



FISAC NOTIZIE

a cura della Segreteria di Fisac-Cgil IntesaSanpaolo Group Services - Bologna

Coordinamento di Area Emilia

Anno 2012 - nr. 6

Quando parliamo di organizzazione del lavoro ?

La riorganizzazione in atto nei poli di back office e il conseguente smantellamento delle strutture preesistenti con tutte le conseguenti ricadute a partire dal modello organizzativo evidenzia molteplici problemi e punti critici che vogliamo portare all'attenzione e soprattutto approfondire in ordine alle questioni attinenti le attività di controllo delle lavorazioni e relativi aspetti conseguenti.

Anzitutto l'organizzazione "matriciale" della DOR ossia dei poli di back office: le strutture con punti di riferimento certi e tangibili in ambito territoriale sono state sostituite da un sistema di poli capofila e relativi distaccamenti con l'aumento dei livelli gerarchici (capo attività, coordinatore, responsabile di lavorazione, responsabile di polo) che prima non c'erano essendo presente una sola figura gerarchica e funzionale identificata nel Responsabile del Polo. La creazione di multiple figure di coordinamento e le necessità di coordinamento costante generano livelli di allungamento della filiera organizzativa e, laddove, come spesso capita, il responsabile di una attività o lavorazione non coincide con la località fisica dove essa si svolge è fonte di maggiore incertezza e difficoltà nella gestione dell'attività e nel rapporto tra responsabile e relativi collaboratori. Quindi un costo di struttura maggiore e più oneroso che appesantisce le relazioni e non favorisce invece rapporti più snelli ed efficaci nella corrispondenza tra fisicità della lavorazione e presenza del responsabile della stessa.

Avvio di un sistema organizzativo mutuato verosimilmente da esperienze di tipo industriale o manifatturiero e applicato a realtà creditizie che non producono beni reali ma svolgono un'attività di intermediazione nel circuito dei pagamenti, di trasformazione della moneta, di erogazione di servizi e comunque di beni immateriali: le attività di servizio si caratterizzano per la presenza dell'apporto umano e quindi professionale in grado di apportare al servizio elementi di qualità come la professionalità, l'esperienza, la conoscenza e la capacità di relazione.

Applicare modelli ed esperienze industriali al processo lavorativo del credito e in generale dell'attività bancaria rischia un'inversione di comprensione rispetto a quelle

che sono le tipicità e peculiarità dell'attività bancaria: in banca, l'utile, non nasce come nelle aziende industriali dalla sola attività di vendita ma parte dalle masse patrimoniali, impieghi e raccolta in primis alle quali si affiancano le attività di intermediazione e di servizio. Ogni approccio "tempi e metodi" di esperienza fordista o "toyotista" non può prescindere dalla valutazione complessiva dell'attività bancaria.

Il modello organizzativo sta assumendo gradualmente uno spossessamento e una personalizzazione che riduce l'attività forme di lavoro di tipo meccanicistico e ripetitivo che, in vari segmenti e servizi non solo rischiano di depauperare le professionalità e quindi abbassare il grado e livello di motivazione ma possono essere rischio di eccessiva semplificazione di processi che hanno spesso aspetti caratteristici e peculiari che non possono essere sempre ricondotti a modelli e teorie preconfezionate.

In contemporanea con l'avvio della riorganizzazione il parallelo avvio di un sistema di controllo e monitoraggio dell'attività sul quale - sin da ora - chiediamo di confrontarci per approfondire tutta una serie di dati, indicazioni, statistiche e rendicontazioni che vogliamo conoscere in maniera esatta e precisa.

Le Organizzazioni Sindacali hanno già significato quali sono i perimetri e i profili legislativi che costituiscono le tutele e le garanzie e su questo saremo assolutamente attenti e vigili per evitare che ogni strumento e procedura di controllo e verifica non travalichi le normative di legge e di contratto: l'avvento del nuovo modello organizzativo sta generando interrogativi molto forti che vogliamo, nell'interesse generale, approfondire e valutare.

Chiediamo quindi con forza un confronto serio e approfondito sui numeri, i dati, i modelli e soprattutto **CHIAREZZA PER I LAVORATORI** che restano la vera forza produttiva e il capitale umano imprescindibile da qualsiasi modello organizzativo.

Bologna, 15 giugno 2012

Fisac/CGIL
Segreteria ISGS
Coordinamento Area Emilia