

15 novembre 2006 0:00

AUTOMAZIONE

di Annapaola Laldi

L'ufficio postale e' nuovo di zecca. Il trasferimento in locali piu' spaziosi ha ripristinato anche il rapporto diretto tra le impiegate e il pubblico; qui non ci sono piu' i vetri divisorii, che erano stati installati nella vecchia sede per prevenire le rapine, ed evidentemente grande e' la fiducia nel potere dissuasivo delle tre telecamere appostate in punti strategici. Appena si entra, per esempio, un monitor appeso al soffitto ci mostra la nostra immagine, in silenziosa ammonizione che ormai siamo individuati e registrati.

Il ritrovato rapporto diretto tra operatori e clienti sembrerebbe l'unico aspetto di umanita' della situazione, dato che tutto il resto e' all'insegna dell'**automazione**. Tutto infatti passa adesso dal computer, coadiuvato dal lettore dei codici a barre e dalla macchina che registra e stampiglia tutti i documenti, come bollettini di conto corrente, libretti postali, moduli dei vaglia, ricevute di raccomandate e pacchi, e via dicendo.

A volte, quando sono in coda e osservo questa resa totale all'automazione, mi diverto a fare una sorta di fantascienza postale e mi immagino che presto, a chiederci la cifra da pagare non sara' piu' la viva voce dell'operatore, ma quella sintetizzata del computer. e, meraviglia delle meraviglie, ogni sportello sara' dotato di un braccio meccanico munito di fiuto pecuniario, che tirera' fuori il portafoglio dalla tasca o dalla borsa del cliente; il che, pero', a ben guardare, non sarebbe una vera novita', perche' tanto le mani nelle nostre tasche, le Poste, cosi' come anche molte altre aziende di servizi, ce le infilano con disinvoltura, quando vogliono -anche senza braccio meccanico.

Anche il linguaggio, logicamente, si e' adeguato. "*La cifra la da' in automatico*", questo, ormai, e' il ritornello che si sente agli sportelli quando c'e' da pagare una somma che non abbiamo potuto calcolare da noi, o che ci siamo scordati.

La cifra la da' in automatico. Si', ma quale cifra? Questo e' il problema. A parte il fatto che il tempo di attesa del computer non e' poco, sempre che funzioni e che il programma non sia stato cambiato dalla sera alla mattina, senza avvertire gli uffici periferici, come accadde qualche giorno fa nell'ufficio postale da me frequentato, vanificando cosi' la solerzia dei clienti mattinieri, il fatto ancora piu' grave e' che, su certe operazioni, il computer da' letteralmente e pervicacemente i numeri. Provare per credere.

Nel giro di tre mesi, ho avuto per ben due volte la pretesa di spedire un pacco di 10 kg (dico: dieci) a degli amici che abitano in un paese della ex Jugoslavia, e tutte e due le volte l'**automatico** ha fatto un bel pasticcio. Infatti il computer non registra il peso di quella bella bilancia cromata praticamente incorporata e quasi mimetizzata nel bancone, e allora l'impiegata, sulla bilancina da raccomandate, impila, in precarissimo equilibrio, una serie di oggetti (la cucitrice, le pinze per levare i punti, un paio di spugnette per inumidire la colla dei francobolli e altro ancora), perche', dice, il valore di quel peso il computer lo prende. Gia', pero' il peso di quegli oggetti raggiunge al massimo un chilo, ma il mio pacco e' dieci volte di piu'. E allora?

E allora succede che la cifra da pagare, **secondo l'automatico**, e' di 22 euro e qualche spicciolo. Ma io sono una vecchia volpe, soprattutto sono una che questi pacchi li spedisce da una decina d'anni e so che per dieci chili la cifra da pagare supera adesso i 40 euro.

Pero', ad agosto, che fu la prima volta che accadde l'inghippo, io fui sul punto di credere a un miracolo (a volte succedono), e, tra l'ingenuo e lo sbalordito, chiesi: "Hanno ribassato le tariffe?". Ma alla risposta negativa, invitai l'impiegata a controllare **sul cartaceo** (e meno male che c'e' ancora, qualcosa di scritto sulla carta), e cosi' scoprimmo che naturalmente avevo ragione io. L'impiegata mi ringrazio' per la segnalazione, effettuo' **a mano** la correzione su tutte le copie della ricevuta che doveva viaggiare col pacco, e poi. e poi, per coprire la differenza tra la tariffa calcolata dal computer e quella vera, appiccico' sul pacco, **lei, di persona, con le sue proprie mani**, un visibilio di francobolli .alla faccia dell'automatico. A ben vedere, pero', il computer non aveva neppure tutti i torti; aveva letto **in automatico** il peso della bilancina per le raccomandate e aveva sputato fuori la tariffa relativa al peso di un chilo. La stessa cosa l'ha fatta pochi giorni fa, perche', nel frattempo, tutto e' rimasto com'era prima, e continua a mancare il collegamento tra la bilancia grande e il computer, sempre con buona pace dell'automatico. E cosi' mi sono trovata ancora una volta coprotagonista di questa piccola farsa spontanea, che, devo dire, ho preso con olimpica calma e autentica filosofia, perche', tutto sommato, a vedere queste cose mi ci diverto un po'. D'altra parte, la signora allo sportello e' una persona gentile e non si e' mai inalberata quando le ho detto che doveva esserci un errore, ne' si e' mai arrabbiata per la seccatura di coprire il pacco con un lenzuolo di francobolli. Pure lei, in certo qual modo, deve essere una filosofa. in automatico, naturalmente. (*Annapaola Laldi*)