



QUESTIONARIO: Da PE a Sportello

Il Progetto Rete Bancaria, avviato da Banca Fideuram nel 2009, ha trasformato i Punti di Erogazione ad operatività limitata in Sportelli con un operatività pressoché completa; modifiche che hanno coinvolto anche gli operatori Front Office delle Filiali.

Il presente questionario è rivolto a tutti i colleghi operativi presso gli Sportelli delle Filiali Capozona e gli Sportelli “esterni”. Il questionario ci consentirà di rappresentare in modo oggettivo all’azienda la realtà che vivono Responsabili ed Addetti. Ti chiediamo di soppesare con attenzione le risposte e di inviare entro il 27 gennaio il questionario compilato in formato elettronico alla scrivente casella e mail: informativasindacalebf@gmail.com

Per la compilazione occorre cliccare sulla risposta prescelta e salvare una volta terminato. Il questionario dovrà essere trasmesso alla casella con la modalità invio e NON rispondi. L’uso di una casella esterna permette di raggiungere tutti i colleghi interessati e non solamente gli iscritti. E’ importante infatti che pervengano risposte da TUTTI gli operatori, in modo da rappresentare più compiutamente la realtà.

Viene garantita l’assoluta riservatezza delle risposte. I dati saranno esposti in forma percentuale.

Gennaio 2012

FABI – Fiba Cisl – Sinfub – UGL – Uilca / Banca Fideuram S.p.A.

AREA DI RIFERIMENTO

CAMPANIA EMILIA LAZIO LOMBARDIA PIEMONTE TOSCANA VENETO

TIPOLOGIA

SPORTELLLO DI FILIALE SPORTELLLO ESTERNO

FORMAZIONE

1) *Con riferimento alle nuove attività, come valuti la Formazione che hai effettuato ?*

Esaustiva Sufficiente Carente Inadeguata

2) *In che modo riesci ad usufruire della Formazione a Distanza (FAD)?*

Con calma, prestando la dovuta attenzione

In modo frettoloso, con continue interruzioni

Sono costretto a concludere quanto prima, per potermi dedicare ad altre attività

3) *Ritieni di avere ulteriori necessità formative ?*

SI NO

4) *Se SI, rispetto a quali argomenti ? _____*



5) *Quanto tempo puoi dedicare alla lettura di circolari/ manuali relativi alla tua operatività*

- Il tempo necessario ad un'attenta lettura e approfondimento
- Il tempo strettamente indispensabile per un'infarinatura sull'argomento
- Un tempo insufficiente

QUALITA' DELLA VITA LAVORATIVA

6) *Se appartieni alle Aree Professionali, riesci ad usufruire della Banca delle Ore ?*

- Sempre A volte Con difficoltà Mai

7) *Se appartieni all'Area dei QD riesci ad effettuare l'autogestione dell'orario ?*

- Sempre A volte Con difficoltà Mai

8) *Lavori o hai lavorato in uno Sportello ad un solo operatore? SI NO*

9) *Se hai risposto SI , puoi indicare le TRE maggiori difficoltà che incontri in uno Sportello ad un operatore?*

- Assenza confronto e relazione con Responsabili e colleghi
- Timori per la sicurezza personale
- "Pressioni" da parte della Rete
- "Pressioni" da parte dei Responsabili
- Richiesta di attività diversificate in relazione a "clienti" di tipologia diversa
- Necessità di mantenere aperto lo Sportello
- Senso di solitudine di fronte ai problemi

CARICHI E RITMI DI LAVORO

10) *Consideri le seguenti attività esaustive dell'operatività effettuata allo Sportello?*

Versamento contanti, Versamento Assegni, Prelevamenti, Bonifici, Ordini Titoli

- SI NO

11) *Se hai risposto NO, facendo 100 l'attività lavorativa giornaliera, le ulteriori attività sommate fra loro quale spazio occupano mediamente?*

- Dal 20 al 30% della giornata Dal 30 al 40% della giornata 50% Oltre il 50%

12) *Se hai risposto NO quale delle ulteriori attività ritieni più impegnative in termini di tempo _____*



13) Il Progetto CASHLESS quale riduzione di operatività ha portato sulla realtà nella quale operi ?

- Notevole Discreta Scarsa Ininfluyente

14) Ti capita di dover lavorare anche durante l'orario di intervallo ?

- Mai Raramente Qualche volta Spesso Molto spesso

15) Ti capita di dover iniziare il lavoro prima delle 08,30 ?

- Mai Raramente Qualche volta Spesso Molto spesso

OBIETTIVI PROGETTO SPORTELLI

16) A conclusione del Progetto Sportelli, quale è stato a tuo avviso, il livello di realizzazione dei seguenti obiettivi che l'azienda ritiene raggiunti?

- diffuso miglioramento della qualità e della tempestività del servizio alla clientela ed ai Private Banker, con elevata soddisfazione espressa in modo diffuso dalle reti distributive

- Realizzato pienamente Parzialmente conseguito Obiettivo mancato

- più equilibrato dimensionamento delle strutture sul territorio in funzione dell'operatività

- Realizzato pienamente Parzialmente conseguito Obiettivo mancato

- valorizzazione delle persone della rete bancaria, ai vari livelli, anche grazie ad un maggior coinvolgimento nello studio e nella applicazione delle innovazioni introdotte

- Realizzato pienamente Parzialmente conseguito Obiettivo mancato