione con l’uso internet ci sono:

- 1) coefficiente relativo dei numeri d’accesso a un’intranet rispetto il numero dei membri
- 2) il numero relativo degli iscritti nei flussi comunicativi interni attraverso la rete d’internet

Quanto il primo criterio non lascia tanti dubbi in che modo individuarlo, tanto il secondo richiede una riflessione, quali sono questi flussi comunicativi interni rappresentativi. Potrebbe sembrare che basti sapere quanti sono iscritti in un’intranet, ma tale criterio suppone che ciascuno riceva una password individuale diversa dagli altri, mentre codesta situazione riguarda soltanto i Salesiani. Altri Istituti esaminati usano una password comune uguale a tutti. Nel caso, dunque, dei Camilliani e Scalabriniani, il fattore che permetta di rilevare il numero degli iscritti nei flussi comunicativi interni attraverso internet, è l’indirizzo della posta elettronica conosciuto dal responsabile della comunicazione. Tale informazione permette di essere iscritto nella mailing list del bollettino – newsletter delle informazioni, e così partecipare in flusso comunicativo. Questo criterio non funziona nel caso dei Salesiani perché il bollettino – newsletter non è esclusivamente per i membri dell’Istituto, ma possono iscriversi tutti gli interessati.

Considerando i criteri menzionati ne segue:

- a) Camilliani
 - coefficiente relativo ai numeri d'accesso in una intranet - 6,3% (68 accessi / 1075 membri)
 - il numero relativo degli iscritti nei flussi comunicativi - 28,1% (302 e-mail / 1075 membri)
- b) Salesiani
 - coefficiente relativo ai numeri d'accesso in una intranet - 4,6% (749 accessi / 16213 membri)
 - il numero relativo degli iscritti nei flussi comunicativi - 16,2% (2626 e-mail / 16213 membri)
- c) Scalabriniani
 - coefficiente relativo ai numeri d'accesso in una intranet - 26,1% (202 accessi / 773 membri)
 - il numero relativo degli iscritti nei flussi comunicativi - 67,3% (521 e-mail / 773 membri)

Considerando questi criteri d'efficienza standardizzati, che permettano di paragonare l'uso dell'intranet negli Istituti religiosi con le diverse caratteristiche, si nota l'efficienza più alta in quella dell'Istituto più piccolo degli Scalabriniani.

Gli esempi di *good practice* rivelano il fatto di essere il passaggio tra il profilo d'uso dell'internet chiamato "operare" verso quello chiamato "integrare". Si tratta di un passaggio, per alcuni molto avanzato nella dimensione universale nell'Istituto (Scalabriniani) e per altri nella dimensione dei gruppi specifici (Salesiani), tra operare in internet e integrare le attività comunicative consentite da essa nei flussi normali comunicativo - operativi. Quello che ci appare la forza motrice di questo passaggio, non sono le dimensioni o i carismi dell'Istituto, ma la volontà ben motivata di farlo.