Maria Luisa Iezzi: L’algoritmo di Poste Italiane della sede centrale di Catanzaro

Data: 1 luglio 2020 | Autore: Redazione



Riceviamo e pubblichiamo CATANZARO, 7 GEN -Sembrerebbe tutta colpa dell’algoritmo che regola l’accesso dell’utenza ai singoli operatori di sportello, e che “dovrebbe”, ma solo in teoria, tener conto del numero dei presenti, della diversa tipologia di servizio richiesto e, conseguentemente, far apparire (…ma anche non apparire!) i relativi numeri di chiamata sui monitor dislocati in sala fornendo così all’utenza un ingannevole rispetto della priorità di arrivo e di una giusta divisione dei tempi d’attesa. Purtroppo non è sempre così.

Tutta la comprensione per il personale che a volte si può trovare a dover affrontare un super lavoro causato dalla diversità della tipologia dei servizi e/o da una pianta organica ridotta ma oggipresso la sede di Poste Italiane sede di Catanzaro - Piazza Prefettura, il personale sembrava al completo o almeno non si evidenziavano postazioni vuote. Fatto sta che perdere oltre un’ora per il ritiro di una raccomandata è veramente grave perché il tempo è prezioso per tutti e non solo per Poste Italiane. Ed è grave quando tu vedi che tutte le file, tranne la tua, scorrono; che tutti coloro che sono arrivati prima e dopo di te vanno via mentre tu sei lì perché il tuo numerino sul monitor non s’illumina mai!

A questo punto esterno un garbato e motivato reclamo. Il dipendente addetto alle informazioni m’informa che non è colpa del personale e del numero dell’utenza ma dell’algoritmo che automaticamente distribuisce agli sportelli i diversi servizi. Mi ri-siedo e mi ri-armo di santa pazienza e per ingannare il tempo ma soprattutto per mantenere la calma, comincio a giocare con il telefonino.

Passa un’altra mezz’ora e vista la situazione di assoluta stasi, comincio a lamentarmi questa volta a voce alta chiedendo del direttore che mi riceve e m’informa che probabilmente si sarà bloccato sempre lui: “L’algoritmo”! Algoritmo sbloccato e questione risolta con buona pace di tutti. Ora io non ero lì nella veste di privata cittadina e che magari avrebbe potuto vivere (una tra le varie cose che mi

vengono in mente) il disagio di non essere auto-munita perdendo così la corriera per rientrare a casa (vista l'ora) o avrebbe comunque potuto sbrigare altro. Io invece ero lì per conto dell'Ente dove lavoro e mi chiedo: poiché oggipiù che mai si cerca di combattere nei pubblici uffici gli sprechi di denaro e le inefficienze organizzative, il prezioso tempo perso chi lo ripaga?

Maria Luisa Iezzi

Articolo scaricato da www.infooggi.it
https://www.infooggi.it/articolo/lalgoritmo-di-poste-italiane-della-sede-centrale-di-catanzaro/118341