

Una inchiesta condotta all'interno dell'azienda ha fotografato una situazione di serenità e benessere

# Mediolanum investe sul capitale umano

L'attenzione ai bisogni e alle aspettative dei collaboratori migliora l'efficienza del personale e la qualità del servizio



Danilo Benedetti

Banca Mediolanum da sempre ha fatto dell'attenzione ai propri dipendenti un must, ponendo particolare attenzione allo stato di salute dell'ambiente lavorativo. E' giunta infatti alla quarta edizione l'indagine che, a cadenza biennale, si propone di fare un

check up sul clima interno alle diverse strutture della sede aziendale al fine di migliorarne ancora di più la qualità e l'efficienza. Ne abbiamo parlato con **Danilo Benedetti**, direttore Risorse Umane del Gruppo Mediolanum, il regista di questa innovativa strategia. **Da che cosa deriva un così vivo interesse per chi vive ogni giorno la realtà dell'azienda?**

Siamo convinti che la produttività e il successo della Banca possano affermarsi solamente se si punta sul valore e sulle potenzialità delle nostre persone. Non a caso Banca Mediolanum è un istituto di credito che da sempre inserisce giovani, neolaureati e diplomati e fa crescere professionalmente all'interno i propri collaboratori creando sviluppi di carriera. Tutto ciò grazie soprattutto alla cultura della formazione e dell'aggiornamento, fin da principio nostro fiore all'occhiello. Del resto, se migliora lo stile di vita del personale, i servizi ai clienti vengono ottimizzati e di conseguenza cresce la redditività della banca.

**Quali strumenti utilizzate per "sondare" e migliorare le condizioni di vita aziendali?**

Dal '99, ogni due anni, tutti i dipendenti della Banca sono invitati a compilare, in forma rigorosamente anonima, un questionario che conta 52 quesiti suddivisi in differenti aree tematiche. Le domande spaziano dal rapporto che intercorre con il proprio capo e i colleghi, alla disponibilità a lavorare in team e all'immagine che si ha dell'impresa fino, ad esempio, a esprimere un giudizio sul merito della retribuzione corrisposta o sullo status della mensa aziendale, così come dei vari servizi e benefit offerti. Inoltre vengono messe a disposizione due pagine in cui chiunque può manifestare opinioni, critiche e suggerimenti.

**Come ha reagito il personale?**

L'ultima edizione dell'indagine risale a giugno 2005 e anche stavolta la partecipazione da parte dei dipendenti è stata molto ampia, pari all'88%. L'inchiesta in ogni caso ha nuovamente fotografato una situazione di serenità e soddisfazione generale e ciò indifferentemente dal livello. Per le risposte, infatti, il voto poteva andare da un minimo di 1 fino al

## Famiglie serene con i bimbi in... banca

Un esempio emblematico dell'attenta politica nei confronti del personale adottata da Banca Mediolanum, è rappresentato dall'asilo nido aziendale, che ha appena compiuto il suo primo anno di vita. La realizzazione della struttura, presso la sede centrale della Banca, a Milano 3 City (comune di Basiglio), è stata anticipata da un'indagine interna e da un lungo studio di fattibilità. Obiettivo: tenere conto soprattutto delle reali esigenze dei dipendenti. Oggi l'asilo, in seguito a un ulteriore ampliamento, si sviluppa su una superficie di 750 mq e accoglie 60 bambini di età compresa dai 3 mesi ai 3 anni, ma entro i primi mesi dell'anno

Ennio Doris si intrattiene con le educatrici e i bimbi dell'asilo



**I locali, 750 mq muniti di un sistema di video-sorveglianza e anti-incendio, si trovano in un'oasi verde presso la sede centrale**

2006 gli "ospiti" saliranno a quota 88 (7 posti sono riservati ai residenti del Comune di Basiglio). Vista la carenza di asili nido nell'ambito della provincia di Milano, ovvero gli istituti destinati ai più piccoli, si è preferito infatti puntare su questo target piuttosto che su quello delle scuole materne. Assunta questa decisione di partenza, il primo problema da affrontare è stato quello dello spazio e del luogo più appropriati per la nuova dimora. «La struttura doveva necessariamente essere vicina alla realtà aziendale per garantire ai genitori, in caso di urgenza, la comodità e la tranquillità di poter intervenire il prima possibile», spiega Danilo Benedetti, direttore Risorse Umane del Gruppo Mediolanum. «A seguito di un'accorta selezione, abbiamo così scelto la società di consulenza Happy child, esperta del settore, a cui ora è affidata la stessa gestione dell'asilo, che ci ha affiancato nella fase di costruzione suggerendoci anche architetti specializzati in questa tipologia di edilizia scolastica». L'asilo aziendale di Banca Mediolanum, del resto, è all'avanguardia sotto diversi punti

