

# CASSE RURALI DIALOGO CARENTE

di **Ugo Morelli**

**I**n attesa del decreto governativo relativo all'organizzazione del credito cooperativo, ancora una volta la capacità che arriva dal basso, da chi lavora e porta proposte innovative, mostra di essere la via migliore per cambiare gli eventi. Da molti anni «Formazione Lavoro», che ora opera anche come *banking care*, è impegnata a formare i quadri intermedi delle banche cooperative. Ora i partecipanti alla decima edizione del percorso «*Middle Management*» hanno concluso il loro triennio di formazione con una approfondita ricerca sulla comunicazione interna alle Casse rurali e al sistema del credito cooperativo trentino. Una fotografia dettagliata dello status quo che contiene importanti indicazioni per il futuro.

La comunicazione impatta direttamente su produttività, efficienza ed efficacia organizzativa. Tutti gli studi evidenziano, infatti, una diretta interdipendenza tra climi interni, qualità comunicativa, motivazione, produttività e soddisfazione dei clienti. Lo studio in questione conferma e sottolinea tale situazione, evidenziando tra l'altro la rilevanza che le tecnologie della comunicazione e i social network hanno per le generazioni più giovani e non solo.

Quali sono allora i passaggi maggiormente rilevanti della ricerca? Si possono individuare in quattro ambiti. Prima di tutto la comunicazione tra organismi di governo e base sociale. Il vantaggio competitivo delle Casse rurali è dipeso nel tempo dalla fiducia tra cooperativa di credito e comunità di appartenenza: il vero punto di forza. La cura comunicativa non è però stata quella che avrebbe potuto essere e la fiducia, si sa, è il lubrificante decisivo di ogni relazione di scambio.

In secondo luogo nelle Casse rurali, alla vicinanza paternalistica tra direzione e collaboratori, si è spesso sostituita una pratica managerialista e tecnocratica, con decisivi deficit comunicativi che ha inciso negativamente su motivazione e crescita di professionalità. Il terzo ambito riguarda proprio la rivoluzione dell'economia dell'accesso. L'accessibilità oggi sostituisce la materialità delle sedi e delle filiali e richiede un'inedita organizzazione dei processi comunicativi che possono sostenerla: qui emerge un ritardo nel modo di fare banca. Un ritardo che innesca il quarto ambito, quello della consulenza personalizzata ed evoluta, intesa come ricerca continua delle condizioni di reciprocità con utenti, soci e clienti.

Per essere pronti alle trasformazioni richieste dagli scenari nazionali e internazionali, la ricerca dei giovani manager ha dato importanti indicazioni. Adesso, basta solo ascoltarle e farle proprie.