



FEDERAZIONE | AUTONOMA | BANCARI | ITALIANI

Coordinamento Nazionale Gruppo Cassa Centrale Banca



IL CLIMA AZIENDALE NEL GRUPPO CASSA CENTRALE BANCA ANNO 2023



**INDAGINE A CURA DEL
COORDINAMENTO FABI CASSA CENTRALE BANCA
IN COLLABORAZIONE CON
IL DIPARTIMENTO NAZIONALE WELFARE FABI**

TRENTO, SETTEMBRE 2023



L'INDAGINE IN SINTESI

Il questionario che abbiamo proposto, ci ha permesso di approfondire più nel dettaglio quanto ci viene spesso segnalato dagli iscritti e dai lavoratori in tema di "clima aziendale", ovvero quanto possiamo ricondurre alle problematiche sulle condizioni e i carichi di lavoro e sulle conseguenze derivanti da carenze organizzative aziendali che creano condizioni precarie e facilitano i rischi di errori e inadempienze.

Il presente lavoro costituisce il risultato dell'indagine svolta fra i dipendenti del gruppo CCB, attraverso la proposizione di un questionario, il cui obiettivo consiste nel richiedere direttamente alla platea interessata dati ed opinioni sul vissuto e le problematiche lavorative, in poche parole, attraverso il coinvolgimento dei rappresentanti che intendono farsi portavoce di sensibilità non solo proprie ma soprattutto di quelle raccolte attraverso le risposte pervenute.

Le risposte pervenute sono state **2.085: un campione certamente rappresentativo dei 11.733 dipendenti del Gruppo.**

Delle risposte pervenute, **495 lavoratori** hanno inteso anche manifestare il proprio pensiero compilando la parte in cui si poteva dare una risposta a testo libero, indicando eventuali altre problematiche che si intendessero segnalare. Una vera miniera di informazioni che le lavoratrici e i lavoratori hanno inteso consegnarci e di cui siamo impegnati a farne buon uso!

La qualità del "clima aziendale" in ambito lavorativo, delle pressioni che si pongono in capo a lavoratrici e lavoratori, non è una caratteristica delle aziende del gruppo Cassa Centrale ma è un problema esteso a tutto il settore bancario.

Ricordando come indispensabile non confondere la tematica del "clima aziendale" con quella dello "stress lavoro correlato", di competenza degli R.L.S. con i quali come rappresentanti sindacali cooperiamo, non possiamo non farci carico di quanto le lavoratrici e i lavoratori ci hanno comunicato attraverso le loro risposte e quindi è nostra intenzione utilizzare questa analisi come punto di partenza per illustrare alle Aziende (probabilmente già consapevoli) con dati tangibili le criticità emerse.

LE PRINCIPALI QUESTIONI EMERSE

a. sensazioni all'inizio della giornata lavorativa

Il dato emerso indica che circa il 40% dei lavoratori affronta la giornata con un approccio di sensazioni negative: "ansia, frustrazione (soprattutto chi lavora sulla rete, i commerciali), depressione, apatia (soprattutto chi ha mansioni di back office e amministrativi)". Se analizziamo le risposte in base all'età troviamo il prevalere delle sensazioni negative nelle fasce centrali tra i 40 e i 60 anni mentre i giovani e chi è vicino alla pensione vive più positivamente l'avvio della giornata lavorativa. Inoltre nelle lavoratrici riscontriamo maggiore concentrazione delle sensazioni di "ansia".

Se analizziamo la situazione a livello di singola azienda si evidenzia che 20 BCC registrano oltre 50% dei dipendenti che iniziano il lavoro con malessere. Un dato molto preoccupante.

b. Percezione di apprezzamento per il lavoro svolto e senso di appartenenza all'azienda

Dal confronto fra "ti senti apprezzato per il tuo lavoro" e "hai un senso di appartenenza all'azienda" si evince che la sensazione di sentirsi apprezzati è piuttosto labile ma il "senso di appartenenza all'azienda" corrisponde circa al 70%. Un elemento a nostro avviso positivo, che mostra nelle lavoratrici e nei lavoratori un senso di appartenenza radicato e forte, nonostante un apprezzamento più debole del loro operato. Facendo una comparazione con il campione delle banche ABI notiamo che la percentuale dei colleghi che prova un importante senso di appartenenza all'azienda si abbassa, per queste ultime, del 15%. Questo significa che il legame con l'azienda è il valore aggiunto dei lavoratori del Gruppo Cooperativo Cassa Centrale, quello che ci differenzia dagli altri gruppi bancari. Un patrimonio che, se depauperato, rischierebbe di impoverire non poco il rapporto con i territori e di conseguenza le prospettive di sviluppo aziendale!

c. Percezione di clima e dell'ambiente di lavoro

La risposta più diffusa è "collaborativo/coinvolgente" ma la nostra convinzione è che la stessa si riferisca al clima all'interno del singolo ufficio, della singola filiale, quindi il clima rispetto ai colleghi diretti con cui si collabora e non come dato allargato all'intera Azienda.

Preoccupante invece è il dato relativo a "stressante", quasi il 35%, e "attento solo alle esigenze commerciali", il 25%. Ciò indica che il clima generale negativo legato a questi due fattori viene mitigato dalla collaborazione fra colleghi di ufficio rispetto alle difficoltà poste dal clima difficile in azienda.

d. Fatti e comportamenti che creano disagio

Abbiamo anche posto una domanda con risposte multiple: "negli ultimi dodici mesi quali dei seguenti fattori ti hanno arrecato disagio?"

Nell'ambito

1. "pressioni commerciali e raggiungimento dei risultati", il 65% dei dipendenti del gruppo ci ha evidenziato che ha riscontrato dei problemi e dei disagi soprattutto rispetto ad alcuni argomenti: 30,5% disagi sulla mancanza di tempo per la gestione dell'amministrativo considerato non prioritario, il 29% sente, invece, di non essere tutelato nel caso in cui a causa dell'eccessivo carico di lavoro si dovessero verificare errori in buona fede, con conseguente rischio di contestazioni, ecc. Questo ci porta a pensare che le aziende spingano sulle pressioni commerciali e il raggiungimento dei risultati ma senza alleggerire i colleghi dalle altre incombenze.
2. rispetto delle persone emerge che hanno provocato disagio per il 20,3% "Riunioni, report o mail con confronti tra colleghi", seguiti da un 17,6% "Comunicazioni con terminologia competitiva o inadatta", il 12,3% "Assegnazione di budget individuali", il 7% "comunicazioni offensive o denigratorie" e il 4% "minacce di conseguenze collegate ai mancati risultati".
3. Pressione sulla gestione del tempo di lavoro emerge che alcuni elementi sono particolarmente sentiti dai lavoratori: "Riunioni in videoconferenza fuori orario" (12,6%), "svolgimento frequente di straordinari" (28%) seguita da "telefonate

sul cellulare personale o fuori dagli orari di servizio" (11%). A questo di aggiunge in altra domanda che il 17% degli intervistati lamenta un residuo di ferie dell'anno precedente superiore ai 20 giorni. Elementi questi che fanno emergere una diffusa difficoltà aziendale nella organizzazione del lavoro e dei carichi assegnati.

e. Disturbi non occasionali da stress

L'indagine evidenzia che ben il 43% dei colleghi dichiara di soffrire di disturbi da stress (ricorso a farmaci ansiolitici, supporto psicologico, disturbi del sonno). Negli anni della crescita professionale e lavorativa, quindi nella fascia media, questi disturbi sono particolarmente spiccati. La rappresentazione delle risposte suddivise in base all'ambito lavorativo, mostra una maggiore incidenza di questa tipologia di disturbi sulla rete commerciale rispetto alle direzioni centrali e agli uffici interni. Questo grido di allarme arriva anche leggendo le risposte libere dove tantissimi hanno evidenziato la patologia.

Questo dato rappresenta una forte preoccupazione e, purtroppo, è un problema esteso a tutto il settore bancario. Evidentemente l'intera categoria necessita di un supporto in tal senso.

Benché, come appena detto, tale fenomeno sia comune all'intera categoria, e nel nostro Gruppo si registri lo stesso livello della media di categoria, ciò non può esimerci dal denunciarlo ed intervenire in merito, come rappresentanti dei lavoratori, in considerazione del fatto che tale quadro è il diretto risultato del perseguimento di risultati di breve termine (sviluppatosi non a caso in primis nelle grandi aziende di credito ordinario), a scapito dell'equilibrio che - a nostro avviso - un'azienda che nasce e vive sui valori della cooperazione deve maggiormente curare: l'equilibrio fra risultato economico immediato ed il servizio al territorio ed alle comunità di riferimento.

Equilibrio che, ancora una volta, non può non passare attraverso una gestione conseguente anche del personale delle aziende del Gruppo.

La problematicità da parte dei lavoratori nel potersi riconoscere nelle modalità di gestione aziendale e dei susseguenti fenomeni di stress negativo sopra riportati, rischiano di costituire certamente fattori di dispersione del "senso di appartenenza": proprio ciò che riteniamo fortemente non debba andare sprecato!

L'INDAGINE INTEGRALE

1. FINALITÀ E METODO DI RILEVAZIONE

L'indagine di cui andiamo di seguito ad esporre i risultati e le elaborazioni, nasce dall'idea di sviluppare un'iniziativa relativa al comune sentire in merito ad una problematica di cui siamo impegnati da sempre: la tutela delle condizioni di lavoro delle lavoratrici e dei lavoratori del nostro settore.

L'obiettivo era quello di rilevare la situazione presente nei diversi luoghi di lavoro attraverso domande basate sul vissuto concreto del lavoratore bancario, sia esso un addetto a mansioni commerciali o amministrative, in uffici di rete o interni (Direzione o Area Territoriale), Dirigente, Quadro Direttivo o Area Professionale, uomo o donna, giovane o anziano, utilizzando la piattaforma "Google moduli" e anonimizzando qualunque parametro che potesse raccogliere i dati (ad esempio indirizzo email) di chi ha risposto.

Va subito detto che non si tratta di una valutazione dello stress lavoro correlato, materia regolata nello specifico dalla normativa sulla sicurezza del lavoro, ma vuole indagare sul più generale del clima aziendale.

Non si tratta della prima iniziativa in materia: tante sono state fatte per iniziativa aziendale o sindacale utilizzando metodi esterni al settore (enti o istituzioni) spesso troppo lontane dalla situazione reale che vivono i lavoratori ogni giorno. Questa iniziativa, invece, è stata predisposta raccogliendo le segnalazioni dei sindacalisti di base per far emergere le reali criticità.

È stato previsto l'arco temporale di due settimane per poter rispondere al questionario, dal 26 aprile all'11 maggio.

Hanno partecipato, aderendo all'invito un totale di ben 2.085 lavoratrici e lavoratori nell'arco del periodo di tempo considerato!

Il questionario si articolava in una prima sezione di "rilevazione dati" ossia in una segmentazione per Provincia di Lavoro, Azienda, Sesso, Inquadramento (Aree Professionali, Quadri Direttivi o Dirigenti), Fascia di età, Anzianità di servizio (comprensiva quella di eventuali precedenti aziende fuse o assorbite), tipologia Unità produttiva (Filiale o unità di rete, in alternativa Direzione centrale o Uffici di Area), mansioni prevalenti di adibizione (Back office/amministrative oppure mansioni commerciali).

Seguiva una seconda sezione di domande relative alle problematiche lavorative, al vissuto della giornata lavorativa (sentimenti, senso di appartenenza, percezione del clima lavorativo, FATTI - non opinioni - arrecanti disturbo, con domande separate distinte in "Pressioni sulla gestione del tempo", "Rispetto delle persone" e "Pressioni commerciali" oppure al "raggiungimento del risultato".

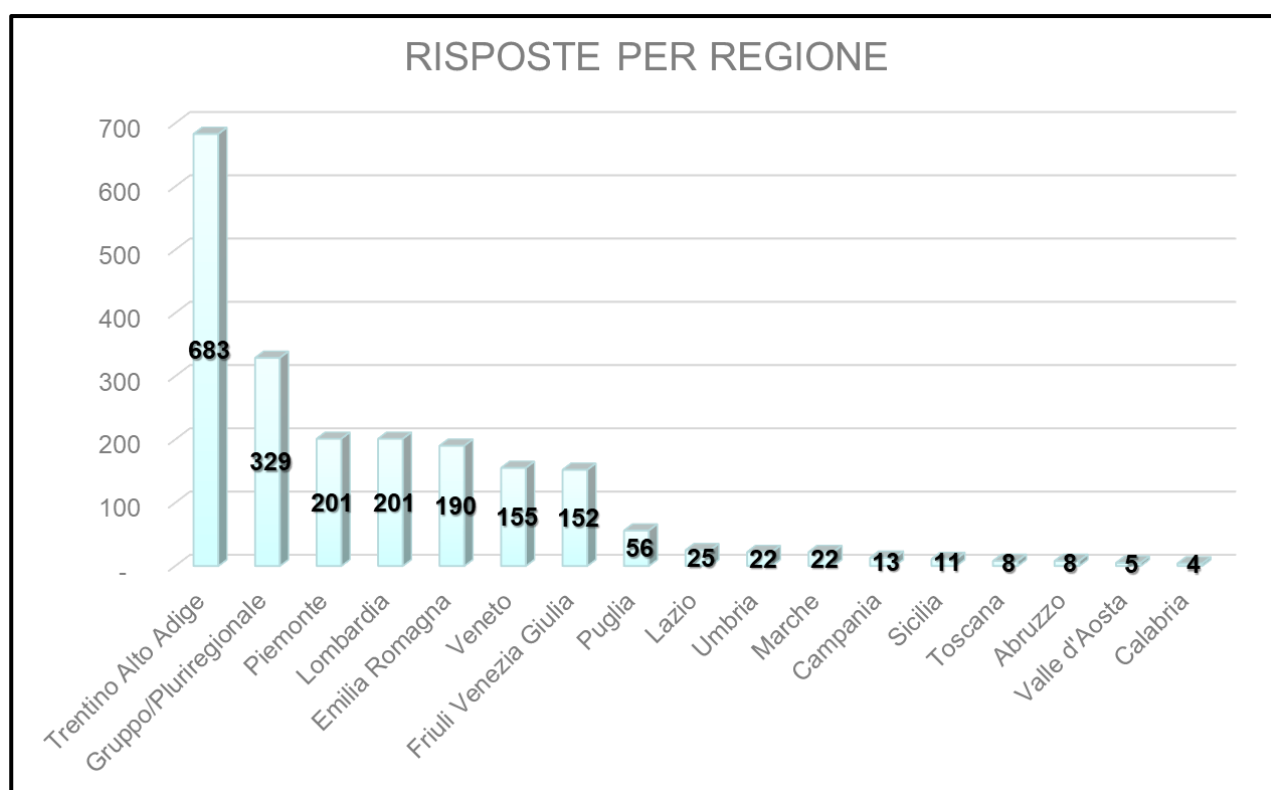
Una ulteriore domanda, in questa seconda sezione, era così articolata: "Nell'espletamento delle tue mansioni, l'attenzione della tua direzione agli incontri aziendali di verifica, quanto incide sul tuo equilibrio psicofisico?"

Ancora, veniva proposta una penultima domanda, anch'essa relativa a rilevazione di fatti e non di opinioni: "Recentemente ti è capitato di avere disturbi non occasionali del sonno, di ricorrere ad ansiolitici e/o supporto psicologico?"

Per finire, veniva proposta una domanda a risposta libera, a compilazione non obbligatoria, a cui hanno risposto 495 dipendenti, al fine di poter rilevare risposte non ricomprese nelle domande precedenti - a risposta "chiusa", ben sapendo che le risposte libere non avrebbero potuto portare a grafici o statistiche, ma intendendo comunque dare voce alle lavoratrici ed ai lavoratori.

