

CHIEDIMI SE SONO FELICE COSÌ LAVORO MEGLIO

Nella «top list» 2019 che misura il clima delle imprese vincono Hilton, Cisco, Bending Spoons e Cadence Design. Niente banche, debutto del lusso con Gucci

di **Fabio Sottocornola**

Un anno di questionari e sondaggi, 136 aziende coinvolte, 40.110 risposte di dipendenti e collaboratori. La più grande ricerca sul clima aziendale che si tiene in Italia ha dato i suoi risultati, con molte conferme. Ma anche interessanti novità di tendenza. E utili confronti internazionali. Perché The Great Place to Work (Gptw; www.greatplacetowork.it) non è soltanto l'iconico brand che premia le imprese più attente al benessere dei propri lavoratori, e che diventa anche un ben operare. È un punto di riferimento mondiale per le imprese di 58 Paesi, utile a capire quali sono i nuovi orizzonti delle risorse umane. L'edizione 2019 in Italia ha premiato la catena di hotel Hilton per la categoria Large (più di 500 dipendenti), il colosso delle telecomunicazioni Cisco Systems per i Medium (150-499 dipendenti), la Bending Spoons, società per il download di app al debutto nel ranking (categoria da 50 a 149 dipendenti) e infine Cadence Design Systems, realtà milanese attiva nell'information technology (fino a 49 dipendenti).

Le novità

Rispetto all'edizione dello scorso anno le graduatorie non si muovono di molto: sul podio si ritrovano nomi come American Express e ConTe.it al secondo e terzo posto tra le aziende big, mentre Zeta Service e Mars Italia conquistano rispettivamente le medaglie d'argento e bronzo nel gruppo Medium. Tengono le posizioni anche realtà quali Volvo servizi finanziari, Biogen, Nutricia e Portolano Cavallo, uno studio legale sempre attento all'innovazione tech nella professione forense.

Per trovare novità importanti bisogna guardare agli *absolute beginners* nella classifica. «L'arrivo di Gucci, che si posiziona al numero undici tra le imprese Large segnala un rinnovato interesse della moda verso i temi del clima aziendale. Il lusso è sempre stato più attento agli aspetti organizzativi in funzione dello stile, meno alla gestione delle risorse umane», spiega Alessandro Zollo, amministratore delegato di Great Place to Work Italia. Entrano anche la Micron che fa semiconduttori e memorie flash con 700 dipendenti come pure la Sacchi Giuseppe, uno dei primi rivenditori di materiale elettrico in Italia ma anche nomi del calibro di Sorgenia o Cofidis. Crescono le pharma e le biotech mentre continuano a

latitare le banche. Come vengono costruite le graduatorie? Anzitutto, a partire dai giudizi che le persone danno, in forma anonima, sulla società per cui lavorano. Nel questionario del Trust Index sono misurati valori come credibilità, rispetto, equità, orgoglio, coesione, fiducia. Ciò consente di valutare che cosa pensano i lavoratori dei manager, dei colleghi e anche del tipo di attività svolta.

Ai fini della posizione, questa parte pesa per due terzi: manca poi l'analisi delle pratiche di gestione delle risorse umane, attraverso il Culture Audit a cura degli analisti dell'istituto di ricerca. In generale, dall'analisi di clima escono aspetti di valore come l'apprezzamento per un'organizzazione agile, l'attenzione al bilanciamento vita-lavoro e la doppia valenza della flessibilità, parola magica che fa di un posto di lavoro il «migliore possibile». Ma anche l'aspetto più sfidante e su cui migliorare, per le aziende stesse. Quando si passa a indossare gli occhiali internazionali per un confronto europeo, la ricerca evidenzia per l'Italia un Trust Index dell'81% quindi poco lontano dalla media (84%), mentre a guidare il Continente ci sono le nazioni scandinave come Danimarca (90%) Svezia (89%) oppure Norvegia (88%).

Tutto questo ha un impatto sulla crescita economica? Sì, secondo i dati di Great Place to Work che ha misurato, negli anni, una correlazione diretta tra aumento (o calo) del Trust Index e andamento del fatturato aziendale. L'Italia però, è in basso alla Happiness ranking che lega l'indice di benessere e felicità (scolarità, salute, aspettative di vita) con la fiducia nelle imprese. Un aspetto assolutamente distintivo per il nostro Paese, invece, è l'onda lunga del welfare aziendale. Nato durante gli anni della Grande crisi come una modalità di redistribuzione senza dare aumenti di stipendio, ha incrociato il beneplacito dei sindacati e infine un supporto statale con le defiscalizzazioni.

