

Stare nel "range"

Incontro con l'azienda: non solo NSS

Si è svolto in data 24 aprile u.s. un ulteriore incontro tra le Relazioni Industriali e le Organizzazioni Sindacali della Direzione Generale, in merito alla metodologia NSS (Net Satisfaction Score).

Nella riunione ultima si parlò di tutte le perplessità inerenti l'introduzione anche in DIT della metodologia già in uso da un paio di anni in Operations:

1. Necessità di ricontatto dello stesso collega risolutore del ticket quando gli venisse attribuito, da chi ha aperto lo stesso ticket, un voto tra 0 e 6;
2. Appesantimento dei processi operativi;
3. Particolarità della relazione tra collega valutato e valutatore in un "rapporto personale" e non "di funzione";
4. Rischio di veder utilizzate le performance NSS in sede di valutazione professionale.

L'illustrazione del Dottor Cannata in merito è stata precisa e puntuale. Soprattutto il focus sui dati di marzo 2018 è stato molto utile per farsi un'idea dell'impatto operativo della procedura introdotta.

Purtroppo, l'incontro non ha trovato una visione comune tra le parti per quanto riguarda il sistema in generale e gli usi che nel particolare se ne possono fare.

Non è stata data nessuna indicazione sui criteri di interpretazione delle valutazioni e sulle conseguenti azioni che la banca intende adottare né sugli investimenti a supporto delle suddette azioni. Si pensa di potenziare l'efficienza degli uffici aumentando il personale o con una maggiore e migliore formazione? Oppure si pensa di migliorare l'efficienza con ritmi di lavoro più serrati e quindi aumento della pressione sui colleghi?

Il Sindacato ha fatto notare che ormai da diverso tempo (10 anni?) in azienda si stanno utilizzando strumenti e metodologie con l'intento di migliorare e accrescere l'efficacia dei processi: ACE, WCB, NSS tutti hanno questo obiettivo.

Abbiamo chiesto all'Azienda quando questi processi che appesantiscono le lavorazioni cominceranno a dare i loro frutti e per tutta risposta abbiamo ottenuto una valutazione molto positiva dell'impatto che queste metodologie hanno avuto sui processi di lavoro. Valutazione che stentiamo a condividere, soprattutto dove la razionalizzazione dei processi si è poi, di fatto, trasformata in riduzione del personale addetto.

Rimane da chiarire poi il senso preciso di NSS con particolare riferimento al giudizio indifferenziato che viene

Roma, 10/05/2018



rilevato a fronte di una attribuzione da 0 a 6 da parte di un collega-cliente.

Ci chiediamo infatti se ai fini statistici 0 conta come 6 perché non utilizzare il sistema delle faccine o dei colori in uso anche nei supermercati?

Le Organizzazioni Sindacali hanno quindi chiesto all'Azienda di fare una sessione straordinaria di formazione a tutti i livelli sull'utilizzo dell'NSS, richiesta che ha visto BNL disponibile viste le casistiche riportate dai Sindacalisti sulla misinterpretazione della metodologia. Nella stessa sessione - ci è stato assicurato - verrà ricordato a tutti i valutatori e responsabili che eventuali criticità rinvenute nei punteggi attribuiti su NSS ai singoli lavoratori NON VERRANNO RESE OGGETTO DI DISCUSSIONE IN DIALOGO.

Tra le varie informative richieste in calce all'incontro le Organizzazioni Sindacali hanno richiesto chiarimenti in merito a:

1. La nuova portineria sita al piano -2 di Palazzo Orizzonte Europa;
2. Risultati della survey sulla mensa;
3. Voci inerenti 3 licenziamenti del personale addetto ai Bar Aziendali;
4. Sovraffollamento dei Bench che da 6 persone sono passati ad 8.

L'Azienda fornirà, in un successivo incontro, tutte le informative richieste. Mentre al punto 4 (Bench) tiene a puntualizzare che il progetto iniziale prevedeva già tale occupazione degli spazi e che le postazioni sono perfettamente nelle regole (cosa che ci è stata confermata dagli RLS intervenuti). Rimane il fatto - evidenziato dai Sindacati - che l'Open Space Tiburtina sta diventando sempre più affollato e caotico, con una evidente difficoltà di focalizzare il lavoro da parte di chi lo vive. Ma quello che conta per l'azienda - in particolare nel nostro palazzo - è lo standard. Stare nel Range...