

**INFORMAZIONI**

**I vostri suggerimenti**

*...Si vorrebbe che quando si chiede informazioni sui problemi ci considerassero di più...*

*...Più sicurezza del vostro personale sulle risposte alle domande da noi poste. Più chiarezza nelle informazioni relative a mutuo e rogito e assistenza in queste fasi così delicate....*

*...Accelerare la risposta ai quesiti posti via mail. Le risposte arrivano dopo troppo tempo o non arrivano....*

*...Maggiore tempestività e competenza nella risoluzione di problematiche sia tecniche che burocratiche....*

*... Aumentare la velocità di risposta ai quesiti posti ....*

*...Dovete essere tempestivi nel dare risposte; visto che ho dovuto richiamare migliaia di volte la vostra filiale per risolvere delle problematiche che si sono avute in casa e non solo .... interventi finora non sono stati ancora totalmente risolti .....*

**La nostra risposta**

Diversi suggerimenti sulle **Informazioni** riguardano l'esigenza di una maggiore velocità di risposta. "Accelerare", "tempestività", "velocità" sono i termini più ricorrenti.

Questo invito, che sembra ovvio, richiede però di essere esaminato.

La velocità è quanto contrassegna il tempo moderno dove i ritmi sono sempre più concitati in ogni campo e portano con sé l'ansia di non riuscire a far fronte a tutto quello che la nostra vita quotidiana, sempre più complessa, ci richiede. Da qui, anche, proviene l'enfatizzazione del sentimento di non essere presi in "considerazione" o di essere "lasciati soli".

D'altra parte i tempi di risposta, diversamente da quanto possa sembrare, spesso non possono essere rapidi. Il problema deve essere compreso ed esaminato, quasi sempre è necessario interpellare più persone, mettere in campo competenze tecniche, professionali e decisionali. Senza considerare poi che non tutte le domande possono trovare una risposta soddisfacente.

Se le considerazioni sopra riportate possono avere fondamento non significa però che il socio che pone un quesito debba rimanere senza riscontro. La cooperativa dovrà imparare a rispondere più spesso: "Abbiamo ricevuto la segnalazione, la stiamo sottoponendo all'attenzione di .....", "per la risposta occorre un certo tempo", "Le faremo sapere la prossima settimana oppure tra x tempo".

Altrimenti può capitare, come in effetti capita, che la cooperativa stia lavorando per risolvere il problema sollevato, ed il socio immagini che nessuno si stia occupando di lui.

Questo è possibile evitarlo!