


PERSONE & CONOSCENZE

LA RIVISTA DI CHI INVESTE SU SE STESSO



SIAMO TUTTI
DIRETTORI DEL
PERSONALE
DELLA FOXCONN

Il benessere organizzativo

**Ambiente di lavoro e responsabilità
del Direttore del personale**

L'etica del lavoro

**Accrescere la qualità
manageriale**

Esplorare il futuro

ESTE

numero 75, gennaio 2012

Poste Italiane Spa - Sped. in abbon. Post. D.L. 353/2003
(conv. in L. 27/02/04 n. 46)
art.1, comma 1, DCB Milano

Caravelli

Il benessere organizzativo

di **Tatiana Arini**

Realizzare interventi finalizzati al miglioramento delle condizioni di vita dentro e fuori l'azienda è fondamentale per garantire quel benessere organizzativo funzionale al successo. Le imprese che si sforzano di operare in questa direzione godono di vantaggi e benefici non soltanto per quanto riguarda le condizioni lavorative delle persone, ma anche nel campo della produttività: a giovare sono dunque tutti gli attori coinvolti. È per questo che l'offerta alle aziende nell'ambito dei servizi per il benessere dei dipendenti si è ampliata e diversificata: oggi le imprese possono scegliere di includere nel pacchetto di benefit prestazioni materiali che facilitino la conciliazione vita privata-lavoro e proposte ispirate alla volontà di crescita e sviluppo delle persone. L'importante è avere la sensibilità di accostarsi a un mondo ricco di idee innovative che possa soddisfare le specifiche esigenze di ogni azienda. Un investimento oculato assicura ritorni ben più consistenti e a lungo termine.

Cambiamento e crisi, trasformazione e recessione, progresso e decadenza.

Sono queste le parole che sempre più spesso circolano tra la pubblica opinione, i mass-media, i cittadini, le imprese, per descrivere la difficile situazione europea. La parola 'crisi' è sempre più utilizzata per descrivere processi di trasformazione e cambiamento che investono le organizzazioni, le imprese, i lavoratori.

Come uscire da tale situazione? Sul versante delle politiche e delle strategie di sviluppo delle risorse umane, senza dubbio occorre non rallentare, bensì accelerare i processi di potenziamento, sviluppo, accrescimento delle competenze, delle conoscenze, delle abilità professionali. Solo in questo modo, promuovendo e utilizzando le grandi potenzialità creative delle risorse umane interne, si può uscire indenni e rafforzati.

Potenziare l'intelligenza emotiva

“Come Inforend –esordisce Alexandra Storari, Project manager della società– sappiamo che il progresso è fatto di rotture, di passaggi spesso traumatici: per questo è necessario essere capaci di affrontarlo e, ancora di più, determinarlo.

L'idea di fondo, che è alla base delle nostre proposte di formazione e consulenza sul benessere organizzativo, è che un'azione non è determinata dal caso o dalla fortuna, ma dall'atteggiamento mentale e dalle abilità soggettive.

Motivazione interiore, creatività, equilibrio personale, leadership interiore, consolidamento dei rapporti di gruppo, capacità di uscire dagli abituali schemi di pensiero e comportamento, gestione dello stress, recupero delle energie, sono alcune delle tematiche che affrontiamo: in una parola, potenziamento della propria intelligenza emotiva, intesa come la capacità di comprendere e utilizzare le emozioni proprie e degli altri, per gestire le scelte importanti sul lavoro come nella vita privata”.



Alexandra Storari
Project manager Inforend

Benessere a 360 gradi

La persona motivata, capace di gestire stress e imprevisti, capace di indirizzare le proprie energie in modo positivo e realizzativo, è fondamentale per l'azienda. Quando la realizzazione degli obiettivi lavorativi coincide con il raggiungimento delle proprie aspirazioni e dei



dipendenti. Sono stati esaminati diversi fattori funzionali al raggiungimento del benessere sul lavoro: tra i fattori ambientali, la corretta temperatura e la climatizzazione,



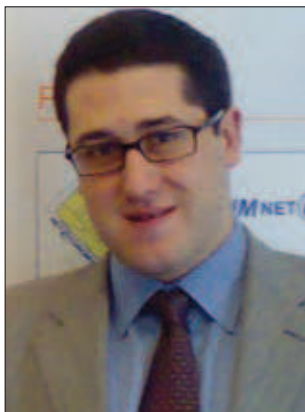
l'illuminazione, la qualità e l'ergonomia della postazione di lavoro sono percepiti come i più importanti. Per quanto riguarda i servizi di supporto al lavoro, sicurezza e pulizia degli ambienti sono risultate primarie, seguite dalla possibilità di condividere rapidamente informazioni con i colleghi, oltre alla rapidità di accesso a posta e documenti aziendali. I servizi per conciliare vita privata e lavoro stanno diventando il focus del futuro: flessibilità dell'orario di lavoro, mobilità, disponibilità di un asilo nido, spazi funzionali al risultato del lavoro sono i fattori ritenuti prioritari.

