

Analisi delle criticità della registrazione sul sito M5S

23 settembre 2013

Vittorio Bertola

Questo documento contiene una breve analisi dei problemi riscontrati e segnalati dagli utenti per quanto riguarda la registrazione e la verifica dell'identità sul sito nazionale del Movimento. Esso contiene poi un elenco di possibili soluzioni, la cui compatibilità tecnica e il cui costo è ancora da valutare.

Problemi segnalati (in ordine di priorità)

1. **Lungo tempo di attesa senza feedback.** Le persone riescono a completare la procedura ma per settimane o mesi gli viene visualizzato un messaggio che dice che devono attendere che il documento venga esaminato. Talvolta viene riportato che dopo mesi la domanda viene respinta senza fornire motivazioni o che ad ogni tentativo il sistema risponde cose come “operazione momentaneamente indisponibile”.
2. **Impossibile ottenere aiuto.** Se qualcosa non funziona, si è abbandonati a se stessi. Non esiste un modo semplice per chi prova a registrarsi di contattare lo staff e chiedere una verifica dei problemi (esiste un modulo di contatto seminascosto a cui, secondo le segnalazioni, non risponde praticamente mai nessuno). Non esiste nemmeno per i gruppi locali la possibilità di verificare cosa sta succedendo e aiutare le persone, che però spesso li contattano per chiedere/prendere aiuto. Non esistono nemmeno delle FAQ e delle pagine di documentazione sull'uso del sito del Movimento e sulla procedura di registrazione. Tutto questo è estremamente frustrante per il cittadino e talvolta lo porta a sviluppare reazioni negative verso il Movimento.
3. **Messaggi d'errore o di conferma incomprensibili e senza indicazioni chiare su come proseguire.** Spesso molte persone riportano di non avere capito il perché la procedura non funziona, in quanto il messaggio d'errore manca, è generico o non è chiaro e inoltre non fornisce suggerimenti semplici su come risolvere il problema. Alle volte compaiono messaggi in inglese, per esempio quando si conferma l'iscrizione viene fuori un modulo di login con scritto “Thanks for the confirmation. Please sign in.”, e non tutti capiscono cosa vuol dire; quando si prova a inserire una data sbagliando il formato viene scritto “Invalid date 'pippo'; dates must be in the format YYYY-MM-DD HH:MM:SS.”, e così via.
4. **Difficoltà a scansionare, ridimensionare e allegare l'immagine del documento.** Molte persone non sanno come fotografare o scansionare il proprio documento, e a maggior ragione non sanno come prendere le due immagini del fronte e del retro e combinarle (peraltro non è nemmeno specificato se è richiesto il fronte/retro o basta l'interno del documento). Inoltre, nonostante il puntatore a picresize.com, non sanno come prendere un file di una immagine e ridimensionarlo per ridurre il peso entro i limiti imposti dal sistema; talvolta le persone non sanno nemmeno, una volta effettuata una foto, come trasferirla dal cellulare al PC e/o come selezionarla nel modulo di caricamento.
5. **Difficoltà di navigazione nel sito.** Diverse persone, a partire dalla home page di beppegrillo.it, non riescono a ritrovare il link per effettuare il login o per verificare/modificare/integrare col documento la domanda di iscrizione, o fanno confusione tra login al blog e login al Movimento. Inoltre non esiste un “wizard” completo che permetta di effettuare tutta la procedura dall'inizio alla fine in modo semplice e un passo dopo l'altro,

bisogna iscriversi, controllare la mail, confermare, effettuare il login e poi ci si trova abbandonati in una pagina generica invece che in quella che permette di completare la procedura inviando il documento.