«In un momento di scarsità di beni, qualcuno si è inventato qualcosa di pratico per venire incontro ai bisogni dei lavoratori, a partire dalle mamme nella gestione dei figli e dalle fasce più deboli. Su questa strada, sono stati costruiti modelli sempre più complessi. Che funzionano — assicura Zollo —. Possiamo parlare di una via italiana al welfare di cui non vediamo un parallelo identico a livello internazionale».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

La classifica Le 50 aziende Best Workplaces

Oltre 500 collaboratori	Settore
1 Hilton	Ospitalità/Hotel/Resort
2 American Express Italia	Servizi finanziari e assicurazioni
3 ConTe.it - Admiral Group plc	Servizi finanziari e assicurazioni auto
4 AbbVie	Biotechologie e prodotti farmaceutici
5 The Adecco Group	Servizi professionali/Ricerca e selezione
6 MSD Italia	Biotechologie e prodotti farmaceutici
7 Hilti	Manifatturiero/Commercio all'ingrosso
8 Pfizer Italia	Biotechologie e prodotti farmaceutici
9 Lidl Italia	Grande distribuzione
10 Eli Lilly Italia	Biotechologie e prodotti farmaceutici
11 Gucci	Beni di lusso
12 Micron Semiconductor Italia	Manifatturiero e produzione/Elettronica
13 Findomestic Banca	Servizi finanziari e assicurazioni/Banche
14 Carglass (Belron Italia)	Automotive (carrozzeria e vetri auto)
15 Sacchi Giuseppe	Retail
Da 150 a 499 collaboratori	Settore
1 Cisco Systems	Telecomunicazioni
2 Zeta Service	Servizi Professionali/Outsourcing
3 Mars Italia	Prodotti alimentari
4 Stryker	Commercializzazione di medical device
5 Amgen Italia	Biotechologie e prodotti farmaceutici
6 SAS	Information Technology/Software
7 Sorgenia	Manifatturiero e produzione/Energia
8 S.C. Johnson Italy	Beni di largo consumo
9 Subito	Media/Servizi Internet online
10 Mellin (Danone Company)	Industria alimentare
11 Royal Canin Italia	Retail
12 Iconsulting	Information technology/Consulenza It
13 Gruppo Assimoco	Servizi finanziari e assicurazioni
14 Eurac Research	Ente di ricerca no-profit
15 Continental Italia	Retail
16 Volvo Group Italia	Automobilistico
17 Cofidis	Servizi finanziari e assicurazioni/Banche
Da 50 a 149 collaboratori	Settore
1 Bending Spoons	Information technology/Software
2 Biogen Italia	Biotechologie e prodotti farmaceutici
3 Nutricia (Danone Company)	Manifatturiero e prodotti alimentari
4 Kalpa	Information technology
5 Across	Media /Servizi Internet online
6 W.L. Gore e Associati	Prodotti chimici
7 AXL Agenzia per il lavoro	Servizi professionali/Ricerca e selezione
8 Webranking	Media/Servizi Internet online
9 Vetrya	Telecomunicazioni
10 Assistenza casa	Servizi finanziari/Assicurazioni casa
11 Mansutti	Servizi finanziari e assicurazioni
12 Aton	Information technology
Da 20 a 49 collaboratori	Settore
1 Cadence Design Systems	Information technology/Software
2 VFS Volvo Servizi Finanziari	Servizi finanziari e assicurazioni
3 Portolano Cavallo	Servizi professionali/Legale
4 Casavo	Real Estate
5 Nuovenergie	Servizi professionali/Energia
6 Mia-Platform	Information technology

Il medagliere

OLTRE 500 COLLABORATORI

- 1 Hilton
- 2 American Express Italia
- 3 ConTe.it - Admiral Group plc

DA 150 A 499 COLLABORATORI

- 1 Cisco Systems
- 2 Zeta Service
- 3 Mars Italia

DA 50 A 149 COLLABORATORI

- 1 Bending Spoons
- 2 Biogen Italia
- 3 Nutricia (Danone Company)

