

Ad una settimana dall'inizio della grande paura, con l'emergenza sanitaria da Coronavirus che ha tolto, per un po' di tempo, spazio a qualunque altra questione, è bene iniziare a ragionare su qualche aspetto di questa sorta di stress test che ha investito anche i posti di lavoro e le banche.

A fronte delle comunicazioni via via emesse nei giorni scorsi, il palcoscenico è stato preso in parte anche dal tema "smart working", argomento stuzzicante per i dibattiti (si vedano i semplicistici appelli al lavoro flessibile mondiale di alcuni sociologi da copertina), mentre concretamente questa modalità di lavoro rimane non applicata in svariati contesti, ma soprattutto non applicabile in altri.

Le pur giuste riflessioni sullo "smart working", inoltre, non dovrebbero oscurare ragionamenti da farsi sui luoghi di lavoro, sulle sedi aziendali, sugli spazi ove i dipendenti esercitano la loro attività, incontrano i clienti, ecc... insomma la logistica interna, i layout che dir si voglia, le loro caratteristiche dal punto di vista della funzionalità, salubrità, sicurezza.

Una situazione particolare, significativa, è quella che si è vissuta negli sportelli bancari, anche in Fideuram, delle regioni all'interno della "zona gialla" (Veneto, Lombardia, Piemonte, Emilia-Romagna, Liguria, Marche).

Vista l'emergenza sanitaria in corso, ed a maggior ragione laddove l'organico è dimezzato, i dipendenti allo sportello hanno applicato alla lettera la misura – da indicazioni aziendali – di consentire l'accesso dei clienti uno alla volta. Aspetto non banale laddove il layout è stato rivisitato e si è passati da uno sportello classico, separato dall'ambiente dei PB, ad uno sportello collocato all'interno degli spazi dei PB, con una scrivania al posto di quello che una volta era il bancone con vetro di sicurezza ecc... insomma dove il layout è stato ristrutturato e modificato nell'ottica del "negozio finanziario", della boutique di "consulenza" che all'interno ha anche il dipendente di banca.

Questa modalità di gestione degli accessi cliente ha concretamente consentito ai dipendenti di svolgere il loro lavoro in modo leggermente più sostenibile, senza i picchi di pressione consueta. Ci voleva il Coronavirus? È evidente che il lavoratore allo sportello non può e non deve svolgere le sue attività in condizioni di "uno-contro-tutti", e ciò dovrà valere anche quando l'emergenza sarà finita. Deve essere sempre garantita una separazione tra sale di aspetto e sportello vero e proprio, con i clienti che accedono a questo in maniera ordinata, contingentata in funzione dell'organico, ovviamente ciò garantendo privacy e sicurezza, e minimizzando pure i rischi di errori operativi.

È sempre più evidente che non basta "un ringraziamento particolare a tutte le colleghe ed i colleghi nelle filiali...", piuttosto si deve aprire tempestivamente un confronto sulle condizioni di lavoro e sull'organico agli sportelli Fideuram. Valuti bene l'azienda il da farsi.