“Tutto ciò va comunque pensato, gestito e messo in opera in termini di responsabilità sociale e sostenibilità: per questo abbiamo messo a punto il *Better Tomorrow Plan*, il piano Sodexo per un domani migliore, basato su 3 priorità (nutrizione, salute, benessere; sviluppo delle comunità locali; ambiente) articolate in 14 impegni e con obiettivi già fissati sino al 2020” conclude Venturini.

Aumentare la capacità di spesa

Offrire diverse tipologie di servizi al dipendente con diversi livelli di contribuzione da parte delle aziende: di questo si occupa Muoversi.

“Il nostro approccio –spiega Federico Isenburg, Ceo di Muoversi– è pragmatico, legato alle possibilità che offre il Testo Unico del reddito da lavoro dipendente, su cui si costruisce un'offerta che ottimizza l'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata. Muoversi incoraggia le aziende clienti ad aumentare la capacità di spesa dei dipendenti fornendo contributi indiretti attraverso l'erogazione di servizi. Non partiamo dal benessere



Federico Isenburg
Ceo di Muoversi

come idea astratta: deve essere un concetto molto pratico, legato a servizi tangibili e al livello di contribuzione che l'azienda può dare in maniera defiscalizzata. Il benessere è una logica conseguenza di questa combinazione”.

I servizi a catalogo sono circa 250, molto vari: abbonamento al servizio di trasporto pubblico, convenzione con negozi e asili nido, baby sitter, badanti, gestioni delle tessere Aci per le auto dei dipendenti, spesa online, gruppi aziendali...

Diverse opzioni per le aziende e i dipendenti

L'entry level del cliente di Muoversi solitamente consiste nell'introduzione di convenzioni e sconti. A un livello più avanzato si ragiona sulla creazione di un piano di flexible benefit o di welfare, in cui l'analisi sulla popolazione aziendale risulta più approfondita in modo da definirne le caratteristiche demografiche. Ad esempio, se la popolazione aziendale è giovane, si tende a proporre soluzioni per il tempo libero, combinazioni salva-tempo e servizi generici.

“Attualmente abbiamo 150 clienti attivi –racconta Isenburg– di cui circa 80 offrono il trasporto pubblico, molto apprezzato nelle grandi città; solo quest'anno infatti abbiamo distribuito quasi 25 mila abbonamenti annuali per i mezzi pubblici. Come primo livello di benefit per i dipendenti, l'azienda offre la possibilità ai dipendenti di comprare abbonamenti scontati pagandoli rateizzati in busta paga; alcuni clienti hanno optato per il piano di convenzioni, mentre una ventina ha scelto di offrire ai propri dipendenti un piano welfare completo, che include il contributo per: asilo nido, trasporto pubblico, piano pensione integrativo, assicurazione sanitaria, libri scolastici, abbonamenti sportivi... molti più servizi e con un sistema di gestione complesso che permette a ogni dipendente di avere una somma assegnata da utilizzare scegliendo i servizi che preferisce”.

Piano welfare: vantaggi per tutti gli attori

La particolarità di Muoversi è che supporta il cliente dalla definizione all'implementazione del piano welfare; è oggi leader sul mercato nell'erogazione del servizio e nella gestione dei processi interni, sollevando l'azienda da tutte le attività operative (integrazione informatica, processi di rendicontazione e addebito in busta paga, call center, rapporti con i fornitori...) nonché unica società in Italia in grado di gestire piani welfare completi, che combinano servizi, buste paga, aspetti fiscali e consulenza.

Tutta l'offerta di servizi poggia su una piattaforma tecnologica molto avanzata e di facile utilizzo, che consente ai dipendenti una completa autonomia nella gestione dei valori assegnati. Ogni dipendente accede al portale, visualizza i servizi e contributi che l'azienda ha scelto di allocargli e sceglie liberamente come usufruirne.

“Alle aziende conviene –sostiene Isenburg– perché il valore netto che arriva al dipendente è il lordo speso dall'azienda. L'efficienza fiscale è dunque notevole. Anche a livello sindacale si sta cominciando a diffondere questa cultura



e speriamo di riuscire a sistematizzare il welfare aziendale. L'obiettivo è aumentare la possibilità di spesa dei dipendenti con una combinazione di servizi intelligenti. Per aziende piccole è molto più economico e facilmente gestibile offrire un piano di welfare piuttosto che un piano benessere: mettendo a disposizione un contributo spendibile per numerosi servizi, risparmia i fondi per attivare il sistema organizzativo del benessere, canalizzandoli verso specifiche aree di spesa, parte integrante del sistema retributivo. Nel 2011 abbiamo gestito circa 7 milioni di euro di beni e servizi con circa 60 mila richieste singole. Il riscontro da parte dei dipendenti è stato sempre elevatissimo”.

