



## **“OBIETTIVI IMPORTANTI E COME VANIFICARLI”**

Ogni mattina, in MPS, un manager si sveglia e fissa un obiettivo da inseguire.

Quella stessa mattina, in MPS, una lavoratrice/un lavoratore si sveglia e si pretenderebbe che inseguisse gli obiettivi fissati dal manager.

Non importa se sei manager o lavoratrice/lavoratore, l'importante è correre da un obiettivo ad un altro dimenticando oggi le priorità di ieri.

Il traguardo di oggi è l'aggiornamento dei questionari Mifid. Sarebbe anche un obiettivo condivisibile per migliorare la nostra capacità di offrire un servizio di qualità alla clientela nell'ambito della consulenza al risparmio e per mettere i colleghi al riparo da eventuali contestazioni. Purtroppo però il metodo con il quale questo obiettivo è stato declinato è lo stesso con il quale in passato lo sono state molte altre attività, ossia fissando un target quotidiano spesso irraggiungibile, senza considerare i carichi di lavoro già presenti (e non rinviabili) e gli scarsi organici delle Filiali, trasformando così inevitabilmente l'obiettivo in classifica serale dove i primi saranno osannati e gli ultimi i primi... ad essere chiamati.

Chi si lamenta viene accusato di lassismo e le sue obiezioni considerate alibi pretestuosi. Chi si ferma è perduto.

Per questo, nella corsa, si finisce per perdere di vista il vero obiettivo reale. L'avete già dimenticato anche voi? Era “MIGLIORARE LA NOSTRA CAPACITA' DI OFFRIRE UN SERVIZIO DI QUALITA' ALLA CLIENTELA NELL'AMBITO DELLA CONSULENZA AL RISPARMIO”. Come sempre la relazione con il cliente viene messa solo a parole al centro dell'attività corrente.

Chiunque di noi abbia ricevuto recentemente email dal tono perentorio ed accusatorio in tema di PARDO, con sollecito allo smaltimento del residuo documentale, può ben comprendere quali possano essere le conseguenze alle quali si trova esposto chi deve affrontare giornalmente obiettivi irraggiungibili (R.I.L., Impieghi, Polizze, Conti, Carte...)

pressato dalla necessità di produrre numeri e dati. Per quei pochi che invece non le avessero ricevute, ve ne riportiamo un breve estratto:

*“rileviamo che non è stato raggiunto l'obiettivo assegnato nei termini indicati”*

*“rileviamo ad oggi che i risultati ottenuti non sono adeguati al raggiungimento dell'obiettivo di azzeramento dell'arretrato, nei termini indicati nella nostra precedente comunicazione”.*

Sono anni ormai che denunciavamo i danni causati da questo pericoloso modo di inseguire solo risultati numerici, senza preoccuparsi della qualità delle azioni e della loro possibilità di essere realizzati nel rispetto della normativa e dei contesti lavorativi.

E ogni volta, purtroppo, dopo le nostre denunce sono arrivati i richiami e sono state impiegate preziose risorse per rimediare a questa tossica modalità di lavoro (task force, remediation, fatca ....)

Continuiamo a ricevere da molti colleghi segnalazioni di richieste serali (e non solo) di dati e di produzione.

Ricordiamo però all'azienda che con lei abbiamo condiviso specifici accordi (ricevendo specifiche garanzie) ai quali non intendiamo rinunciare: gli obiettivi (quali che siano) devono essere realistici e misurabili e devono tener conto delle dimensioni delle unità produttive; la rilevazione dei dati deve essere effettuata attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dall'Azienda evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni.

Ci aspettiamo pertanto che tutti questi obiettivi siano ridefiniti in maniera più realistica, garantendo coerenza con le finalità per cui sono definiti e facendo cessare ogni forma di monitoraggio improprio. Se ciò non dovesse accadere, ci ripromettiamo, nostro malgrado, di ritornare sull'argomento in maniera decisamente più incisiva.

Tutto questo almeno fino a domani quando, ne siamo certi, troveranno un nuovo obiettivo da farci inseguire.

Pisa, 29/03/2022

LE R.S.A. DELLA PROVINCIA DI PISA