



Consulenza a punti

www.italiaoggi.it

Anche sul sito di ItaliaOggi è a disposizione un servizio di consulenza a pagamento. Si possono ottenere chiarimenti nei settori diritto e fisco, impresa, finanza e pubblica amministrazione. Per utilizzare il servizio bisogna essere registrati al sito e acquistare dei punti. L'utente entra in una pagina web personalizzata e invia il proprio quesito, a cui un esperto risponderà nel giro di 48 ore. Il costo è di 91,80 euro per una domanda standard, mentre per quesiti più complessi viene prima inviato un preventivo di spesa.

Un altro servizio è relativo al Quesitario, che ogni settimana, all'interno di ItaliaOggi7, permette di avere risposte da parte degli esperti in forma gratuita. L'intera raccolta di domande e risposte dal 1997 a oggi (oltre 10 mila) è consultabile sul sito, spendendo da uno a cinque punti per ogni operazione.

materia di diritto di famiglia. In Italia queste cifre sono ancora un miraggio, ma gli auspici sono ottimi e non è solo un modo di dire. Per restare in tema di matrimoni, gli operatori del sito Divorzonline.it, nato nel 2001 e con sede a Roma, sono stati contattati da circa mille clienti dall'inizio dell'attività e hanno ricevuto oltre 500 richieste di consulenza, di cui il 70% que-

st'anno. «L'Italia seconta ancora un certo ritardo nell'utilizzo più interattivo di Internet, in particolare per quanto riguarda la vita quotidiana, dall'e-banking all'e-commerce, ai rapporti con la pubblica amministrazione», dice Lops. «È naturale, perciò, che anche il settore delle consulenze on-line ne risenta. Tuttavia non sono convinta che ci siano delle barriere culturali a fre-

mare il fenomeno: gli utenti, una volta conquistata la loro fiducia, fanno ricorso alle consulenze in Internet come a quelle tradizionali. Credo piuttosto che il problema sia dalla parte opposta: sono cioè i professionisti a nutrire ancora grandi perplessità sull'impiego della rete. Molti miei colleghi, troppo legati agli schemi tradizionali di esercizio della professione e poco disposti

a spendere in tecnologia, considerano un investimento migliore l'acquisto di un elegante tappeto per il proprio studio che la realizzazione di un sito web. Viceversa, nei paesi anglosassoni, i servizi di consulenza on-line sono estremamente diffusi e, soprattutto, possono vantare un più alto livello qualitativo». Romagnolo, da parte sua, insiste sulla vecchia piaga dei navigatori poco propensi a utilizzare la carta di credito in rete: «Credo che l'handicap che ci separa dalla realtà americana consista in particolare nella naturale diffidenza che l'utente italiano continua ad avere verso i mezzi di pagamento informatici, nonostante le transazioni per via telematica avvengano oggi con ottimi standard di sicurezza».

Ma un altro aspetto cruciale del fenomeno è quello del costo delle prestazioni. In altre parole, si chiedono gli esperti, è giusto fornire gratuitamente servizi e consigli on-line, quasi fosse un trampolino di lancio per l'attività tradizionale? Oppure è corretto farsi pagare sempre e comunque? Dice Lops: «Credo che le consulenze professionali in rete non possano e non debbano mai costituire un mezzo promozionale. Una consulenza,

sia on-line che off-line, deve essere il frutto di uno studio attento e di un lavoro serio e competente: offrire consulenze gratuite, oltre che scorrette, è antieconomico perché comporta la distruzione di un grande valore. In particolare, per quanto riguarda la consulenza legale, le norme deontologiche che disciplinano la professione di avvocato vietano di fornire consulenze anonime e gratuite al solo fine di accaparrarsi la clientela. Tali regole sono fissate non solo a tutela del decoro e del prestigio della categoria, ma soprattutto dei clienti. Tanto più che, per quanto abbiamo potuto riscontrare, gli utenti italiani sono disposti a pagare anche per una consulenza on-line. Certo, con qualche eccezione: come chi è ancora convinto che su Internet sia tutto gratis».

Preziosa Agnese Signorelli, psicologa e psicoanalista di Consulenza-psicologica.it, in rete da marzo: «Una consulenza on-line può essere fornita gratuitamente, cosa che il nostro staff fa nella misura in cui è circoscritta ai primi contatti, ovvero a quello che noi abbiamo denominato percorso di valutazione psico-

continua a pag. 12



quesiti, evasi in media entro due o tre giorni. I curricula degli associati sono una garanzia di serietà.

• www.webhospital.it

Il sito è strutturato come una sorta di ospedale tradizionale, con ben 50 reparti a disposizione: dall'allergologia alle malattie infettive, dalla medicina del lavoro all'anestesia. All'interno si avvisa che «le consulenze virtuali possono integrare, ma non sostitu-



www.architetto-online.it

re le consulenze reali». A rispondere, gratuitamente, è un pool di medici generici e specialisti. Sito ancora incompleto, graficamente semplice, ma ben strutturato e facilmente navigabile.

• www.avvocationline.com

Il navigatore compila un form e viene indirizzato

al professionista che meglio risponde alle sue esigenze. Il costo della consulenza varia a seconda della prestazione ed è preventivamente comunicato all'utente, che può naturalmente accettare e meno l'evasione del quesito è garantita entro cinque giorni lavorativi dall'avvenuta conferma di pagamento. Non è richiesta la sottoscrizione di contratti di conferimento di incarico. Sito trasparente e ben curato. Il quesito deve obbligatoriamente essere posto attraverso il form (non sono prese in considerazione le richieste fatte via posta elettronica).

• www.qualitaonline.com

Sito dedicato alla qualità aziendale. Il servizio offre la possibilità di entrare in autonomia il proprio sistema qualità attraverso l'acquisto di documenti, indicazioni pratiche, uno e più capitoli del Manuale della qualità o la fornitura di assistenza personalizzata via e-mail. Risposte rapide e servizio senz'altro più conveniente rispetto ai sistemi tradizionali. Si può fare di più per la grafica e i conte-

www.avvocationline.com



www.infofranchising.it

noti del sito.

• www.architetto-online.it

Attivo dal 1996, il sito offre un servizio di consulenza dedicata all'arredamento e alla ristrutturazione. La formula adottata è quella della comunità di professionisti del settore a disposizione degli utenti. Più di 520 mila contatti dichiarati all'anno. Il servizio è gratuito quando la richiesta riguarda un unico locale, mentre è a pagamento per più locali o per quesiti più complessi. Ottimi i contenuti e la grafica.

• www.servizilegali.com

È uno sportello giuridico che offre servizi agli

continua a pag. 12