2. CHI HA RISPOSTO

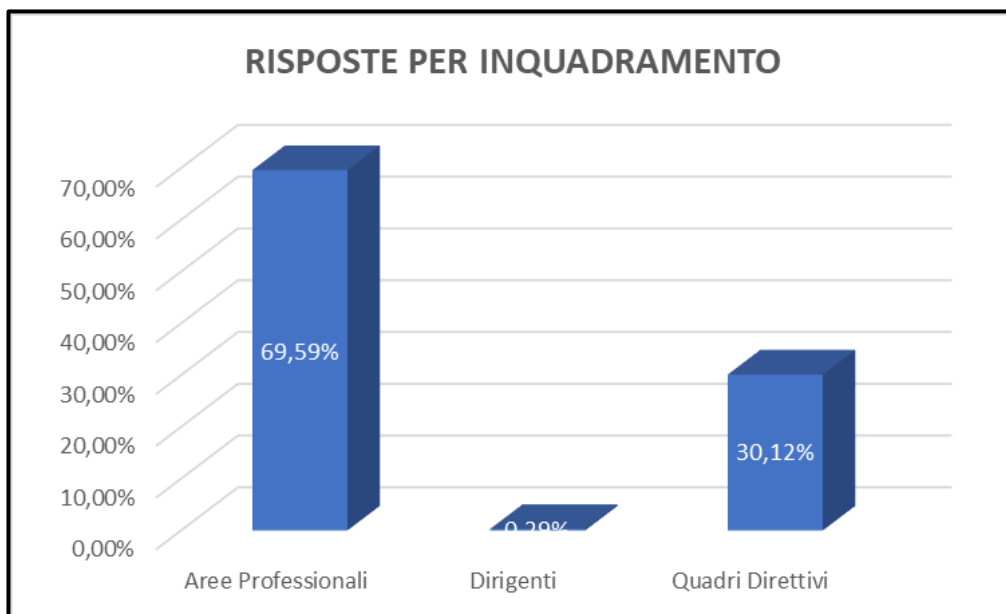
Nel grafico è evidenziata la quantità di risposte per Regione di lavoro. Essa è da mettere in relazione alla presenza aziendale sui territori interessati.



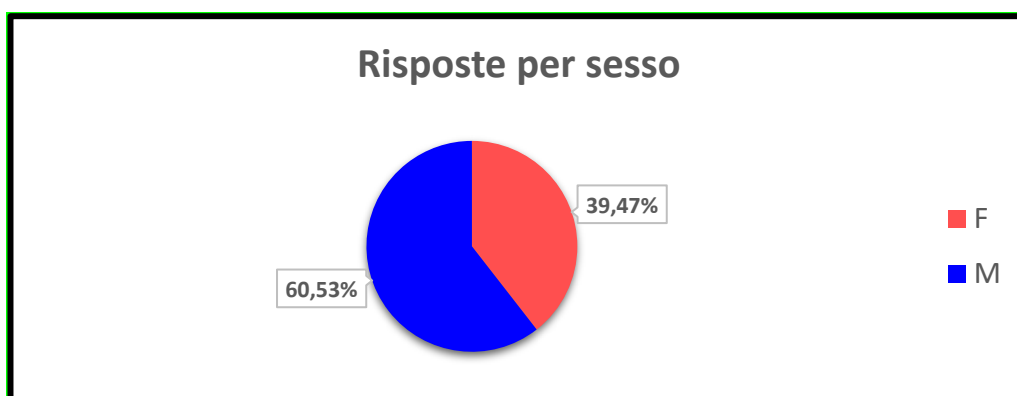
Evidenziamo che le risposte del "Gruppo CCB" sono tenute separate in quanto interessano con le sedi secondarie varie zone della Penisola.

Area	Risposte	Dipendenti	Risposte/ Dipendenti
1. Nord Ovest	407	2.390	17,03%
2. Trentino-AA	683	2.071	32,98%
3. Nord Est	307	2.229	13,77%
4. Centro	275	2.293	11,99%
5. Sud	84	1.165	7,21%
6. Gruppo	329	1.585	20,76%
Totale complessivo	2.085	11.733	17,77%

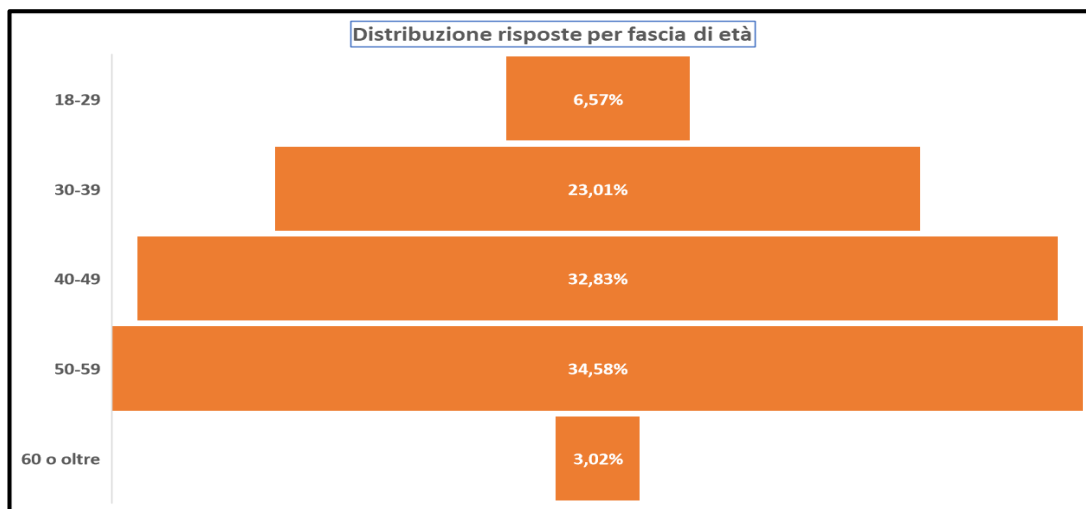
La suddivisione in base all'inquadramento registra che quasi il 70% è composto da colleghi delle aree professionali.



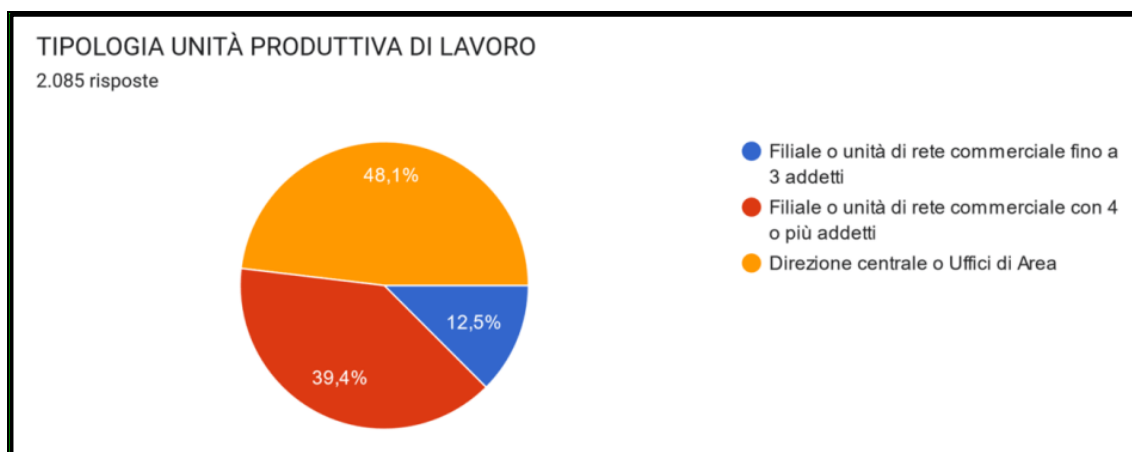
La suddivisione delle risposte in base al sesso evidenzia una maggioranza delle risposte dei lavoratori rispetto alle lavoratrici, ma anche in questo caso il campione sembra avere corrispondenza con la composizione dell'intera popolazione lavorativa.



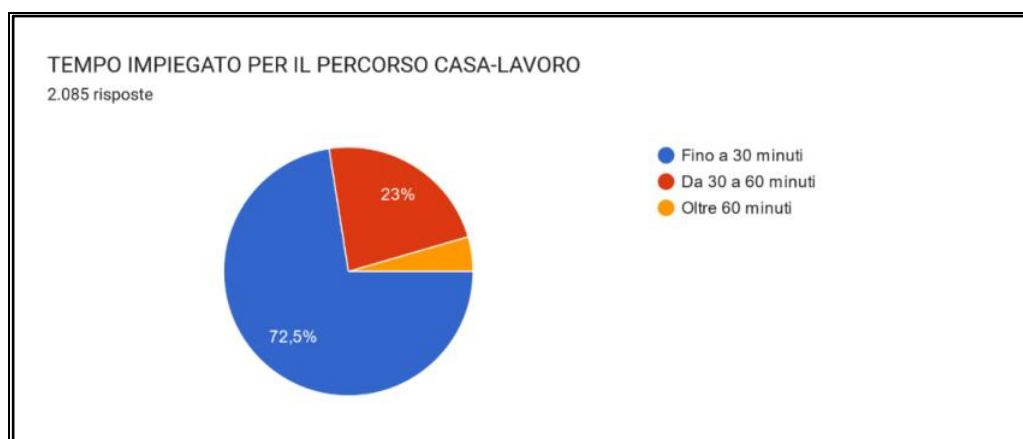
Anche in merito all'analisi sulla distribuzione delle risposte in base alla fascia di età corrisponde bene ai dati noti relativi alla composizione della "popolazione bancaria".



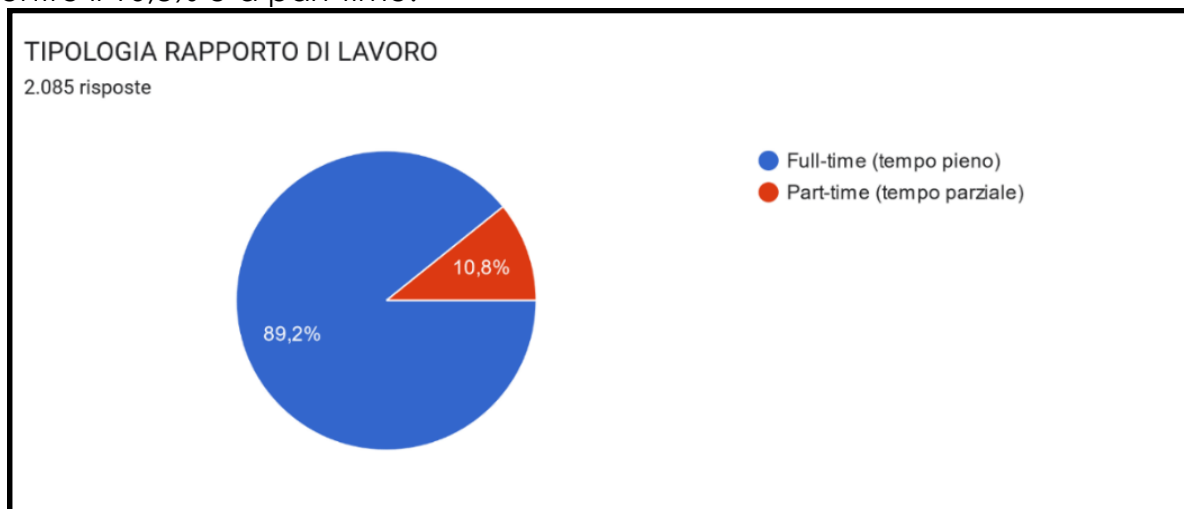
Nel caso di analisi per quanto riguarda la tipologia di unità produttiva, evidenziamo che la percentuale del 48,1% delle direzioni centrali/uffici di Area comprende anche la Capogruppo, Allitude, Prestipay, ecc.



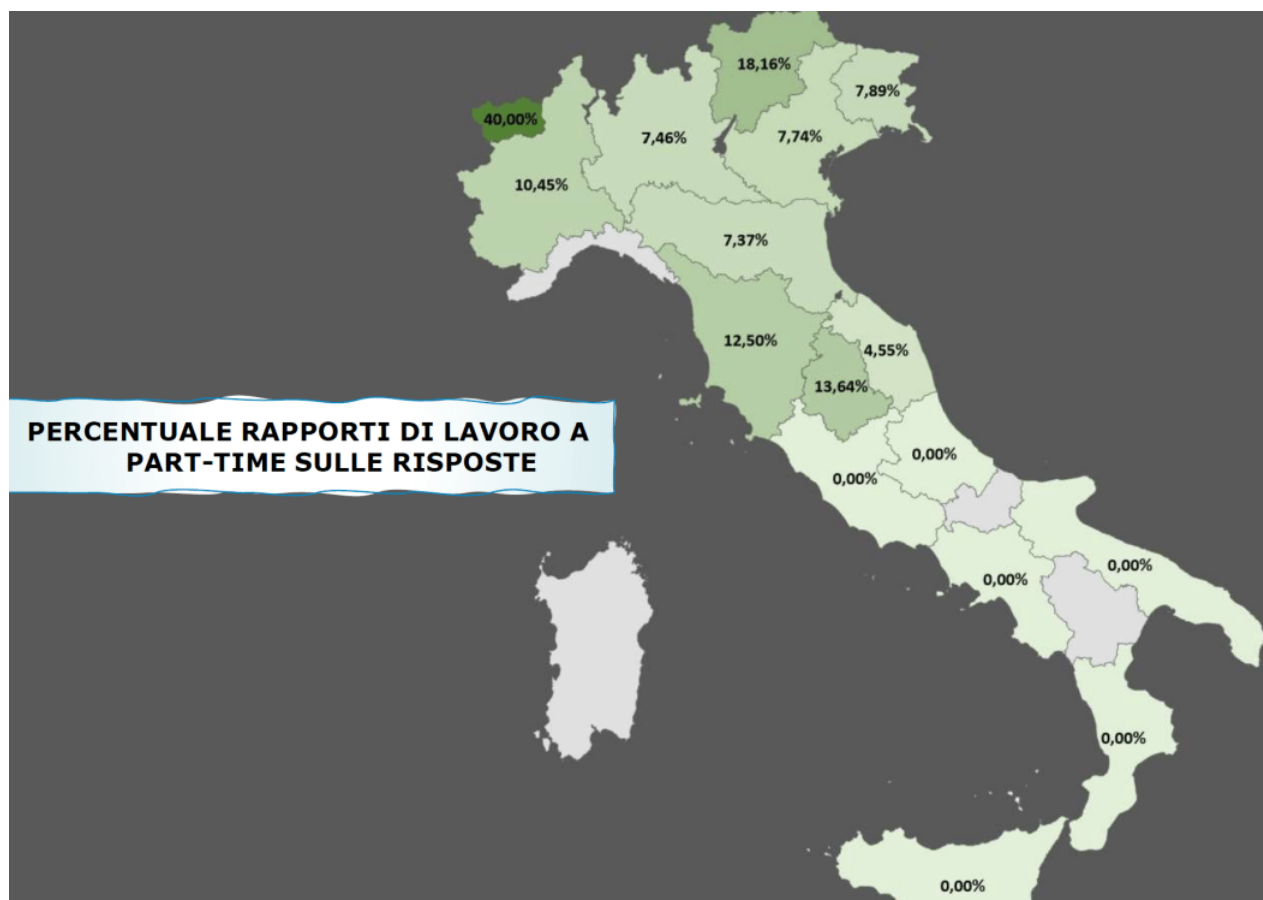
Il grafico seguente rappresenta il tempo impiegato per il percorso casa-lavoro. La maggioranza dei lavoratori rimane entro i 30 minuti. Abbiamo, invece, il 5% dei colleghi che 'perde' oltre due ore di tempo per recarsi al lavoro. Un dato che sarà oggetto di valutazione all'interno della trattativa del Contratto integrativo di Gruppo, per definire misure compensative.



