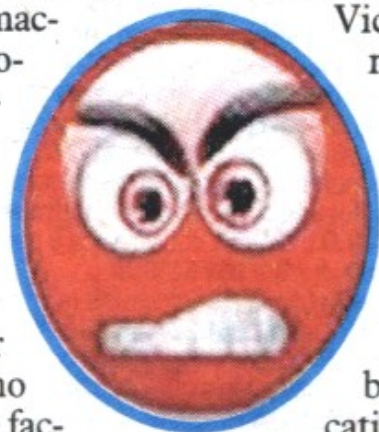


PRESIDIO DI PROTESTA DEI DIPENDENTI

Le 'faccine' di Brunetta esordiscono all'Inps ma pochi clienti danno il loro voto

IL PROGETTO 'Mettiamoci la faccia' voluto dal ministro Brunetta e approvato ieri all'Inps è stato accolto dai presidii di protesta delle Rdb che, dicono, hanno incassato «la solidarietà dell'utenza che in maniera compatta si è rifiutata di usare le macchinette». In pratica, il progetto di 'customer satisfaction' vuole rilevare la soddisfazione dei clienti: chi entra negli uffici di via Gramsci prende il biglietto con il numero per mettersi in fila e, dopo essere passato dallo sportello per la pratica, può utilizzarlo per dare il suo giudizio sul servizio ricevuto inserendolo nello scanner di uno dei due monitor sistemati vicino all'ingresso. Sullo schermo compaiono tre faccine (gli emoticon che si usano anche negli sms): una verde e sorridente (ed è una di quelle apparse per prime ieri), una gialla e indifferente e una rossa e triste. Se il cliente tocca una delle prime due faccine il computer ringrazia e il cliente può andare via. Se,



invece, tocca quella rossa il computer chiede se l'insoddisfazione è dovuta alla lunga attesa, alla mancanza di professionalità del personale o alla necessità di ritornare.

Vicino ai monitor un paio di persone aiutavano i clienti a capire il funzionamento dello strumento, spiegato anche dai volantini appesi nell'ufficio Inps. Per Donato Cardigliano, delle Rdb, si tratta di un'iniziativa assurda: «Arriva dopo mesi di campagna antifannulloni e non serve a migliorare il servizio, ma solo a mettere in contrasto le persone con il servizio pubblico. Non abbiamo paura di essere giudicati, ma deve avvenire attraverso indagini serie. Se una persona si lamenta per la lunga attesa la colpa non è dell'operatore che è lento, ma del fatto che Bologna è in sottorganico: siamo passati dai 440 dipendenti del 2001 agli attuali 320, ed entro il 2010 sono stati annunciati ulteriori tagli».