

Roma, 27 giugno 2007

Agenzia delle Entrate



Il Grande Fardello ovvero il **TOTEM PARLANTE**

Venerdì 22 giugno scorso è stato installato "in via sperimentale" presso l'Ufficio di Roma 4, assieme a quelli di Roma 5 e Rieti, il nuovo tipo di eliminacode. Nonostante il nome Totem lasci pensare a un manufatto indiano di genere antropologico-religioso, si tratta invece di un ritrovato tecnologico che, sostituendo il vecchio inefficiente numeratore, va in realtà a potenziare le capacità di controllo operativo della ben nota procedura "Profilo Utente". Il nuovo distributore di biglietti è infatti collegato direttamente con il portale web che gestisce i servizi al cittadino e che cronometra i tempi di erogazione del servizio.

Con tale sistema l'Agenzia delle Entrate avrà la possibilità, a livello centrale e in tempo reale, di monitorare tutta l'attività svolta al front-office, dai tempi di occupazione delle postazioni a quelli di lavorazione di ogni singola pratica, senza escludere la misura della customer satisfaction. Il Lavoratore addetto potrà essere controllato in modo così stretto e invadente da essere forse obbligato in futuro a render conto persino dei minuti necessari all'espletamento dei propri bisogni fisiologici!

Come al solito, in assenza di adeguata informazione preventiva, siamo autorizzati a pensare al peggio. Cosa vuole realmente l'Agenzia delle Entrate? È possibile che voglia verificare concretamente il numero minimo necessario degli operatori di front-office in funzione del flusso dell'utenza, allo scopo di ridistribuire tra le aree i Lavoratori "in esubero"; oppure cominciare a prospettare tagli, accorpamenti o esternalizzazioni per gli Uffici da essa giudicati "inefficienti e costosi".

Sono facili da immaginare le ricadute penalizzanti sul salario accessorio e sulle condizioni di lavoro con l'innalzamento del livello di stress da un lato e le possibilità di "mobbing organizzativo" dall'altro. Sfruttamento e/o emarginazione professionale potranno essere il futuro della maggioranza dei Lavoratori sottoposti a simili processi di riorganizzazione. Il front-office, già luogo di frontiera in cui la buona volontà dei Lavoratori non basta ad arginare i disastri di un'amministrazione organizzata per funzionare male, si appesantiscono di un altro fardello. In attesa di avere dall'Agenzia delle Entrate i dovuti chiarimenti sulla vicenda, vi invitiamo a seguirne gli sviluppi, che si preannunciano interessanti. Ai Lavoratori e ai cittadini utenti diamo intanto un consiglio: non fidatevi mai delle macchine parlanti. Sembrano moderne, ma preannunciano solo guai.