



INTESA SANPAOLO – AREA TORINO E PROVINCIA

ANALISI DEI DATI DEL QUESTIONARIO SU QUALITA' DEL LAVORO, RETRIBUZIONI, RELAZIONI INDUSTRIALI

Nel 2006-2007 l'IRES Istituto di Ricerche Economiche e Sociali Lucia Morosini, attraverso un gruppo di lavoro coordinato dal Prof. Davide Roccati, ha svolto, su richiesta delle Organizzazioni Sindacali del settore del credito un'indagine presso i lavoratori dell'allora SANPAOLO IMI addetti all'Area Torino.

L'indagine ha coinvolto gli addetti alle sole filiali di Torino città e provincia – con esclusione quindi degli addetti alla sede centrale – ed ha riguardato una platea di circa 3200 lavoratori; di questi 1.175, pari ad oltre un terzo, hanno restituito il questionario compilato.

Si tratta di un'indagine di indubbio interesse. Partendo da un'ampia platea e con un significativo riscontro di risposte, fa luce sulla categoria dei lavoratori di banca – una categoria che si presume connotata da elevata specializzazione - nell'ambito di quella che oggi è la seconda banca italiana, in una delle principali città d'Italia. E' da sottolineare poi un ulteriore aspetto d'interesse: il questionario è stato distribuito e compilato nell'autunno – inverno 2006, dopo l'annuncio della fusione fra INTESA e SANPAOLO IMI, fusione poi perfezionatasi il 1° gennaio 2007: è quindi un indice delle reazioni dei lavoratori a quella che al momento fu la più importante fusione di banche verificatasi in Italia, per quanto poi surclassata dalla successiva fusione fra UNICREDIT e CAPITALIA.

L'esame dei dati anagrafici e socio professionali del campione di lavoratori presi in esame appaiano tali da consentire da subito alcune considerazioni.

Un primo aspetto di rilievo è quello relativo alla tipologia dei contratti di lavoro. Nonostante i radicali mutamenti intervenuti negli ultimi anni, il 96% del campione è assunto in forza di un contratto a tempo indeterminato, mentre soltanto una sparuta minoranza di appena il 4% è inquadrata con contratti di apprendistato o a tempo determinato. La flessibilità – o precarietà, a seconda dei punti di vista – dei contratti di lavoro atipici introdotti dalla legge 30/2003 e dal decreto legislativo n. 276/2003 (il complesso di norme ormai universalmente noto, in breve, con l'appellativo di “legge Biagi”) al momento non è ancora entrata nel settore del credito. Questo certamente per le caratteristiche specialistiche del settore lavorativo, ma anche per le limitazioni imposte dall'intervento sindacale nel Contratto Collettivo Nazionale.

Sull'argomento delle tipologie di contratti di lavoro, occorre fare un'ultima postilla. I lavoratori a tempo pieno rappresentano l'88% del campione, mentre quelli a tempo parziale sono solo il 12% e sono per lo più donne.

Un secondo aspetto di rilievo, con un carattere certamente anagrafico ma con un ovvio risvolto sociale, è la presenza femminile nel settore. Le donne rappresentano un'ampia maggioranza, sono infatti il 68% del campione. L'andamento delle assunzioni delle donne è stato dapprima crescente, poi decrescente pur essendo comunque sempre in maggioranza rispetto agli uomini: così, la percentuale di donne sul totale dei neoassunti è passata dal 56% nel periodo degli anni '70, al 78% negli anni '90 ed è quindi ridiscesa al 70% negli anni dopo il 2000.

Continuando con i dati anagrafici, per quanto riguarda l'età, la classe più numerosa è quella dei quarantenni (40%); segue quella dei trentenni (25%), dei ventenni (18%) e dei cinquantenni (17%). Per quanto riguarda il titolo di studio, il campione esaminato comprende il 78% di diplomati contro solo il 17% di laureati, tuttavia fra i ventenni i laureati salgono al 36%, a dimostrazione di un progressivo innalzamento del livello del titolo di studio fra i bancari.

