

Arriva il sito doc, le controversie si risolvono online

Il marchio Qweb segnala gli indirizzi di eCommerce che hanno ottenuto la certificazione di qualit.... E dove i navigatori possono fare acquisti pi— sicuri

Una @Q⁺ verde dentro un rettangolo blu, nel quale spicca la scritta web. Questo è il marchio @Qweb⁺ da oggi presente nella homepage dei siti che hanno ottenuto la certificazione di qualit... Internet. Un simbolo a tutela dei consumatori, che potranno navigare online senza sorprese sgradevoli e compiere operazioni di commercio elettronico in sicurezza. Non solo. Una delle novità... introdotte dai siti con il marchio doc riguarda la possibilità... di usare la Rete come strumento diretto di conciliazione per eventuali controversie sorte tra fornitori e clienti. Un giudice conciliatore discute online il caso, su un sito aperto ad hoc. Se le due parti concordano una soluzione viene steso un verbale conclusivo e il caso è risolto. L'iniziativa Qweb, presentata in questi giorni a Milano da Certiquality (l'Istituto di certificazione della qualit...) è stata messa a punto in collaborazione con Cisiq/IQnet (International quality network), l'ente certificatore presente in 29 Paesi. Ma la paternità del simbolo è tutta made in Italy. Il nostro Paese si è mosso in tempo, proponendo un marchio che verrà... adottato anche negli altri Paesi europei. Finora il mercato delle certificazioni di siti era frammentato, privo di uno standard comune. Come nel caso della tedesca Din Certco e della francese Webcert, presenti con un proprio marchio di conformità..., studiato per valutare la bontà... delle aziende di eCommerce nei confronti di rivenditori e terze parti. Oppure la proposta Altroconsumo, il portale italiano al servizio dei consumatori, che ha raccolto da tempo, sotto il marchio Web Trader, un elenco di 28 aziende certificate che hanno aderito a un codice di condotta e regolamentazione a tutela degli utenti, durante e dopo le operazioni di eCommerce. Paolo Giuizza, direttore di Certiquality, spiega: «La certificazione Qweb si riferisce alla qualità... di un sito Internet sia nelle operazioni di front office, quelle che l'utente utilizza nel corso della navigazione. Sia per gli aspetti di back office, cioè l'operato dell'intera organizzazione aziendale nei confronti della Rete⁺. Nel primo caso vengono presi in considerazione gli aspetti delle pagine web dal punto di vista della grafica e del peso dei contenuti. Di fatto si fa propria la @regola degli otto secondi⁺, stabilita in Usa come il tempo massimo per caricare una pagina Internet. Legata allo stesso parametro è anche la velocità... necessaria a trovare informazioni nei database dei server aziendali e nei motori di ricerca. Ma il bollino blu di certificazione web rappresenterà... un indice di bontà... soprattutto nelle operazioni di back office, quelle riferite alle transazioni commerciali online. È noto che la diffidenza dei cybernauti italiani deriva soprattutto dalla scarsa propensione a usare carte di credito sul web. In un'indagine di Ipsos-Sofinco si dice che solo il 7% effettua acquisti online senza problemi, il 25% risulta indeciso, ma il 68% si dichiara non disposto per paura delle truffe in Rete. Il fatto che in homepage compaia il marchio Qweb sarà... invece l'indicatore che aziende e transazioni sono sottoposte al controllo Certiquality. Dice ancora Giuizza: «Il monitoraggio del sito è continuo, perché, le verifiche non avvengono solo al momento del rilascio della certificazione, ma si ripetono con una periodicità... di quattro mesi⁺. Inoltre Qweb si integra con i recenti strumenti per la gestione della sicurezza informatica, inseriti nella norma internazionale Iso 17799 per l'Information security management, per la protezione da hacker e virus. Compresa la violazione della privacy prevista dalla legge 675 sui dati sensibili. «Anche in questi casi - dice Marco Bozzetti, presidente di Sicurforum - il marchio Qweb sarà... una garanzia per chi entra in un sito Internet per prelevare informazioni e per lasciare dati personali, come nel caso del curriculum⁺. A pochi giorni dal lancio italiano (quello europeo avverrà... il prossimo 15 giugno), le aziende italiane che hanno aderito all'iniziativa sono già... una ventina. Tra queste Luxy Italia di Montecchio Maggiore (Vicenza), specializzata nella produzione di mobili per ufficio. Nella sua homepage spicca il marchio Qweb. Che cosa bisogna fare per ottenerlo? Dal punto di vista operativo esiste una prima verifica di qualità... sui contenuti online e sull'aspetto delle pagine. «Poi escono gli esperti di Certiquality che verificano le procedure operative dell'azienda rispetto all'operatività... su Internet - dice il direttore Otello Marchesini - e che stabiliscono che cosa debba essere modificato per essere conformi alle specifiche di qualità...⁺. Un cammino che in termini di tempo richiede alcuni mesi. Con una spesa di partenza non trascurabile: 5000 euro. Umberto Torelli www.certiquality.it; www.altroconsumo.it

Torelli Umberto