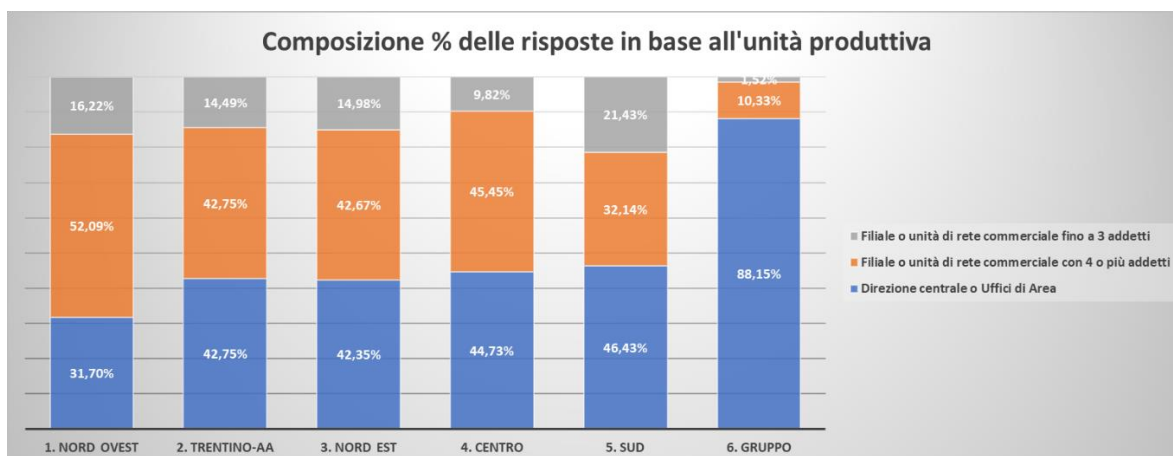
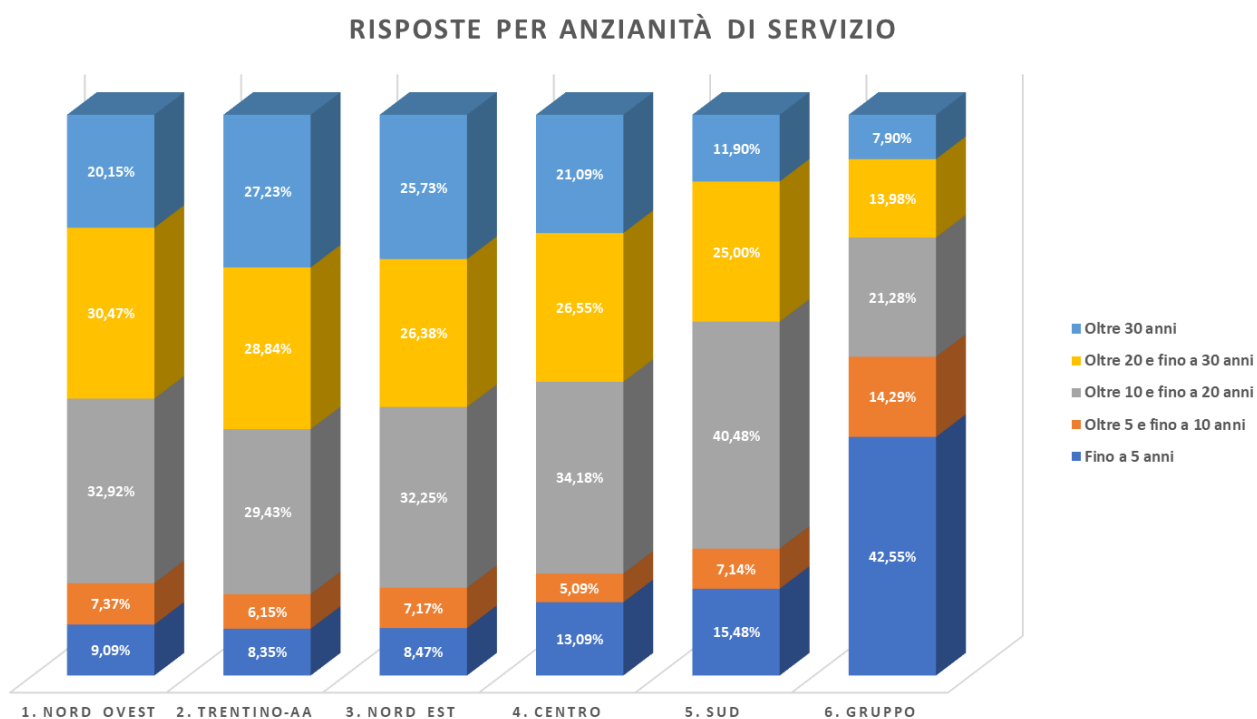
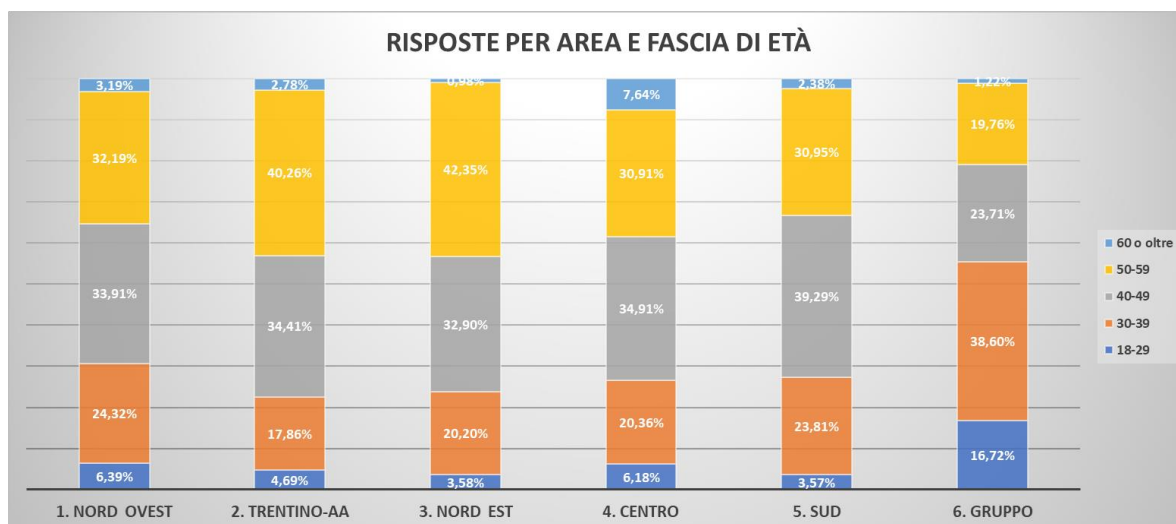
In merito alla tipologia di rapporto di lavoro si evidenzia che l'89,2% è full time mentre il 10,8% è a part time.



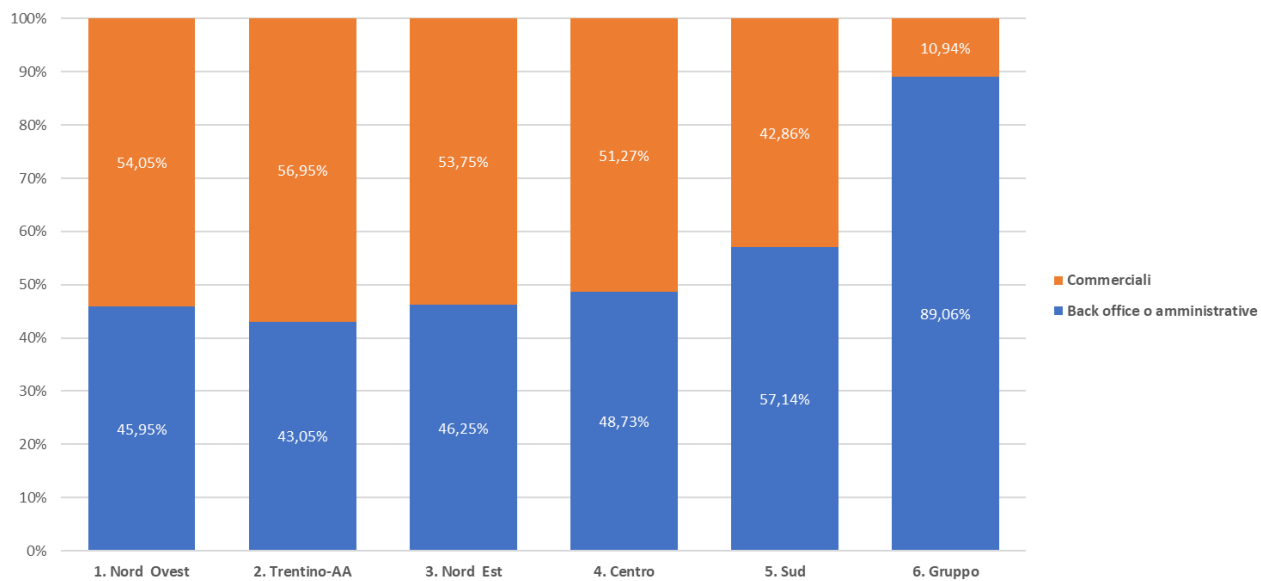
Situazione diversa da regione a regione. Il dato anomalo che emerge è che sono tutti collocati nelle regioni del nord. Questo dipende sicuramente dalla bassa percentuale dell'occupazione femminile al sud, forse dal fatto che ci possono essere più famiglie monoreddito, ecc. ma sicuramente è un dato che dal punto di vista sindacale bisogna analizzare.



La composizione per area territoriale è la seguente

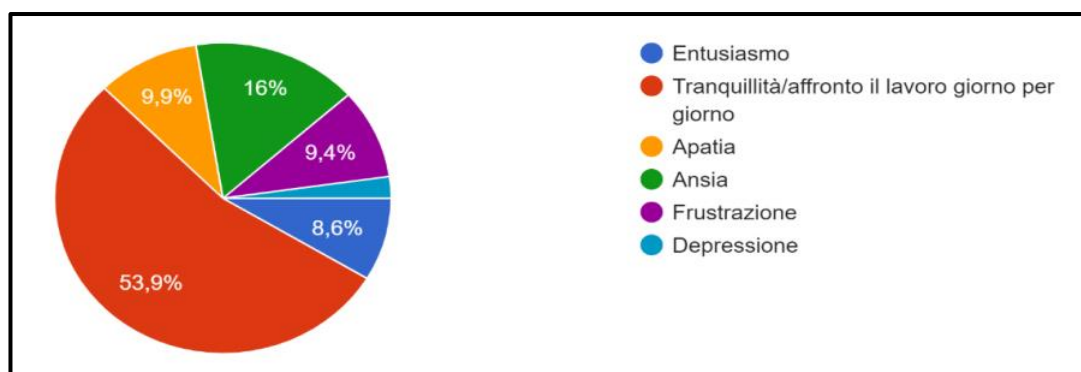


Composizione risposte per mansioni di adibizione



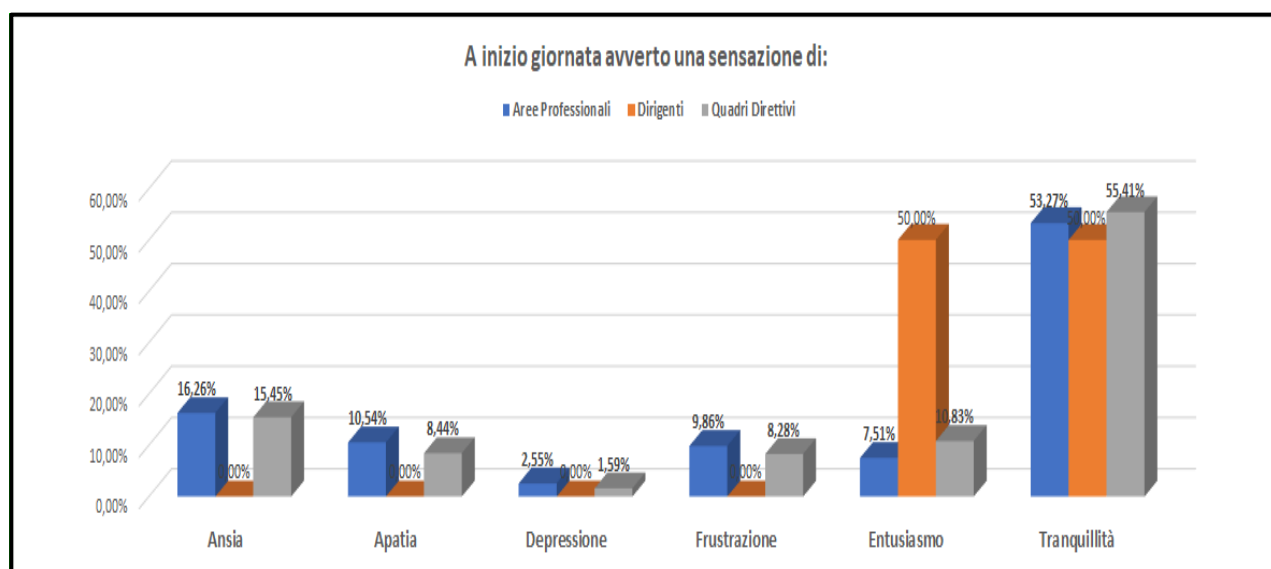
3. COSA HANNO RISPOSTO

1. ALL'INIZIO DI UNA NUOVA GIORNATA LAVORATIVA AVVERTO UNA SENSAZIONE DI:

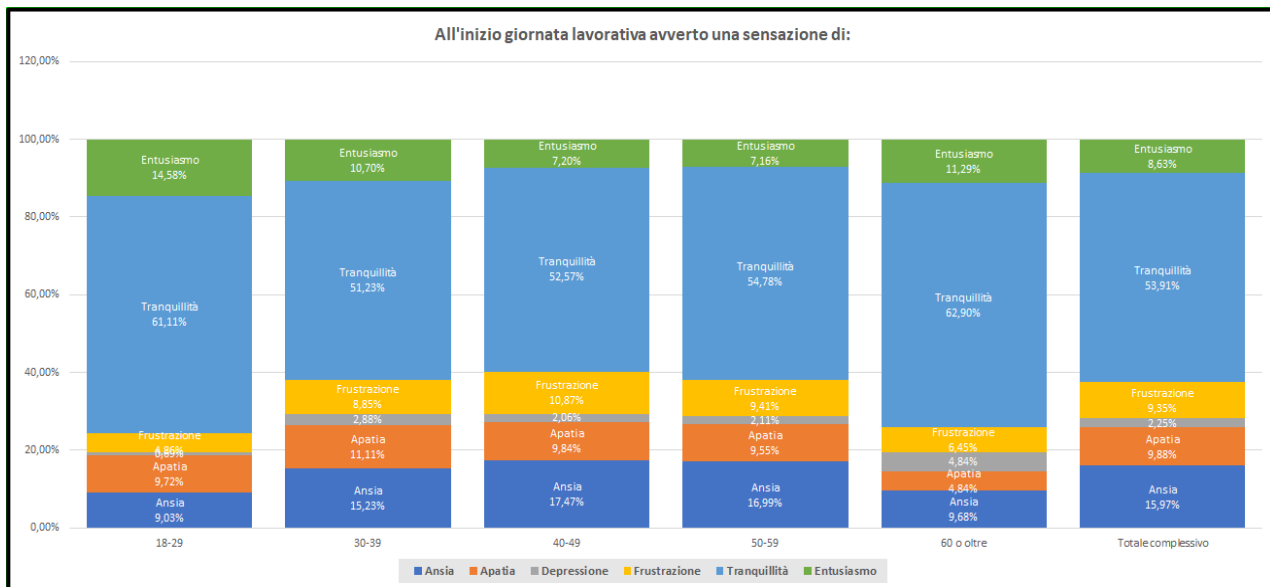


Il dato emerso indica che circa il 40% dei lavoratori affronta la giornata con un approccio di sensazioni negative: "ansia, frustrazione (soprattutto chi lavora sulla rete, i commerciali), depressione, apatia (soprattutto chi ha mansioni di back office e amministrativi)", mentre il rimanente con "Tranquillità" o e "entusiasmo".