L'inquadramento è in larga maggioranza nella categoria impiegatizia: la 3^a area professionale – in sostanza, quella degli impiegati di concetto – raccoglie il 68% del campione, ai quali deve aggiungersi circa il 3% di addetti alla 2^a area professionale nella quale rientrano gli apprendisti. Il 27 % degli intervistati rientra nella categoria dei quadri direttivi, per lo più nel 1° livello (il 18% del campione). I rimanenti ricoprono inquadramenti superiori.

Prendendo in esame il variegato panorama dei profili professionali, i più rappresentativi sono i profili “cassa”, “gestore family senza portafoglio”, “gestore family con portafoglio”, “consulente personal”: tali profili superano il 10% del campione e nel complesso superano il 50%.

A questo punto, è d'obbligo incrociare due dei dati che abbiamo prima citato, il dato relativo alla percentuale di lavoratrici e lavoratori ed il dato relativo agli inquadramenti.

Purtroppo emerge come le donne siano nettamente svantaggiate. Esse sono una larga maggioranza fra i dipendenti della 3^a area professionale (quella impiegatizia) ed anche fra i quadri direttivi di 1° livello; la punta più alta si riscontra nel 2° livello dell'area impiegatizia, che conta l'85% di donne. Fra i quadri direttivi di 2° livello la ripartizione è ancora paritaria, ma non appena si supera tale soglia, la percentuale di donne si riduce drasticamente: esse sono infatti solo il 22% dei quadri di 3° e 4° livello ed il 17% dei gradi ancora superiori. La medesima situazione di svantaggio per le donne si riscontra nell'attribuzione degli incarichi di responsabile: a titolo di esempio i “gestori family” sono per il 76% donne, ma solo il 29% dei “responsabili family” sono donne. Ma queste sono semplicemente le due facce della medesima medaglia, inquadramento e ruoli di responsabilità non sono che due aspetti del medesimo concetto di carriera lavorativa.

L'esame dei dati relativi alla percezione del lavoro fornisce materiale per ulteriori riflessioni d'indubbio interesse.

In prima battuta, la motivazione del perché si lavora con impegno, viene indicata da quasi l'80% del campione nel fatto che il lavoro è un dovere e un valore; si tratta della risposta più “etica”, mentre le rimanenti risposte più “opportunistiche” (la carriera, gli incentivi economici, i controlli dei capi) si ripartiscono fra il rimanente 20%.

Decisamente significativo è poi il dato che evidenzia come una larghissima maggioranza degli intervistati – l' 84% - abbia dichiarato che il proprio lavoro di banca piace “molto” o “abbastanza”; soltanto al 16% il proprio lavoro piace “poco” o “per nulla”. L'insoddisfazione cresce fra i laureati – il 19% - e man mano che cresce l'età; infatti la percentuale degli insoddisfatti sale dal 10% fra i giovani sotto i 30 anni al 21% fra gli ultracinquantenni. Si tratta di un dato all'apparenza eclatante, ma che necessita di un'interpretazione: bisogna precisare come le indagini condotte sul mondo del lavoro in Italia dagli anni '70 ad oggi abbiano sempre evidenziato percentuali simili di positiva valutazione del proprio lavoro: probabilmente c'è una sorta di autocondizionamento psicologico nel ridurre la rappresentazione negativa della propria situazione lavorativa, pur in presenza di elementi di criticità più o meno accentuata.

Così, si possono riscontrare vari dati che correggono una lettura eccessivamente ottimistica del dato circa l'apprezzamento del lavoro.

Al riguardo, emblematica è la risposta al quesito “pensa di avere buone prospettive di carriera in azienda?” Soltanto il 10% risponde con un sì incondizionato; il 43% risponde con un sì condizionato dalla discrezionalità dei capi o dall'opportunità di trasferirsi altrove; il 47% risponde con un no secco o dichiarando il proprio disinteresse alla carriera. La percezione dell'assenza di *chances* di carriera cresce con l'età: la percentuale dei pessimisti passa rapidamente da un'esigua minoranza del 9% fra i ventenni , al 36% fra i trentenni, al 60% dei quarantenni, al 75% dei cinquantenni.

