

Un'indagine di clima all'interno del sistema finanziario: il caso dell'Umbria

Care Colleghe e Colleghi,

questo documento costituito da una relazione e da alcune tabelle illustrative sintetizza i dati di un'indagine di clima svolta nel corso dello scorso mese di ottobre, fra i colleghi del settore finanziario che operano nel territorio regionale dell'Umbria. La UILCA Umbria ha voluto riproporre nuovamente l'analisi delle condizioni di vita e di lavoro, già svolta nell'ormai lontano 2016 e che conobbe all'epoca un discreto successo sia fra i colleghi coinvolti che a livello mediatico.

Ovviamente nella predisposizione del lavoro che oggi la UILCA vuole presentarvi si è voluto tenere conto delle evoluzioni che hanno contraddistinto il mondo del lavoro all'interno del settore bancario, assicurativo, esattoriale e delle agenzie/authorities, che hanno conosciuto profonde trasformazioni dal punto di vista degli assetti societari, dalla riorganizzazione dei processi produttivi interni, alla dislocazione delle reti presenti sul territorio e anche alla luce delle novità legislative e contrattuali che sono state introdotte nel corso del tempo. Novità che sono arrivate anche come risposta alle conseguenze dalla pandemia da Covid, un elemento – quest'ultimo – che ha agito come acceleratore di dinamiche che di fatto erano già state avviate da tempo.

Fra le principali novità che caratterizzano l'indagine ritroviamo, quindi, l'allargamento dello studio a tutti i comparti all'interno dei quali si svolge l'attività sindacale della nostra organizzazione sindacale, allargando il perimetro del lavoro condotto sei anni fa determinando il coinvolgimento del settore assicurativo, esattoriale, e, come dicevamo, delle agenzie regionali/authorities.

L'elaborato ha inteso approfondire lo stato dell'arte con una ricerca che ha indagato varie aree di interesse sindacale come il comfort e gli aspetti riguardanti la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, le relazioni interpersonali ed eventuali conflittualità presenti, un capitolo riguardante il benessere lavorativo o, come vedremo in seguito, più propriamente da definire malessere e appunto, il lavoro agile o smart work, che da elemento praticamente sconosciuto all'interno del settore è diventato in questi anni un modello di organizzazione del lavoro innovativo nonché strumento di conciliazione vita lavoro. L'indagine di clima, dal punto di vista metodologico, si è basata sulla distribuzione, raccolta e successiva elaborazione di questionari che sono stati somministrati alle lavoratrici ed ai lavoratori delle aziende del settore finanziario dell'Umbria, su base assolutamente volontaria e con strumenti che ne hanno salvaguardato riservatezza e privacy. Proprio l'aspetto in questione, cioè l'anonimizzazione delle risposte, crediamo che rappresenti la maggior garanzia, per quanto riguarda la bontà e sincerità delle risposte raccolte fra i dipendenti che si sono prestati all'indagine di clima. Sono stati raccolti in poche settimane oltre 400 questionari, che pur senza pretesa di rappresentare scientificamente la reale composizione degli spaccati di genere, di inquadramento, di fasce anagrafiche di età, né quelle dell'appartenenza ai singoli settori, ci consentono di affermare, senza timore di sbagliarci di molto, che lo studio si avvicini con un buon livello di approssimazione, alle reali condizioni di vita e di lavoro che vengono quotidianamente sperimentate e

vissute nei diversi contesti analizzati. I dati osservati e resi pubblici con il presente lavoro partono comunque da un dato di fatto che non può essere ignorato e cioè la distanza, talora molto consistente, tra le risultanze della nostra indagine di clima e quelle condotte a macchia di leopardo dalle singole aziende, ciascuna all'interno del proprio ambito interno. Entrando maggiormente nello specifico, lo studio condotto dalla UILCA Umbria ha finito per raccogliere, così come era nelle aspettative, la maggior parte dei questionari fra gli appartenenti al settore bancario, il maggiore in termini di dipendenti, che da solo ha contribuito con oltre l'80% delle risposte complessivamente ricevute, seguito dal 9% circa di appartenenti al settore assicurativo, mentre la rimanenza ha riguardato dipendenti del settore esattoriale e delle agenzie. Quasi due terzi dei questionari che ci sono stati restituiti sono stati compilati da appartenenti al genere maschile, su questo dato possiamo affermare che la percentuale non corrisponde, in questo caso, alla effettiva composizione di uomini e donne all'interno dei diversi comparti oggetto di analisi, ci limitiamo quindi a prendere atto di quanto pervenutoci, senza attribuire alle percentuali nessun particolare significato statistico. Degna di nota, ma sostanzialmente non particolarmente sorprendente, la circostanza per cui, emerge con chiarezza come il settore finanziario abbia mediamente un'anzianità dei propri dipendenti piuttosto avanzata, e questo a dispetto delle uscite per pensionamenti ed esodi che si sono svolti in maniera incessante anche negli ultimi anni e delle assunzioni effettuate, in particolare nell'ambito bancario ma non solo in questo, con gli strumenti ed i protocolli sottoscritti in tema di mercato del lavoro e occupazione nonché attraverso le previsioni del fondo nazionale per il sostegno all'occupazione, meglio conosciuto come F.O.C.

