

dal sito [Fisac Fideuram](#)

Da tempo le aziende come la nostra sono in vena di "innovazione" e negli ambiti aziendali a vario titolo etichettabili come "operativi" o "di servizio" si persevera nella predisposizione di dashboard, cruscotti, riepiloghi e tabelline varie con l'obiettivo di "dare i numeri". Sempre per innovare, si parla anche di esporre questi numeri in monitor ben in vista negli ambienti di lavoro.

Tutto ciò avviene spesso nell'ambito di iniziative riconducibili al filone "lean & digitize", che si occupa dello snellimento dei processi produttivi puntando alla digitalizzazione, in cui si richiedono alla singola persona, al gruppo o alla struttura lavorativa comportamenti più flessibili, contributi più autonomi e quindi un impegno individuale più qualificato.

Ora, questo contributo delle persone o serve solo come figura retorica (per riempirsi la bocca...) oppure ha un contenuto concreto. In quest'ultimo caso non bisogna misurare le persone, bensì misurarsi con le persone, così come concretamente agiscono all'interno dell'organizzazione.

Tornando ai dati e ai tabulati, è bene fare alcune considerazioni:

- 1) I dati servono, ma a chi? E per cosa? Non è la "Banca" in sé a procacciarsi e utilizzare i numeri, bensì le raccolte - spesso tramite incaricati - vengono attivate da specifiche figure aziendali. Quindi, per trasparenza, ogni volta si deve sapere chi vuole i dati e a chi li invierà a sua volta, chiarendone lo scopo e l'utilizzo.
- 2) La tecnologia ci serve? Per cosa ne acquistiamo di nuova? Spesso si compra tecnologia per visualizzare reportistica che viene tuttora pretesa ed ottenuta quotidianamente dai singoli. Tutti i dati di qualche rilevanza operativa e/o commerciale sono a sistema, dai sistemi si possono estrarre tutti i report immaginabili. Il coinvolgimento delle persone che lavorano non va chiesto per produrre reportistica nominativa, bensì la reportistica statistica aggregata ottenuta dai sistemi va discussa con le persone che lavorano, prima di utilizzarla e farla girare, dato i numeri vanno interpretati adeguatamente, in modo trasparente verso chi esegue le lavorazioni che li generano.
- 3) Si garantisce la Privacy? Nessun nome può stare - senza autorizzazione degli interessati - al fianco di un numero, di un indicatore, di alcunché all'interno di un riepilogo, di una tabella, di un cruscotto diffuso, affisso, pubblicato, ecc... dovendosi obbligatoriamente evitare messaggi fuorvianti o vessatori nei confronti dei lavoratori e lesivi della loro dignità e professionalità (si vedano - oltre alla normativa di legge - gli accordi sindacali a livello di Gruppo ISP e nazionale ABI in tema di pressioni commerciali). Questo vale sia per i dati operativi che - a maggior ragione - per dati attinenti valutazioni o autovalutazioni di competenze(*), capacità, prestazioni, visto che si tratta ovviamente di dati personali.

Come sindacato - fermo restando l'obiettivo prioritario di nuove assunzioni per garantire lo sviluppo delle attività e il mantenimento quali-quantitativo degli organici in ogni ambito aziendale - siamo convinti che il raggiungimento dei target di crescita commerciale ed efficienza operativa non possa derivare dall'affannoso susseguirsi di iniziative e pressioni dei capi scaricate sugli addetti, ma deve fondarsi sul miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti, anche con revisioni dei processi lavorativi.

E' chiaro però che se l'ambito dell'iniziativa aziendale è l'organizzazione del lavoro, allora occorre coinvolgere il sindacato, informando compiutamente degli obiettivi, degli strumenti e delle metodologie che l'azienda intende attuare all'avvio delle iniziative di revisione dei processi lavorativi, fornendo tutte le informazioni attinenti la dinamica dei progetti, gli effetti ed il sistema di coinvolgimento e partecipazione del personale, prevedendo opportuni momenti di verifica.

Nel documento allegato troverete un bell'esempio (si fa per dire) di tabulato impropriamente gestito.

29 settembre 2017

Fisac Cgil Fideuram

[- scarica il documento allegato](#)