Eguale emblematica è la risposta al quesito circa la possibilità di trovare un lavoro simile all'attuale se dovesse o volesse cambiare azienda. Circa il 30% ritiene di poter trovare un nuovo lavoro nel giro di qualche mese al massimo; il 4% ritiene che occorrerebbe almeno un anno; ben il 66% sceglie la risposta “ non so se troverei un nuovo lavoro”.

L'incrocio fra i due dati di cui sopra è nuovamente significativo: il 25% ritiene di avere buone *chances* sia all'interno della Banca che in realtà esterne, l'8% ritiene di avere poche *chances* in banca ma di averne all'esterno, il 27% ritiene di averne in banca ma non all'esterno, infine il 39% non vede possibilità né all'interno né all'esterno della Banca.

E' poi interessante esaminare la risposta alla domanda riguardante le limitazioni che incontra un dipendente di banca nel proprio lavoro. In presenza della possibilità d'indicare più risposte, viene indicato lo scarso riconoscimento professionale (46%), l'impossibilità d'intervenire nell'organizzazione del lavoro (31%), il limitato riconoscimento economico (28%), l'impossibilità di costruire competenze professionali (23%). Si tratta di risposte che fanno emergere elementi di profondo disagio lavorativo.

Elementi di negatività emergono altresì dalla domanda circa i carichi di lavoro: è vero che solo una minoranza (il 28%) li ritiene eccessivi e mal gestiti, ma secondo il 47% pur essendo giusti sono mal gestiti, adombrando una situazione di disorganizzazione aziendale che influisce negativamente sulle condizioni di lavoro.

In conclusione, le percentuali di lavoratori che esprimono sfiducia nelle proprie possibilità di carriera e nella spendibilità delle proprie competenze nel mondo esterno del lavoro vanno ben oltre il 16% di chi formula una dichiarazione *tranchante* di non apprezzamento nei confronti del proprio lavoro. E se è vero che il senso di sfiducia non ha certo contagiato i giovani, bisogna constatare come diventi significativo già fra i quarantenni. Emerge un atteggiamento di difficoltà più o meno accentuata nell'accettare il cambiamento, nel rispecchiarsi nella nuova organizzazione aziendale. Questo atteggiamento - che è eccessivo qualificare come rifiuto, ma si può definire almeno come

disagio – coinvolge una fascia significativa di dipendenti, addirittura la maggioranza degli ultraquarantenni.

E' un atteggiamento che si esprime in maniera netta nei confronti dei nuovi strumenti di motivazione sul lavoro: il budget individuale, il budget di gruppo, il sistema premiante, le campagne prodotto.

In particolare, appena il 4% dei lavoratori intervistati dichiara che il sistema incentivante sia accettabile così com'è; una larga maggioranza (circa il 72%) dei lavoratori ritiene invece che sia da abolire o quanto meno sia criticabile per l'insufficiente trasparenza e l'eccessiva discrezionalità attribuita ai direttori di filiale.

Inoltre, il budget individuale è considerato poco o nulla importante per il funzionamento dell'azienda per il 51% dei dipendenti (ma la percentuale sale in tutte le classi di età già dai trentenni). Il budget di gruppo è invece meglio accettato: solo il 21% del campione lo ritiene poco o nulla importante per il funzionamento dell'azienda (ma anche in questo caso la percentuale sale con l'età), forse per una minore "invasività" nell'attività lavorativa del singolo.

Peraltro, emerge una sorta di "scollamento" fra i diversi strumenti che abbiamo prima citato: oltre il 60% degli intervistati dichiarano che il sistema premiante non aiuta a raggiungere il budget e il 55% dichiara che, allo stesso modo, le campagne prodotto non aiutano a raggiungere il budget.

Elementi di negatività emergono altresì circa i carichi di lavoro: è vero che solo una minoranza li ritiene eccessivi e mal gestiti, ma secondo il 47% pur essendo giusti sono mal gestiti, adombrando una situazione di disorganizzazione aziendale che influisce negativamente sulle condizioni di lavoro.