Analizzando invece le risposte in base all'inquadramento le sensazioni positive sono molto più presenti nei Quadri Direttivi e ovviamente nei Dirigenti. Dato probabilmente dettato da una posizione gerarchica con diverso impatto sulla richiesta di risultati, oppure dalla sensazione di essere riconosciuti in termini di percorso professionale.

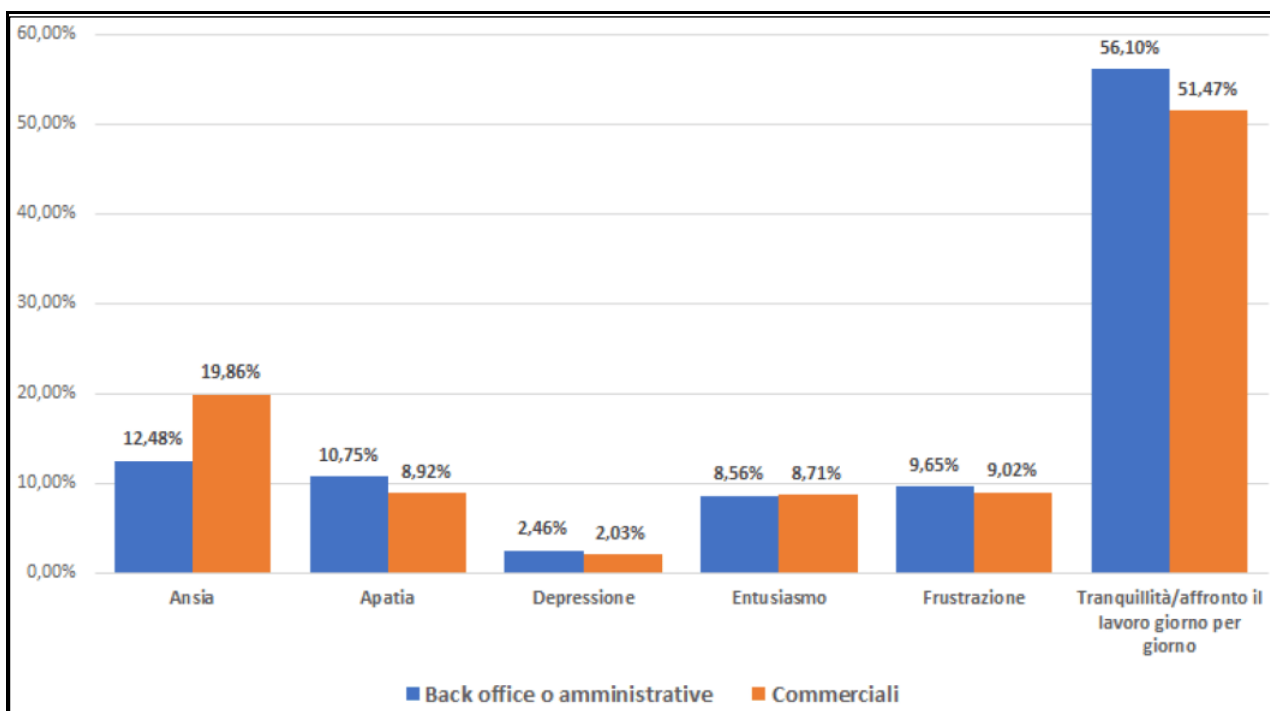


Se analizziamo le risposte in base all'età troviamo il prevalere delle sensazioni negative nelle fasce centrali tra i 40 e i 60 anni mentre i giovani e chi è vicino alla pensione vive più positivamente l'avvio della giornata lavorativa.

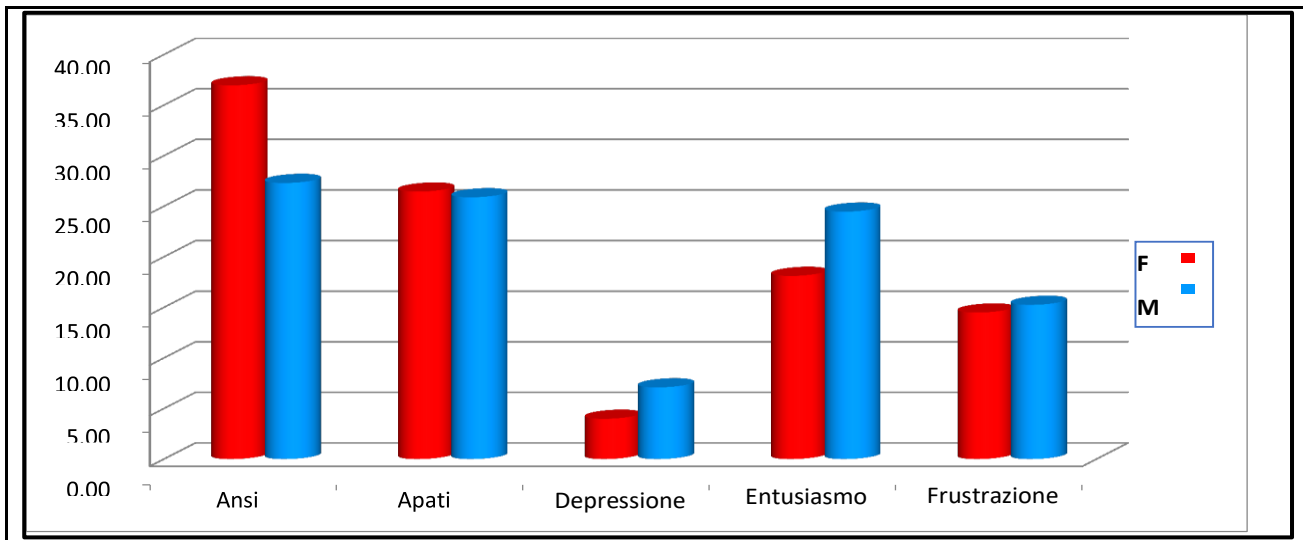


Notiamo come circa il 40% degli addetti a mansioni commerciali iniziano la giornata con una sensazione negativa (19,86% ansia 8,92% apatia 2,03% depressione 9,02% frustrazione), mentre i dati per gli addetti a mansioni amministrative si discostano solo sul tema "Ansia" (12,48%).

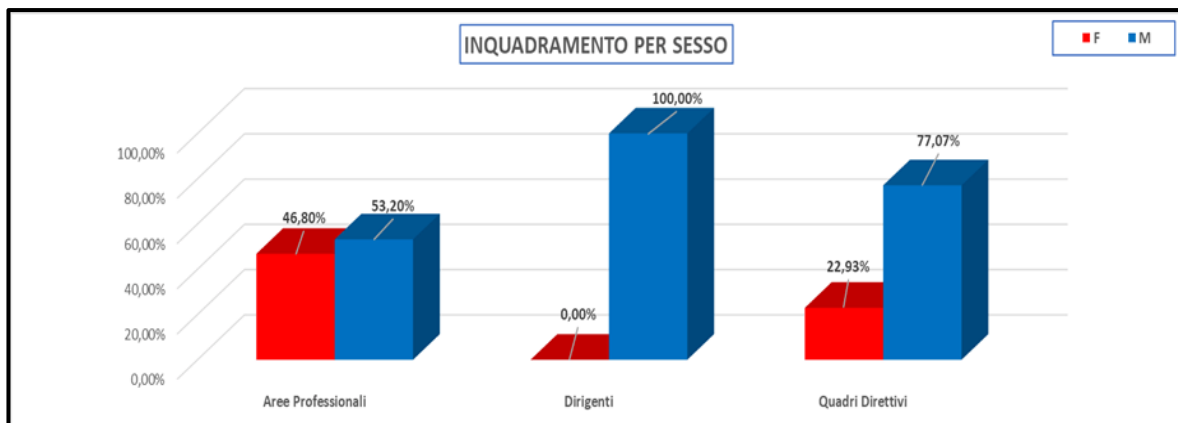
Le sensazioni positive rispetto all'approccio alla giornata sono equamente distribuite ed indipendenti dal tipo di mansione (65% amministrativi contro il 60% dei commerciali). Quindi l'approccio non dipende dalla mansione ma dall'ambiente lavorativo e come vive il singolo in tale ambiente.



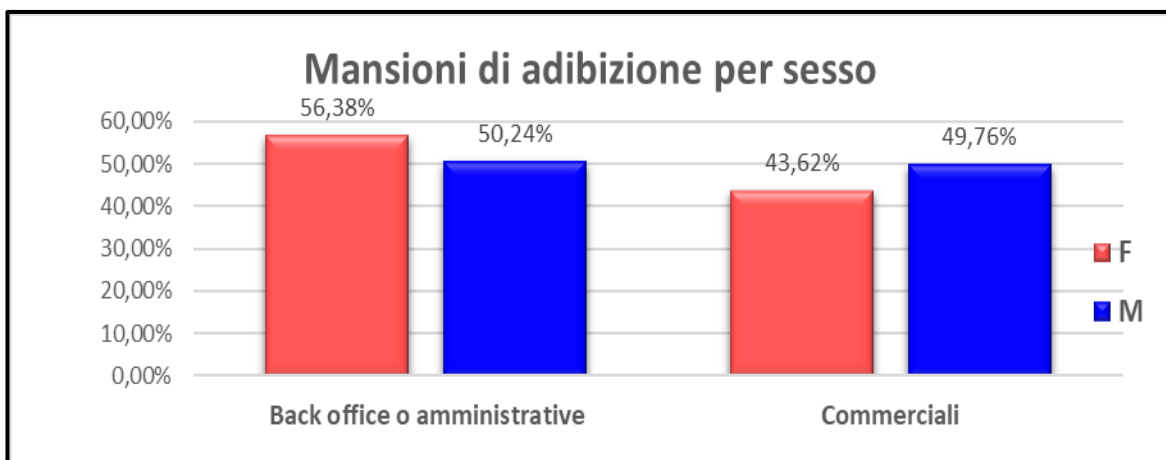
L'analisi delle risposte in base al sesso evidenzia come le sensazioni di "ansia" sono concentrate maggiormente sulle lavoratrici (36%) che sui lavoratori (26%) mentre l'"entusiasmo" è più diffuso fra gli uomini (24%) rispetto alle donne (18%).



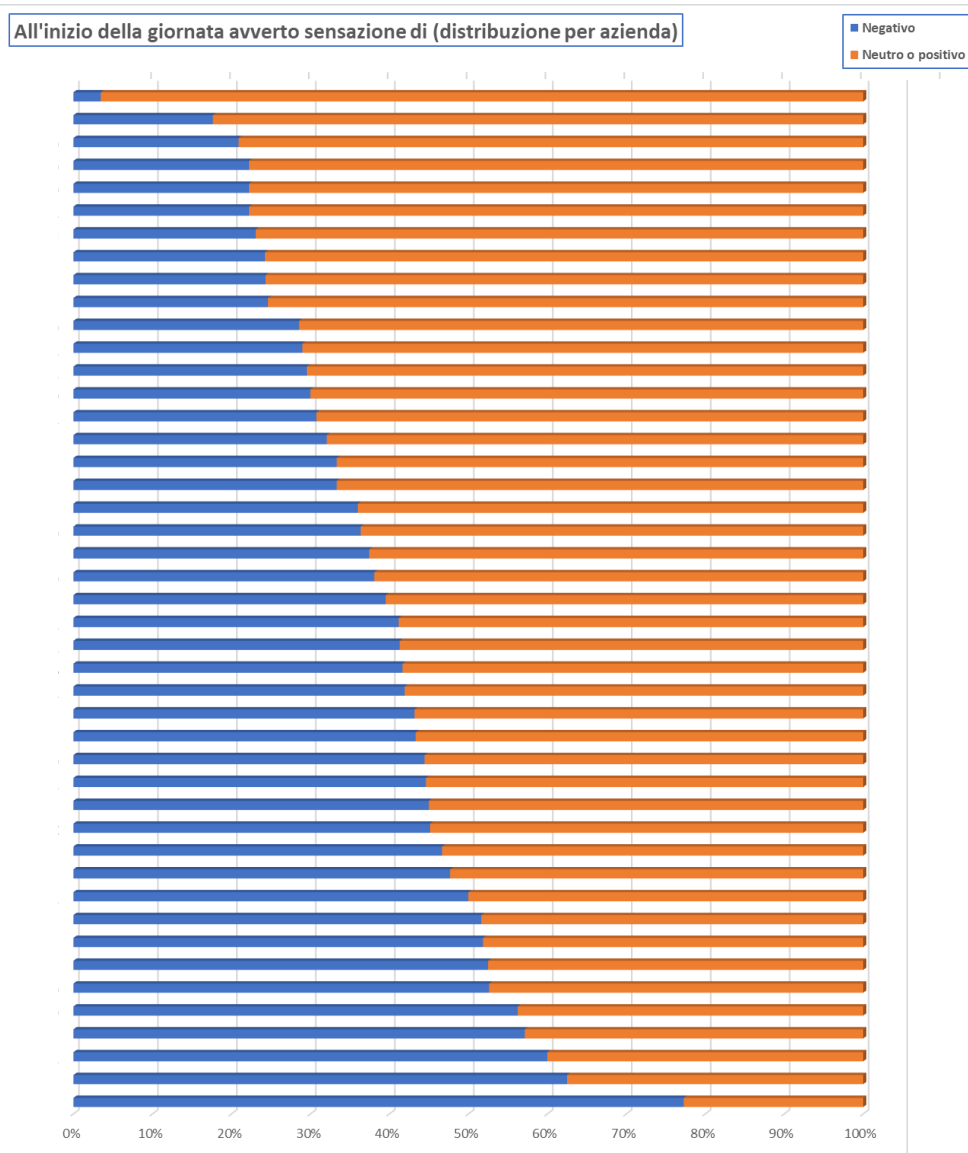
Questo dato potrebbe essere ricondotto alla struttura della distribuzione delle mansioni nelle aziende e nella distribuzione degli inquadramenti.



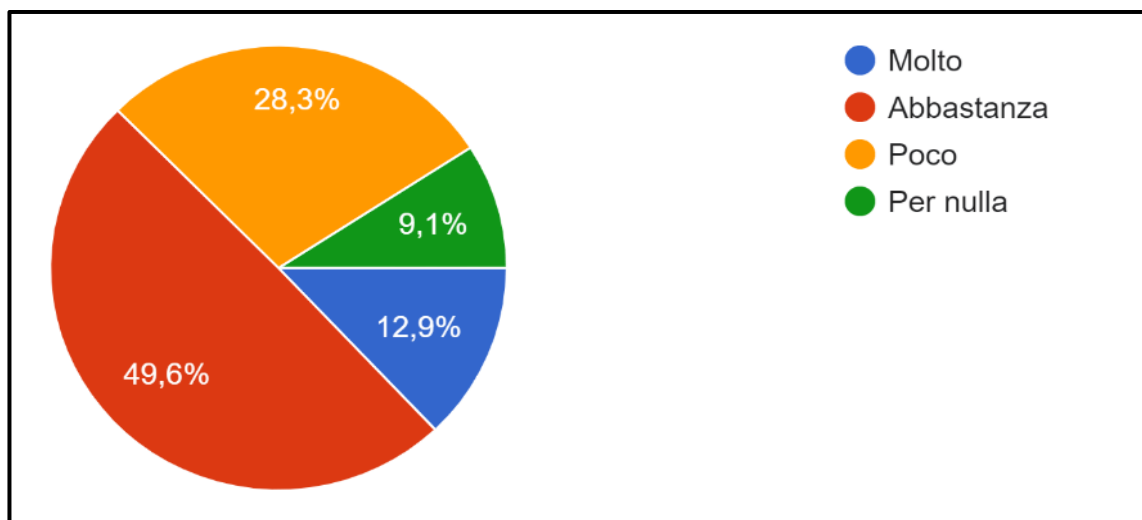
Le donne sono complessivamente concentrate su mansioni inferiori rispetto agli uomini (e abbiamo già visto che ciò incide sul vissuto della giornata lavorativa) ed invece sono maggiormente adibite a mansioni di back office e amministrative.



