



Agenzia Entrate. Profilo Utente:

IL GRANDE FRATELLO ovvero IL GRANDE FARDELLO

La procedura **Profilo Utente** era nata sotto una pessima stella, quella di Antares. Il carattere occhiuto e indagatore di quella infausta procedura, che oltre un anno fa accostammo al **Grande Fratello** di orwelliana memoria, si coniugava perfettamente con quello del sistema di valutazione più ficcanaso del mondo.

Ci parve **scandaloso** che i Lavoratori fossero messi alle prese con un **cronometro individuale** capace di monitorare, con precisione al secondo, la produttività di ognuno e capace quindi di pregiudicare la dignità e i diritti degli operatori Front Office, e di tutti coloro che in futuro avrebbero patito l'invasione di Profilo Utente.

Fu per noi un passo importante mettere in chiaro che Profilo Utente non avrebbe mai potuto essere utilizzato per conoscere dati individuali sulla produttività, né influire sulla quantificazione dei compensi accessori legati al servizio Front Office... e questo deve essere chiaro a tutti, anche se, lo sappiamo, qualcuno "cerca di fare il furbo"...

Oltre alle questioni, per noi fondamentali, della **violazione della dignità e dei diritti dei Lavoratori**, eravamo certi che la procedura avrebbe presentato anche altri rischi "gestionali", in particolare, abbiamo affermato, avrebbe portato ad un insostenibile appesantimento delle procedure... **un grande "fardello" che sarebbe piombato sulle spalle, già provate, degli addetti al Front Office.**

Nell'incontro del 1 febbraio 2005, presentammo all'amministrazione una proiezione elaborata sulla base di dati rilevati sul campo nei pochi uffici dove, all'epoca, era attiva la "sperimentazione". Da quella proiezione, in possesso della Direzione Centrale del Personale da oltre un anno, e che alleghiamo, emergeva un dato (prudenziale e al ribasso) che, pur nella prudenza, era allarmante:

Profilo Utente avrebbe appesantito le procedure dei Front Office almeno del 25%

Per quale motivo un'organizzazione che spende energie e denaro nel tentativo di inseguire l'*optimum* organizzativo e che ha fatto delle *best practices* e della *performatività* il suo credo, adotti una procedura del genere non ci è dato saperlo.

Che senso ha misurare la velocità e la produttività individuale con un meccanismo che rallenta enormemente l'una e l'altra?

Probabilmente, come dicevamo, i dati oggi sono anche peggiori di quanto da noi previsto a gennaio dello scorso anno. Anzi, come sempre, attendiamo dai nostri delegati, e dai Lavoratori tutti, conforto in tal senso, anche in vista di una riunione sull'argomento che si terrà il prossimo 22 maggio con la Direzione Centrale del personale.

Ascoltare gli **operatori Front Office che per oltre dodici mesi hanno fatto da cavie a questo esperimento di pessima organizzazione aziendale**, sarebbe però molto utile anche ai "manager" innamorati dell'aziendalismo a tutti i costi.