Le cause di disagio sono identificate innanzitutto nello stress (il 66% del campione), quindi vengono indicati i ritmi di lavoro (37%), la burocrazia interna (31%), la ripetitività delle mansioni (20%), i rapporti interpersonali con i capi (17%); altre motivazioni hanno carattere residuale. E' il caso di osservare come il concetto di stress appaia – almeno nel contesto - come indefinito, come un qualcosa d'impalpabile e quindi appaia espressione di un generico malessere derivante dal lavoro, dall'ambiente, dai rapporti interpersonali, eccetera.

Un ultimo argomento circa la percezione del lavoro riguarda la nuova realtà creata dalla fusione fra Intesa e San Paolo, ricordando che la fusione era già stata ufficializzata al momento della distribuzione del questionario e divenne poi operativa successivamente, il 1° gennaio 2007. Il giudizio è largamente negativo, in presenza della possibilità di fornire più risposte, la percentuale dei lavoratori che la considerano un'opportunità solo per l'azienda, che comporterà ricadute occupazionali negative e che peggiorerà le condizioni di lavoro è del tutto preponderante rispetto alla percentuale di lavoratori che hanno optato per le risposte specularmente positive.

Passiamo ora alle questioni retributive: al riguardo, occorre premettere sin da subito come la categoria sia tuttora in qualche modo privilegiata nel panorama italiano delle retribuzioni da lavoro dipendente: infatti, oltre metà degli intervistati ha dichiarato di aver percepito nel mese precedente alla compilazione del questionario uno stipendio superiore a 1750 euro netti.

Più interessanti degli importi, è interessante la risposta alla domanda riguardo all'adeguatezza dello stipendio per mantenere sé stessi ed i familiari a carico. Il 33% degli intervistati ha risposto con un

si netto, soltanto il 10% con un no netto, ben il 57% ha risposto con un si subordinato però a svariate condizioni (“perché faccio delle rinunce per far quadrare il bilancio, perché non ho persone a carico, perché vivo con i genitori”). Pur tenendo conto della caratteristica umana di avere sempre nuovi desideri da soddisfare con il denaro, è facile dedurre come l’erosione del potere d’acquisto dei salari sia una realtà che riguarda anche una categoria tutto sommato privilegiata come i dipendenti di banca.

Le donne percepiscono salari più bassi rispetto ai colleghi di sesso maschile: ma questo è un ovvio corollario della situazione di svantaggio nella progressione di carriera di cui abbiamo già fatto cenno in precedenza.

Un appunto va fatto riguardo ai premi erogati annualmente a maggio e derivanti dal sistema incentivante, sistema che come già abbiamo evidenziato non gode di una buona considerazione fra i dipendenti. Per la maggioranza dei lavoratori – il 55% - il sistema incentivante incide appena per il 3% sulla retribuzione annua; per un altro 24% incide fra il 3% ed il 6%. La percentuale dei lavoratori per i quali i premi rappresentano una quota significativa dello stipendio annuo è ovviamente decrescente – e di molto - al crescere del peso dei premi: così appena l’1,3% dichiara di percepire un premio che incida di oltre il 20% sullo stipendio annuo.

I premi erogati con il sistema incentivante hanno quindi un’incidenza trascurabile sul reddito del campione di lavoratori di filiale. Considerando i dubbi circa la trasparenza del sistema, ciò è da valutare positivamente: un sindacato deve contenere l’erogazione di quote di salario svincolate dalla trattativa contrattuale e legate a procedure nella quale l’azienda ha larga discrezionalità, se non un’eccessiva discrezionalità.

I rapporti interpersonali appaiono nel complesso buoni.

Così, nel rapporto con i direttore delle filiali, emerge da parte degli intervistati un giudizio largamente positivo – circa il 90% - nella valutazione delle capacità commerciali, mentre tale giudizio appare un po’ meno positivo – scende al 70% - nella valutazione delle capacità di gestione del personale.

Percentuali abbastanza simili a quelle sopra riportate sono emerse altresì riguardo ai rapporti degli intervistati con il superiore diretto, diverso dal direttore della filiale.

