

CGIL



Banca Fideuram

Organizzazione e clima lavorativo nei Sistemi Informativi Questi i temi veri

Il 23 luglio 2009 si è svolto un incontro da noi richiesto con Claudio Colombatto, responsabile della struttura Sistemi Informativi e Servizi Operativi, nel corso del quale abbiamo evidenziato alcuni aspetti dell'attività lavorativa oggi svolta nell'unità Sistemi Informativi e del clima quotidiano vissuto dai lavoratori.

L'*oggi* in questione sta a significare la quotidianità lavorativa di una struttura che - negli ultimi anni - ha vissuto in maniera diretta alcuni accadimenti rilevanti, sia sul versante del suo processo produttivo (vedi l'application management), sia sul versante organizzativo/societario (vedi tutta la fase Eurizon).

L'*oggi* in questione sta anche a significare la novità di affrontare in sede di incontro sindacale i temi delle attività lavorative svolte dalla struttura dei sistemi informativi, cosa che solitamente viene relegata a discorsi da addetti ai lavori. Così come affrontiamo i temi dell'organizzazione del lavoro nella Rete Bancaria, allo stesso modo intendiamo farlo per le direzioni centrali, i Servizi Operativi ed i Sistemi Informativi. Invece l'azienda si è rifiutata persino di fornire i dati e le informazioni inerenti le esternalizzazioni di attività e servizi, che vanno sotto il nome di application management (nostra richiesta del 2007).

Venendo all'incontro, noi abbiamo evidenziato come l'attuale attività svolta nei Sistemi Informativi sia caratterizzata per eccessiva **pressione e stress** sui lavoratori; una gestione improntata all'efficientismo esasperato piuttosto che all'efficienza vera, dunque poco produttiva perché nei fatti disarticolata, a dispetto delle attese e pretese di chi gestisce le risorse. Ne derivano insoddisfazione e frustrazione a tutti i livelli, dato che la pressione non è focalizzata ad obiettivi specifici ma è divenuta 'modus operandi' fine a se stesso.

Sulla gestione dell'**ordinario**, l'attività è improntata all'emergenza continua, le richieste di intervento che i vari responsabili rivolgono ai collaboratori sono spesso prive di una disamina del grado di importanza del problema. Rispetto alle iniziative **progettuali**, sono assai frequenti i casi in cui la struttura deve farsi carico di una proattività estrema, non sempre percorribile nel concreto, mentre l'attenzione dei responsabili va esclusivamente agli aspetti della tempistica di realizzazione e della copertura di budget.

In entrambi i casi i lavoratori, sempre gli **stessi** in un caso e nell'altro, devono farsi carico di colmare il divario che si manifesta tra le attese dei responsabili che vogliono risposte chiare, complete ed immediate, e la realtà della situazione lavorativa, che tra l'altro coinvolge molti attori esterni. Per ben operare serve chiarezza delle situazioni e completezza delle misure da adottare, che spesso non sono pronte ma da costruire. Quindi è necessario il tempo, il **tempo** fisiologico per la disamina e gestione dei problemi, e la condivisione della soluzione con tutti gli attori coinvolti.

Di fronte a questi temi, Colombatto ha dato sicuramente un segnale di disponibilità, visto che ha partecipato all'incontro ed ha accettato il confronto.

Ha teso però a semplificare molto quello che ascoltava.

Ha ridotto i temi che abbiamo sollevato, catalogando l'organizzazione del lavoro come normale questione operativa di cui discutere in questa o quella riunione di lavoro e i problemi di pressione e stress sarebbero in realtà un mero problema di comunicazione.

Ha negato che da parte sua vi sia insoddisfazione, anzi il contrario. Ha affermato che quanto è stato fatto, a fronte delle criticità e dei problemi che gravavano sulla struttura ad inizio 2008, era necessario per tornare a "*fare banca*". Ha elencato tutta una serie di successi raggiunti, lasciando intendere che questi sono stati ottenuti grazie proprio alla **tensione** introdotta come **metodo di lavoro**.

Noi contestiamo fermamente questo metodo.

Può accadere che per un progetto strategico, in una fase delicata della sua realizzazione serva un impegno straordinario, con orari lavorativi straordinari, nel senso etimologico del termine, ma questo deve essere un fatto del tutto straordinario appunto e soprattutto retribuito, con regole generali, trasparenti e non ad personam.

Colombatto dice che è tutto a posto, tutto normale in un'azienda come la nostra, ed ha ribadito di essere soddisfatto. Immaginiamo che una parte della sua soddisfazione sia legata ai bonus ricevuti in relazione a questo o quel progetto, a questo o quell'obiettivo. Sarebbe corretto rendere trasparenti questi bonus, non solo i suoi, tanto più che ai lavoratori è stato tagliato il VAP, calpestando un accordo scritto.

Concordiamo con Colombatto che il lavoro svolto ha portato risultati, ma non siamo d'accordo con lui quando afferma che i risultati si sono raggiunti semplicemente per le **sollecitazioni** dalla direzione. I risultati sono stati raggiunti, prima di tutto per l'impegno dei lavoratori che hanno lavorato **costantemente** oltre i limiti contrattuali, secondo, perché con il suo ingresso è aumentato il peso politico della struttura verso la capogruppo, e di conseguenza l'autorevolezza verso gli enti terzi.

Inoltre Colombatto sostiene che i picchi di lavoro non gravano sulle risorse interne, che smisterebbero solo le attività sull'esterno, bensì sui fornitori che realizzano i sistemi. Contestiamo questa semplificazione e ricordiamo anche che il forte taglio dei costi - che il fornitore deve scaricare sulle **sue** risorse - provoca un servizio di scarso livello, di conseguenza le lacune devono essere coperte dalle risorse interne.

Colombatto ha infine preso l'impegno di incontrare e confrontarsi con tutti i lavoratori a settembre; in contemporanea noi intendiamo, d'intesa con l'azienda, dare una concreta soluzione alle questioni iniziate ad affrontare il 23 u.s..