La situazione è molto diversa se analizziamo il dato a livello di singola azienda. Nel grafico seguente sono riportati i dati aziendali dove troviamo in blu un inizio di giornata negativo (ansia + apatia + depressione + frustrazione) e in rosso un inizio invece positivo (entusiasmo + tranquillità/affronto il lavoro giorno per giorno). Notiamo che ci sono alcune aziende dove i dipendenti iniziano positivamente la giornata, ma ci preoccupano invece le BCC dove il 50/60/70% dei dipendenti inizia il lavoro con malessere.

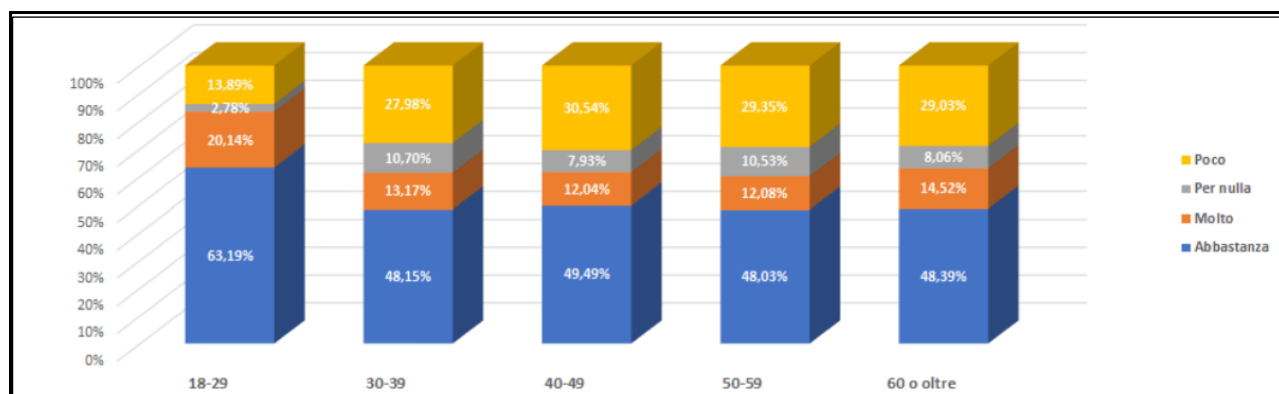


2. IN AMBITO LAVORATIVO TI SENTI APPREZZATO/A PER IL TUO OPERATO?

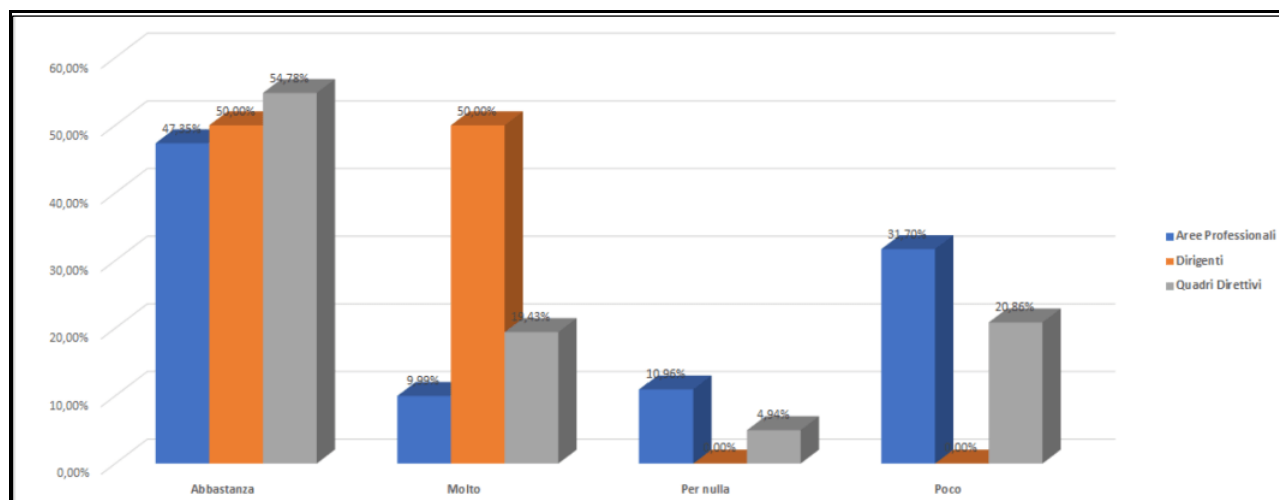


Possiamo notare che solo il 62% si sente apprezzato mentre il 38% si sente apprezzato poco o per nulla.

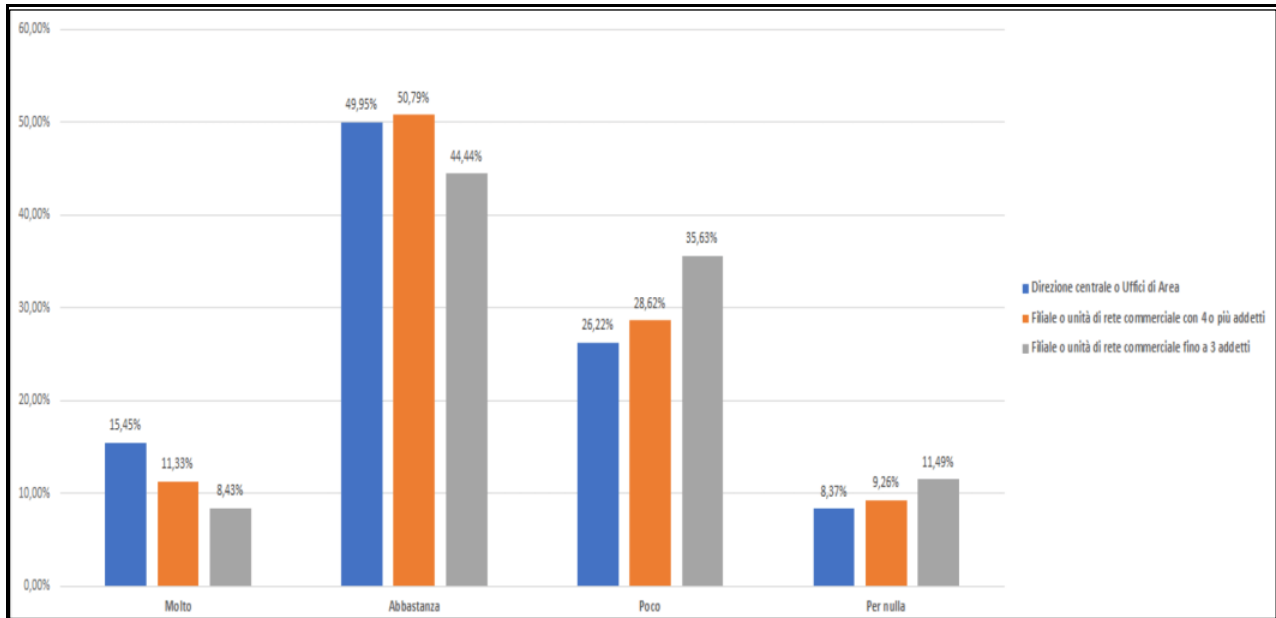
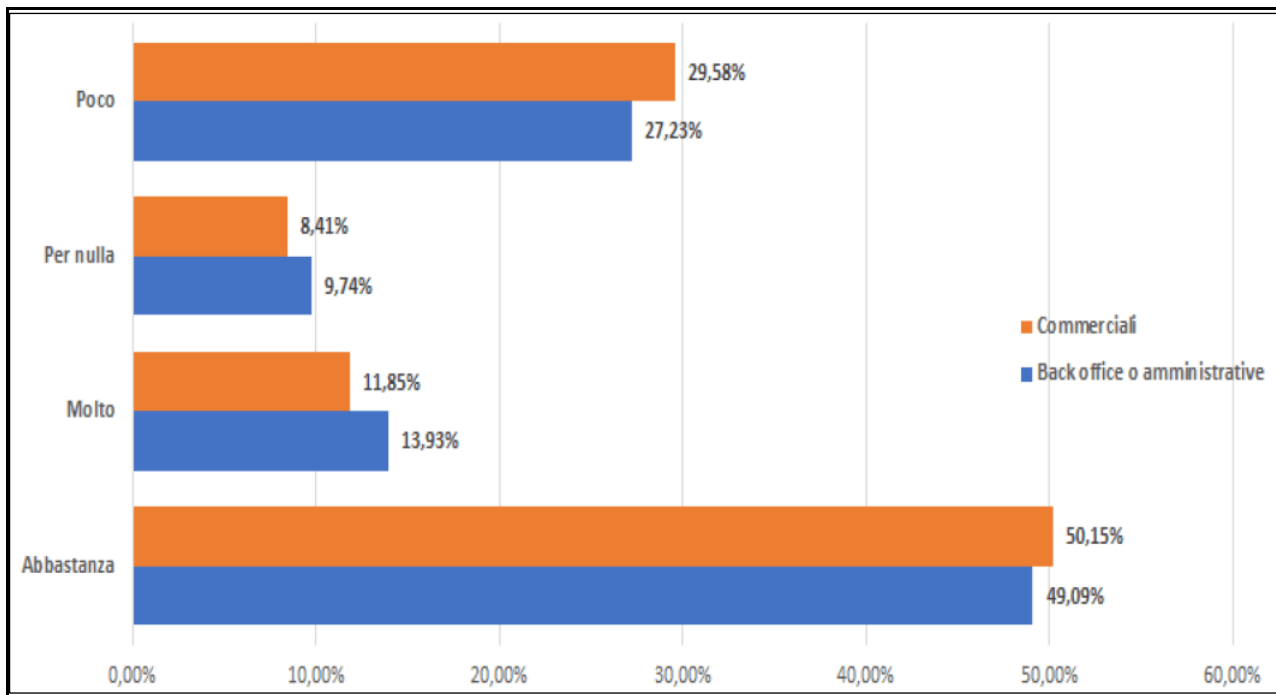
Il risultato si differenzia per fascia d'età (i giovani e nei primi anni di servizio si sentono più apprezzati mentre tale sensazione positiva diminuisce con il tempo)



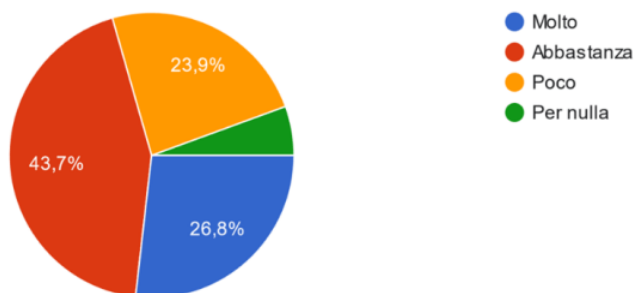
e per inquadramento (in quanto riguarda soprattutto la fascia delle aree professionali).



I prossimi due grafici mostrano le risposte divise per ambito lavorativo (Commerciale/Back office o amministrativo) con un ulteriore dettaglio sugli uffici di Direzione Centrale/Area e dimensione delle Filiali.



3. PROVI SENSO DI APPARTENENZA ALL'AZIENDA?

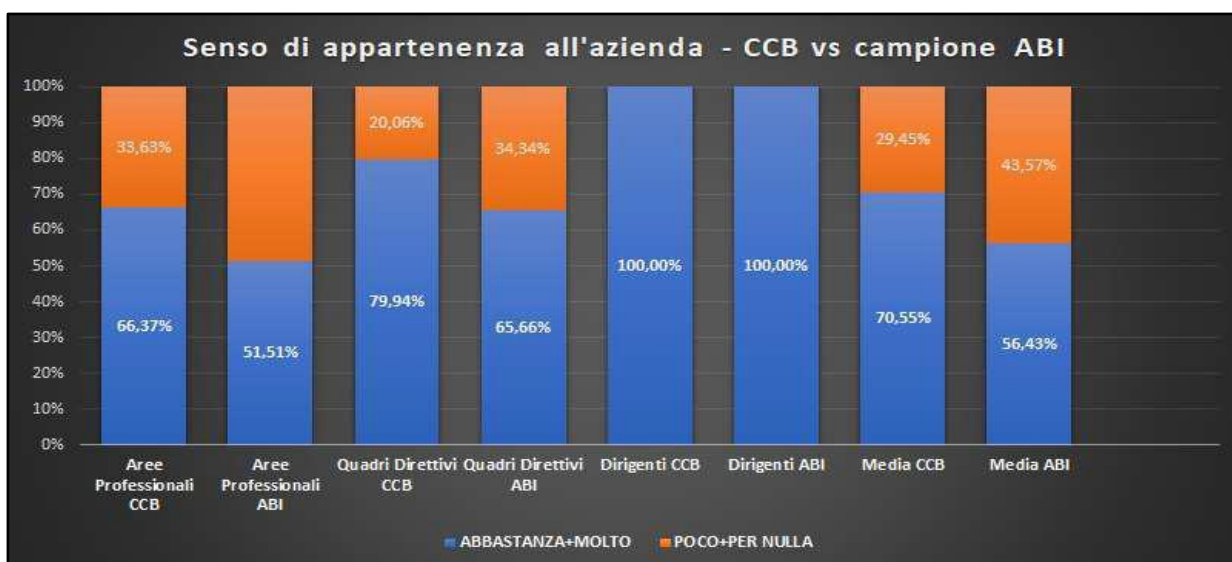


Dal confronto con i grafici precedenti si evince che la sensazione di sentirsi apprezzati per il proprio lavoro è piuttosto labile ma invece il "senso di appartenenza all'azienda" corrisponde circa al 70%.

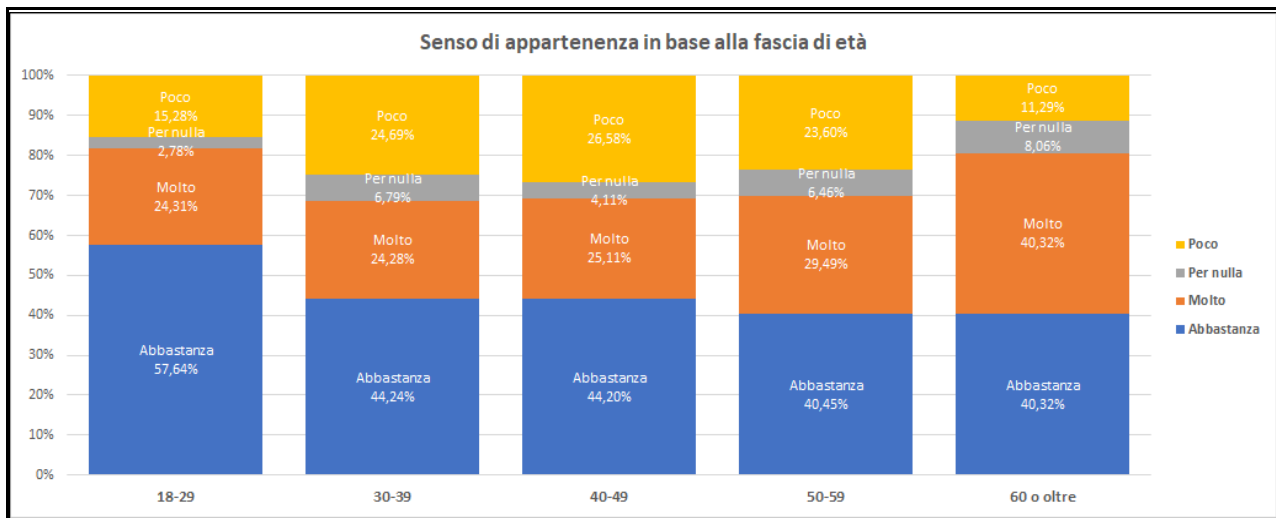
Un elemento estremamente positivo: le lavoratrici e i lavoratori del Gruppo hanno un senso di appartenenza radicato e forte, nonostante un apprezzamento più debole del proprio operato!