DA 20 A 49 COLLABORATORI

- 1 Cadence Design Systems
- 2 VFS Volvo Servizi Finanziari
- 3 Portolano Cavallo

La pagella aziendale dei consulenti

a cura di
Giulia Cimpanelli

Numero collaboratori

oltre 500

da 150 a 499

da 50 a 149

da 20 a 49

abbvie

● Farmaceutica
ABBVIE

Per dare maggiore visibilità e concretezza a cultura e valori, la società ha costruito «L'Albero della Vita», posto al centro dello stabilimento: uno spazio dedicato alla comunicazione tra collaboratori e simbolo della struttura organizzativa. Le fondamenta dell'azienda sono radicate nella professionalità delle sue persone e la propensione alla ricerca è rappresentata dalla chioma protesa verso il cielo

THE ADECCO GROUP

● Servizi professionali
THE ADECCO GROUP

Interlocutori di eccellenza sono i giovani che si affacciano al mondo del lavoro. A loro l'azienda dedica molteplici iniziative di conoscenza reciproca, tra le quali il Job Shadowing, che permette a studenti del Master di trascorrere una giornata all'interno della Direzione Risorse Umane di un'azienda, e il «CEO for 1 month», che offre la concreta possibilità di affiancare per un mese l'Amministratore delegato

MSD
INVENTING FOR LIFE

● Farmaceutica
MSD ITALIA

Le attività di volontariato aziendale come MSD Fellowship for Global Health consentono ai dipendenti di utilizzare direttamente sul campo le proprie competenze per sostenere le Organizzazioni-Non-Governative in tutto il mondo. I partecipanti al programma acquisiscono un patrimonio conoscitivo prezioso per creare soluzioni sanitarie innovative. A beneficiarne sono i dipendenti, l'azienda e la salute globale

HILTI

● Commercio all'ingrosso
HILTI

Hilti prevede diversi strumenti «formalizzati» per insegnare e aiutare le persone a fornire feedback: da quello annuale ai leader all'app FeedApp, che permette di condividere tutti i feedback scambiati tra team leader e team member e tra pari. Sono previsti anche momenti di raccolta feedback, come la Colazione con la direzione, rivolta a gruppi di 20 collaboratori e l'Aperigrow, un aperitivo dedicato ai talenti

Pfizer

● Farmaceutica
PFIZER ITALIA

I collaboratori hanno diversi canali e interlocutori a cui rivolgersi in caso di criticità: la Compliance Help Line, per segnalazioni di criticità in anonimato, la Divisione Compliance Corporate per porre eventuali quesiti, l'ufficio dell'Ombudsman in cui i colleghi di Pfizer possono ottenere, in modo riservato, informazioni e indicazioni utili che li aiutino a risolvere e superare problemi correlati al lavoro

Tutta l'Europa è Paese con le aziende ospitali

La soddisfazione nelle Best Workplace tricolori è paragonabile a quella rilevata all'estero
Ma i nostri migliori manager vincono in un ambiente sociale ed economico più difficile

di **Alessandro Zollo***

Le imprese che quest'anno si aggiudicano il premio *Best Workplaces 2019* evidenziano livelli estremamente alti dell'Indice di fiducia: 81,17%. In queste cinquanta imprese quattro collaboratori su cinque ci dicono che si fidano dei propri capi, fanno un lavoro piacevole ed hanno buone relazioni con i propri colleghi. Ma come si comportano queste 50 aziende nel confronto con le migliori aziende europee? Sono assolutamente paragonabili. Infatti, la distanza tra Polonia o Turchia (79%) e Danimarca (90%) non è così elevata: 11 punti percentuali. La media europea è 84% e testimonia come ottimi ambienti di lavoro sono abbastanza simili in tutta Europa.

L'analisi

Quest'anno però, ci si è chiesto anche quanto la cultura manageriale di un Paese aiuti le aziende a far meglio. Per fare ciò abbiamo approfondito le analisi su alcuni dei più importanti raccogliendo campioni statistici della popolazione di Italia, Regno Unito, Francia, Svezia, Austria, Svizzera, Germania, Danimarca e Norvegia. L'obiettivo è capire il livello di fiducia dei dipendenti dell'azienda media in questi Paesi europei e confrontarli tra loro.

