

IL PUNTO DI VISTA DEI DIRIGENTI SU

LA QUALITÀ DELLA VITA

NELLE ORGANIZZAZIONI

Il primo studio internazionale



sodexo
SERVICES DE QUALITÉ DE VIE

QUALITÀ DELLA VITA: LA NUOVA FRONTIERA DELLA PERFORMANCE

In qualità di leader mondiale nei servizi di Qualità della Vita, Sodexo intende approfondire la comprensione di come sia percepita, valutata e affrontata oggi la tematica della **Qualità della Vita come fattore di performance nelle organizzazioni**.

Per questo, insieme al suo Institute for Quality of Life, **Sodexo ha condotto un'indagine a cui hanno partecipato top manager e decisori da tutto il mondo**.

Si tratta del primo studio globale che rivela l'importanza che i **top leader attribuiscono alla Qualità della Vita come fattore di performance**. Sono stati raccolti i feedback e le informazioni di 780 decisori di 3 settori (Aziende, Ospedali, Università) in diversi Paesi (Brasile, Cina, Francia, India, Regno Unito e Stati Uniti).

Lo studio mostra come **i decisori riconoscano un legame tra il miglioramento della Qualità della Vita e la performance**. Va inoltre più in profondità, per identificare risultati specifici, quali immagine e reputazione, performance di business e finanziarie, ed efficienza organizzativa.

A vari livelli, e a seconda del settore, le organizzazioni **si sono già dotate di programmi e team dedicati al miglioramento della Qualità della Vita. Ma questa tendenza è destinata a espandersi negli anni a venire**, in particolare con l'importanza crescente del consumatore e l'arrivo di nuove generazioni nel mercato del lavoro.

Nonostante l'importanza attribuita dalle organizzazioni alla Qualità della Vita, **persistono parecchie sfide**. Come misurare l'impatto diretto della Qualità della Vita sulla performance? Come passare da sporadiche iniziative a un vero e proprio programma di azioni dedicate alla Qualità della Vita? Come promuovere una cultura comune che non si basi su una strategia di costo, ma su una strategia d'investimento?

Quest'indagine rivela che la Qualità della Vita - di dipendenti, pazienti e studenti - **è più che una tendenza passeggera**. In tutti i Paesi e settori analizzati, **rappresenta una nuova frontiera della performance**.



Sodexo Institute for Quality of Life

Nel 2009, Sodexo ha voluto creare un think tank per approfondire la sua comprensione della Qualità della Vita. È nato così il Sodexo Institute for Quality of Life, il laboratorio di idee che si basa sulla convinzione che migliorare la Qualità della Vita contribuisca al progresso degli individui

e a migliorare la performance delle organizzazioni. Obiettivo dell'Istituto è raccogliere e sviluppare una profonda conoscenza dei fattori che migliorano la della Qualità della Vita e del loro impatto, anche attraverso un network di esperti esterni.

METODOLOGIA DELLO STUDIO

- Lo studio è stato condotto dall'istituto internazionale di ricerche di mercato Harris Interactive. Tra novembre 2014 e gennaio 2015, sono state condotte 780 interviste in sei Paesi (Brasile, Cina, Francia, India, Regno Unito e Stati Uniti) e tre settori (Aziende, Università e Ospedali).
- Gli intervistati erano decisori di punta nell'ambito di ciascun settore.
 - **Aziende:** CEO, Vice CEO, Direttore Risorse Umane di aziende con oltre 1.000 dipendenti (il 57% delle quali conta oltre 2.500 dipendenti), ecc.
 - **Ospedali:** Direttore generale, Direttore sanitario, Coordinatore dei servizi Infermieristici, ecc.
 - **Università:** Rettore, Preside di Facoltà o Vice-Preside di Facoltà, ecc.
- Per la maggior parte delle domande, gli intervistati potevano rispondere di concordare "pienamente", "abbastanza", "non proprio", "per nulla". I risultati esposti in questo documento indicano quando gli intervistati hanno "concordato pienamente" con una data affermazione.

