



Finite le pressioni sugli obiettivi del 2022, quasi senza soluzione di continuità sono ricominciate quelle sugli obiettivi 2023. La “pausa” non è stata certamente sufficiente per i colleghi (ma anche per i clienti) per smaltire le tossine accumulate nell’*n*-esimo anno della sofferta serie COVID. Situazione che ormai fa parte di un film già visto.

Non passa giorno, infatti, senza che i colleghi della rete debbano subire malfunzionamenti procedurali. Un giorno lo sportello, un giorno B-Store, un giorno Salesforce... e questo quando si è fortunati. Altrimenti i malfunzionamenti si sovrappongono, accrescendo il disagio dei colleghi di fronte ad una organizzazione che non riesce ancora a stare al passo delle proprie ambizioni di crescita.

Questa continua interruzione forzata dell’attività lavorativa, in un contesto di numerose, ripetute, sistematiche “attenzioni” dei superiori, e di legittime aspettative di clienti che richiedono servizi efficienti, sta determinando un elevato livello di frustrazione, che si aggiunge agli altri ben noti fattori che da tempo inquinano il nostro ambiente lavorativo e minano la salute e la serenità dei lavoratori.

Tra i tanti: ATM che funzionano a singhiozzo e che aggravano il lavoro di sportello (quando, secondo affermazioni fatte a suo tempo, avrebbero dovuto riutilizzare il contante versato, riducendo le attività di caricamento).

Il lavoratore è stanco di sentire promesse di investimenti sulle infrastrutture tecnologiche che gli diano finalmente la concreta percezione di lavorare per il terzo gruppo bancario italiano.

Possiamo limitarci a stigmatizzare l’idea di porre obiettivi commerciali sempre più difficili da raggiungere. Ma almeno pretendiamo che si mettano i lavoratori nella condizione di poter operare al meglio delle loro possibilità, con procedure efficienti ed affidabili, per il bene di tutti: clienti, lavoratori ed azienda.

La procedura che dovrebbe garantire la gestione delle problematiche tecniche a mezzo ticket ha tempi di risposta inadeguati, e sta negando ai colleghi tante opportunità commerciali. Questo ha portato i più giovani a trovare soluzioni alternative per assistersi a vicenda, a dimostrazione che la voglia di lavorare e la buona volontà non mancano.

I lavoratori ci mettono una pezza, ma non può essere questa la soluzione.