

Giudizi positivi per la Posta

Dal sondaggio sulla soddisfazione del personale 2011 risulta che i collaboratori sono impegnati e soddisfatti della propria attività. Rispetto al 2010, tutti i valori sono stabili o in crescita.

Testo: Carol Mauerhofer / Grafico: Bruno Wanner

Risultati per unità del sondaggio 2011 (2010)

	Impegno	Identificazione	Fluttuazione del personale	Disponibilità	Situazione lavorativa	Salute dell'unità	Orientamento alla clientela	Soddisfazione del personale
Gruppo	83 (83)	81 (80)	81 (81)	87 (87)	75 (75)	72 (71)	79 (78)	75 (74)
PM	83 (83)	82 (80)	82 (81)	87 (87)	76 (75)	71 (70)	78 (77)	75 (74)
PL	82 (81)	81 (79)	80 (78)	86 (85)	73 (71)	70 (68)	79 (78)	73 (71)
PF	88 (88)	86 (86)	87 (88)	90 (91)	78 (77)	77 (77)	83 (82)	80 (80)
PA	85 (85)	84 (83)	84 (84)	89 (89)	71 (71)	70 (68)	77 (77)	75 (75)
PV	81 (80)	79 (78)	79 (79)	84 (85)	77 (77)	72 (71)	77 (76)	76 (75)
SPI	84 (84)	82 (82)	83 (83)	88 (89)	73 (73)	72 (73)	79 (79)	73 (73)
SPS	79 (80)	75 (76)	76 (77)	85 (87)	70 (70)	70 (71)	81 (81)	66 (67)

A livello di gruppo, i valori del sondaggio del personale 2011 sono rimasti nel complesso identici a quelli del 2010 o persino migliorati.

I collaboratori della Posta Svizzera sono motivati e pronti a investire al massimo nel proprio lavoro. Pensano sia importante farlo per il successo della propria unità e sarebbero felici di lavorare ancora per la Posta anche tra due anni. Sono i principali punti forti del sondaggio del personale 2011: l'esito del sondaggio è positivo anche nel complesso: a livello di

gruppo i dati sono rimasti invariati rispetto al 2010, se non persino migliorati.

Impegno sempre ad alti livelli

Con un punteggio di 83 su 100, la valutazione dell'impegno personale dei collaboratori, che tiene conto dei fattori della «disponibilità», dell'«identificazione» e della «fluttuazione del

personale», non è cambiata rispetto allo scorso anno. Inoltre, dal sondaggio emerge che il personale è felice di lavorare per la Posta e di sostenere anche i suoi prodotti e servizi: l'identificazione con l'azienda è migliorata rispetto al 2010 passando da 80 a 81 punti.

Migliora l'orientamento alla clientela

La valutazione dell'orientamento alla clientela è migliorata, passando da 78 a 79 punti. Per quanto riguarda la situazione lavorativa sono incrementate le voci «contenuti del lavoro» (81) e «orientamento agli obiettivi» (80). Mentre «processi lavorativi» (72) e «condizioni di impiego» (65) sono rimasti relativamente bassi. Al contrario, la soddisfazione del personale ha guadagnato un punto attestandosi a 75, rileva con piacere Yves-André Jeandupeux, responsabile Personale (cfr. l'intervista a pag. 9).

Maggiore fiducia nella direzione

Come nei due anni precedenti, le domande sulla strategia della Posta hanno registrato valori mediamente positivi (68 punti). Ciononostante, con una crescita di quattro punti, si tratta dell'aumento più significativo nel sondaggio di quest'anno. In questa voce rientra anche la fiducia del personale nella direzione della Posta, anch'essa cresciuta di quattro punti per un totale di 71.

Seguiranno i commenti nelle unità

Il sondaggio del personale è stato inviato a circa 50 000 collaboratori di 20 Paesi. Con un tasso di riscontro del 76,4%, è stato stabilito un nuovo record (37 782 risposte). In alcuni casi le singole voci hanno riportato risultati diversi nelle varie unità, ma globalmente rimangono su livelli elevati. Nelle prossime settimane, le unità li spiegheranno alle loro unità organizzative. Inoltre la Posta analizzerà i dati e adotterà le misure necessarie.

«I collaboratori vedono che qualcosa cambia»

Yves-André Jeandupeux, responsabile Personale, è soddisfatto dei risultati del sondaggio del personale. Per lui è importante che i collaboratori vedano concretamente che le loro segnalazioni hanno avuto effetto.