In termini più espliciti solo il 4% dei questionari sono pervenuti da colleghe e colleghi under 30 anni, un dato di poco superiore alla metà di quelli ricevuti dagli over 60. Un'analisi interessante riguarda il fatto che il 40% delle risposte sono pervenute da lavoratrici e lavoratori che si collocano nella fascia dai 51 anni ai 60 anni, proprio la fascia anagrafica nella quale si colloca l'anzianità media della categoria, in base a quanto risulta confermato da indagini condotte su scala nazionale; il che fa supporre che nei prossimi dieci anni si assisterà alla diaspora per motivi anagrafici dal comparto finanziario di quasi la metà degli addetti. L'analisi del contesto ambientale in cui si svolge l'attività lavorativa restituisce un quadro differenziato secondo gli aspetti che sono stati proposti alla libera valutazione degli intervistati. Gli aspetti che sono valutati più favorevolmente riguardano l'illuminazione dei locali e dei servizi igienici a disposizione dei lavoratori, così come gli spazi a disposizione, probabilmente perché in varie situazioni. il progressivo spopolamento delle unità produttive ha generato spazi disponibili maggiori rispetto al passato. Gli aspetti di maggior criticità sono stati evidenziati sulla regolazione della temperatura dei locali, da sempre materia di discussione nei luoghi di lavoro, peraltro le maggiori questioni vengono solitamente sollevate durante le stagioni estive ed invernali, allorché le bizzarrie climatiche e l'insufficienza o inadeguatezza dell'impiantistica a disposizione, talvolta obsoleta, acuisce il senso di sofferenza fra coloro che abitano i locali climatizzati.

L'aspetto della presenza di polveri nei luoghi di lavoro è stato sottolineato dalla maggior parte degli intervistati come elemento di problematicità, presumiamo per la forte concentrazione di macchine da ufficio e di archivi cartacei ancora presenti nelle realtà produttive. Da sottolineare come, in perfetta continuità con le rilevazioni effettuate in passato, lagnanze diffuse riguardano la pulizia dei locali, conseguenza diretta di servizi gestiti prevalentemente in appalto da società esterne con contratti stipulati al massimo ribasso, dove le esigenze di risparmio fanno abbondantemente aggio rispetto al decoro e alla tutela della salute di lavoratori e clientela. Sempre rimanendo in tema di relazioni interpersonali, la ricerca ha evidenziato la sussistenza di forme più o meno latenti di conflittualità, più frequenti fra superiori e lavoratori subordinati, che sfociano talora in prepotenze e prevaricazioni, se non in forme più subdole di violenza psicologica, che possono condurre a forme di emarginazione nei confronti di alcuni dipendenti. Molto più soddisfacente risulta, almeno dal tenore delle risposte ottenute, la situazione del fumo all'interno dei luoghi di lavoro, a testimonianza del fatto che la cultura della lotta al tabacco ha cominciato a dare risultati molto positivi, oppure che nella maggior parte delle aziende si sono trovate soluzioni opportune per la gestione di quella che è - e rimane a tutti gli effetti - una vera e propria dipendenza. Per nulla rassicuranti, purtroppo, i risultati del nostro sondaggio che riguardano i malesseri psicofisici che colpiscono la Categoria, e che confermano tutti i disturbi che spesso vengono lamentati dagli operatori del settore. Fra quelli maggiormente segnalati dalle lavoratrici e dai lavoratori che hanno risposto ai quesiti, emerge il diffuso senso di affaticamento, accompagnato da emicranie, da disturbi del sonno e difficoltà di concentrazione, con ampie e diffuse casistiche di forme di ansia, irrequietezza e nervosismo, oltre che di problematiche riconducibili all'apparato muscolo-scheletrico.