“ Uno studio globale di tale portata rappresenta una notevole sfida, dato che i top leader solitamente hanno poco tempo da dedicare a simili iniziative. Ma il tema della Qualità della Vita è stato ben recepito. Tutti gli intervistati hanno mostrato grande interesse: l'82% dei partecipanti ha chiesto di ricevere i risultati finali. ”

*Delphine Martelli-Banégas,
Harris Interactive, Head of Corporate Department*

01 QUALITÀ DELLA VITA: UNA QUESTIONE ESSENZIALE PER I LEADER DI TUTTO IL MONDO

- Oggi i top leader di tutto il mondo riconoscono che la Qualità della Vita è una priorità strategica per le loro organizzazioni. Si tratta di un tema che interessa i più alti livelli del management.

66%

Concordano pienamente di attribuire grande importanza al miglioramento della Qualità della Vita nelle loro organizzazioni

- Questa tendenza è presente sia nei mercati già sviluppati che in quelli emergenti.

I leader concordano pienamente:



73%
Stati Uniti



66%
India

- Con significative differenze tra i vari settori.

I leader concordano pienamente:



90%
Ospedali



71%
Università



43%
Aziende

LA QUALITÀ DELLA VITA È GIÀ OPERATIVA NELLE ORGANIZZAZIONI

86%

dei leader ha già attuato almeno tre specifiche iniziative dedicate alla Qualità della Vita.

60%

ha un budget dedicato.

58%

ha un programma dedicato ad ampliare la consapevolezza dei manager sulla Qualità della Vita.

- Le iniziative attuate dalle organizzazioni riguardano le dimensioni fondamentali della Qualità della Vita.

LEADER CHE HANNO ATTUATO INIZIATIVE NELLE SEGUENTI DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DELLA VITA

89%

Ambiente fisico

74%

Interazione sociale

73%

Semplicità ed efficienza

69%

Salute e nutrizione

Le dimensioni sopra elencate sono quelle comuni ai tre ambienti (Aziende, Ospedali, Università).

>>> Le 6 dimensioni della Qualità della Vita

Grazie ad approfonditi studi sulla percezione individuale della Qualità della Vita e a 50 anni di esperienza con consumatori e collaboratori, Sodexo ha potuto identificare sei dimensioni della Qualità della Vita.

- **L'ambiente fisico** comprende tutto ciò che contribuisce al comfort e alla sicurezza delle persone: una temperatura ottimale in azienda, la qualità degli arredi in un ospedale, la sicurezza e la sorveglianza degli ambienti nelle università.
- **L'interazione sociale** fa riferimento ai fattori che contribuiscono a rinforzare i legami tra individui. Per esempio in un'azienda: la condivisione del pasto. In un ospedale: un'area visitatori confortevole e accogliente. In università: una comunità online per gli studenti.
- **La semplicità e l'efficienza** implicano i fattori che hanno un impatto sulla capacità degli individui di svolgere il proprio lavoro senza contrattempi. Ad esempio: orari di lavoro flessibili in azienda; tempi d'attesa ridotti in ospedale; servizi di trasporto in università.
- **La salute e la nutrizione** comprendono, ad esempio, menu equilibrati, consigli per un sano stile di vita, accesso a programmi di sport e benessere, in azienda, in ospedale e in università.
- **Il riconoscimento** ovvero tutti i fattori che permettono alle persone di sentirsi davvero valorizzate, come premi aziendali non economici o programmi di incentivi per le aziende.
- **La crescita personale** fa riferimento a tutto quello che aiuta le persone ad apprendere e fare progressi, per esempio: la possibilità di fare una prima esperienza professionale all'università.

03

QUALITÀ DELLA VITA E PERFORMANCE: IL LEGAME CHIARAMENTE IDENTIFICATO DAI LEADER

- Se i leader attribuiscono grande importanza alla Qualità della Vita, è perchè riconoscono il suo impatto sulla performance.

57%

Concordano pienamente con il fatto che migliorare la Qualità della Vita ha un impatto importante sulla performance della loro organizzazione.

- Questo è vero per tutti e tre i settori. I leader concordano pienamente:



60%
Ospedali



57%
Aziende



54%
Università

- La tendenza è presente sia nei paesi sviluppati che in quelli in via di sviluppo. I leader concordano pienamente:



72%
India



70%
Brasile



65%
Stati Uniti

04

L'IMPORTANZA DELLA QUALITÀ DELLA VITA: NON È CHE L'INIZIO

- La Qualità della Vita rappresenta anche una sfida futura per le organizzazioni.

65%

Concordano pienamente che l'importanza del miglioramento della Qualità della Vita aumenterà negli anni a venire.

