

La strategia di Ibl banca punta al coinvolgimento dei lavoratori nella vita d'impresa

Formazione? La fa il personale

Aggiornamenti con mini-video realizzati dai dipendenti

DI MICHELE DAMIANI

In Italia l'8,3% degli adulti tra i 25 e i 64 anni ha preso parte a una qualsiasi attività formativa aziendale. Un dato in crescita, che tuttavia non porta il paese sopra la media europea. L'aumento delle ore di aggiornamento è avvenuto in particolare nelle imprese più grandi (con almeno 10 dipendenti) dove anche l'attenzione del management verso l'argomento è in costante crescita negli ultimi anni. Nei grandi gruppi, tuttavia, il rischio è quello di spersonalizzare le attività formative, rendendole poco appetibili per i dipendenti che le considerano troppo staccate dalle loro vite e dalle loro esigenze. Per superare queste difficoltà e rendere più «umane» le attività di aggiornamento, molte aziende stanno istituendo delle modalità innovative sia di fruizione che di realizzazione della formazione in azienda, puntando al coinvolgimento del personale. È quanto avvenuto in Ibl banca, la holding del gruppo bancario italiano specializzato nel settore dei finanziamenti tramite cessione del quinto. Il gruppo è attivo su tutto il territorio nazionale, con una rete distributiva diretta costituita da 53 filiali. L'istituto, nato nel 1927 con il nome di Istituto nazionale di credito agli impiegati, si è trasformato in banca nel 2004 e in gruppo bancario nel 2008. Oggi, in Italia, è in grado di presidiare internamente e direttamente l'intera catena del valore dei finanziamenti tramite cessione del quinto. Nel 2018 il numero di dipendenti è aumentato di oltre l'8% (circa 60 nuove risorse) arrivando a 652 persone e

portando la percentuale di personale di genere femminile al 57%. A marzo 2019, con l'ingresso di Ibl family spa nel Gruppo bancario Ibl Banca, il numero di dipendenti ha raggiunto le 713 unità. Il 92% dei contratti di lavoro sono a tempo indeterminato.

La partecipazione del personale nelle attività di formazione si esplica anche attraverso la realizzazione di una serie di video, con l'intervento diretto dei dipendenti, in cui vengono affrontati alcuni temi di interesse professionale presentati come delle pillole informative. «La partecipazione è fondamentale», dichiara Giuseppina Baffi, responsabile risorse umane e relazioni istituzionali di Ibl banca. «Bisogna far sentire parte di un team tutti i dipendenti, anche nelle attività di aggiornamento. Un dipendente che viene coinvolto nella realizzazione di strumenti di formazione per i colleghi si sente maggiormente partecipe della vita del gruppo e rende la formazione stessa più proficua». Il programma viene definito come «micro learning» e si traduce in una serie di video-pillole formative, con i dipendenti stessi come attori. In questo modo, oltre al coinvolgimento, si realizzano percorsi efficaci in tempi molto più ristretti. «Abbiamo iniziato con video per condividere le novità di alcuni prodotti o i valori che l'azienda persegue», spiega Giuseppina Baffi. Abbiamo poi esteso l'attività anche ad altre tematiche, come le tecniche di vendita in filiale. Noi creiamo lo storyboard, il profilo, le ambientazioni e i dipendenti diventano testimonial, si fanno



Giuseppina Baffi

portavoce dei contenuti formativi. I video, oltre a contribuire a rendere fruibile la formazione in tutto il territorio, che per quanto riguarda il gruppo è abbastanza parcellizzato, diventano anche un mezzo per metter a fattor comune le best practices rafforzando interazione e coesione».

Il coinvolgimento dei dipendenti non si esaurisce con la formazione, ma è un approccio che guida l'intero percorso del lavoratore: «Una prima iniziativa per far sentire le persone parte di un progetto», afferma la responsabile Hr, «è quella di organizzare una giornata di familiarizzazione; tutti i nuovi assunti vengono Roma, dove si trova la nostra Direzione generale, e conoscono i responsabili delle varie strutture, che con interventi di 20 minuti-mezz'ora illustrano le specifiche attività. In questo modo, permettiamo a chi lavora in filiale di conoscere anche i vertici del gruppo. Ma non è

tutto, visto che abbiamo avviato un'altra iniziativa simile, rivolta però allo staff». Per i neoassunti nelle varie strutture di direzione, infatti, è stato avviato il progetto «una settimana in filiale»: «chi lavora nella direzione generale probabilmente non conosce bene la vita di filiale», spiega Giuseppina Baffi. «Per ciò un contatto diretto aiuta a meglio capire le dinamiche commerciali e la realtà delle sedi territoriali. L'attenzione al personale è uno dei must dell'amministratore delegato di Ibl Banca, Mario Giordano, che tiene molto a mantenere un clima aziendale familiare, in cui il fattore umano è di primaria importanza».

Questo approccio si riversa anche nelle misure di welfare proposte al personale. Molta attenzione viene posta verso i neo genitori, con delle misure ad hoc. Alcune di queste sono dei veri e propri strumenti di sostegno alla crescita dei figli, come il bonus bebè o il «kit per neogenitori». «Ogni neogenitore riceve un bonus bebè di 500 euro che potrà utilizzare come meglio crede», afferma la responsabile Hr. «Oltre a questo, abbiamo preparato un «kit per neogenitori» contenente una guida con tutte le informazioni su congedi maternità e paternità, parentali e sulle indennità per i riposi giornalieri e sulle attività di cui possono usufruire, pensate per aiutarli a coniugare al meglio vita personale e professionale. Ad accompagnare la guida, doni di benvenuto per i bimbi: scarpine, asciugamano e un bassotto

di peluche, mascotte ispirata al testimonial di prodotto della banca». Sempre nell'ambito del sostegno alla genitorialità, la banca organizza per i figli dei dipendenti soggiorni in centri estivi convenzionati, a costi agevolati e partecipando economicamente. L'iniziativa «Ibforforkids», che già durante l'anno presenta un programma che include per esempio visite guidate, mostre, spettacoli e corsi di cucina, è rafforzata nel periodo estivo con campi vacanza ludico sportivi e residenziali, in città, al mare e in montagna. Per le neomamme, inoltre, è stato istituito il programma «Back to work», che ruota intorno al concetto di maternità come valore aggiunto che rafforza skills importanti anche a livello professionale: «Attraverso incontri con esperti in sistemi di gestione delle risorse umane, le neo mamme possono approfondire alcuni temi legati alla genitorialità, evidenziando come il ruolo di genitore possa rafforzare competenze importanti anche dal punto di vista lavorativo, per esempio la gestione dello stress e del tempo, il problem solving, la gestione dei conflitti, Ibl banca, inoltre, ha posto in essere una struttura dedicata chiamata «Ibl for you»: «Si occupa di organizzare iniziative a carattere culturale, ricreativo, sportivo per i dipendenti e i loro familiari, previste fuori dall'orario di lavoro. Solo nel 2018 sono stati 160 gli eventi. L'attenzione alle persona è quindi un orientamento che esprime l'identità della nostra banca ed è anche una valida leva di motivazione del personale per migliorare performance e raggiungimento degli obiettivi».