di vista. «Sono stati rispettati di gran lunga i migliori standard qualitativi previsti per il comparto, dai materiali impiegati alla location», commenta il direttore delle risorse umane del Gruppo, «i locali, muniti di un sistema di video-sorveglianza e anti-incendio, si trovano al piano terra di una palazzina immersa nel verde, lontana dai pericoli e dalla confusione dei centri urbani». Gli stessi livelli di eccellenza valgono pure per il servizio mensa: è stata allestita una cucina per preparare vivande e cibi caldi in loco, potendo contare su prodotti freschi di giornata in quanto nulla viene conservato dai pasti precedenti. Alle famiglie questo "pacchetto" costa una retta mensile di 250 euro per 11 mesi, potendo, tra l'altro, usufruire di un orario più flessibile che va incontro alle necessità di chi lavora in ufficio, ovvero dalle 8.30 alle 18. L'asilo nido è aperto tutto l'anno e il mese di agosto è gratuito. Il tutto ha dato il via a un circolo virtuoso che dal benessere dei dipendenti comporta anche quello dell'azienda. «Da quando è attivo l'asilo è diminuita di oltre il 40% l'assenza post partum delle donne. La nostra è una azienda molto giovane, con un'età media di 32 anni rispetto alla media del settore che supera i 40; si può immaginare, quindi, quanti bambini possano nascere e quanto sia importante per i nostri collaboratori avere la disponibilità e l'accesso a una struttura tanto innovativa e soprattutto tranquillizzante». Ma non è l'unico segnale positivo, in quanto, conclude Benedetti, «da quando è in funzione l'asilo è aumentato il tasso di natività all'interno dell'azienda». A riprova, per accedere all'asilo appena ampliato è già stato necessario ricorrere a una graduatoria con tanto di lista d'attesa.

massimo apprezzamento pari a 5. Complessivamente la media è stata superiore al 3,5 con punte anche molto più alte su svariati temi.

**A che metodo di confronto ricorrete per procedere alla valutazione?**

Preso atto della situazione d'insieme passiamo ad analizzare le risultanze relative alle singole divisioni della Banca. Tra l'altro, a tutela dell'anonimato, per evitare che negli uffici più ridotti, composti oltre che dal dirigente da solo 2 o 3 collaboratori, si risalga facilmente agli autori del questionario, si è pensato di accoppiare le divisioni, in modo da arrivare a gruppi di almeno una ventina di persone.

**E quando riscontrate risultati negativi?**

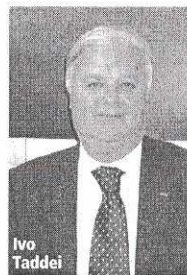
Tranne qualche raro caso di solito non è mai accaduto di registrare valori al di sotto del 3, voto di sufficienza. Comunque, nei casi meno positivi vengono coinvolte le persone stesse creando dei gruppi di lavoro che affrontano le problematiche e hanno l'obiettivo di studiare e testare soluzioni migliorative. Così si è fatto, per esempio, per migliorare il servizio di navetta aziendale che non effettuava fermate intermedie tra la metropolitana e l'azienda. In tal modo chi abitava lungo il percorso era impossibilitato a utilizzare il trasporto aziendale. Si è risolto il problema aggiungendo una serie di ulteriori fermate indicate dalle persone direttamente interessate. Altre soluzioni di più ampio intervento sono affrontate direttamente dall'azienda. Un'area critica è, come logico, quella relativa alla retribuzione. Chiunque vorrebbe sempre guadagnare di più ed è molto difficile ottenere risposte non condizionate da questo vizio di fondo. In oc-

casione dell'ultimo questionario comunque la sezione specifica ha fatto registrare un rialzo di punteggio (2,97 rispetto al 2,5 dell'indagine precedente). A riprova di quanto detto siamo confortati dalle statistiche ABL. Secondo le rilevazioni dell'associazione i compensi corrisposti da Banca Mediolanum si attestano sopra la media. Tra i nostri obiettivi c'è anche quello di insistere sulla comunicazione per rendere più trasparente il processo di sviluppo professionale e retributivo.

**Vi preoccupate anche del benessere dei dipendenti al di fuori dell'azienda?**

Certamente. Il questionario serve per venire a conoscenza di bisogni e necessità della quotidianità lavorativa, ma anche per approfondire gli hobby e le passioni che hanno parte rilevante nel tempo libero del nostro personale. A riprova, nell'ambito delle Risorse Umane c'è un dirigente addetto esplicitamente alle relazioni interne che, tra gli altri compiti, organizza seminari e visite culturali, piuttosto che gare e tornei sportivi. Molto apprezzati sono anche i servizi di lavanderia, l'organizzazione di viaggi e di vacanze che rafforzano molto lo spirito di gruppo, le passeggiate in montagna in mountain bike, la possibilità di acquistare libri a prezzi scontati e biglietti teatrali. Un capitolo a parte merita il coro dei dipendenti di Banca Mediolanum che, anno dopo anno, amplia il proprio repertorio e la propria esperienza ed è diventato un appuntamento tradizionale per il concerto di Natale che si tiene nelle più belle basiliche milanesi come Santa Maria delle Grazie e l'Abbazia di Chiaravalle.

## Ciao Ivo



Ivo Taddei

La sera dell'11 gennaio si è spento Ivo Taddei. Non è stato soltanto un grande professionista ed una persona amabile e buona, è stato uno di noi. Come noi e con noi ha condiviso la visione

di un'azienda nella quale non soltanto lavorare ma vivere con onestà, rettitudine e impegno circondati dall'affetto e dall'amicizia sincera dei colleghi.

"Quando è cominciata questa stupenda avventura, che ha portato oggi alla realtà di Banca Mediolanum, eravamo in pochi ma uniti più che fratelli, decisi ad impegnare tutti noi stessi per un sogno futuro - ricorda Valerio Baldini direttore generale delle reti - Ivo era un fratello, uno di quei pochi. È il primo a lasciarsi; è il primo vuoto che si apre nella nostra squadra. Ma la gratitudine per quello che ci ha dato è sufficiente a colmare quel vuoto e a farci continuare con la stessa forza di allora. Grazie Ivo"

**Entra in Banca Mediolanum**  
 BASTA UNA TELEFONATA  
 840-704.444  
[www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)

**Notizie Mediolanum**  
 a cura di Roberto Scippa  
[roberto.scippa@mediolanum.it](mailto:roberto.scippa@mediolanum.it)

Selezione e reclutamento tel. 02-90492778