



FEDERAZIONE  
AUTONOMA  
BANCARI  
ITALIANI



## Se 45 vi sembran pochi

alcune riflessioni sui dati dell'ANALISI DI CLIMA 2021 di Intesa Sanpaolo

Il 20 ottobre Intesa Sanpaolo ha pubblicato sull'intranet aziendale i risultati del questionario online di analisi di clima proposto a tutti noi dipendenti a luglio 2021.

L'analisi era rivolta a tutte le persone del gruppo in Italia e all'estero sia aree professionali che quadri e dirigenti.

Abbiamo letto con interesse la presentazione, speranzosi di trovare conferma di quanto ci viene detto negli incontri trimestrali con l'azienda, cioè che il clima lavorativo è mediamente buono e che le situazioni "critiche" sono "casi isolati" da affrontare e risolvere insieme.

Nella completa e puntuale presentazione però abbiamo trovato **dei dati** (sottolineiamo raccolti e pubblicati dall'azienda!) che secondo noi sono **in contrasto con quanto affermato** e che evidenziano un "clima" in netto e rapido peggioramento.

Se alla domanda D7 "Sei soddisfatto del tuo lavoro nel Gruppo Intesa Sanpaolo?" possiamo riscontrare con soddisfazione che il 76% dei colleghi esprime un voto superiore alla sufficienza, nella slide con le risposte alla domanda D9 "Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti?" troviamo un dato, proprio quello dell'ultima riga, con una barra piccolina che sembra fuori scala rispetto alle altre (45 è più della metà di 86 ma qui sembra un numero piccolissimo) che testualmente ci dice che al 45% di noi (nel 2019 era il 44%) "**CAPITA DI PROVARE INSOFFERENZA NELL'ANDARE AL LAVORO**".

E chissà a quanti di quelli di noi che non hanno nemmeno risposto al questionario (in Italia sono ben il 38%, come mai?) capita la stessa cosa!

Si fa notare anche il permanere di una grande **insoddisfazione per la valorizzazione del merito** e per i premi (questi ultimi soddisfano solamente il 38% di noi, percentuale in aumento di "ben" 2 punti rispetto al 2019, ma pensiamo valga la pena far notare che nel 2019 i Dirigenti non erano coinvolti nell'indagine).

Per fortuna che ci sono i colleghi di filiale/ufficio (domanda D11 "pensando ai rapporti tra colleghi, come valuti il microclima nella tua filiale/nel tuo ufficio?") che permettono al 53% di noi di avere un clima sereno: probabilmente se **non ci aiutassimo tra noi** ci sarebbero molti più rovesci nelle nostre vite lavorative...

Per ovvie ragioni di spazio non è possibile commentare tutte le slide, ma non possiamo qui non evidenziare quella relativa alla soddisfazione dei Clienti percepita dai colleghi (domanda D17 “In base alla tua esperienza, quanto ritieni che i Clienti siano soddisfatti dei seguenti aspetti del Gruppo ISP?”) dove, **in netto contrasto con il titolo**, tutte le voci riflettono un deciso peggioramento: in particolare ci colpiscono le valutazioni sull'accoglienza e la sicurezza degli spazi, scese entrambe del 9% in due anni nonostante i (o forse dovremmo dire proprio a causa dei) vari revamping e restyling e accorpamenti diffusi, e soprattutto quelle dell'affidabilità, competenza e cortesia tutte in calo rispettivamente del 7, 9 e 12%.

Proprio quest'ultima voce per noi costituisce un forte campanello d'allarme: riteniamo che i Clienti ci percepiscono meno cortesi... come mai? **Chi lavora in un ambiente sereno, sicuro, e si sente apprezzato dal suo datore di lavoro, trasmette sicuramente maggiore positività e cortesia, non meno.**

Ultima ma importante la slide con i voti dati ai vertici di Intesa Sanpaolo (domanda D13 “Quanto, secondo te, il vertice della tua banca/azienda è...”) dove tutti gli indicatori sono nettamente peggiorati in confronto al 2019; citiamo come esempi la capacità di motivare, calata del 18%, l'efficienza, in calo del 15% e l'interesse al bene dell'azienda, meno 10%.

Immaginate se questi cali venissero registrati nelle performance non dico dell'azienda, ma di una Regione, un'Area o una Filiale (o di un portafoglio...): tutti questi segni negativi assumono infatti un significato ed un'importanza ancora maggiori se li si confronta con i tanti e consistenti segni **positivi** che si leggono nei periodici **bilanci** della banca: per noi stanno a dimostrare uno **squilibrio di attenzione** a favore degli “shareholders” a discapito di alcuni “stakeholders”, nei casi citati, Clienti e dipendenti.

**Se le indicazioni delle analisi di clima verranno ignorate o minimizzate, se il nuovo piano d'impresa ricalcherà le politiche e le strategie del precedente, il clima aziendale, proprio come quello del pianeta in assenza di interventi seri e concreti e non di facciata, non potrà che peggiorare: si salvi chi può!**

P.S.

tutti noi conosciamo il NPS (Net Promoter Score, che indica quanto i Clienti apprezzino un prodotto o un servizio) mitico numerino da cui dipende anche un po' il nostro PVR (Premio Variabile di Risultato). Ebbene se per l'NPS è un promotore solo chi dà un voto di 9 o 10, nel questionario dell'indagine di clima i voti positivi vanno dal 6 al 10... così, giusto per dire...