Di seguito riportiamo il grafico di comparazione con il campione ABI, dove notiamo che la percentuale dei colleghi che prova un importante senso di appartenenza all'azienda è più basso di circa il 15%.

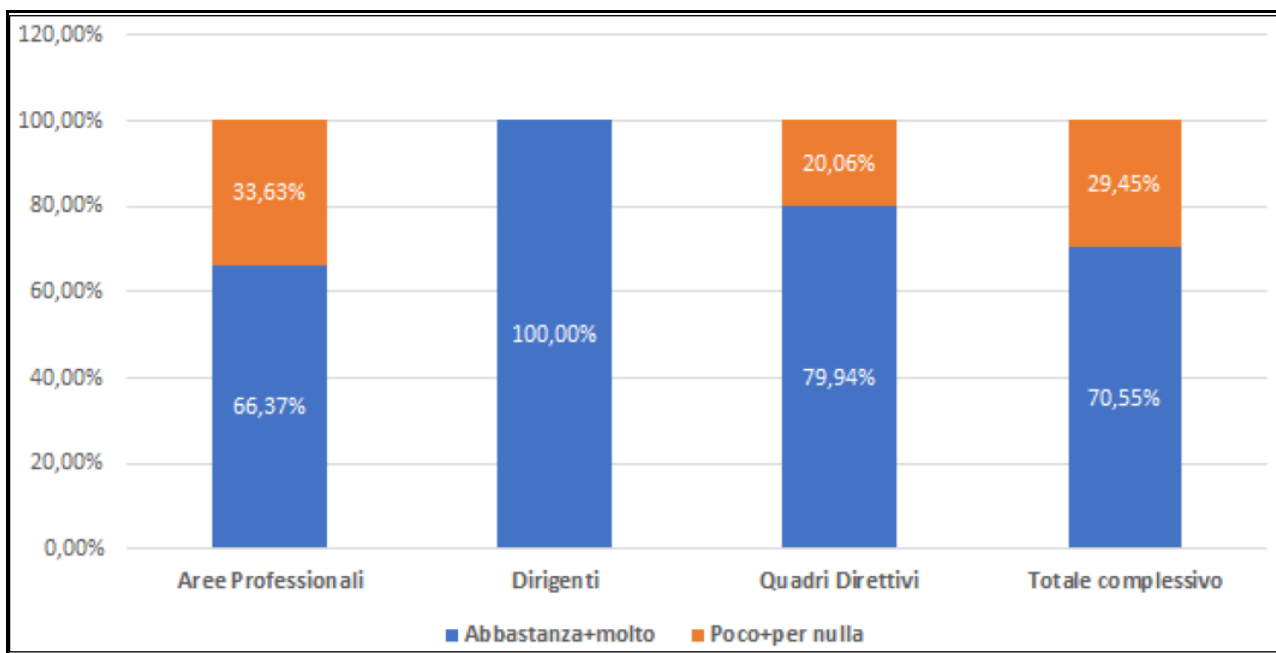
Questo significa che il legame con l'azienda è il nostro valore aggiunto, quello che ancora ci differenzia dagli altri gruppi bancari. Un patrimonio che non deve essere depauperato.



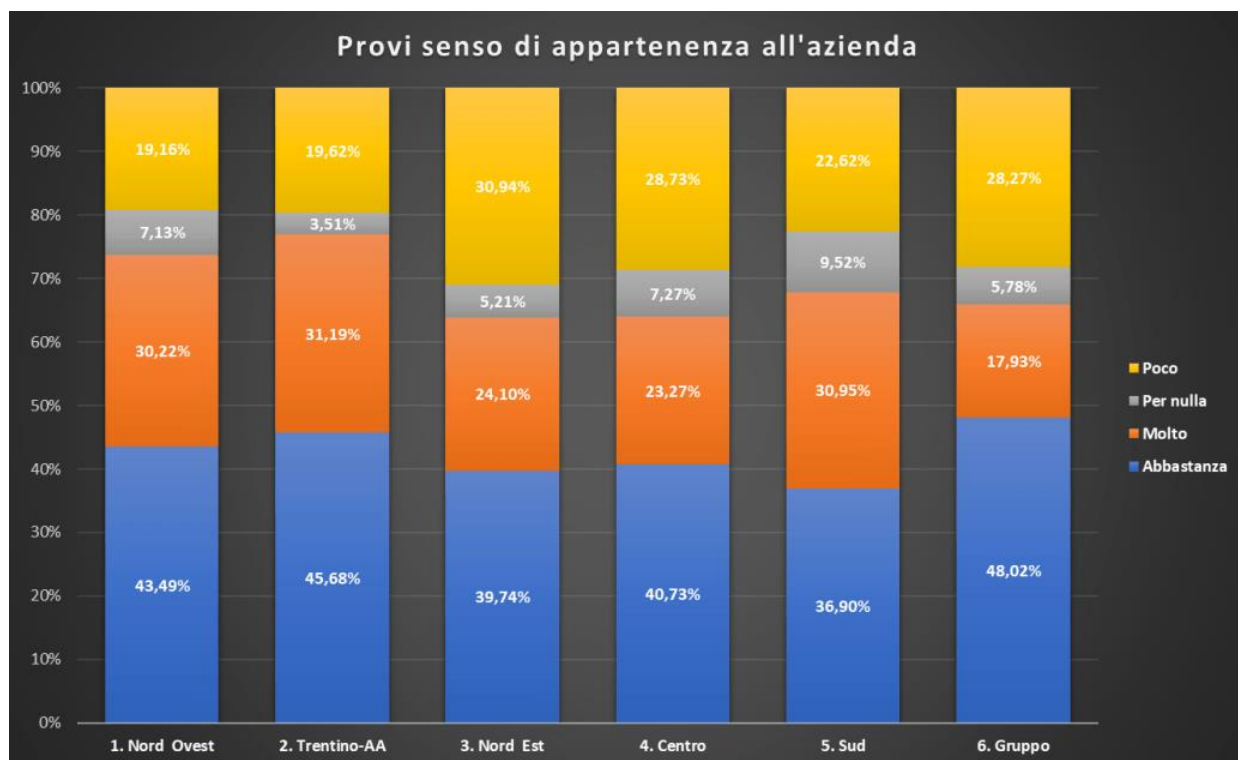
Un altro dato che emerge è che nei giovani e nei colleghi oltre 60 anni si rileva un maggiore senso di appartenenza rispetto alle fasce d'età centrali.



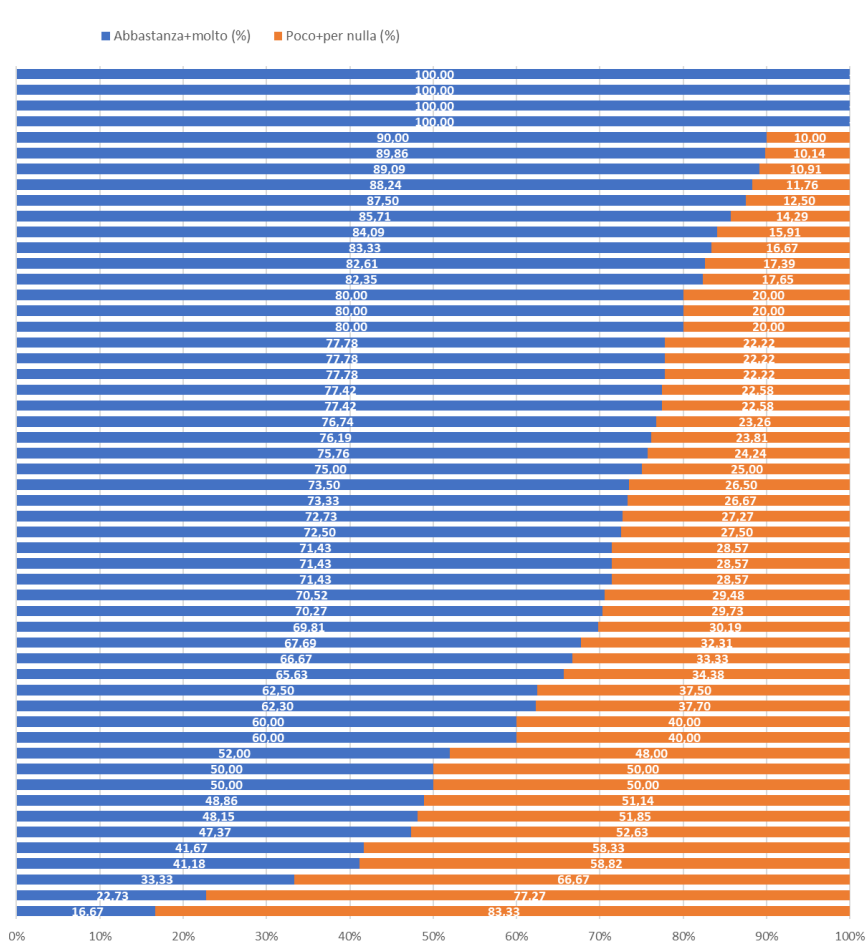
Per quanto riguarda gli inquadramenti abbiamo un dato superiore nelle categorie dei Quadri Direttivi rispetto alle Aree Professionali.



La suddivisione per aree geografiche:



Anche in questo caso la situazione delle singole aziende è molto diversa:

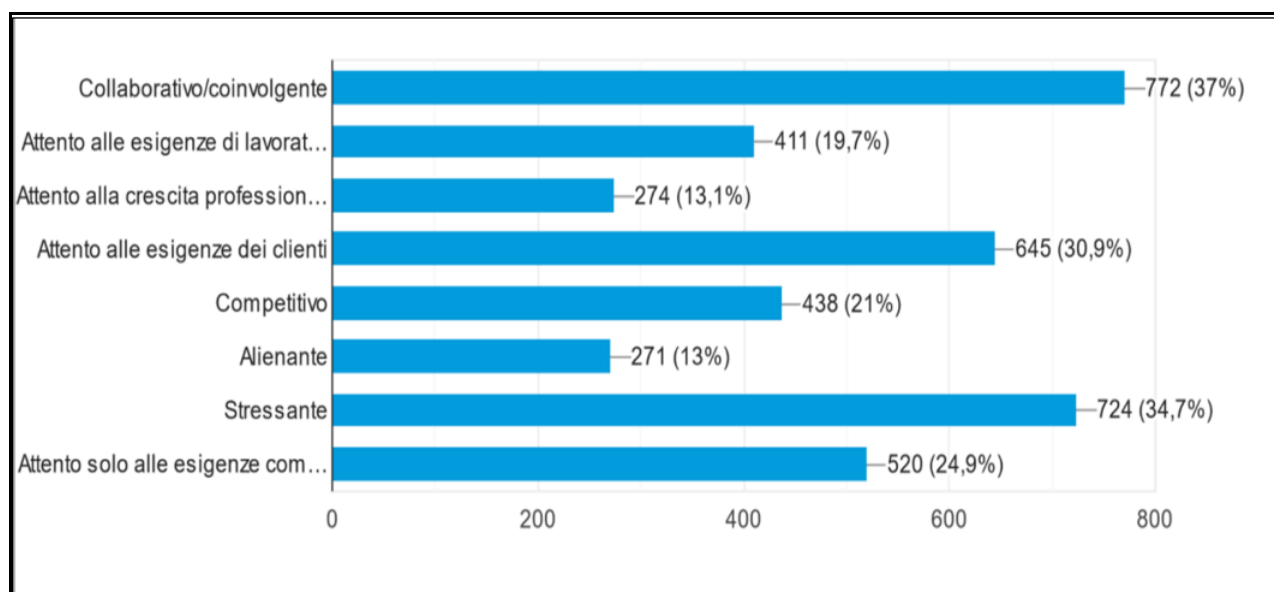


4. INDICA LA TUA PERSONALE PERCEZIONE DEL CLIMA NEL TUO POSTO DI LAVORO:

Le risposte possibili erano:

- Collaborativo/coinvolgente
- Attento alle esigenze di lavoratori/lavoratrici
- Attento alla crescita professionale dei dipendenti
- Attento alle esigenze dei clienti
- Competitivo
- Alienante
- Stressante
- Attento solo alle esigenze commerciali.

Le risposte della platea sono state le seguenti:



La risposta più diffusa è “collaborativo/coinvolgente” ma la nostra convinzione è che la stessa si riferisca al clima all’interno del singolo ufficio, della singola filiale, quindi il clima rispetto ai colleghi diretti con cui si ha a che fare e non come dato allargato all’intera Azienda.

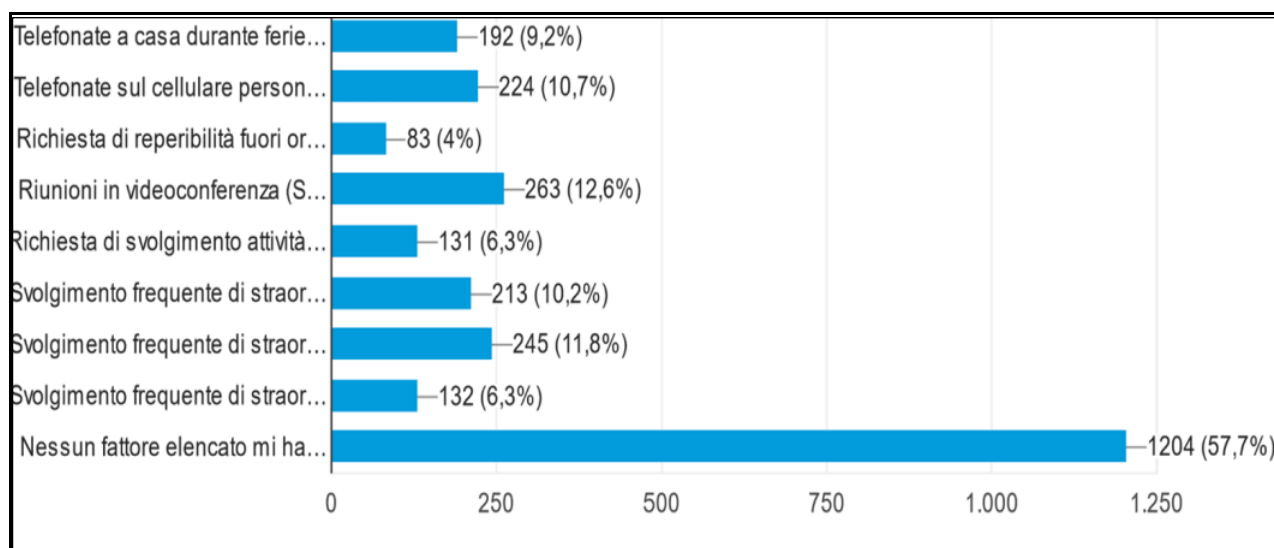
Preoccupante invece è il dato relativo a “stressante”, quasi il 35%, e “attento solo alle esigenze commerciali” il 25%. Ciò indica che il clima generale negativo legato a questi due fattori viene mitigato dalla collaborazione fra colleghi di ufficio rispetto alle difficoltà poste dal clima difficile in azienda.