Quello che risalta in maniera estremamente preoccupante è il dato per cui il 93% degli intervistati ritiene che l'insorgenza dei disturbi fisici lamentati sia in correlazione diretta o indiretta con la propria attività lavorativa, a conferma della necessità di dover lavorare a tutti i livelli, sindacali ed aziendali, per un miglioramento delle condizioni di benessere lavorativo, la mancanza delle quali, anche se non sfociano direttamente in patologie, sono percepite come fonte di disagio. E, se da un lato la presenza di disturbi nella sfera psico-somatica è favorita da disfunzionalità sul piano dell'organizzazione del lavoro, anche in termini di ruoli e mansioni svolte non sempre chiarissimi, l'attaccamento alla propria azienda di appartenenza rimane un punto fermo per la maggior parte degli dipendenti, che mantengono generalmente consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo, anche sociale, e non manifestano insofferenza, salvo eccezioni, a recarsi quotidianamente al proprio posto di lavoro o sfociano in episodi di malattia reiterati nel tempo.

Quanto alle malattie, infatti, una buona parte dei dipendenti del settore ha dichiarato di essersi assentato negli ultimi sei mesi per periodi di durata inferiore ad una settimana e solo una minoranza ha protratto l'assenza oltre il mese. A questo riguardo solleviamo il dubbio che, proprio a ragione dell'elevata anzianità media dei dipendenti, risultano maggiormente frequenti le patologie correlate all'età, con conseguenti implicazioni sia

sull'entità delle assenze, sia molto probabilmente, per l'accesso ai servizi erogati attraverso le polizze sanitarie, largamente diffuse nel settore come strumento di welfare aziendale.

Un aspetto su cui negli ultimi anni si è cercato di lavorare molto è quello relativo al capitolo riguardante le pressioni commerciali, un problema rimasto sostanzialmente irrisolto, ad onta dei tentativi di arginare il fenomeno attraverso accordi sindacali sottoscritti a livello nazionale con le associazioni datoriali, spesso integrati da ulteriori intese definite aziendalmente. La questione delle pressioni commerciali, unitamente a quella dell'organizzazione del lavoro, lungi dal costituire un mero problema interno al settore, ha assunto le dimensioni di una problematica globale, che finisce con il riguardare la stessa clientela che si rivolge agli intermediari finanziari. Ma è proprio fra gli addetti che si scaricano le conseguenze più negative di tali processi, anche in termini di stress da lavoro correlato. Gli spunti offerti dalle domande rivolte ai lavoratori hanno confermato una diffusa percezione fra i lavoratori, soprattutto quelli addetti alla fase commerciale, di una incoerenza di fondo fra obiettivi richiesti e la realtà del mercato in cui si opera, dove le difficoltà contingenti non sembrano essere adeguatamente considerate nei piani definiti dalle preposte funzioni commerciali. Pertanto, questa condizione, genera situazioni di stress e fatica per tentare di raggiungere risultati talvolta irraggiungibili e per i quali si richiede un livello di conoscenza e di capacità da rinforzare anche attraverso il ricorso ad adeguati percorsi formativi. Ma l'aspetto su cui converge il parere della quasi totalità delle risposte pervenute riguarda le criticità relative al salario variabile ed incentivante. Si tratta di un argomento per sua natura spinoso, come risulta facilmente intuibile; in proposito abbiamo registrato un giudizio totalmente negativo di oltre la metà degli intervistati, in merito ai criteri distributivi adottati dalle aziende in materia di salario variabile, ritenuti spesso non in linea rispetto all'efficacia dei comportamenti agiti dai singoli lavoratori e dell'efficacia dei risultati ottenuti. A questo dato dobbiamo aggiungere un ulteriore 38% di risposte dove altre incoerenze, collegate al tema, vengono comunque rappresentate ed evidenziate. Tutto ciò lascia intuire quanto sia necessario tornare a regolare con criteri improntati a maggiore trasparenza ed obiettività una posta salariale che è entrata strutturalmente nella componente salariale della maggior parte delle aziende del settore, in crescita sul piano quantitativo, e come sia altamente inopportuno lasciarla alla totale discrezionalità aziendale.