Cosa dicono i leader

“ Non è mai abbastanza. Dobbiamo sempre interrogarci sulla Qualità della Vita per i nostri pazienti. Non affrontiamo questo tema come facevamo vent'anni fa e tra vent'anni sarà ancora diverso. La Qualità della Vita è un tema in continua evoluzione. ”

Direttore di un Ospedale, Francia

“ Non c'è limite alla Qualità della Vita. La Qualità della Vita sarà sempre più importante. Cresce di pari passo con lo sviluppo della società, i progressi economici, un management più attento alle persone, migliori regole e processi più efficaci, pazienti più informati, ecc. ”

Direttore generale di un Ospedale, Cina



>>> **04 L'IMPORTANZA DELLA QUALITÀ DELLA VITA:
NON È CHE L'INIZIO**

• Quali sono le leve principali per migliorare la Qualità della Vita nei prossimi anni? I leader hanno identificato tre categorie di fattori trainanti.

1. LA CRESCITA DEL POTERE DELL'UTENTE FINALE

Leader che affermano che le richieste dell'utente finale sono un fattore trainante:



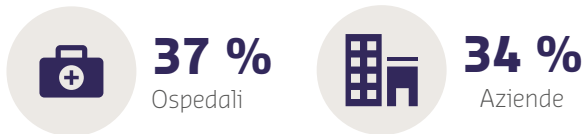
2. L'ARRIVO DI NUOVE GENERAZIONI CON NUOVI BISOGNI

Leader che affermano che le nuove generazioni sono un fattore trainante:



3. LA VOLONTÀ POLITICA

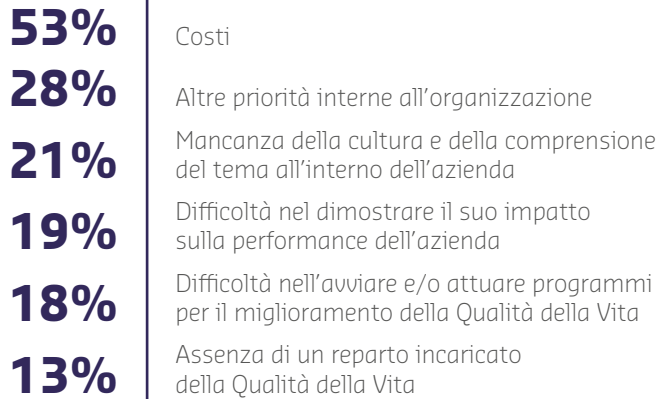
Leader che affermano che norme e regolamentazioni sono un fattore trainante:



**05 LA SFIDA PIÙ GRANDE:
PASSARE DA UNA LOGICA
DI COSTO A UNA LOGICA
D'INVESTIMENTO**

• Come può la Qualità della Vita trovare il posto che le merita in un'organizzazione? I leader sono consapevoli del fatto che non si tratti solo di una questione di costi, ma anche di professionalizzare le pratiche, valutare più accuratamente l'impatto sulla performance e generare una trasformazione culturale all'interno delle loro organizzazioni.

OSTACOLI IDENTIFICATI:

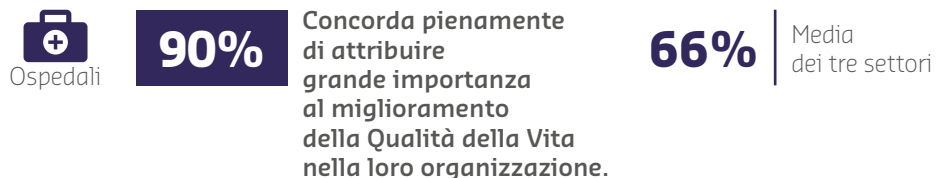


• Mentre tutti i settori concordano sul fatto che il costo sia l'ostacolo numero uno, i leader non identificano allo stesso modo gli ostacoli secondari:



06 OSPEDALI: L'ESEMPIO DA SEGUIRE

- Dei tre settori, i leader degli ospedali hanno mostrato maggiore "maturità" nella comprensione di come il miglioramento della Qualità della Vita incida sulla performance, e nella messa in opera di azioni, equipe e risorse finanziarie dedicate.
- Questo si spiega in parte con la natura delle attività svolte da queste organizzazioni, volte a migliorare direttamente la Qualità della Vita del loro utente finale: il paziente. Prendersi cura delle persone è la ragion d'essere di questo settore.



