

Prima le persone

Nel nostro Paese, sei italiani su dieci sono insoddisfatti delle condizioni e dell'ambiente in cui lavorano. Questo è quanto emerge da uno studio sul benessere e sul grado di coinvolgimento dei dipendenti in ufficio, realizzato da Accor Services in collaborazione con l'Istituto di Studi Ipsos. Ma ci sono delle realtà in controtendenza. Dove il benessere è sempre stato al centro degli interessi dell'azienda e la produttività continua a crescere da anni. È l'esempio di Prima, un'azienda con 24 addetti, specializzata in sistemi ed attrezzature per il "dopo stampa", con prodotti di rilegatura dedicati all'utilizzo in ufficio o in ambito professionale. Qui un sondaggio interno anonimo ha fatto emergere che il 70 per cento dei dipendenti traggono soddisfazione dal proprio lavoro ed il 78 per cento di questi si sente libero di fare ciò che sente. Il 100 per cento dichiara di avere un buon rapporto con il datore di lavoro. E l'assenteismo non c'è mai stato.

Per capire qual è il segreto di questa azienda abbiamo incontrato Francesco Rebor, amministratore delegato della società.

• Da quando esiste Prima?

«Con quest'anno sono 45 anni di attività, che abbiamo festeggiato con un libro nel quale sono raccolti ricordi e

riflessioni di tutti coloro che lavorano qui. Inoltre, è stata un'occasione per celebrare anche l'85esimo compleanno della nostra fondatrice Flora Terracciano, che ancora oggi è una figura attiva dell'azienda.

Da lei, in 30 anni di lavoro assieme ho imparato molte cose. Una in particolare mi sembra fondamentale, e costituisce il primo dei nostri valori. L'importanza di ogni individuo. Per lei l'azienda è prima di tutto una comunità di persone. Nei cui confronti l'imprenditore ha la più

ampia responsabilità. Deve comprenderle, motivarle, istruirle e sostenerle. Può pretendere serietà ed impegno, ma deve conquistare la loro fiducia. Non a caso il nostro libro comincia con la frase: "Prima, le persone».

• È più complesso gestire un'azienda mettendo l'individuo al centro dell'attenzione?

«Chi è al vertice non deve imporsi sugli altri. Non ha senso. È importante che tutti si possano esprimere nel modo più naturale possibile. Credo molto in un principio del taoismo che dice "il governante meno agisce, meglio fa". Si chiama WU-WEI, l'agire non agendo. Si tratta di far accadere le cose,



senza forzarle. Nella nostra azienda funziona e siamo puntuali nelle attività. E io mi ritengo fortunato ad aver sempre avuto a che fare con persone molto responsabili con cui lavoriamo bene da parecchi anni. In effetti molti si stupiscono quando apprendono che abbiamo dei collaboratori che sono in Prima da decenni. Tra questi, c'è Stefania Binaghi, responsabile dell'area Amministrativa. È qui da 25 anni e tutti i giorni fa 70 chilometri per venire in ufficio e poi per tornare a casa. Non si fa una fatica del genere se non si sta molto bene sul posto di lavoro».

• Quali sono gli strumenti che intendete utilizzare per continuare a migliorare la qualità del lavoro dei vostri dipendenti?

«Da qualche mese facciamo yoga una volta a settimana. Per chi preferisce, c'è anche lo shiatsu. È un momento condiviso con grande piacere dove non esistono più gerarchie e siamo uniti dallo stesso interesse.

Quando racconto che praticiamo lo yoga, non mi crede nessuno. Eppure questo per noi significa dare qualità alla vita sul posto di lavoro. Abbiamo cominciato per conoscere una nuova disciplina. Poi effettivamente ci è risultato utile per innovare il nostro sistema. Anche l'organizzazione generale del lavoro ne ha tratto beneficio. Siamo così convinti di questa scelta che addirittura ne abbiamo parlato sulle pagine di "inAntePrima", la nostra newsletter destinata ai clienti.