5. NEGLI ULTIMI DODICI MESI QUALI DEI SEGUENTI FATTI TI HANNO ARRECATO DISAGIO? (PRESSIONI SULLA GESTIONE DEL TEMPO)

Le risposte possibili erano (possibili risposte multiple):

- Telefonate a casa durante ferie, malattia o altre assenze dal servizio
- Telefonate sul cellulare personale o fuori dagli orari di servizio
- Richiesta di reperibilità fuori orario di lavoro
- Riunioni in videoconferenza (Skype, Lync, Teams, ecc.) fuori orario di lavoro
- Richiesta di svolgimento attività o riunioni in pausa pranzo
- Svolgimento frequente di straordinari (riconosciuti)
- Svolgimento frequente di straordinari (non riconosciuti)
- Svolgimento frequente di straordinari (riconosciuti solo per una parte)
- Nessun fattore elencato mi ha arrecato disagio.

Gli intervistati hanno risposto come segue:



Le risposte con le percentuali maggiori, escludendo l'ultima, sono state "riunioni in videoconferenza" (12,6%), "svolgimento frequente di straordinari non riconosciuti" (12%) seguita da "telefonate sul cellulare personale o fuori dagli orari di servizio" (11%).

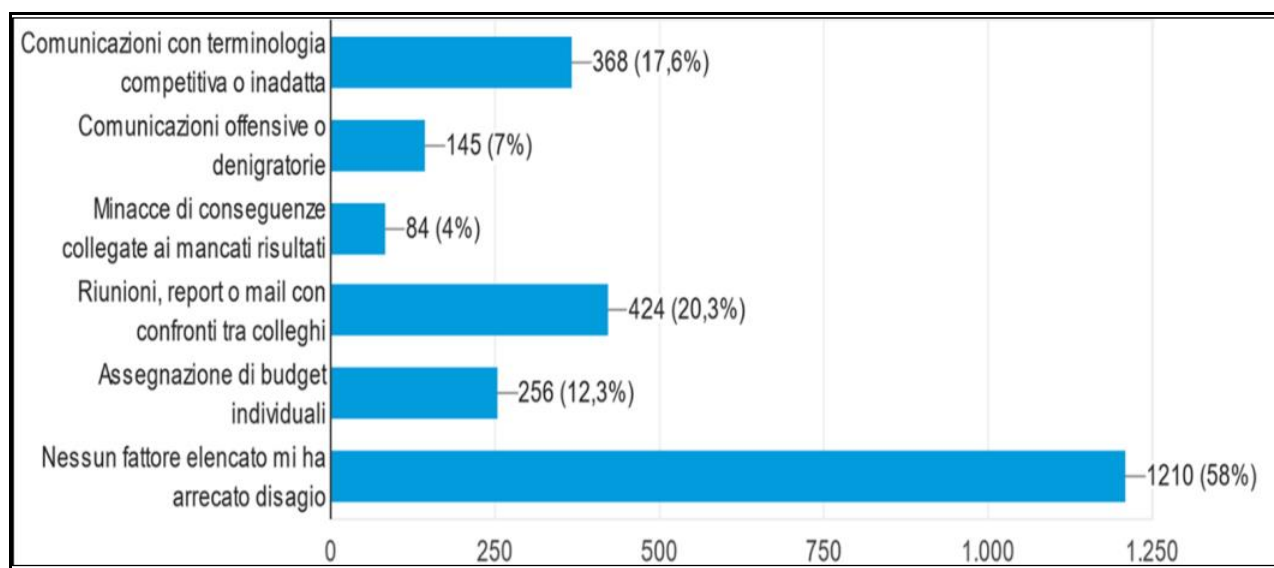
Riteniamo che tali risposte non abbiano bisogno di essere commentate in quanto ben rappresentano quello che rileviamo dal confronto quotidiano con i colleghi.

6. NEGLI ULTIMI DODICI MESI QUALI DEI SEGUENTI FATTI TI HANNO ARRECATO DISAGIO? (RISPETTO DELLE PERSONE)

le risposte possibili erano (possibili risposte multiple):

- Comunicazioni con terminologia competitiva o inadatta
- Comunicazioni offensive o denigratorie
- Minacce di conseguenze collegate ai mancati risultati
- Riunioni, report o mail con confronti tra colleghi
- Assegnazione di budget individuali
- Nessun fattore elencato mi ha arrecato disagio.

Gli intervistati hanno risposto come segue:



Ben il 20,3% hanno selezionato “Riunioni, report o mail con confronti tra colleghi”, seguiti da un 17,6% “Comunicazioni con terminologia competitiva o inadatta”, il 12,3% “Assegnazione di budget individuali”, il 7% “comunicazioni offensive o denigratorie” e il 4% “minacce di conseguenze collegate ai mancati risultati”.

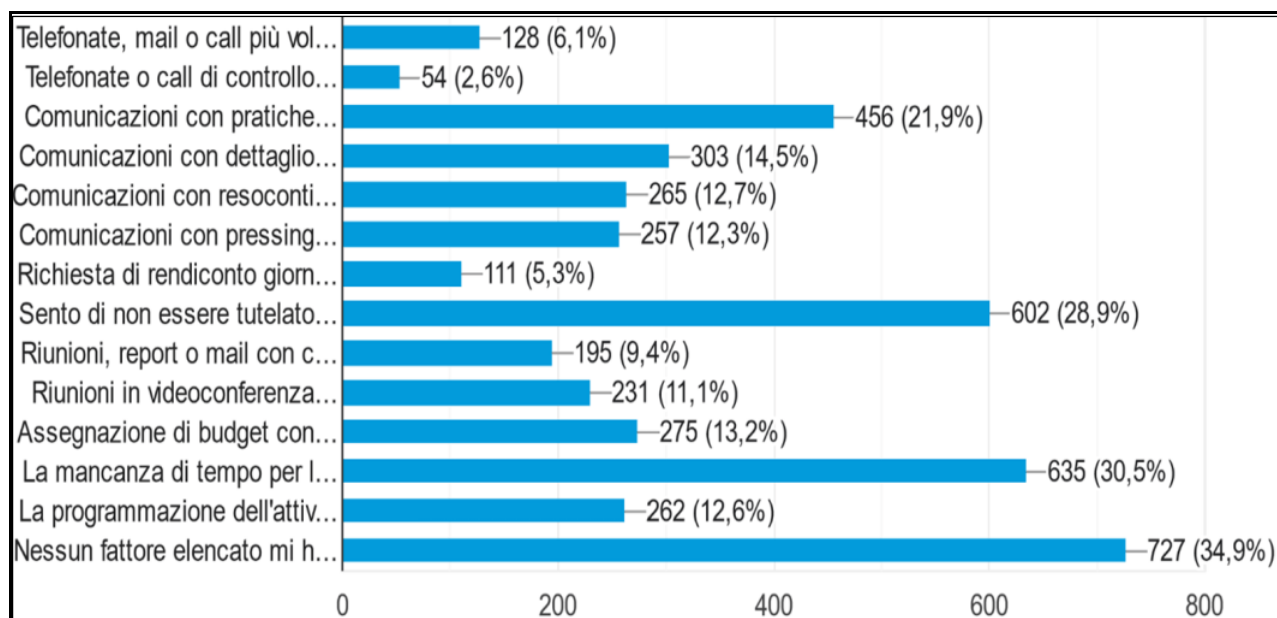
Quanto emerge dalle risposte ci indica che la pressione sulla gestione del tempo è un fattore importante ma il fattore “rispetto delle persone” è un argomento particolarmente sensibile ai nostri colleghi.

7. NEGLI ULTIMI DODICI MESI QUALI DEI SEGUENTI FATTI TI HANNO ARRECATO DISAGIO? (PRESSIONI COMMERCIALI OPPURE AL RAGGIUNGIMENTO DEL RISULTATO)

le risposte possibili erano (possibili risposte multiple):

- Telefonate, mail o call più volte al giorno con la stessa richiesta
- Telefonate o call di controllo di ciò che si fa in quel momento
- Comunicazioni con pratiche da svolgere con urgenza senza indicazione delle priorità
- Comunicazioni con dettaglio obiettivi da raggiungere con tempistica serrata
- Comunicazioni con resoconti comparativi sui risultati periodici
- Comunicazioni con pressing sui tempi e sui risultati
- Richiesta di rendiconto giornaliero individuale delle attività svolte
- Sento di non essere tutelato nel caso in cui a causa dell'eccessivo carico di lavoro si dovessero verificare errori in buona fede, con conseguente rischio di contestazioni, richieste di risarcimento o sanzioni antiriciclaggio
- Riunioni, report o mail con confronti tra colleghi
- Riunioni in videoconferenza (Skype, Lync, Teams, ecc.) convocate con pochissimo preavviso
- Assegnazione di budget con risultati irraggiungibili
- La mancanza di tempo per la gestione dell'amministrativo, considerato non prioritario
- La programmazione dell'attività futura giornaliera/settimanale utilizzata per controllo e pressione
- Nessun fattore elencato mi ha arrecato disagio

Gli intervistati hanno risposto come segue:



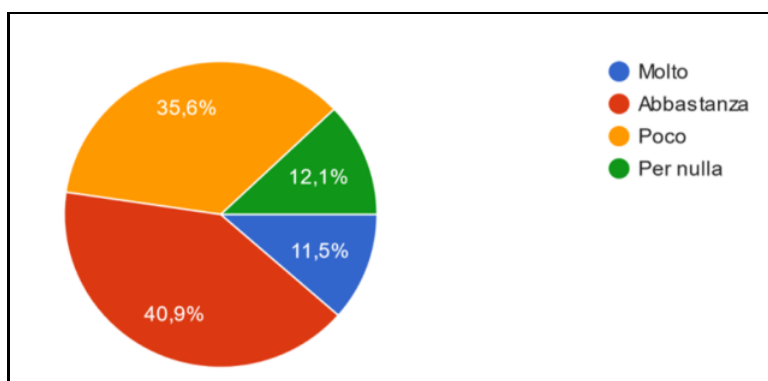
Nonostante il 35% dei colleghi abbia evidenziato che “nessun fattore elencato ha creato disagio”, il 65% si riconosce in una delle seguenti situazioni:

30.5% la mancanza di tempo per la gestione dell'amministrativo, considerato non prioritario, 28.9% sento di non essere tutelato nel caso in cui a causa dell'eccessivo carico di lavoro si dovessero verificare errori in buona fede, con conseguente rischio di contestazioni, richieste di risarcimento o sanzioni antiriciclaggio, 21.9% comunicazioni con pratiche da svolgere con urgenza senza indicazione delle priorità, e le altre risposte a seguire ...

L'analisi comparata, infine, dei punti precedenti (paragrafi 6, 7 ed 8) fa emergere inoltre anche un altro fenomeno, se si effettua la comparazione delle risposte negative.

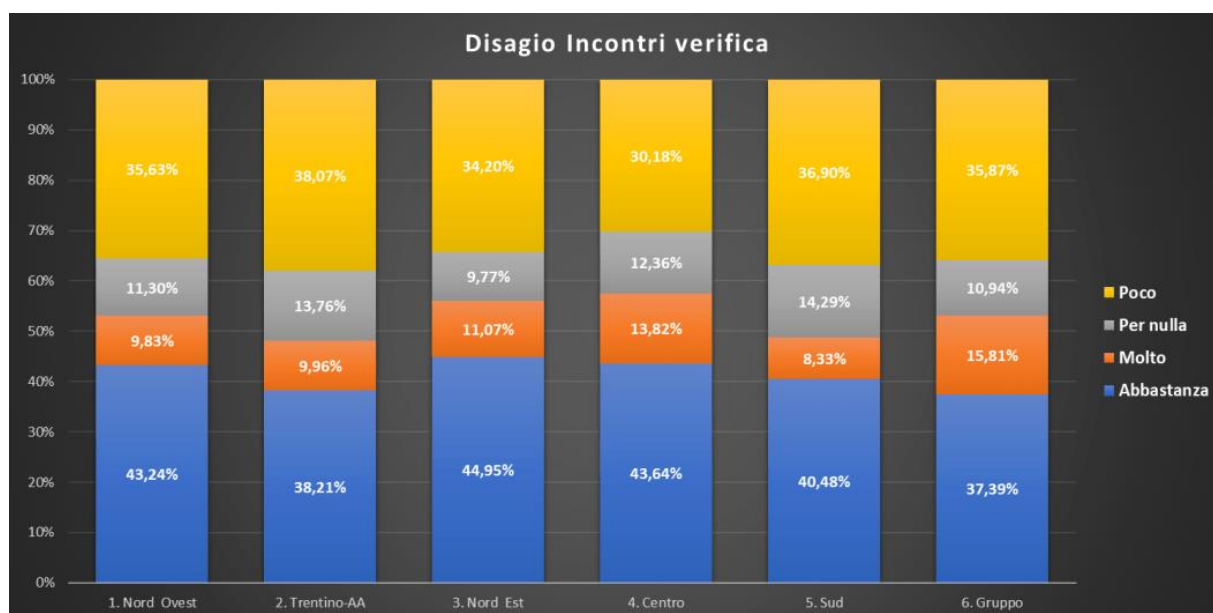
Ossia, la percentuale di coloro che hanno risposto “nessun fattore elencato mi ha creato disagio” è all'incirca del 58% relativamente alle pressioni sulla gestione del tempo o del rispetto delle persone, mentre SOLO IL 35% ha risposto negativamente in merito alle “pressioni commerciali”. Indice indiretto ma chiarissimo dei livelli del fenomeno!

8. NELL'ESPLETAMENTO DELLE TUE MANSIONI, L'ATTENZIONE DELLA TUA DIREZIONE AGLI INCONTRI AZIENDALI DI VERIFICA, QUANTO INCIDE SUL TUO EQUILIBRO PSICOFISICO?



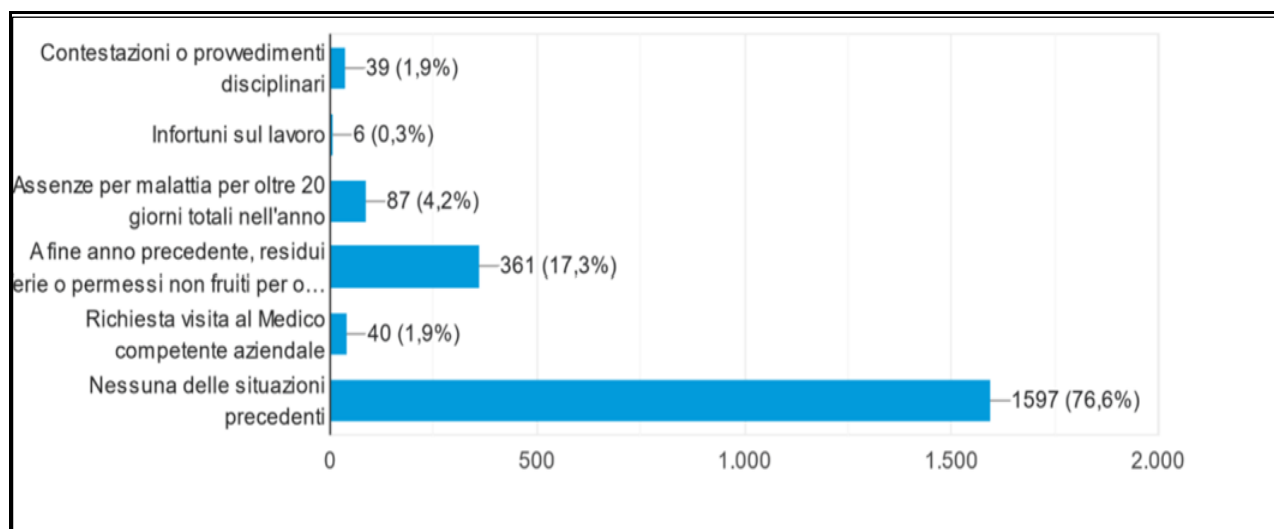
Ne emerge un quadro in cui la somma delle risposte “abbastanza” o “molto” dà un totale del 52%!

