

OSSERVAZIONI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, QUISQUILIE E PINZILLACCHERE



➤ Maurizia Cotti

Servizi on line. Sempre più spesso le persone debbono accedere ai servizi on line (qualcuno dice possono, perché può rappresentare una grande opportunità). In realtà dipende se il cittadino ha un interesse diretto (per esempio guardare il proprio conto corrente) o derivato (per esempio segnalare all'ente erogatore del gas il proprio consumo – fa un lavoro per quell'ente). Questa possibilità, dunque apparentemente favorevole, sta diventando sempre più di frequente l'unica opzione. Invece basta andare in banca per scoprire che i servizi allo sportello stanno diventando rarefatti e costosissimi. Come alternativa, viene proposto il *fai da te*, ovvero la possibilità di usare un totem (una colonna informatica, dove ciascuno può esplorare direttamente le procedure, anche in modo assistito, finché non ha imparato ad arrangiarsi). Arrangiarsi, appunto. Per prove ed errori. Ed è da notare che tutto ciò va a discapito del nostro tempo.

Accesso ai servizi online: piattaforme, applicazioni mobili (app), ecc. Il top è avere accesso a piattaforme on line con un'area dedicata ai clienti o poter usufruire di un'applicazione mobile. L'isolamento dovuto alla pandemia del Covid ha consentito in concreto di scoprire che l'accesso on line è comodo (per esempio evita lo spostamento da casa). I vantaggi e gli svantaggi, però, non sono del tutto chiari e definiti. Per esempio, il cosiddetto "lavoro agile a distanza" dopo la pandemia Covid è stato ridotto e snobbato. Perché? I datori di lavoro non si fidano di quelle stesse procedure che ci impongono?

Clienti ed utenti. Analizziamo, dunque, l'accesso ai servizi dal punto di vista del cliente/utente (sorvolando per il momento sul discorso dei lavoratori). Ebbene il singolo ormai è chiamato a far da sé su molti servizi, dall'autolettura di gas e luce, ai pagamenti, alle prenotazioni, alla compravendita di biglietti per spettacoli e musei, alle iscrizioni scolastiche, alla ricerca di informazioni sulle procedure (spesso alla cieca). Il risultato è che si impiega un sacco del tempo personale al di là del proprio lavoro. Senza contare le migliaia di clienti/utenti che non sanno usare i computer (e non è detto che siano i soli anziani ad avere questo problema). Spesso ci sono numeri verdi, o recapiti telefonici per chiedere assistenza o aiuto. Ma innanzi tutto si ha a che fare con risponditori automatici, senza nemmeno la possibilità di poter chiedere a persone fisiche informazioni o altro per superare ostacoli reali. A telefonare ci si trova spesso in coda a liste di altri utenti in attesa, senza poter controllare i tempi di accesso. Capita di pensare che di là non ci sia in realtà nessuno. Alcune istituzioni private danno anche i tempi di attesa, salvo che spesso

cade la linea (cade?) e le priorità acquisite si interrompono.

Ufficio Relazioni col Pubblico (URP). C'è naturalmente sempre una via d'uscita, ovvero il ricorso all'Ufficio Relazioni col Pubblico. Quando esiste e se esiste. È da annotare che l'ufficio Relazione col Pubblico dovrebbe essere uno solo, per evitare la moltiplicazione dei destinatari e la dispersione delle responsabilità. Inoltre tali uffici dovrebbero avere orari di apertura ampi e non ridotti a poche ore. Dovrebbero avere anche un recapito telefonico e la definizione dei referenti responsabili, ed essere in grado di dire a chi va indirizzata una eventuale istanza. Se l'istanza viene inoltrata, l'URP dovrebbe essere in grado di fare, a stretto giro di posta, una comunicazione nel merito. Alcuni URP invitano a scrivere e-mail. Ma la risposta dovrebbe arrivare al massimo il giorno dopo, altrimenti, a mio parere, ciò non corrisponde alla mission di tale ufficio (N.B. Qui non stiamo parlando di PEC indirizzata all'ufficio di competenza, i cui tempi sono definiti per legge).

Risponditori automatici. Può anche capitare, si diceva, che l'utente venga indirizzato tramite una numerazione guida da cui manca, però, la possibilità di parlare con un operatore. Eppure molte procedure online, per non dire tutte, sono cieche per chi le intraprende, che infatti non sa quali siano la successione delle operazioni, quali le opzioni, quali i passaggi e deve ripetere più volte il percorso. Se si tratta di un utente abile e scafato, si predispose all'impresa con carta e penna in modo da registrare i passaggi giusti e distinguerli da quelli sbagliati (sicuri come la morte) da evitare nel percorso successivo. Inutile dire che quello che viene mangiato è ancora il tempo del cliente/utente.

Maceri. Passiamo ad altro. È invalsa l'abitudine negli ultimi vent'anni, di fronte a opere come la tangenziale, di chiudere maceri storici, fossi, canali, per non dire torrenti e fiumi, con grande perdita di invasi particolarmente utili ora, in situazione di siccità, perché si provoca una grave dispersione delle acque.

Fossi e scoline. Credo che ci sia un vecchio regolamento comunale che definisce l'obbligo di cura di fossi e scoline da parte dei coltivatori a qualsiasi titolo. Ritengo che ce ne sia un altro della Partecipanza. Sono anni che tutto tace su tale regolamento. A me, a suo tempo (anni Novanta), a una precisa domanda fu risposto che il comune non intendeva intervenire a sanzionare chi disattendeva il regolamento perché "tanto c'è la siccità". Forse occorre rivisitare (ribaltare) il discorso, perché è esattamente dove manca l'acqua nei fossi che non c'è comunicazione tra terra e cielo e, quindi, la siccità peggiora.