Abbiamo lasciato per ultimo le considerazioni che riguardano l'utilizzo dello smart working all'interno delle aziende del nostro settore, tenendo nella debita considerazione la circostanza che in Umbria, data la scomparsa della quasi totalità delle aziende locali, sono venute meno diverse funzioni di direzione o comunque centrali, essendo la maggior parte del personale attualmente addetta ad attività commerciali o comunque a stretto contatto con la clientela. Lo strumento del lavoro agile, complice anche i vincoli alla mobilità imposti dalla pandemia da Covid-19, è stato utilizzato massicciamente all'interno del settore finanziario, una circostanza testimoniata dai numeri che vedono il ricorso allo smart working, non necessariamente in via continuativa, per oltre il 50% degli intervistati, con una minoranza che ne ha fatto un uso continuo ed esclusivo.

Possiamo anche affermare che coerentemente con gli indirizzi legislativi che favorivano il ricorso allo strumento, le aziende del settore abbiano agevolato sostanzialmente l'utilizzo dello smart working, anche se sono in molti a lamentarsi di incoerenze nell'individuazione delle attività remotizzabili. Osservato dal lato dei lavoratori è indubbio il giudizio positivo espresso dalla maggior parte delle lavoratrici e dei lavoratori, che dello strumento, hanno apprezzato, in particolare, la capacità di intercettare le esigenze delle famiglie in un'ottica di conciliazione vita/ lavoro.

CONCLUSIONI

Il Consiglio Regionale della UILCA dell'Umbria ha ritenuto con forte convinzione di dover riproporre a distanza di alcuni anni dal precedente sondaggio, una nuova indagine di clima da svolgersi con modalità che consentissero di raccogliere agevolmente e con garanzia di anonimato informazioni sulle condizioni lavorative, direttamente dalla viva e genuina voce di chi vive e lavora in banca, così come nelle agenzie assicurative, nel settore della riscossione tributi e in quello delle agenzie regionali/authorities.

Secondo il Segretario Generale della UILCA Umbria Luciano Marini sono maturi i tempi per poter addivenire ad una seria indagine - da condurre a livello nazionale - che coinvolga le lavoratrici e i lavoratori dei nostri ambiti produttivi, al fine di pervenire ad una lettura possibilmente condivisa fra aziende e sindacati delle reali condizioni di lavoro all'interno delle aziende. Ciò al fine di pervenire a soluzioni che possano migliorare in concreto la qualità della vita del personale delle aziende finanziarie, rimuovendo quei fattori ostativi che si frappongono al raggiungimento di un vero benessere lavorativo.

Per Luca Cucina, Segretario Generale Aggiunto della UILCA Umbria, a distanza di anni si evidenziano sempre criticità, alcune nuove, altre di vecchia data. Ritengo necessario il coinvolgimento a livello nazionale di tutte le controparti per addivenire ad un protocollo che metta fine ad azioni improprie generatrici di turbamento e squilibri. Una su tutte, le pressioni commerciali. Esiste già un protocollo firmato dalle OOSS e Le parti datoriali, disatteso quotidianamente nella sostanza e nella forma.

Valentina Gallarato, Segretaria Regionale della UILCA Umbria, ritiene che siano maturi i tempi perché si porti avanti un'indagine a largo raggio che abbia lo scopo di far emergere, gestire e stemperare le pressioni e i disagi vissuti dalle lavoratrici e dai lavoratori; ma mi permetto di porre l'accento sulle Donne. La scarsa partecipazione femminile, mi sembra un fattore estremamente grave e triste su cui è opportuno fare una riflessione approfondita. Un comportamento che lascia rilevare sicuramente anche il senso di sconcerto con cui molte Donne Lavoratrici approcciano al loro posto di lavoro, nella percezione che è un mondo prevalentemente al maschile, dove le donne sono sminuite o penalizzate e poco o nulla possono fare al riguardo. Da Donna e da esattoriale, posso affermare che l'appartenenza al genere femminile, nella nostra realtà, di fatto, purtroppo e incredibilmente, sebbene si sia nel 2022, è ancora un fattore estremamente discriminante e penalizzante. Credo sia davvero giunta l'ora di cancellare il pregiudizio buio e retrogrado che posiziona le donne un gradino sotto gli uomini.



SEGRETERIA REGIONALE
UILCA UMBRIA

Si ringrazia il collega Mauro Sergnese che ha curato la parte tecnica per la realizzazione del sondaggio