Sicuramente positivo appare il rapporto fra colleghi, “inter pares”. La maggioranza degli intervistati – il 57% - considera i colleghi come professionalmente collaborativi; un altro 24% li ritiene interessati anche al rapporto umano; solo l’11% li ritiene principalmente interessati al raggiungimento del budget; ed infine una piccola minoranza dell’8% stima i colleghi come un ostacolo alla serenità del clima della filiale.

Per quanto riguarda la formazione, è opportuno premettere come il 60% degli intervistati – siano essi laureati o diplomati – ritengono la formazione scolastica sia stata utile in tutto o almeno in parte nello svolgimento dell’attività lavorativa. Peraltro, la quasi totalità del campione – circa il 90% - esprime l’esigenza di formazione per sviluppare la propria professionalità, esigenza che trova riscontro in un’offerta formativa da parte dell’azienda (per il 54%) oppure che comporta per il lavoratore la necessità di formarsi da solo (per il 35%).

Emerge come l'azienda dedichi un significativo impegno formativo agli apprendisti, i quali sentono la forte esigenza di formazione, e ciò per l'ovvia ragione che si tratta di soggetti che devono essere inseriti nella realtà lavorativa. Inoltre, il maggior impegno formativo è dedicato ai quadri direttivi, vale a dire i lavoratori che già hanno acquisito un inquadramento ed una significativa professionalità, delineando così un parallelo fra formazione e carriera. L'impegno formativo da parte dell'azienda appare invece minore per gli impiegati del 1° e 2° livello ed è ancora inferiore per quelli del 3° e 4° livello.

Passando dagli inquadramenti ai profili professionali, spicca come l'azienda garantisca la formazione soprattutto ai responsabili private (nel 100% dei casi), ai consulenti private (nel 94%), ai direttori di filiale (nell'81%), ai responsabili family (nell'80%), che rappresentano quindi i profili professionali più seguiti dall'azienda. Tale "assiduità" nella formazione scende nel caso dei consulenti personal (69%) e dei gestori personal (67%) e va a rarefarsi per gli ulteriori profili.

Concludiamo infine con il rapporto fra lavoratori e sindacati.

Innanzitutto emerge dal campione una percentuale di sindacalizzazione estremamente elevata, che raggiunge l'85% degli intervistati, in linea con la media nazionale di settore. Risulta un dato leggermente più elevato fra le donne (86%) rispetto agli uomini (82%), inoltre con il passare degli anni di servizio la percentuale degli iscritti cala progressivamente, pur mantenendosi ancora al 76% anche fra i dipendenti più anziani.

Il giudizio è nel complesso favorevole. Certo solo il 10% esprime un giudizio totalmente positivo, ma il 50% del campione attribuisce comunque ai sindacati un giudizio "abbastanza positivo" pur ritenendo che "potrebbero fare di più."

Si riscontra poi una spaccatura a metà - e quindi assai difficile da conciliare - fra i lavoratori che auspicano un sindacato dall'atteggiamento più costruttivo con la direzione aziendale (41%, con una prevalenza dei giovani) e quelli che auspicano al contrario un atteggiamento più conflittuale (38%, con una prevalenza degli ultraquarantenni), mentre una minoranza del 14% è soddisfatto dell'attuale atteggiamento.

Infine, per quanto riguarda i temi che dovrebbero essere portati avanti dai sindacati, emerge in prevalenza un interesse per i temi legati alla sicurezza salariale e occupazionale, quest'ultima in riferimento anche alla tutela nel corso di riorganizzazioni aziendali, ormai sempre più frequenti per effetto delle ricorrenti fusioni societarie. Pur con percentuali diverse, tali tematiche sono state identificate come le più sentite a livello sia di contratto nazionale che di contratto integrativo aziendale che di contrattazione nel processo di fusione Intesa - SanPaolo.

Si tratta delle rivendicazioni più "tradizionali" nell'attività sindacale; altre tematiche, quali la formazione professionale, la salute e la sicurezza sul posto di lavoro, la maggiore flessibilità dell'orario di lavoro ed altri temi ancora riscuotono minore interesse.

**DIRCREDITO – FABI – FIBA/CISL – FISAC/CGIL – SINFUB – UGL – UILCA
AREA TORINO E PROVINCIA**