6. **Mancata validazione e controllo della coerenza dei dati.** Mancano intanto dei controlli di base: il numero di cellulare è obbligatorio ma ci si può registrare con numeri palesemente falsi, la data di nascita è inserita mediante dropdown solo all'inizio ma in “Modifica il tuo profilo” va inserita come “aaaa-mm-gg” e si può scrivere qualsiasi cosa, compresa una data nel futuro; sempre nella stessa pagina, si può scrivere qualsiasi cosa come città e provincia di residenza (non esistono né elenchi vincolati né controlli). Addirittura, anche dopo la verifica del documento i dati personali restano modificabili, uno può tranquillamente cambiarsi nome, cognome e data di nascita! Anche il Comune può essere cambiato, permettendo quindi a una persona di Milano di “spostarsi” a Roma per votare i candidati della Regione Lazio, poi la volta dopo spostarsi a Bologna per votare quelli di Bologna e così via. Poi ci sono controlli non visibili: ad esempio una persona non poteva votare perché, sbagliando a inserire la data di nascita, risultava non maggiorenne; il sistema gli ha permesso di registrarsi ma poi il modulo di login per la votazione dava errore e non spiegava perché. I dati personali fondamentali (nome, cognome, data di nascita) dovrebbero essere validati all'atto della registrazione (o della verifica del documento) effettuando gli stessi precisi controlli che vengono poi effettuati all'atto della votazione, e poi non dovrebbero più essere modificabili.
7. **Imprecisione o mancanza di opzioni nei dati di riferimento.** Nell'elenco delle province nel modulo di registrazione non esiste la provincia di Aosta ma una provincia “Valle d'Aosta” (nessuno la chiama così). Il fatto che le uniche opzioni disponibili per il sesso siano “M” e “F” può essere insufficiente per alcuni (ad esempio Drupal ha recentemente aggiunto le opzioni “Transgender” e “Altro”). Vi è poi la questione dell'iscrizione delle persone non italiane, in particolare i cittadini comunitari hanno diritto di voto e di candidatura alle elezioni amministrative e molti non capiscono perché non possano iscriversi e partecipare.
8. **Mancato supporto di tutti i browser e programmi client.** Per esempio, la mail inviata per confermare l'iscrizione contiene un “clicca qui” che funziona solo se il client di posta supporta HTML, chi ha un client di testo (sono pochi ma esistono ancora) non ha modo di leggere l'URL dove deve andare.
9. **Sicurezza della comunicazione.** Alcune persone segnalano che la connessione non cifrata (HTTP invece di HTTPS) non gli dà sicurezza sul trattamento dei dati.

Possibili soluzioni

1. Lungo tempo di attesa senza feedback

- a) Gestire una vera e propria coda first-in-first-out delle verifiche del documento in coda, in modo da poter indicare all'utente in tempo reale quante richieste ci sono prima di lui e/o, se non si vuole dare il numero, qual è il tempo di attesa presunto.
- b) Assicurarsi che, ogni volta che si verifica un documento, parta sempre una e-mail verso l'utente che segnala l'esito della verifica, e se l'esito è negativo fornisce il motivo.
- c) Memorizzare le interazioni con l'utente (es.: registrato, inviato documento, documento respinto perché...) in modo da poter avere uno storico dei tentativi precedenti.

2. Impossibile ottenere aiuto

- a) Realizzare una pagina di FAQ sull'iscrizione al Movimento.

- b) Realizzare una pagina/procedura di diagnostica, accessibile all'utente, che raggruppi tutti i controlli di validità sull'account e sui dati e sia in grado di dire in modo immediato ed univoco se l'account è valido o meno e quali sono le mancanze, e inoltre che mostri lo storico delle interazioni utente (punto 1.c).
- c) Individuare un certo numero di volontari di fiducia (es. segnalati dal territorio) che abbiano la possibilità di inserire in una apposita form di back-office l'e-mail di un utente che risulta non aver completato la procedura e verificare i dati inseriti e lo stato del suo account tramite la pagina di diagnostica di cui al punto precedente (nota: questo accesso deve essere controllato e limitato, ad esempio ai soli utenti della stessa area geografica, ai soli utenti che non risultino già verificati e con un numero massimo di utenti accessibili al giorno, per evitare abusi nell'accesso ai dati).
- d) Aprire un indirizzo o form di contatto per la segnalazione di problemi tecnici a cui qualcuno risponda regolarmente, che non venga pubblicizzato ma venga reso accessibile soltanto a un numero limitato di volontari sul territorio (come al punto precedente) che facciano da filtro.

3. Messaggi d'errore o di conferma incomprensibili e senza indicazioni chiare su come proseguire.

- a) Effettuare una analisi completa dei casi d'uso, e in particolare di tutti gli errori possibili da parte dell'utente, e verificare qual è la risposta del sistema e qual è il messaggio che viene restituito, assicurandosi che i messaggi siano in italiano, dettagliati e ampiamente comprensibili.

