

## Sistema “gestione code”: l’incubo dei clienti di Poste Italiane

Le code agli sportelli negli uffici postali sono state da sempre il problema principale della nostra (oggi) Azienda. Eterna causa di proteste e scontri a volte al limite di vere risse hanno spesso condizionato la normale attività lavorativa di contatto con la clientela. I più anziani ricorderanno le mitiche giornate di pagamento pensioni di parecchi anni fa, quando le file si formavano a notte fonda per cercare di posizionarsi al meglio all’apertura e riscuotere quindi la pensione non diciamo celermente ma quasi sicuramente nell’arco della mattinata. Tempi che furono, condizioni diverse e sicuramente meno alternative che portavano ad un’affluenza di gran lunga superiore all’attuale.

Ebbene, nonostante oggi quella famosa affluenza è drasticamente ridotta, per le più disparate cause, vuoi per offerte di alternative ai servizi, vuoi per una domanda diversa, vuoi per qualunque altra causa possibile, le code negli uffici postali non mancano anzi, molto spesso e assai frequentemente si presentano in forme assolutamente maggiori e sempre più snervanti. Quali le cause ?

Non riteniamo ci voglia molto per arrivare ad una chiara classificazione delle cause che determinano uno dei problemi principali che crea malumore e forti disagi tra gli assidui frequentatori di sportelli postali.

Al primo posto, senza dubbio, possiamo puntare il dito su una cronica e sempre maggiore carenza di personale che limita molti uffici ad operare sotto livello. Uffici con tre o quattro sportelli che si trovano ad operare con un’unica unità per tutti i servizi. Per non parlare di strutture monoperatore che addirittura non aprono per giorni, causa mancanza di personale da applicarvi. La cosa che però infastidisce di più e che non da alcuna possibilità per comprenderne le cause o meglio i criteri, sono le famose “ gestione code” che si trovano negli uffici più grossi e quindi di conseguenza a maggior afflusso di clientela. Se nel primo caso si vede uno sportello aperto su quattro, si accusa sicuramente un disagio ma, si arriva a comprenderne quantomeno la causa. Ciò che resta assolutamente incomprensibile è invece l’assurdo funzionamento di chiamata automatica che viene fuori dal sistema “gestione code”. Non aggiungiamo altro e non commentiamo il sistema, ma non possiamo non confermare un reale stato di malfunzionamento che è sempre più alla base di **forti lamentele quale quella che testualmente di seguito riportiamo.**

Sarebbe opportuno che qualcuno spiegasse alla clientela la reali cause di ciò, ma meglio ancora provvedesse affinché tali “reali” assurdità abbiano ad essere definitivamente e drasticamente eliminate.

La nota a seguire è del **2009** ed a tutt’oggi il problema è rimasto invariato; “**complimenti!**”, soprattutto per l’attenzione che si dimostra di avere verso la clientela.

Messina, 16/05/2014



### Sportelli Postali e code mostruose

<b>ibsen69</b> Utente semplice	Inviato il 04/05/2009 alle ore 15:26:05
<p>Buongiorno a tutti come ben saprete, negli ultimi anni Poste Italiane ha pensato di ovviare al problema code, non potenziando gli sportelli, ma installando distributori di tagliandini con numerino e lettera di riferimento (A, C, H etc etc). Sabato 2 Maggio, mi son trovato a dover andare presso una filiale per il pagamento urgente di una utenza (bolletta al solito pervenuta in ritardo!!!). Trovo una fila notevole di anziani in attesa di ritirare la pensione, tutti con la lettera A; io per un semplice pagamento mi prenoto con la C (tagliando emesso alle 10.05) e resto tranquillamente in attesa perchè mancano soli 5 utenti con la C prima di me. Ne vengono chiamati 2 in rapida successione, poi la C sparisce nel vero senso della parola... Arriviamo addirittura alle 10.50 senza nessuna chiamata, mentre si va allegramente e tranquillamente avanti (con ritmi lentissimi, chiacchiere, saluti, battute) solo con A e con H. Alla fine, un utente prenotatosi prima di me, chiede spiegazioni e di parlare col direttore. Gli impiegati prima non lo calcolano minimamente, poi visto che siamo ormai in almeno 3 o 4 ad unirci alle lamentele, una alza la testa e bofonchia che la direttrice non c'è (è in ferie!!!), che loro stanno lavorando e che dobbiamo solo aspettare, senza disturbare, perchè la chiamata è elettronica e basata su un calcolo "statistico" (no comment...) Insistiamo e l'impiegata alza la voce, urlando che stiamo bloccando un pubblico servizio, causando difficoltà agli anziani in fila e minacciando di chiamare la forza pubblica per farci identificare... Peccato che lei non abbia neppure addosso l'obbligatorio cartellino di riconoscimento, affermando candidamente di averlo dimenticato a casa e concludendo che se proprio abbiamo voglia e tempo di protestare, possiamo rivolgerci alla direzione provinciale... Letteralmente schifito ed avvilito, visto che sono ormai le 11.30 passate me ne vado rimandando il pagamento ad oggi, con relativa mora :( Mi chiedo: ma chi regola le chiamate degli utenti? Grazie fin d'ora a chi mi risponderà...</p>	