I risultati: i Paesi scandinavi hanno una cultura organizzativa e manageriale maggiormente evoluta, seguono quelli di ceppo linguistico tedesco e infine i latini accompagnati dal Regno Unito. In questa speciale classifica, purtroppo, l'Italia è buona ultima a un distacco alquanto marcato sia dai Paesi nordici (24 punti), sia dalle proprie aziende migliori (37 punti). Infatti, mentre in Italia la metà dei lavoratori è insod-

disfatta, tra le aziende dove si lavora meglio i lavoratori soddisfatti sono 4 su 5.

Le origini

Ci siamo chiesti da dove venga questa arretratezza culturale nella gestione d'impresa. Per rispondere a questa domanda abbiamo provato a confrontare due indici internazionali con la media della fiducia appena discussa.

L'indice di Sviluppo umano è calcolato dal Programma di sviluppo delle Nazioni Unite e sintetizza il reddito pro capite, il livello di scolarizzazione e l'aspettativa di vita. Confrontando questo indice con l'andamento della media nazionale della fiducia all'interno dei luoghi di

lavoro, notiamo come i due indici si assomiglino molto (correlazione 0,76). L'Italia purtroppo è ultima anche in tale classifica mentre i Paesi scandinavi risultano i più sviluppati. Stesso discorso vale per l'Indice di

felicità che misura il reddito pro capite, il supporto sociale dello Stato, l'aspettativa di vita in salute, la libertà di scelta, la generosità e la percezione di corruzione. Esaminando gli stessi 9 Paesi notiamo, anche in questo caso, che

le curve sono molto simili (correlazione 0,86).

Cosa ci dicono queste due misure? Che, con tutta probabilità, le condizioni economiche, sociali e ambientali italiane sono molto più difficili per le nostre aziende che per quelle norvegesi o danesi. Inoltre, ci dico-

no che le migliori aziende riescono a controbilanciare in maniera più che proporzionale questa distanza di sviluppo sociale ed economico. Infatti, mentre il gap di fiducia italiano tra la media nazionale e le migliori aziende è di 37 punti percentuali, quello della Norvegia è di soli 20 punti. Infine, le analisi statistiche ci confermano che le motivazioni del successo dei *Best Workplaces* italiani deriva dalla migliore leadership, dal bilanciamento del tempo dedicato alla famiglia e al lavoro, e dal livello di innovazione. Si può quindi asserire che i manager delle migliori aziende italiane abbiano uno stile di leadership più moderno, più innovativo e più inclusivo. Senza dimenticare che questi manager conducono aziende che mediamente crescono nel 2018 del 13,81% annuo mentre i loro colleghi nostrani si devono accontentare dell'1,2%. Che abbiano ragione i primi?

*Amministratore delegato
Great Place to Work® Italia

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Numero collaboratori	Donne	Uomini
1.291	582	709
1.071	728	343
585	356	229
1.500	603	897
2.279	1.717	562
900	464	436
1.227	291	936
3.041	1.319	1.722
15.342	9.693	5.649
1.263	525	738
1.990	1.093	897
699	144	555
2.648	1.400	1.248
830	193	637
1.008	151	857

Numero collaboratori	Donne	Uomini
364	83	281
249	184	65
213	124	89
194	86	108
293	149	144
332	126	206
232	110	122
173	90	83
184	80	104
217	98	119
147	94	53
210	54	156
414	202	212
447	233	214
166	55	111
185	57	128
243	123	120

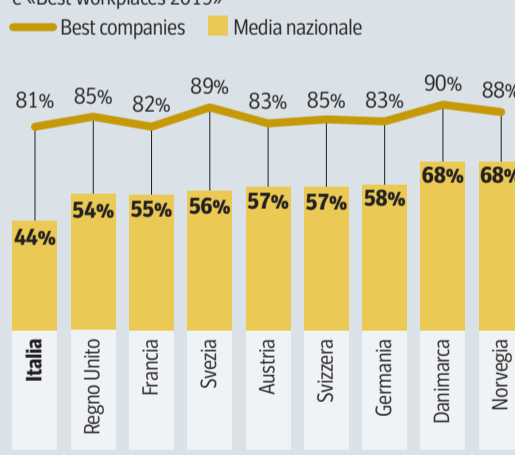
Numero collaboratori	Donne	Uomini
82	27	55
124	77	47
108	70	38
77	12	65
74	37	37
103	48	55
121	79	42
102	38	64
129	59	70
61	33	28
68	41	27
120	53	67