- Gli ospedali sono dei veri e propri "laboratori" della Qualità della Vita che possono fornire delle best practice utili anche agli altri settori.

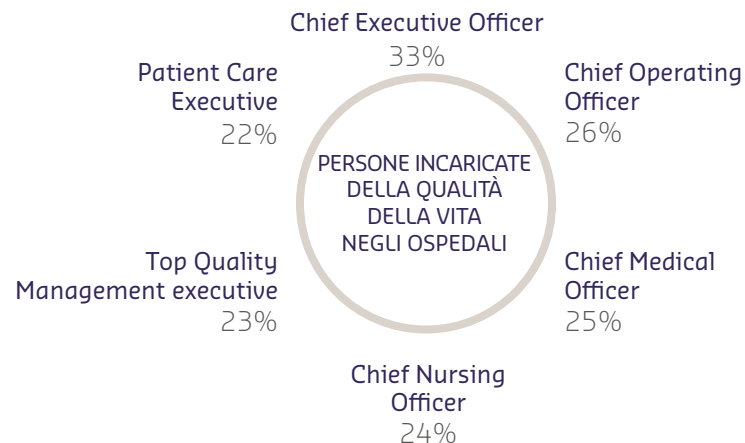
1. PROGRAMMI PER SENSIBILIZZARE IL MANAGEMENT



2. INDICATORI SPECIFICI PER MISURARE L'IMPATTO DELLA QUALITÀ DELLA VITA SULLA PERFORMANCE



3. UNA GESTIONE DELLA QUALITÀ DELLA VITA GUIDATA IN MODO TRASVERSALE A TUTTE LE FUNZIONI STRATEGICHE



QUALITÀ DELLA VITA, UNA TRA LE PRINCIPALI SFIDE PER IL FUTURO DELLE ORGANIZZAZIONI

Questo studio mostra in che misura **la Qualità della Vita costituisce una delle principali questioni strategiche per il futuro delle organizzazioni**. Una sfida che non andrebbe affrontata con iniziative sporadiche, ma con programmi globali gestiti ai più alti livelli delle organizzazioni.

Dimostra inoltre come **le questioni che riguardano la Qualità della Vita differiscano a seconda del settore di attività**. Gli ospedali mostrano la maggiore “maturità” nella comprensione e attuazione di pratiche per la Qualità della Vita. Per quanto in modo meno avanzato, le aziende identificano chiaramente un legame tra la Qualità della Vita e la performance.

Al servizio di 75 milioni di consumatori ogni giorno in 80 paesi, **Sodexo gode di una posizione unica per osservare ed agire sulle evoluzioni globali del business in un momento in cui il ritmo del cambiamento sta accelerando**. Il Gruppo intende condurre regolarmente lo studio su “Come i manager valutano la qualità della vita” per monitorare le evoluzioni nel modo di pensare e nelle pratiche attuate dai leader in merito a questa importante tematica.

Ulteriori risultati e informazioni su qualityoflifeobserver.com e sodexo.com

A PROPOSITO DI SODEXO

Creata nel 1966 da Pierre Bellon, Sodexo è leader mondiale nei servizi che migliorano la Qualità della Vita, fattore essenziale che contribuisce al progresso degli individui ed alle performance delle organizzazioni.

Presente in 80 Paesi, Sodexo serve ogni giorno 75 milioni di consumatori attraverso un’offerta unica di Servizi On-site, Benefits and Rewards Services e Servizi per la Persona e a Domicilio.

Con più di 100 mestieri, Sodexo propone ai suoi clienti un’offerta integrata di servizi, frutto di oltre 45 anni di esperienza: dall’accoglienza, alla sicurezza, dalla manutenzione alle pulizie, dalla ristorazione al facility management; dai Pass Lunch, Pass Gift e Pass Mobility per i dipendenti ai servizi di assistenza a domicilio e di concierge.

I successi e le performance di Sodexo si basano sulla sua indipendenza, sul suo modello economico sostenibile e sulla sua capacità di assicurare lo sviluppo e l’impegno dei suoi 420.000 collaboratori in tutto il mondo.

www.sodexo.com

Sodexo

255, quai de la Bataille de Stalingrad
92866 Issy-les-Moulineaux Cedex 9 - France
Tél. : 01 57 85 75 00
www.sodexo.com

