

L'AQUILA: PROFESSIONALITA', SOLIDARIETA' E ASCOLTO ALLE POSTE DI VIA ALDO MORO

25 Agosto 2016



L'AQUILA – Un ufficio postale dal volto umano, dove professionalità e sensibilità vanno a braccetto mantenendo vivi quei rapporti di vicinanza ai cittadini che troppo spesso specie nelle città vanno perdendosi.

Numerose segnalazioni giunte alla redazione di *AbruzzoWeb* descrivono così l'ufficio postale di via Aldo Moro all'Aquila, dove lavorano quotidianamente 5 dipendenti.

La direttrice, Maria Antonietta, la storica sportellista Luisella, che qui lavora dal 1989, Roberta, Rosanna, Clarice e Antonio, specialista commerciale e unico uomo della squadra: ecco i nomi degli impiegati che ogni giorno, oltre a svolgere il loro lavoro, riescono a trovare il tempo per ascoltare le storie delle persone che entrano nell'ufficio postale per le incombenze quotidiane.

Anziani, soprattutto, ma non solo: persone di tutte le età con alle spalle vite non facili o, semplicemente, persone senza nessuno che stia ad ascoltarle.

“È una soddisfazione doppia – commenta la direttrice – poter aiutare chi si rivolge a noi, non solo a livello professionale, quello è scontato, ma anche a livello umano. Capita sempre più spesso infatti che alcune categorie di persone, spesso anziani soli che non hanno nessun altro a cui rivolgersi, si rapportino con noi raccontando le loro esperienze di vita oppure chiedendo consigli”.

“Immaginate la nostra gioia quando ci accorgiamo che queste persone – aggiunge – hanno sottratto tempo alla loro vita e denaro alla loro pensione, spesso appena sufficiente per garantire la sopravvivenza, per portarci un piccolo pensiero e un ringraziamento per la nostra vicinanza, presentandosi in ufficio con un caffè oppure un dolce come una tipica torta abruzzese”.

Questo rapporto umano si traduce in un supporto informativo per consentire alle persone in difficoltà di trarre beneficio dagli strumenti di innovazione tecnologica che possono rendere più facili le operazioni e la gestione dei risparmi.

Secondo la direttrice Maria Antonietta “lo sviluppo tecnologico che un'azienda come Poste Italiane ha da anni inserito nei suoi prodotti, ha consentito di velocizzare le operazioni e di offrire una serie di agevolazioni quali la semplicità di accesso e la gestione in mobilità di numerosi servizi. Nel nostro ufficio – sottolinea – inizialmente le persone più anziane avevano

comprensibilmente difficoltà ad utilizzare strumenti tecnologici quali, per esempio, la firma digitale e la carta libretto postale”.

“La pazienza nell’informare delle mie colleghe a sportello e soprattutto il rapporto fiduciario che si è instaurato nel corso degli anni con la clientela sono stati i fattori principali per consentire alla maggior parte dei pensionati di utilizzare questi strumenti e sentirsi al passo con i tempi”, dice ancora.

Questo sforzo informativo si è trasformato in un grande risultato.

Ormai, infatti, la quasi totalità dei pensionati dell’ufficio postale di Via Aldo Moro all’Aquila utilizza i servizi tecnologici anche per le operazioni di sportello, senza ricorrere alle tradizionali compilazioni di moduli a mano, oppure ha accreditato la propria pensione su libretto di risparmio o su conto corrente postale e utilizza le carte bancomat per il prelievo di contanti.

“La cosa più appagante è vedere i nostri amici e clienti più anziani, ritirare la loro pensione a sportello con la loro carta libretto postale, digitando il pin e senza aver più bisogno di compilare a penna i moduli di richiesta della somma da prelevare – afferma ancora Maria Antonietta – Anche la firma digitale è oramai familiare per tutti, anche se in diverse occasioni qualche persona più anziana confessa di essere rimasta affezionata alla vecchia cara penna biro”.

“In ogni caso, inviare bonifici, versare denaro o ricaricare il cellulare semplicemente apponendo una firma virtuale su un apparecchio posto sugli sportelli sono oramai diventate operazioni che rientrano nella normalità, anche per coloro che avevano inizialmente una tenace resistenza al cambiamento delle loro abitudini”, conclude.