

La qualità da garantire

Pubblicato: Venerdì 6 Ottobre 2006

Riceviamo e pubblichiamo

Quale deve essere l'obiettivo? Secondo noi è illusorio e controproducente rincorrere il massimo sviluppo possibile con la terza pista per triplicare il numero dei passeggeri, mettendo a rischio il territorio con rumore, inquinamento e traffico insostenibili.

La strada da seguire è un'altra!

Migliorare la qualità del servizio: questa è la strada da seguire, fermandosi a riflettere e migliorare quanto di buono è stato fatto.

La politica dei tagli del personale, dei lavoratori interinali, in una parola del risparmio sul personale operativo, non porta a risultati importanti e duraturi.

Il lavoro lo fanno le persone e per poterlo fare ci devono essere fisicamente, soprattutto in piazzale per caricare e scaricare gli aerei o allo smistamento bagagli per caricare i bagagli sui carrelli.

Gestori e compagnie aeroportuali devono migliorare il servizio offrendo di più a seconda delle richieste, non cercare di rubare il cliente puntando solo al risparmio economico.

La strada del contenimento dei costi col conseguente disagio sui bagagli a terra a Malpensa, deve far riflettere società di gestione ma anche compagnie.

La strada da percorrere è un'altra: l'utilizzo massiccio della tecnologia al servizio dell'uomo associata ad una politica realmente meritocratica e di comunicazione aperta tra lavoratori e dirigenti.

Facciamo un caso concreto per capirci.

All'ufficio Tib, ma non solo in quello, nelle fasce critiche il telefono squilla continuamente e senza interruzione, per chiedere informazioni che ciascun operatore dovrebbe avere automaticamente.

Le rampe continuano a chiamare il Tib per sapere se è in corso una missione (trasporto bagagli da e per il volo che gestiscono), e la stessa cosa avviene tra il Toboga e il Tib.

Ci chiediamo e chiediamo a Sea, vogliamo eliminare lo stress dell'impiegato che risponde appena può, la rampa che non ha immediate risposte, gli Adl del toboga che non hanno subito ascolto?

Le soluzioni sono alla portata di mano: la rampa ha disponibilità di un computer che spesso non funziona ed è stato acquistato a costi considerevoli e mal posizionato sulle auto; gli Adl del toboga non sanno con precisione quello che accade al Tib, perché i due reparti non comunicano, non hanno autisti dello Smistamento, non hanno mezzi o telefoni o radio sufficienti; il Tib non dispone di autisti, radio, mezzi sufficienti ed efficienti.

Da qui nasce la necessità di coordinare le varie esigenze dei reparti che oggi sono chiusi e tendono a scaricare le colpe sugli altri.

Siamo tutti sulla stessa barca, e per non affondare abbiamo bisogno di capirci vicendevolmente, comunicando ed affrontando i problemi quotidianamente, ma anche programmando gli interventi con soluzioni rapide, efficienti e risolutive.

Manca invece la comunicazione tra azienda e lavoratori, si improvvisano soluzioni tampone, per non disturbare il manovratore che per risparmiare taglia soltanto.

Se ci fosse stato un vero confronto tra Sea e rappresentanti degli agenti rampa, tanto per fare un esempio, un'opinione sui computer sulle auto, si sarebbe giunti ad osservare e capire quanto veramente serve nella mansione quotidiana, evitando stress continui con telefonate accese tra rampisti, Tib, Smistamento Bagagli e compagnie.

Prima si sente il personale interessato, ci si ascolta vicendevolmente, si sperimenta e poi si prendono iniziative risolutive.

Altro esempio: l'investimento continuo sull'impianto di smistamento bagagli in perenne affanno quando comincia ad aumentare il lavoro.

Si può andare avanti così? Competere un reparto contro l'altro senza arrivare ad una soluzione definitiva, problema per problema?

Avere il problema di una stampante che non funziona, non avere la penna per scrivere, lavorare con i fili tra i piedi, o in mezzo all'acqua quando piove allo smistamento? Oppure vedere il proprio trattore andare in fumo perché non si capisce chi debba aggiungere l'acqua alla batteria!!!

Sono tutte piccole cose che escono allo scoperto solo quando arriva un ritardo su un volo, allora sì che qualche dirigente cerca il capro espiatorio e i reparti ed le aziende si azzannano a vicenda cercando puerilmente di scaricarlo su altri.

La vera colpa e responsabilità è di chi gestisce assieme a pochi "lecchini" secondo criteri clientelari e non meritocratici l'aeroporto!

Malpensa si merita ben altro, ci sono lavoratori che hanno professionalità da valorizzare e possono dare molto ma vanno ascoltati e supportati non messi all'angolo da una logica perversa e poco lungimirante che ci sta mettendolo all'angolo del mercato.

Il Segretario Regionale della Fta-Cisal della Regione Lombardia
Giuseppe Criseo
[Redazione VareseNews](#)
redazione@varesenews.it