



La protesta dei dipendenti dell'Inps di Bologna

→ **Da ieri** gli utenti chiamati a dare un voto, tra l'altro, sulla professionalità degli operatori

→ **Insorgono le Rdb** «Così si incrina il rapporto tra i cittadini e il servizio pubblico»

# Brunetta e il 1° maggio all'Inps Il lavoro giudicato dalle faccine

**Pulsante con faccino verde se il cliente è soddisfatto, rosso in caso contrario. E in questo caso cominciano le domande: troppo lento il servizio? O è scarsa la professionalità dell'operatore?**

**ALICE LORETI**

BOLOGNA  
bologna@unita.it

Quando il lavoro vale una faccina. Da ieri, gli uffici dell'Inps di Bologna hanno un nuovo sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti. Non più la classica buchetta dove inserire una lettera o il

più tradizionale questionario, ma uno scanner collegato ad un monitor. Chi si rivolge ad uno sportello può inserire nello scanner il biglietto con il numero per mettersi in fila. Sullo schermo compaiono così tre faccine (gli "emoticon", quelli usati per gli sms o nelle chat): una verde e sorridente, una gialla indifferente e una rossa e triste. Se l'utente tocca una delle prime due faccine, il computer ringrazia e può lasciare l'ufficio. Se, invece, tocca quella rossa, il computer chiede se l'insoddisfazione è dovuta al "tempo di attesa", alla "professionalità dell'operatore", alla "necessità di tornare" o alla "risposta negativa" alla propria pra-

tica. Il nuovo progetto di customer care si chiama "Mettiamoci la faccina" ed è stato introdotto dal ministro per la Pubblica Amministrazione, Renato Brunetta. La novità non

**Il ministro e chi lavora**  
Debutta negli uffici  
il metodo valutativo con  
tre tipi di facce

piace però ai dipendenti che ieri sono partiti con la prima di una serie di proteste con cui puntano a fare fallire l'iniziativa. «E mo ti contesto» recita uno striscione appeso davanti

all'entrata dell'Inps; «Chi ha tagliato le pensioni sono Dini e Berlusconi non certo l'impiegato da Brunetta bistrattato» recita un altro cartellone.

#### CAMPAGNA ANTIFANNULLONI

«Il nuovo sistema - commenta il coordinatore regionale Rdb, Donato Cardigliano - arriva dopo mesi di campagna anti-fannulloni e non serve a migliorare il servizio, ma solo a mettere in contrasto le persone con il servizio pubblico». Oltretutto, si tratta di un giudizio emotivo: «Se una persona si lamenta per una lunga attesa, non è certo colpa della lentezza dell'operatore, ma del fatto che la sede dell'Inps di Bologna è sot-

to-organico - continua Cardigliano -. Siamo passati dai 440 dipendenti del 2001 agli attuali 320 ed entro il 2010 ci saranno molti pensionamenti». Per i lavoratori essere giudicati da una faccina è avvilente. Teresa Camisa lavora all'Inps da 18 anni. «Il mio timore - racconta - è che ci sia l'intento di individuare una punizione personalizzata, non a tutto il servizio. Saranno gli sportellisti a pagare». Oltretutto, da quando c'è la crisi «i tempi di attesa si sono allungati, anche se abbiamo aperto altri sportelli. C'è molta più affluenza, soprattutto di giovani che ci vengono a chiedere disoccupazione, mobilità o cassa-integrazione». A questo si aggiunge un organico insufficiente ad affrontare il boom di affluenze. «Le ultime assunzioni risalgono a 8 anni fa - afferma Elena Succi -. Con questa novità si vuole far credere ai cittadini di occuparsi della pubblica amministrazione, ma non è così. Ci vogliono solo avvilire». Ieri vicino ai monitor appena installati c'erano un paio di persone che aiutavano gli utenti a capire il funzionamento del nuovo strumento. «Ho messo la faccina verde - dice la signora Carla, tra le prime a sperimentare l'apparecchio -. Il servizio offerto dall'Inps non è buono da oggi, è uno dei pochi enti pubblici che funziona». ♦