



Nuove piazze per i carrozzieri

Oltre l'informazione, partecipazione e commento: i carrozzieri scoprono Internet come mezzo privilegiato per una partecipazione diretta e immediata, che riproduce l'ambito della piazza virtuale. Una piazza in cui ci sono però voci autorevoli e competenti a guidare il dibattito



di esprimersi senza vincoli, nel solo rispetto degli altri.

Dalla cessione del credito, Il Carrozziere

Punto di riferimento di queste piazze virtuali è diventato nel tempo il *network* del Carrozziere, rintracciabile all'indirizzo *Internet* www.ilcarrozziere.it. Una storia di informazione, formazione e consulenza nata dal *web*, a Bologna, da un carrozziere, per uno scopo particolare: diffondere informazione e cultura rispetto alla cessione del credito, e diventato in tre anni protagonista del dibattito all'interno della categoria.

«Tutto è nato formalmente nel 2008, anche se già negli ultimi mesi del 2007 i materiali erano pronti per la pubblicazione - dice Davide Galli, responsabile del sito - lo ero digiuno di *Internet*, avevo solo un quadernone pieno di appunti relativi alla cessione del credito, e insieme a una scuola di Bologna abbiamo iniziato piano piano a mettere in rete le informazioni. In quel momento, pur se già in ritardo, mancava l'informazione rispetto alla cessione del credito, c'era poca informazione e poca formazione. Io volevo condividere con il maggior numero di colleghi le tematiche relative a questa possibilità, poco conosciuta, e l'ho fatto in tutti i modi possibili, attraverso corsi di formazione che tenevo a Bologna insieme a Cna e Confartigianato e con la creazione di una guida pratica divulgata poi a livello nazionale». La molla alla pubblicazione su *Internet* è stata data dunque da un elemento particolare, il tema della cessione del credito, associato alla voglia di fare qualcosa per i colleghi, stimolare un dibattito e una circolazione d'idee sulle questioni aperte della categoria.

Da cosa nasce cosa

Il sito va *online* come un portale sul carrozziere, poi gli associa un *forum* con tantissime iscrizioni, oltre 2mila 500, e da lì nasce il *blog*, oggi motore dell'intero *network*. «Nel *forum* la gente partecipa ma quasi sempre chiedendo più che rispondendo, per mettere quesiti



www.ilcarrozziere.it e www.stefanomannacio.it: due siti dove i carrozzieri possono incontrarsi per parlare dei loro problemi e scambiare opinioni

o chiedere pareri piuttosto che darli - continua Davide Galli - Per questo motivo è nato il *blog*: con un titolo accattivante riesco a incuriosire i lettori, poi do informazioni spicciolate, senza troppi fronzoli, trasparenti, e quindi suscito il dibattito con i commenti. Provoco, qualche volta, qualche volta sono molto diretto, ma in questo modo la gente partecipa e ci si scambiano davvero informazioni e pareri». Un modello che funziona: con gli argomenti più rilevanti, i contatti sono 14mila, mentre la media mensile delle visite si attesta sulle 9 o 10mila, con 5mila 600 di media come visitatori unici, cioè gli effettivi lettori indipendentemente da quante volte tornano sul sito. Numeri importanti. «Ma è solo voglia di mettersi in rete, di scambiarsi informazioni e pareri - conclude Davide Galli - In tutto questo tempo, la mia carrozzeria non è mai comparsa sul sito, perché sono e devono restare cose differenti. Da questa esperienza abbiamo creato anche una rete di consulenza con

Sono le nuove piazze dove i carrozzieri si trovano e discutono dei loro problemi, sono luoghi virtuali dove la territorialità conta fino a un certo punto, dove ciascuno, nel rispetto degli altri, può dire ciò che pensa senza mediazioni. Fanno informazione, o meglio fanno cultura per la categoria: più che l'informazione, infatti, sono rilevanti per lo spazio di discussione che creano e per la libertà di voce che presentano, con i carrozzieri liberi

legale e perito, ma in questo caso noi facciamo una sorta di prima assistenza, cercando di indirizzare correttamente le richieste dei colleghi, che poi devono trovare soddisfazione nel proprio territorio, con i propri esperti. Alla fine, tutto quello che facciamo è finalizzato a fare crescere la categoria, nel nome della trasparenza e della correttezza».