Numero collaboratori	Donne	Uomini
27	1	26
38	15	23
50	29	21
34	8	26
24	16	8
41	9	32

Il gap di fiducia italiano tra le imprese al top e la media è di 37 punti, mentre in Norvegia la distanza è 20

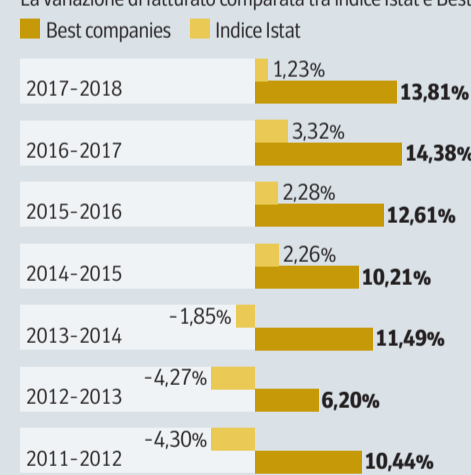
Noi & gli altri

Il confronto dell'indice di fiducia tra la media nazionale e «Best Workplaces 2019»



L'impatto sul business

La variazione di fatturato comparata tra indice Istat e Best Workplaces Italia



Media Best
+11,31%

+11,50%

Media Istat
-0,19%

Great Place to Work®



● Grande distribuzione LIDL ITALIA

Lidl ha sviluppato un'app di serious game con l'obiettivo di coinvolgere in modo più attivo i potenziali candidati. L'app permette al candidato di farsi un'idea della realtà gestionale di un punto vendita e di testare le proprie competenze in tre scenari: applicazione degli standard aziendali, problem solving, attitudine al pensiero analitico. Al termine delle attività l'utente riceve un invito a candidarsi



● Farmaceutica ELI LILLY ITALIA

Varie sono le attività filantropiche che coinvolgono i collaboratori: attività di volontariato con bambini affetti da patologie gravi; servizio di volontariato con la protezione civile; programmi in partnership con Caritas; servizi per favorire l'occupabilità di persone con disabilità o a rischio di esclusione sociale; una giornata in cui tutti i dipendenti del mondo svolgono volontariato a sostegno del territorio



● Beni di lusso GUCCI

L'impegno di Gucci per un business responsabile, innovativo e sostenibile è ispirato da una Culture of Purpose, articolata in Gucci Equilibrium, e si basa su tre pilastri - ambiente, persone e nuovi modelli. Tra esse, École de l'Amour, un programma formativo per tramandare competenze artigianali con dipendenti affiancati da ex colleghi pensionati a trasmettere il loro sapere in azienda



● Elettronica MICRON SEMICONDUCTOR ITALIA

Dalla «Culture Crew» alla «CEO challenge»: le persone sono chiamate a rivedere i processi, suggerire migliorie o disegnare programmi ad hoc. I Culture Champions sono scelti tra coloro i quali incorporano al meglio i valori di Micron Technology e si distinguono per le loro performance eccellenti, mentre le «Ideas Recognition» sono premiazioni delle migliori idee, attribuite da superiori e colleghi



● Servizi finanziari FINDOMESTIC BANCA

L'azienda mette a disposizione dei canali allo scopo di far emergere e trattare situazioni conflittuali: per i casi più gravi è prevista una metodologia specifica e una casella postale alla quale inviare segnalazioni di molestie o episodi di violenza sul lavoro. È presente inoltre un canale di WhistleBlowing che garantisce il diritto, in anonimato, di effettuare segnalazioni su violazioni di natura etica



● Automotive CARGLASS (BELRON ITALIA)

Lo sviluppo delle competenze viene curato attraverso il sistema di valutazione delle performance #progresstogther. Il processo è digitale e prevede colloqui individuali, una sezione di «Diario di bordo» per manager e collaboratore, dove annotare eventi, situazioni e feedback. Prima della valutazione finale, il collaboratore inserisce la propria autovalutazione e le aspirazioni di crescita per il futuro

