

UNA INCHIESTA CONDOTTA ALL'INTERNO DELL'AZIENDA FOTOGRAFA UNA SITUAZIONE DI SERENITÀ E DI SODDISFAZIONE GENERALE

MEDIOLANUM INVESTE SUL CAPITALE UMANO

È sempre forte l'attenzione ai bisogni e alle aspettative dei collaboratori: se migliora la qualità della vita nell'ambiente di lavoro, i servizi alla clientela vengono ottimizzati e di conseguenza cresce la redditività della banca.

Banca Mediolanum da sempre ha posto particolare attenzione allo stato di salute dell'ambiente lavorativo. È giunta infatti alla quarta edizione l'indagine che, a cadenza biennale, si propone di fare un *check up* all'interno dell'azienda al fine di migliorarne ancora di più la qualità e l'efficienza. Ne abbiamo parlato con **Daniilo 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. 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.

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 massimo apprezzamento pari a 5. Complessivamente la media è stata superiore al 3,5 con punte anche molto

Un asilo modello

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 location. Si trova al piano terra di una palazzina immersa nel verde, a Milano 3 City, presso il Comune di Basiglio. Si sviluppa su una superficie complessiva di 700 mq.

Chi ospita. L'età dei bambini è compresa fra i 3 mesi e i 3 anni. Attualmente ne ospita 60 di cui: 12 di età inferiore a un anno; mentre per gli altri 41 ospiti, così come per i 7 posti riservati al Comune di Basiglio, il target va da uno a tre anni.

Gli insegnanti. Sono distribuiti diversamente in base all'età dei bambini: un insegnante ogni 10 bimbi per quelli più "grandi", fra uno e tre anni; un insegnante ogni 5-6 bimbi per quelli da 3 mesi a 12 mesi.

Quanto costa. Le famiglie pagano una retta di 250 euro comprensiva di tutti i servizi per un periodo di 11 mesi (agosto è gratuito).



più alte su svariati temi.

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. 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 occasione 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 ABI. Secondo le rilevazioni del-

l'associazione i compensi corrisposti da Banca Mediolanum si attestano sopra la media.

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

Certamente. 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, 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.

ENTRA IN BANCA MEDIOLANUM

Basta una telefonata

840 704 444

www.bancamediolanum.it

Notizie Mediolanum a cura di **Roberto Scippa**
Selezione e Reclutamento tel. 02-90492778