4. Difficoltà a scansionare, ridimensionare e allegare l'immagine del documento.

- a) Con i browser recenti (meno di un paio d'anni), che supportano la Canvas di HTML 5, dovrebbe essere possibile effettuare l'acquisizione del documento tramite fotografia dalla webcam del PC/cellulare, ormai presente sulla maggior parte dei dispositivi, e persino ridimensionarla in Javascript dal lato client. Questo dovrebbe permettere di realizzare una pagina che tramite Javascript (in alternativa tramite applicativo Flash) permette di effettuare l'operazione di acquisizione e ridimensionamento del documento, anche su entrambi i lati, semplicemente “mostrando il documento alla webcam” (due volte per il fronte/retro), eliminando ogni necessità di programmi o siti terzi e di conoscenze di informatica grafica da parte dell'utente, che resterebbero solo per chi dispone di browser vecchi (pochi e in diminuzione).
- b) Compatibilmente con il dimensionamento della banda in upload verso i server, rimuovere o aumentare significativamente il limite di dimensione del file immagine in fase di upload, aggiungendo invece un ridimensionamento automatico sul server non appena ricevuto il file.
- c) Permettere di inviare il documento come allegato a una e-mail inviata ad un apposito indirizzo generato in automatico legato al proprio account (come fa Facebook per l'invio di foto; questo sarebbe comodo per chi si registra dal PC ma poi fotografa il documento con il cellulare).

5. Difficoltà di navigazione nel sito.

- a) Rivedere la sequenza di pagine e l'insieme di campi mostrati all'utente all'atto della prima registrazione, permettendo a chi vuole di inserire sin da subito il documento, invece di dover confermare l'account, fare login e poi cercarsi la pagina opportuna (idealmente, anche per evitare la possibilità di mancate sincronie che creano problemi, dovrebbe esistere una sola pagina di registrazione/gestione account che viene utilizzata, pur precompilata diversamente, sia per la registrazione dell'utente non ancora autenticato che per la gestione dell'account dopo il login).
- b) Evidenziare graficamente il link “Modifica il tuo profilo” e aggiungere una indicazione

sul fatto che quella è la pagina dove si deve inviare il documento.

- c) All'atto del login, nel caso in cui l'account non abbia inviato il documento, presentare un messaggio aggiuntivo ben evidenziato in cima alla home page che invita a inviare il documento e rimanda alla pagina relativa; se il documento è in corso di verifica o è stato respinto, mostrare un messaggio adeguato.
- d) Eventualmente, rivedere la stessa form “Modifica il tuo profilo” trasformandola in una sezione di “gestione account” in cui, invece di ammucciare tutti i dati in un unico paginone, i dati sono separati per tipo in diverse tab o sottopagine (vedi ad esempio la gestione account di Twitter).

6. Mancata validazione e controllo della coerenza dei dati.

- a) Impedire la modifica dei dati personali che definiscono l'account e che vengono validati sul documento (nome, cognome, data e luogo di nascita, Comune di residenza) dopo la validazione del documento stesso.
- b) Prevedere la possibilità di reinviare un documento aggiornato o un attestato del cambio di residenza o del cambio di nome, per gestire i casi di modifica dei dati di cui al punto precedente. (Per essere fatto bene, questo dovrebbe prevedere la possibilità di memorizzare per ogni account più di un documento, ossia di mantenere uno storico dei documenti inviati.)
- c) Rivedere uno per uno tutti i campi richiesti all'utente, definendo per ognuno un controllo preciso sul formato e sui valori ammessi e assicurandosi che venga implementato correttamente sia nella form di registrazione iniziale che in “Modifica il tuo profilo”.
- d) Specificamente, assicurarsi che le date vengano sempre inserite e modificate con una interfaccia user-friendly anziché richiedendo l'inserimento in stringhe di formato complesso.
- e) Allineare i controlli di validità effettuati dal sistema di votazione a quelli effettuati dal sistema di registrazione (vedi anche la procedura di cui al punto 2.b).

7. Imprecisione o mancanza di opzioni nei dati di riferimento.

- a) Verificare bene tutti gli elenchi di riferimento e assicurarsi di mantenerli sempre aggiornati.
- b) Definire un elenco esteso di valori per il campo “Sesso”.
- c) Aggiungere un campo “nazionalità” che permetta la registrazione perlomeno ai cittadini comunitari, e aggiungere le relative opzioni nella scelta dei documenti (presumibilmente l'unico documento accettabile per questi casi potrebbe essere il passaporto).

8. Mancato supporto di tutti i browser e programmi client.

- a) Inviare e-mail leggibili anche in formato solo testo.
- b) Mantenere una procedura funzionante (per quanto poco usabile) in HTML base.

9. Sicurezza della comunicazione

- a) Spostare almeno le pagine di registrazione e gestione dati sul server HTTPS.