• Questi benefici si riflettono soltanto sulla qualità dell'ambiente di lavoro o hanno anche un risultato sulle attività commerciali?

«Io penso che esista un'effettiva correlazione tra questi due aspetti. Ed è un dato che vorrei misurare. Per questo il prossimo obiettivo che ci siamo proposti è quello di collegare queste variabili di qualità con dati più strettamente commerciali. In sostanza si tratta di mettere in relazione la felicità con un valore economico, che la rifletta. In questo modo potremmo scoprire come, alla fine dei conti, avere persone più serene e motivate sul posto di lavoro possa essere un fattore veramente rilevante anche per lo sviluppo dell'azienda».

According to a recent study, six out of ten Italians are unhappy with their working conditions and work environment. The study, which investigated the well being and degree of involvement of office employees, was carried out by Accor Services in collaboration with the Ipsos Institute of Studies (Italy).

However, counter-tendency realities exist. For years, those companies, which have always considered employee well being as the centre of their interest, have seen their productivity grow.

One example is Prima, a firm with 24 employees. The company is specialised in systems and equipment for "after printing". It manufactures products for office use or for professional milieus. An anonymous internal survey revealed that 70% of the employees are satisfied with their jobs and that 78% of those feel free to do things in their own

way. One hundred percent declared that they have a good relationship with their boss. And, there has never been any absenteeism.

We wanted to discover what the secret was, and so we interviewed Francesco Rebor, C.E.O. of the company.

• How long has Prima existed?

"Including this year, we have been in business for 45 years. We celebrated by creating a book containing recollections and reflections contributed by anyone who has been working here. It was also an occasion for celebrating the 85th birthday of our founder, Flora Terracciano, who is still very active in the firm. In the thirty years I have been here, I have learned so many things from her. One of the most fundamental has been, and is one of our most important values: the importance of the individual. In her opinion, the company is above all a community for whom the entrepreneur has complete responsibility. Each member must be understood, motivated, instructed, and nourished. The boss can ask for seriousness of purpose and commitment from one's employees, but he/she must first win their trust. Not coincidentally, our book begins with the words: "The People First"."

• Is it more complicated to manage a company where the individual is the centre of attention?

"Whoever is at the top must not impose himself or herself on the others. That would be senseless. It is important that everyone be able to express oneself as naturally as possible. I deeply believe in a principle of Taoism that says, "The less the boss does the better it is " Acting by not acting is called WU-WEI. It means letting things happen without forcing them. It works well in our company, and we are on schedule as regards our activities. I consider myself lucky having always had to deal with very responsible people with whom we have been working for many years. Indeed, people are amazed to learn that some of our employees have been working at Prima for decades. One of these is Stefania Binaghi, who is in charge of Accounting. She has been here



The people first

for 25 years, and travels 70 km every day to the office and then back home. People do not go to all that trouble if they are dissatisfied with their jobs"

• What means do you intend using to continue to improve the quality of your employees' jobs?

"We have been doing yoga once a week for the past several months. There is also shiatsu for those who prefer it. These are very pleasant shared moments. During our time together, hierarchies cease to exist, and we are united by a common interest.

When I say that we practice yoga together, no one believes me. Yet, this very act is a means of giving quality to life on the job. We began with the aim of learning a new discipline, but we then found it useful for the innovation of our system. Even the general organisation of our work has benefited from it.

We are so convinced by this choice that we have even talked about it in the pages of "inAntePrima", the newsletter that we send out to our customers."

• Do these benefits reflect only on the quality of the work environment, or do they also have an effect on your commercial activities?

"I believe that a real correlation exists between these two aspects, and this is something that I would like to measure. For this reason, our next objective will be to link up these quality variables with data that are more strictly commercial. In substance, we will be putting an economic value on happiness at the work place and looking at its commercial value. In this way, all things considered, we will be able to discover how our employees can be even more serene and motivated. This could be a truly relevant factor even as regards the company's development."

An anonymous internal survey revealed that 70% of the employees are satisfied with their jobs

Manuela Lehnus

Manuela Lehnus