

SE TELEFONANDO... AI CENTRALINI: TERAMO, VELOCITA' MA POCA CORTESIA

30 Ottobre 2011

TERAMO – Eccoci giunti alla terza “indagine telefonica” sui centralini più chiamati d’Abruzzo. Dopo L’Aquila e Pescara, è la città di Teramo a essere presa sott’occhio da *AbruzzoWeb* per verificare l’efficienza delle linee.

Abbiamo valutato anche qui i tempi di risposta e la cortesia con i quali la si ottiene chiamando in differenti momenti gli stessi centralini ma sempre, manco a dirlo, negli orari di ufficio durante giorni lavorativi.

La costante che unisce le tre città fino a ora “sondate” è senza dubbio la pazienza, elemento che non deve evidentemente mai mancare da parte di chi si sta apprestando a comporre il numero, anche perché, in qualche caso, la risposta non arriva.

TEMPI DI ATTESA

È stato necessario infatti attendere oltre i dieci squilli senza ottenere risposta nel caso di fin troppi uffici: quelli di Aci, Inpdap, Inps, amministrazione provinciale e poste.

La linea è caduta ripetutamente chiamando gli uffici di Ispettorato del lavoro e università degli Studi Teramo mentre agli Uffici finanziari dopo tre squilli ha risposto il fax.

Buone notizie fortunatamente per i restanti numeri, tra cui quelli di prefettura e questura che hanno risposto mediamente entro il quinto squillo.

Il corpo Forestale ha dato feedback entro il quarto, esattamente come la Camera di commercio.

Il Provveditorato agli studi, dopo più volte in cui non aveva risposto, ha infine prestato ascolto entro il sesto squillo.

Di tanti numeri dei carabinieri segnalati in rete, chiamando i quali non abbiamo ottenuto risposta, solo uno è quello dell’ufficio giusto che ha prestato orecchio entro il secondo squillo.

Altrettanto tempestiva la risposta degli Uffici giudiziari e della Asl, giunta entro il secondo squillo.

Buone nuove anche da parte del Dipartimento pari opportunità che ci ha risposto dopo un solo squillo e a cui va assegnato il record di velocità.

Anche dalla Protezione civile hanno sempre prestato ascolto tra il primo e il secondo squillo ma con un “pronto” un po’ troppo “familiare”.

CORTESIA

La Protezione civile, infatti, rimpiazza la cortesia con la tempestività, meritando così, insieme al primato di velocità (a parimerito con il Dipartimento delle pari opportunità) anche quello di “cortesia che lascia un po’ a desiderare”, senza considerare la forte inflessione dialettale dell’operatore.

Cortesi invece i centralinisti di: Uffici giudiziari, corpo Forestale e Asl.

Tre curiosità emergono al terzo sondaggio e sono le seguenti.

Una cosa così scontata come dovrebbe essere la risposta al telefono, soprattutto da parte di chi si trova per lavoro dall’altro capo della cornetta, richiede un’educazione di cui alcuni sono sprovvisti.

Va inoltre evidenziato che, al momento del primo approccio vocale, le donne risultano generalmente più gentili, non si limitano al “pronto” e spesso salutano aggiungendo il nome dell’ufficio chiamato. Gli uomini, spesso e volentieri, ne fanno tranquillamente a meno.

Non sarebbe una cattiva idea rivedere anche le musiche scelte, la dizione dell'incaricato e il volume di entrambe nei casi in cui un messaggio registrato precede o rimpiazza il centralinista, ma questi, ovviamente, sono dettagli.