



WEB-MEETING: UNA NUOVA SPERIMENTAZIONE

Il 18 febbraio del 2021 l'Amministrazione decideva di avviare una sperimentazione su vasta scala dello sportello in web-meeting tramite la piattaforma Microsoft Teams.

Sembra passata un'era da allora, eppure il grande cambiamento legato alla tele-consulenza non ha attecchito. La modalità virtuale stenta a decollare, probabilmente per ragioni specifiche. Due su tutte:

- **la complessità rispetto ad altre linee d'accesso:** cosa aggiunge la video-call alla telefonata, più semplice e immediata?
- **l'iter, intuitivo solo per chi è tecnologicamente alfabetizzato.**

Riprendiamo l'argomento a dispetto di dati ufficiali mai pervenuti: perché più volte quest'organizzazione, sola al tavolo, ha chiesto i numeri dell'adesione al web-meeting senza aver fortuna. Eppure, lo ribadiamo ancora una volta, il tentativo non era strumentale. Non miravamo a sconfessare lo strumento, ma a comprendere le criticità partendo dalle evidenze: se il processo funziona, si perfeziona; se non funziona, ci si interroga collegialmente.

Qui torniamo all'attualità: perché abbiamo appreso che la scorsa settimana alcuni territori sono stati coinvolti in una *call* sullo sportello telematico evoluto ed è **stata presentata una sperimentazione imminente, dal 1° luglio**.

Cosa è stato anticipato alle sedi pilota interessate? Che l'attività di front-end sarà rivisitata. Un giorno a settimana, infatti, l'accesso agli sportelli sarebbe consentito solamente in modalità web-call, ampliando il minutaggio della consulenza di primo livello fino a 20 minuti.

E qui torniamo sollevare le nostre osservazioni.

- 1) **Come garantiamo l'operatore dal rischio registrazione?** Quattro anni fa la DCTII, sollecitata dai rilievi della FP CGIL, chiarì che la videoregistrazione dell'evento era inibita per *policy* e che il nominativo dell'operatore sarebbe stato oscurato per chiunque



interagisse dall'esterno con l'ambiente INPS (inutile dire che nome e cognome, nell'epoca dei social network, è un'operazione impraticabile). Bene, ma già allora nulla si dispose in merito al rischio "registrazione abusiva", quella realizzata con un cellulare non visibile dalla webcam. Per questa ragione chiedemmo l'inserimento di un banner atto a evidenziare l'illiceità di una siffatta condotta, quale elemento dissuasivo. Oggi come allora ci sembra ancora un'opzione efficace.

2) **Quali saranno le conseguenze sulla gestione degli sportelli?** Se ampliamo il minutaggio alla stregua di una consulenza specialistica, è prevedibile immaginare una possibile ricaduta negli accessi alla sede. Banalmente: l'utente che vuole venire fisicamente in sede, e non vuole sperimentare la web-call, sarà indirizzato sul primo giorno utile da calendario. Nel mentre, nella giornata destinata alla consulenza su Teams, si registrerà un dimezzamento degli accessi frutto della riduzione del tempo per l'erogazione del servizio. L'INPS può garantire che non saranno clonati altri sportelli malgrado la potenziale saturazione?

3) Ultimo punto in ordine temporale. [Torniamo alla nostra richiesta del 5 maggio](#), fatta propria anche da altre organizzazioni. La consulenza è tale a prescindere dallo strumento. **Chi svolgerà l'attività di front-office tramite web-call potrà accedere all'indennità di maggiorazione per gli sportellisti?** O a rimetterci saranno le lavoratrici e i lavoratori?

Sono tre nodi su cui è necessario far luce prima che il processo parta. Lo dobbiamo a chi, letteralmente, mette la faccia al servizio del paese.

Roma, 09.06.2025

Coordinatore nazionale FP CGIL INPS

Giuseppe Lombardo