Il benessere secondo il facility management

Antonio Ive, Amministratore Delegato di ISS Facility Services, ci racconta la sua visione da un punto di vista particolare. Il concetto di benessere è lo stato emotivo, mentale, spirituale, fisico e sociale che consente alle persone di raggiungere e mantenere il potenziale del loro contributo nella società. Dal punto di vista organizzativo il benessere è legato alla capacità dell'organizzazione di garantire ai propri dipendenti, clienti e tutti quelli che hanno interazioni con la società, un buon livello di vita all'interno delle proprie strutture.

“Come facility manager abbiamo un'articolazione di servizi molto ampia. Siamo in linea con la legislazione 81/08 sulla salute e sicurezza sul lavoro, quindi abbiamo un'organizzazione ben strutturata, documentata e certificata che ci permette di aiutare i nostri clienti a mettere in atto organizzazioni a norma. Tuttavia, la misurabilità del benessere delle persone è la parte più complessa. Non tutti i nostri clienti fanno una survey sulla soddisfazione dei dipendenti riguardo il loro posto di lavoro, anche se gli strumenti ci sono e siamo in grado di attuarli su richiesta”.

Come agire sugli edifici

Le persone, quando entrano in azienda, entrano in un edificio, che deve essere il più vivibile possibile, con spazi e luminosità adeguati. ISS è in grado di offrire ai

propri clienti ristrutturazioni e nuovi layout degli edifici, gestendo gli spazi secondo politiche o variazioni di politiche aziendali e di conseguenza di mettere in atto tutto ciò che è necessario per rendere piacevole e vivibile l'edificio. “Ancora più a monte –continua Ive– possiamo aiutare i nostri clienti nella scelta delle sedi più opportune e supportarli in questo percorso, che include il trasporto da una sede all'altra e il moving interno del personale, tutte scelte che mirano a far vivere al personale il maggior livello di produttività e di benessere possibile. Per questo, offriamo anche la possibilità di avvalersi di un mobility manager.

Dal 2010 abbiamo deciso di attuare semestralmente un osservatorio del mondo dei servizi, delle evoluzioni e delle necessità dei nostri clienti italiani: questi incontri costituiscono una sorta di brainstorming dove analizziamo, assieme ai nostri clienti e con il supporto di vari docenti universitari, i trend futuri. Nell'ultimo incontro tenutosi a Moltrasio, il professor Cigolini del Politecnico di Milano ha mostrato l'interessante progetto di *green building*, pensato per aumentare la vivibilità e il benessere delle persone. ISS svolge un ruolo importante in ambito ecologico, in linea con l'attuale aumentata sensibilità verso la sostenibilità e l'ecologia”.

In cammino verso il futuro

ISS si avvale di modalità di trattamento delle superfici e delle pulizie molto avanzate grazie all'utilizzo di nanotecnologie, che hanno la caratteristica di variare la composizione chimica delle molecole di sporco facendole precipitare dalla superficie al pavimento con maggiore facilità di rimozione. Questo approccio è estremamente importante, anche se non ha ancora un grande richiamo. “Riteniamo che l'utilizzo di nanotecnologie –afferma Ive– sia il futuro



Antonio Ive
Amministratore delegato
ISS Facility Services

per uscire dall'ormai diffuso concetto di *sick building syndrome*.

Un'altra caratteristica che ci contraddistingue è la nostra grande capacità di interagire con il comparto alimentare per la salvaguardia della qualità dei cibi prodotti, attraverso la disinfestazione dei prodotti che danno origine al prodotto finito, effettuata con diverse modalità e grandi investimenti da parte nostra. Svolgiamo queste attività nel massimo rispetto della sostenibilità e dell'ambiente.

Accanto a questi servizi sosteniamo l'implementazione di politiche di *share desk*, ossia spazi non assegnati rigidamente a persone ma destinati a esse-

re prenotati al bisogno. Stiamo valutando anche l'ipotesi di supportare i nostri clienti nel concetto di lavoro mobile: le persone che viaggiano lavorano sui mezzi di trasporto, negli aeroporti, negli alberghi... Da questo punto di vista il nostro supporto consiste ad esempio nell'occuparci della prenotazione della sala riunioni per i nostri clienti quando