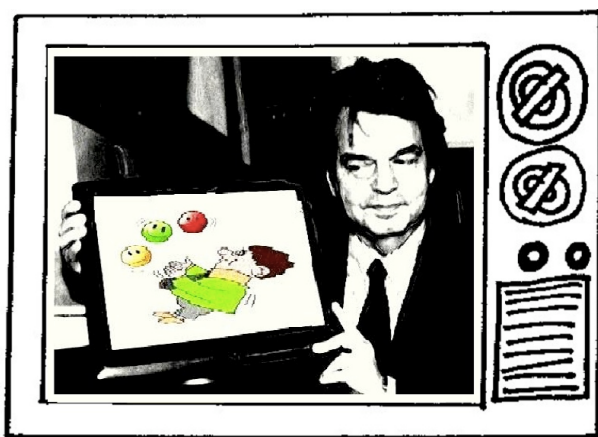


EMOTICONS PER TUTTI

Comunicato n. 04/10



Nazionale, 29/01/2010

Tale è stato il successo (???) della prima fase di sperimentazione degli emoticons, che l'amministrazione dell'INPS ha deciso di rilanciare, prevedendo l'installazione degli apparecchi con le faccette in altre 70 sedi dell'Istituto.

Sembra che diversi direttori delle sedi escluse da questa seconda fase stiano protestando vibratamente con l'amministrazione centrale, rivendicando la possibilità di offrire anche alla propria utenza un simile diversivo.

Voci di corridoio raccontano che il ministro promotore di questo sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza stia meditando

di fornire **apparecchi emoticons “formato famiglia”** ai privati, magari da installare nella sala da bagno **per valutare la performance dei componenti del nucleo familiare**.

In verità, **la sala da bagno sembra in assoluto il luogo più adatto ad ospitare questi apparecchi**, molto più delle postazioni di lavoro degli uffici INPS.

Lasciando da parte la facile ironia, **riteniamo che l'operazione denominata “Mettiamoci la faccia” abbia rappresentato finora un vero fallimento** e catturato scarsa attenzione da parte di un'utenza molto più consapevole e matura di quanto possano supporre esponenti del governo o dell'istituto previdenziale. Ridurre il giudizio sul **complesso lavoro dell'INPS** alla scelta fra tre faccette di colore verde, giallo e rosso, è non solo inutile ma, francamente, inaccettabile. Pensare poi di legare in futuro una parte dell'incentivo ai risultati di questo sistema di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, oltre che inaccettabile è, a nostro parere, ignobile e vergognoso .

Si pensi piuttosto a **migliorare le procedure informatiche**, senza rilasciare deleghe in bianco alle società esterne, ma recuperando l'apporto di conoscenze maturate all'interno dell'istituto ed il pieno controllo delle diverse fasi, dall'analisi amministrativa all'utilizzo finale della procedura. Si renda **più efficiente l'organizzazione degli uffici**, evitando un declassamento delle responsabilità ed una rincorsa senza fine alla maggiore produttività. Si riacquisti pienamente **autonomia ed autorevolezza nei confronti del governo**, restituendo all'INPS ruolo e funzione. Non è certo prolungando l'orario degli sportelli o offrendo il giochino degli emoticons agli utenti che l'istituto potrà assicurare maggiore efficienza.

Una considerazione finale. Visto che il ministro promotore dell'utilizzo degli emoticons parla spesso di trasparenza e di risparmi nella pubblica

amministrazione, perché non pubblica **il costo unitario della fornitura di un apparecchio emoticon**? La invitiamo, signor ministro, a “metterci la faccia”!