Intervista: Carol Mauerhofer / Foto: Monika Flückiger



«Nel settore, la Posta offre ottime condizioni di lavoro», spiega Yves-André Jeandupeux, responsabile Personale.

Quanto è soddisfatto dei risultati del sondaggio del personale di quest'anno?

Yves-André Jeandupeux: Sono molto soddisfatto, e per ben due motivi: innanzi tutto perché la percentuale di riscontro è stata la più alta mai raggiunta, con ben il 76,4%. Questo significa che tre collaboratori su quattro hanno partecipato al sondaggio del personale. In secondo luogo perché tutte le valutazioni a livello di gruppo sono rimaste invariate o addirittura sono migliorate.

I collaboratori della Posta si definiscono impegnati e dimostrano una eccezionale disponibilità. Come spiega questa situazione?

La ragione risiede, secondo me, nel fatto che ogni collaboratore si identifica con l'azienda e con la mission della Posta. I collaboratori che lavorano in Svizzera e all'estero sono fieri del proprio datore di lavoro e questo emerge chiaramente dal sondaggio. Il loro impegno è davvero concreto, lo noto quotidianamente nei colloqui con i collaboratori agli sportelli.

Nonostante il grande impegno che profondamente, i collaboratori sono più critici verso le condizioni d'impiego alla Posta. Come spiega questo scarso risultato a livello di gruppo?

Il fatto che i collaboratori si impegnino e che allo stesso tempo siano critici nei confronti delle condizioni d'impiego non si escludono a vicenda. Molti dei nostri collaboratori sono cresciuti alla Posta e hanno pochi termini di paragone. Ma quel che è importante è che sappiamo comunicare ai nostri collaboratori i vantaggi e i

servizi che offre la Posta: nel suo settore, non c'è datore di lavoro che la equivalga per condizioni d'impiego. E con questo non intendo soltanto i salari, ma anche i contributi per la pensione, l'organizzazione dell'orario di lavoro e la possibilità di lavorare a tempo parziale.

Con 75 punti la soddisfazione del personale ha ottenuto un buon risultato, ma la valutazione a livello delle singole unità è differente. Come spiega questo risultato?

Le unità con il peggior risultato sono quelle all'estero e con molto personale. All'estero abbiamo condotto il sondaggio del personale in molte sedi per la prima o la seconda volta, mentre in Svizzera è stata già l'undicesima volta. L'effetto, in questo caso, è diverso: i collaboratori in Svizzera, infatti, vedono concretamente che, grazie alle loro risposte, vengono adottate misure e introdotti miglioramenti. Sono sicuro che i risultati miglioreranno anche all'estero.

Quali sono gli aspetti su cui la Posta può migliorarsi maggiormente?

Sicuramente sulla strategia. Il risultato di quest'anno ha guadagnato punti, ma nella valutazione complessiva continua ad avere un valore basso. L'esperienza dell'ultimo anno insegna che le unità che comunicano con chiarezza la strategia della Posta al proprio interno hanno ottenuto un risultato migliore.

Che cosa è stato fatto finora?

I superiori hanno cercato, per esempio, di favorire lo scambio nel dialogo con i singoli col-

laboratori o nel team. Al dialogo, inoltre, sono seguite misure di comunicazione che hanno spiegato chiaramente ai collaboratori la strategia della Posta. È importante, infatti, che il personale abbia sempre chiaro quale sia il senso del proprio lavoro e quale sia il proprio posto all'interno della strategia globale dell'azienda. Questo stimola la motivazione e l'impegno, spinge a dare buoni risultati al lavoro e quindi favorisce anche la soddisfazione della clientela.

Ritiene che anche i risultati del 2012 saranno così positivi come quelli di quest'anno?

Sì, se saremo capaci di comunicare in maniera comprensibile le sfide dell'imminente processo di trasformazione della Posta in SA. I collaboratori devono poter seguire quello che accade giorno dopo giorno alla Posta. Naturalmente ci sono anche fattori esterni che possono intervenire, come per esempio l'andamento economico.

Lei che è il capo del Personale della Posta partecipa veramente al sondaggio del personale? E se sì, cerca di dare risposte che influenzino positivamente il risultato finale?

Certamente partecipo al sondaggio. Ma indorarne i risultati non avrebbe senso. Una volta l'anno abbiamo la possibilità di esprimere il nostro parere sul nostro datore di lavoro. La cultura del feedback è molto importante per la Posta. Ed è anche importante che i collaboratori vedano che i risultati vengono seriamente analizzati e che successivamente qualcosa cambia.