

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

Il collaboratore è il capitale

Mediolanum investe sugli uomini per migliorare i servizi alla clientela e accrescere la redditività

Banca Mediolanum da sempre ha fatto dell'attenzione ai propri dipendenti un must. È giunta infatti alla quarta edizione l'indagine che, a cadenza biennale, si propone di fare un check up sull'ambiente lavorativo al fine di migliorarne ancora



Danilo Benedetti

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. Del resto, se migliora la soddisfazione e lo stile di vita del personale, i servizi ai clienti vengono ottimizzati e 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, per 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 do-

Ecco l'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 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.

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 architetture specializzate 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 locazione», commenta il direttore delle risorse umane del Gruppo, «i



Ennio Doris si intrattiene con le educatrici dei bambini dell'asilo.

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 ad una struttura tanto innovativa e soprattutto «tranquillizzante».

Settecentocinquanta mq per 88 bambini

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 750 mq.

Chi ospita. L'età dei bambini è compresa fra i 3 mesi e i 3 an-

ni. 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 1 a 3 anni.

Gli insegnanti. Sono distribuiti diversamente in base all'età dei bambini: un insegnante

ogni 10 bimbi per quelli più «grandi», fra 1 e 3 anni; un insegnante ogni cinque - sei 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).

teva 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 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

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

Vi preoccupate anche del be-

nessere 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 mol-

to 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.

Ciao Ivo



persona amabile e buona, è stato uno di noi.

Come noi e con noi ha condiviso la visione di un'azienda nel-

la quale non soltanto lavorare ma vivere con onestà, rettitudine e impegno. «Quando è cominciata questa stupenda avventura, che ha portato oggi alla realtà di Banca Mediolanum, eravamo in pochi ma uniti più che fratelli», ricorda Valerio Baldini direttore generale delle reti. «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. Grazie Ivo».

Notizie Mediolanum a cura di
Roberto Scippa
roberto.scippa@mediolanum.it

Selezione e Reclutamento
tel. 02-90492778

ENTRA IN BANCA
MEDIOLANUM
BASTA UNA
TELEFONATA 840 704 444
www.bancamediolanum.it