



---

## Agenzia Entrate. Profilo Utente: IL GRANDE FRATELLO ovvero IL GRANDE FARDELLO



Roma, 16/05/2006

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 (vedi a fondo pagina), emergeva un dato (prudenziale e al ribasso) che, pur nella prudenza, era allarmante:

### **Profilo Utente avrebbe appesantito le procedure dei Front Office 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.

---

Per ricordare che per noi la questione "profilo utente" non è una sorpresa, ma ne abbiamo subito individuato gli sviluppi negativi, riportiamo di seguito i comunicati RdB su profilo utente dell'inizio 2005:

- 21.1.05. <link [http://stato.rdbcub.it/rdbpiagenzie/comunicati/af\\_comunicato\\_0002.html](http://stato.rdbcub.it/rdbpiagenzie/comunicati/af_comunicato_0002.html)>Profilo Utente. Polli da batteria (il comunicato)
- 21.1.05. <link [http://stato.rdbcub.it/rdbpiagenzie/regioni/af\\_lig0105.html](http://stato.rdbcub.it/rdbpiagenzie/regioni/af_lig0105.html)>Agenzia Entrate Liguria. Front-Office. Richiesta sospensione procedura denominata "profilo utente"
- 23.1.05. <link [http://stato.rdbcub.it/files\\_pdf/af\\_cal0015.zip](http://stato.rdbcub.it/files_pdf/af_cal0015.zip)>Agenzia Entrate Calabria.

Front-Office. Richiesta sospensione procedura denominata "profilo utente"

- 24.1.05. <link [http: stato.rdbcub.it files\\_pdf af\\_cam0070.zip](http://stato.rdbcub.it/files_pdf/af_cam0070.zip)>"Profilo Utente" le RdB Agenzie Fiscali della Campania ne chiedono il blocco!
- 24.1.05. <link [http: stato.rdbcub.it files\\_pdf af\\_emi0036.zip](http://stato.rdbcub.it/files_pdf/af_emi0036.zip)>"Profilo Utente" le RdB Agenzie Fiscali Emilia Romagna ne chiedono il blocco!
- 24.1.05. <link [http: stato.rdbcub.it files\\_pdf af\\_lom0017.zip](http://stato.rdbcub.it/files_pdf/af_lom0017.zip)>"Profilo Utente" le RdB Agenzie Fiscali Lombardia ne chiedono il blocco!

- **24.1.05. <link [http: stato.rdbcub.it rdbpiagenzie comunicati af\\_comunicato\\_0005.html](http://stato.rdbcub.it/rdbpiagenzie_comunicati_af_comunicato_0005.html)>AFFONDATE  
PROFILO UTENTE**

- 25.1.05. Da RdB Emilia Romagna. <link [http: stato.rdbcub.it rdbpiagenzie regioni af\\_emi0037.html](http://stato.rdbcub.it/rdbpiagenzie_regioni_af_emi0037.html)>Profilo Utente. Grande Fratello
- 25.1.05. <link [http: stato.rdbcub.it files\\_pdf af\\_ven0081.zip](http://stato.rdbcub.it/files_pdf/af_ven0081.zip)>Profilo utente. Il Coordinamento Regionale Veneto chiede la sospensione della procedura
- 25.1.05. <link [http: stato.rdbcub.it files\\_pdf af\\_fri0002.zip](http://stato.rdbcub.it/files_pdf/af_fri0002.zip)>Profilo utente. Il Coordinamento Regionale Friuli Venezia Giulia chiede la sospensione della procedura
- 25.1.05. <link [http: stato.rdbcub.it files\\_pdf af\\_sar0047.zip](http://stato.rdbcub.it/files_pdf/af_sar0047.zip)>Profilo utente. Il Coordinamento Regionale Sardegna chiede la sospensione della procedura
- 25.1.05. <link [http: stato.rdbcub.it files\\_pdf af\\_ven0083.zip](http://stato.rdbcub.it/files_pdf/af_ven0083.zip)>Rifiutiamoci di attivare la procedura "profilo utente". Assemblee Entrate Padova venerdì 28 gennaio
- 25.1.05. <link [http: stato.rdbcub.it files\\_pdf af\\_tos0016.zip](http://stato.rdbcub.it/files_pdf/af_tos0016.zip)>Profilo utente. Il Coordinamento Regionale Toscana chiede la sospensione della procedura
- 25.1.05. <link [http: stato.rdbcub.it files\\_pdf af\\_laz0041.zip](http://stato.rdbcub.it/files_pdf/af_laz0041.zip)>Profilo utente. Il Coordinamento Regionale Lazio chiede la sospensione della procedura
- 26.1.05. <link [http: stato.rdbcub.it rdbpiagenzie comunicati af\\_comunicato\\_0007.html](http://stato.rdbcub.it/rdbpiagenzie_comunicati_af_comunicato_0007.html)>Profilo utente. Sulla strada giusta...
- 26.1.05. <link [http: stato.rdbcub.it rdbpiagenzie comunicati af\\_comunicato\\_0008.html](http://stato.rdbcub.it/rdbpiagenzie_comunicati_af_comunicato_0008.html)>Profilo utente. Convocati dall'AGENZIA
- 26.1.05. <link [http: stato.rdbcub.it files\\_pdf af\\_pie0019.zip](http://stato.rdbcub.it/files_pdf/af_pie0019.zip)>Profilo utente. Il Coordinamento Regionale Piemonte chiede la sospensione della procedura
- 27.1.05. <link [http: stato.rdbcub.it files\\_pdf af\\_emi0038\\_01.zip](http://stato.rdbcub.it/files_pdf/af_emi0038_01.zip)>Profilo Utente. La risposta della Direzione Regionale Emilia Romagna
- 27.1.05. da RdB Emilia Romagna. <link [http: stato.rdbcub.it rdbpiagenzie regioni](http://stato.rdbcub.it/rdbpiagenzie_regioni)>

af\_emi0038.html>Profilo Utente. Grande Fratello. Trasmissioni momentaneamente sospese. Noi non sospendiamo!

- 1.2.05. <link http: stato.rdbcub.it rdbpiagenzie comunicati af\_comunicato\_0010.html>A quel Profilo (Utente)... gli abbiamo cambiato i connotati! (comunicato e dichiarazione congiunta su incontro del 1 febbraio)

---

Scrivici : **In posta elettronica** oppure [Attraverso la rete intranet](#)

Per ricevere in posta elettronica documenti e comunicazioni : [iscriviti alla Mailing List](#)

---