Informazione indipendente su un tema scottante

Un altro blog seguitissimo online è quello di Stefano Mannacio, professionista bolognese considerato ormai a ragion veduta come uno dei massimi esperti italiani di Rc auto. All'indirizzo www.stefanomannacio.it Stefano Mannacio ha creato un punto di riferimento per chiunque segua il dibattito su Rc auto e in particolare sull'indennizzo diretto. «Il blog è nato il 7 febbraio del 2007, il giorno dell'entrata in vigore della norma sul risarcimento diretto - spiega Stefano Mannacio - L'obiettivo era ed è quello di fornire un canale di informazione indipendente sulle conseguenze della norma partendo dal presupposto che era un grande inganno, un disastro annunciato. Una facile profezia che si è puntualmente avverata posto che, a quattro anni dall'entrata in vigore della norma, si parla di emergenza caro polizze per la Rc auto. L'indennizzo diretto era stato propagandato dal legislatore, dai consumatori, dall'Isvap come la panacea di tutti i mali del settore. Il blog profetizzava invece un aumento delle frodi, che si è puntualmente avverato, una riduzione dei risarcimenti, come è stato constatato di recente anche dall'Antitrust, un rischio di riduzione del potere contrattuale delle imprese artigiane per la diffusione delle polizze con risarcimento in forma specifica. Non era necessaria la palla di vetro per prevedere tali risultati, ma solo raccogliere la buona informazione e gli studi tecnico-giuridici sulla materia. Infine, l'altra ipotesi in merito alla facoltatività della norma ha avuto il conforto delle sentenze della Corte costituzionale. Il blog allora



Davide Galli, carrozziere bolognese responsabile del sito www.ilcarroziere.it



Stefano Mannacio, economista seguitissimo sul blog www.stefanomannacio.it

ha registrato il comportamento recidivo delle Compagnie, dell'autorità di controllo e dei consumatori nel tenere in piedi, con stragemmi di basso profilo e proposte bislacche, una norma fallimentare ormai morta e sepolta».

Per i carrozzieri a tutto tondo

Il blog ha avuto risultati inaspettati per lo stesso autore, con tantissimi contatti e con riconoscimenti in arrivo dalla stampa specializzata, dai carrozzieri, dalle associazioni di categoria per la professionalità e l'attenzione con cui l'argomento era stato trattato. «È stato curato con la costanza di chi coltiva un hobby che lo appassiona - spiega Mannacio - Il successo è andato al di là delle aspettative quando ho notato un riscontro dalla stampa tradizionale. La cosa più stimolante per una testata indipendente è che quando hai una notizia sei l'editore di te stesso, non devi rispondere a nessuno se non alla tua

coscienza. Senza falsa modestia penso di avere dato molta buona informazione, soprattutto in termini di monitoraggio dell'attività parlamentare, in netto anticipo rispetto ad altri canali. Penso anche di avere svolto un ruolo nel chiarire con quale mondo dei consumatori abbiamo a che fare, quali rapporti hanno con le imprese assicuratrici, e sono tanti, quali con il governo di turno. Questo ruolo informativo penso abbia mutato la coscienza e la conoscenza di qualche operatore che riteneva il mondo dei consumatori in quanto tale come un mondo di "anime belle", indipendente e agguerrito. Così, purtroppo, non è».

In tutto questo, nell'attività da blogger, nella scelta delle notizie, nell'insistere su una strada o l'altra, i lettori fanno la parte del leone. «Il rapporto con i lettori rappresenta uno stimolo alla produzione di contenuti. La scelta delle notizie o dei documenti da inserire è comunque legata a scadenze legislative o commenti di una notizia. I feed back sono però importanti per comprendere la tipologia dei miei lettori abituali. Il mio blog è un sito letto in gran parte dai miei colleghi, esperti di infortunistica stradale e patrocinatori stragiudiziali».

Poi c'è stata la sinergia con il blog "Il Carroziere" di Davide Galli, con il quale Stefano Mannacio condivide molte visioni sulla categoria, che ha aperto definitivamente le porte del blog al mondo tecnico dei riparatori e a un dialogo sempre più fitto con i carrozzieri. Il tutto senza mai tradire la forma di pubblicazione del blog stesso. «È uno strumento di gestione dei contenuti agile, snello, semplice da utilizzare che permette di comporre un mix di testo e immagini dal tono a volte satirico o sarcastico, modalità di espressione che il blogger deve saper usare con attenzione - conclude Stefano Mannacio - Il blogger è libero ma, non avendo editore, deve sempre stare attento. Un altro indicatore di successo lo si misura dall'essere un pungolo inesorabile di entità che farebbero volentieri a meno della voce dissonante».