Il dato si presenta comunque diversificato se analizzato in base alle aree territoriali:



9. NEGLI ULTIMI DODICI MESI TI SEI RITROVATO/A IN UNA O PIU' DELLE SEGUENTI SITUAZIONI?

- Contestazioni o provvedimenti disciplinari
- Infortuni sul lavoro
- Assenze per malattia per oltre 20 giorni totali nell'anno
- A fine anno precedente, residui ferie o permessi non fruiti per oltre 20 gg complessivi
- Richiesta visita al medico competente aziendale
- Nessuna delle situazioni precedenti

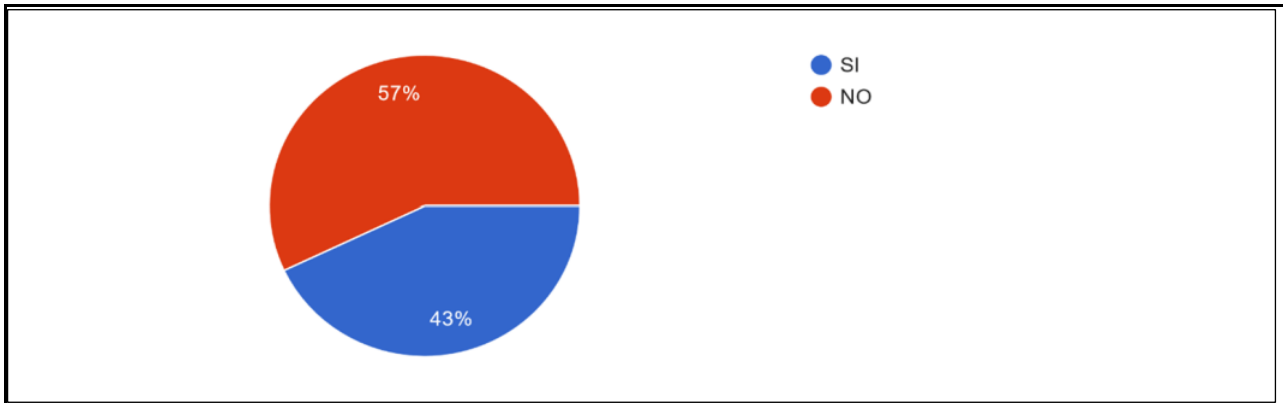


E' positivo che il 76.6% non si sia trovato in situazioni spiacevoli ma va comunque rilevato che il 17% arriva a fine anno con importanti residui di ferie e permessi non fruiti (più di 20 giorni) per carichi di lavoro eccessivi e mancanza di programmazione del lavoro.

10. RECENTEMENTE TI E' CAPITATO DI AVERE IN VIA NON OCCASIONALE UNO O PIU' DEI SEGUENTI FENOMENTI:

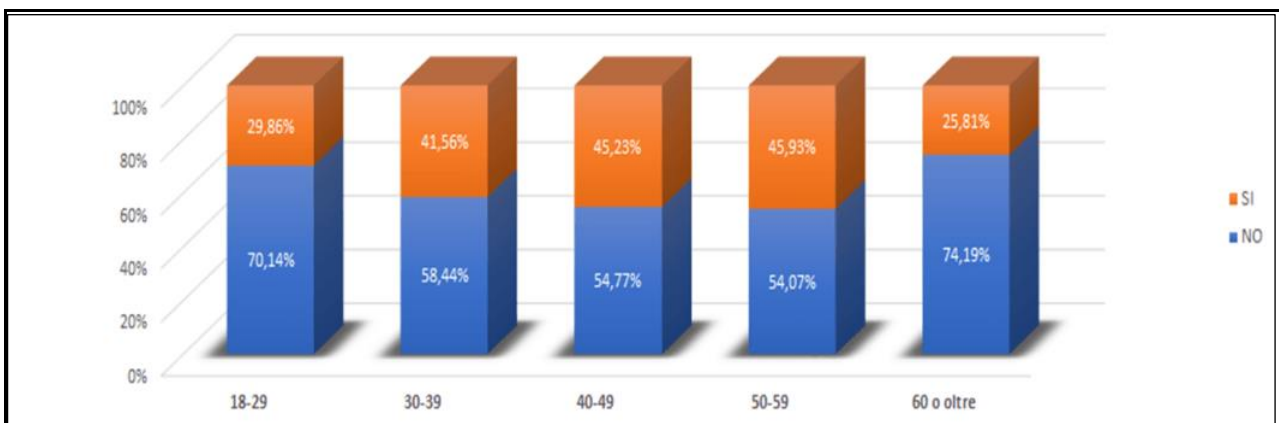
- disturbi del sonno
- ricorso a farmaci ansiolitici
- supporto psicologico

La risposta è stata la seguente:



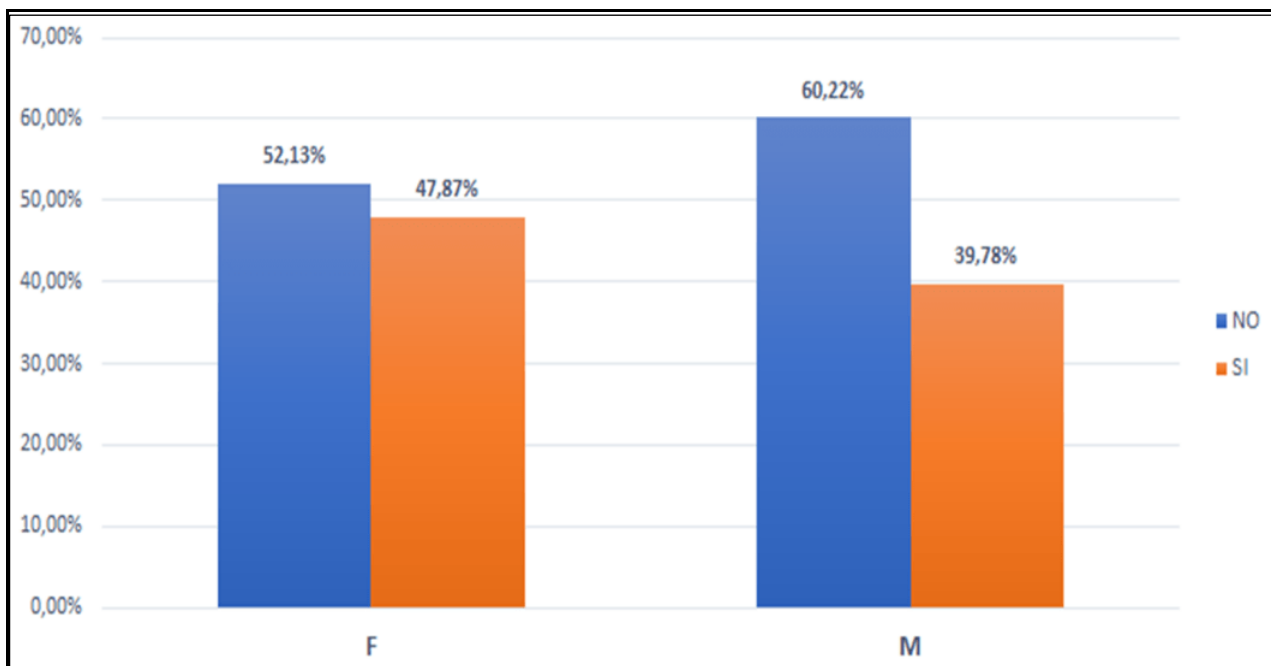
La forma anonima del questionario ha agevolato i colleghi a esprimere in maniera libera il proprio disagio che in talune situazioni diventa disturbo psico-fisico. Una elevata percentuale (43%) dichiara di soffrire di disturbi da stress, questo ci porta a pensare che l'intera categoria necessiti di un supporto e di un nostro intervento presso le aziende.

Questo grido di allarme arriva anche leggendo le risposte libere dove tantissimi hanno evidenziato la patologia.

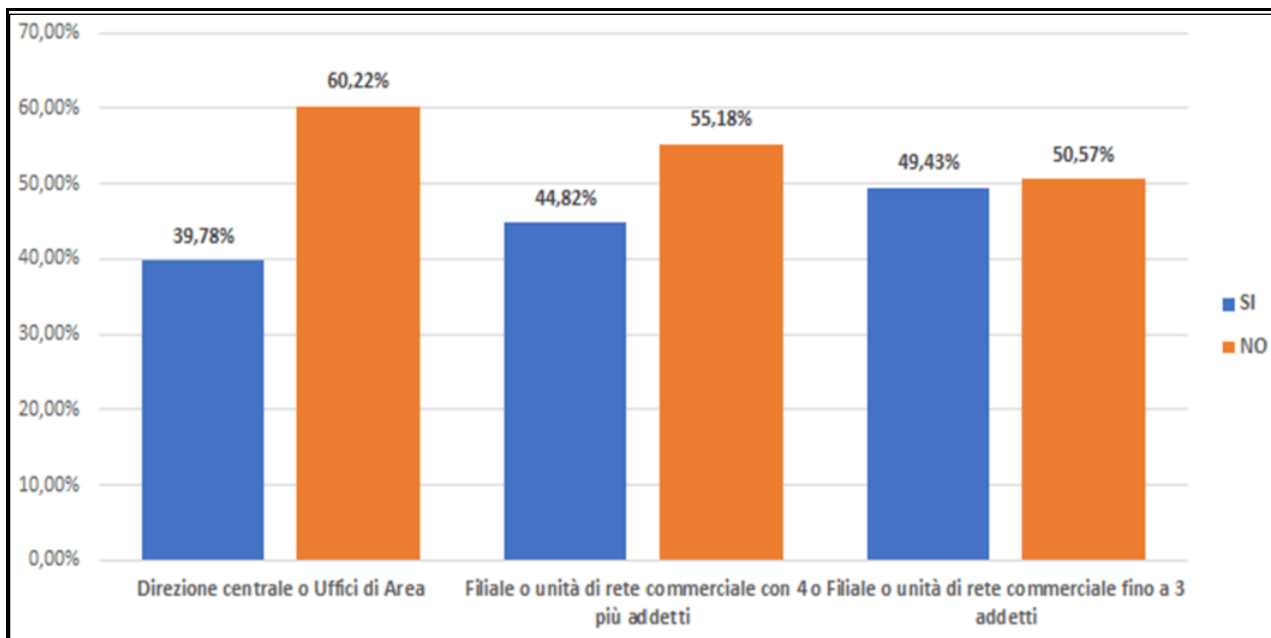


Se analizziamo il dato prendendo a riferimento le fasce d'età, notiamo come i disturbi del sonno, l'uso di farmaci ansiolitici e il ricorso alla psicoterapia siano più evidenti nella fascia tra i 30 e i 60 anni ovvero negli anni della crescita professionale e di carriera. I giovani e i colleghi sopra i 60 anni sembrano meno interessati a questo fenomeno.

L'analisi delle risposte suddivisa in base al sesso evidenzia che le lavoratrici sono maggiormente colpite da questi disturbi (47,87%) rispetto ai lavoratori (39,78%).



La rappresentazione delle risposte suddivise in base all'ambito lavorativo, mostra una maggiore incidenza di questa tipologia di disturbi sulla rete commerciale rispetto alle direzioni centrali e agli uffici interni.



Anche in questo caso la situazione è molto variegata fra aree territoriali e singole aziende. Dato che va tenuto certamente in debito conto.

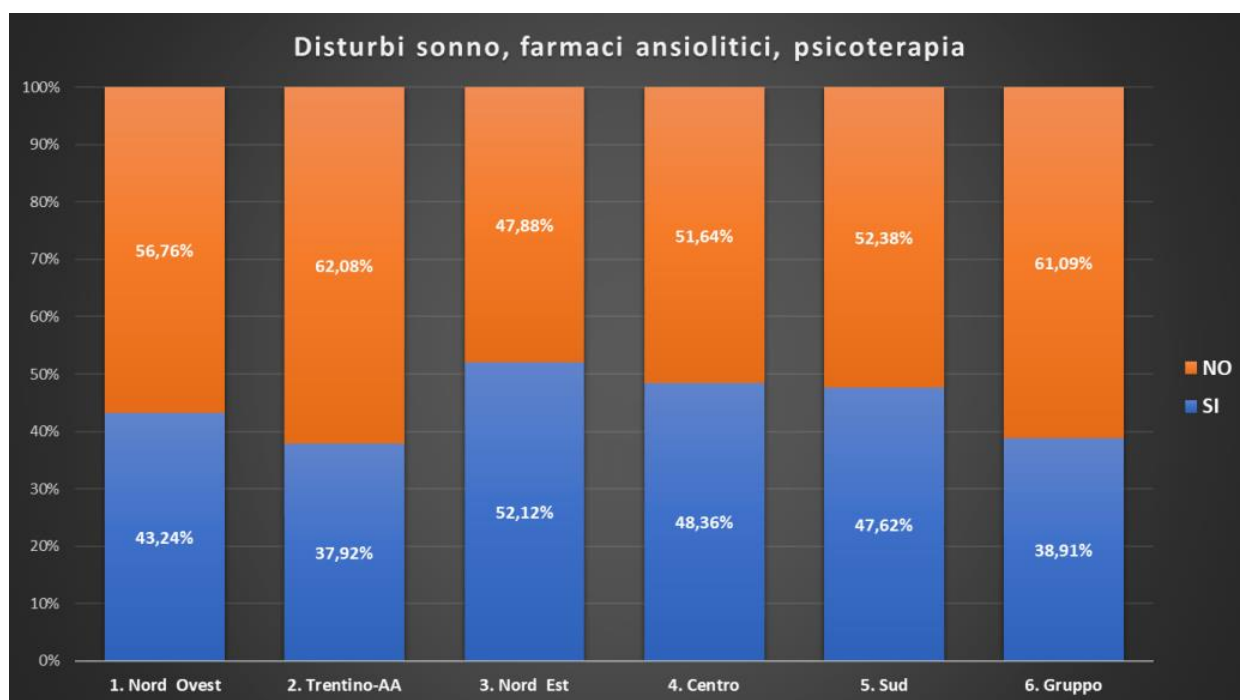
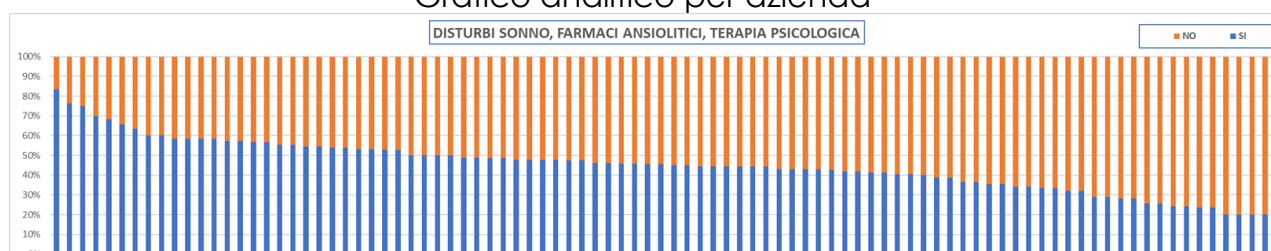


Grafico analitico per azienda



In conclusione, abbiamo ritenuto doveroso e necessario rendere informati tutti i lavoratori e le lavoratrici dei risultati dell'indagine, con un particolare ringraziamento a coloro che hanno inteso numerosissimi/e parteciparvi, non senza assicurare che intendiamo fare uso operativo dei risultati (della "voce" dei lavoratori) nel confronto con le Direzioni aziendali, con priorità per le situazioni più disagiate, non senza segnalare fin d'ora che non riteniamo adeguati ad un clima di lavoro sereno e coerente con i valori della cooperazione neanche i valori medi complessivi che sono emersi dall'indagine.

Un ringraziamento particolare va a Vincenzo Saporito, Responsabile del Dipartimento Welfare FABI che ha curato la predisposizione del questionario e ha gestito tutti gli aspetti tecnici e operativi.

Trento, settembre 2023

FABI – COORDINAMENTO CCB