

Sono trascorsi trenta anni

Ma ora anche in Italia...

Ufficio efficiente – Italia = U.S.A.? – Sì ma non così frequentemente come si vorrebbe.

Arrivo di fronte ad uno dei Municipi di Roma¹ alle dieci. All'ingresso trovo l'uscio, in giacca e cravatta con nodo molto semplice. Appena entro si avvicina.

«Prego?».

«Dove si trova l'Ufficio x?» - Chiedo io.

Si volta, mi indica l'ascensore e aggiunge:

«Primo piano, seconda porta a destra».

Avendo alle spalle una lunga frequentazione di uffici pubblici, rimango sorpreso dalla rapidità e della gentilezza nel fornire l'indicazione. Entro nell'ascensore, apro il mio aspetto e mi do un buffetto sul viso appena rasato. Guardo l'altro me stesso nello specchio e mi sento dire: *Non ti pare che ci sia qualcosa di strano in questo ufficio?*

Poi si aprono le porte... Neanche le supero che una signora, sempre gentilmente, mi chiede di cosa ho bisogno. Mi lascio indirizzare, dopo pochi secondi giungo nell'atrio degli sportelli, in cerca di una sedia ove accomodarmi e – come ho sempre fatto – raccogliere le idee per meglio presentare la mia richiesta. Impossibile! Nell'atto stesso del sedermi mi giunge alle orecchie la voce di un'altra signora ancora più gentile e perfino sorridente: «Come posso aiutarla?». Giro lo sguardo dietro di me per vedere con chi stesse parlando e mi sorprende nel constatare che diceva proprio a me. Spiego il motivo per cui sono venuto e lei mi indica lo sportello di competenza, mi prega di attendere perché al momento, come potevo vedere, l'operatrice era impegnata con un altro utente. Non era ancora trascorso un minuto che da uno degli sportelli accanto, che si era nel frattempo liberato, l'operatrice mi esortava a chiedere a lei... Ringrazio e le spiego che mi è stato detto che per la mia pratica mi dovevo rivolgere alla sua collega accanto. Che dire, ero rimasto praticamente senza fiato! Mai, nella mia "carriera di utente di un ufficio pubblico", mi sarei potuto aspettare tante premure! Ma il bello era constatare che tutti gli utenti che man mano arrivavano venivano sottoposti allo stesso trattamento di... gentilezza! E tutti rimanevano stupiti e si guardavano intorno quasi come per chiedersi dove erano capitati.

Per evitare di essere ancora destinatario di tante premure decido di uscire dalla stanza ed attendere nel corridoio. Ogni tanto controllo di sottocchi dalla porta a vetri e, infine, quando la "mia" postazione si libera, mi accosto e la signora mi sorride: «Mi scusi per l'attesa!». Non c'era davvero nulla di che scusarsi, anzi! Il motivo dell'attesa era dovuto alla perizia e scrupolosità con cui lei, ma anche le sue colleghe, svolgeva il proprio lavoro, tanto è vero che in pochi minuti e con professionalità risponde alle mie istanze e, udite udite, mi fornisce una serie *supplementare* di consigli attinenti alla mia pratica, dilungandosi su numerosi dettagli utili che non ho il tempo di ascoltare completamente. Sono *costretto* a interromperla frastornato e stupito più che mai. «Complimenti per il servizio!» esclamo, colpito. Mi alzo e vedo



che dietro di me attende un distinto signore dalla corta barba bianca che, come da copione, viene ricevuto immediatamente con la stessa energica gentilezza. Riconosco sul suo volto il mio stesso stupore e trovo la lucidità di spiegargli: «Non si "preoccupi", qui funziona così...». Esco, riprendo l'ascensore e stavolta lo specchio riflette una versione di me dotata di un sorriso di soddisfazione...

Il pensiero vaga e vola a una bella mattina di quasi trenta anni fa, a Los Angeles. All'epoca ero in viaggio di piacere nella sfavillante California insieme alla fidanzata (poi diventata mia moglie). A un tratto mi disse di attendere perché doveva entrare nell'ufficio di fronte per chiedere il duplicato della patente che aveva smarrito la settimana prima!

«Sei sicura?», le chiedo.

«Ti ricordo che tu non sei residente in questa città e neanche in questo Stato».

«Non ti preoccupare, qui siamo in America!», mi rispose.

Ed entrammo. Anche allora ero preso da uno stato d'animo di sorpresa e di ottimismo nello scoprire quella realtà così diversa, moderna ed efficiente, quell'organizzazione che permetteva ad una persona di poter richiedere un documento così importante in un ufficio distante migliaia di chilometri da New York, suo luogo di residenza. Alla scrivania di fronte a noi sedeva un simpatico uomo con lo sguardo rilassato. Non appena ricevetti il modulo di richiesta del duplicato pigiai un tasto sul suo pc bianco e si avviò il ronzio di una stampante a aghi. Con gli occhi sgranati seguii il foglio di carta emergere dalla periferica... era il duplicato! In tempo reale! Anzi in tempo... *surreale* tale era l'immediatezza di un fenomeno che in Italia (negli Anni '80) avrebbe richiesto mesi! Ci alziamo e stiamo per uscire quando un altro operatore, con un modulo in mano, ci ferma. Non posso negare che repressi un piccolo sorriso di soddisfazione pensando: *Mi sembrava che fosse tutto troppo perfetto... di sicuro ora arriva l'inghippo...*

«Ecco tenete. Gentilmente dovrete rilasciarci la vostra valutazione del servizio ricevuto».

Clamoroso! Altro che inghippi, quella era la quint'essenza dell'efficienza e dell'attenzione verso l'utente! Inutile dire quale fu il giudizio.

Sarebbe bello poterne esprimere altri uguali – pur se a trent'anni di distanza – per l'organizzazione dei nostri uffici pubblici ma, ancora oggi, capita solo per alcune realtà. Come quella prima raccontata.

Bravi davvero, quelli dello *Sportello Unico del Commercio del Municipio II del Comune di Roma*. Che siano da esempio per tanti altri uffici. Ed anche per noi utenti, perché dobbiamo imparare anche a segnalare e parlare bene di chi svolge il proprio lavoro con professionalità e con impegno, senza limitarci solo a parlare male degli uffici che non funzionano.

¹ Municipio Roma II, Sportello Unico del Commercio. Via Dire Dava, 11

Cozzigno