

Foglio d'informazione 41

Valutazione dell'offerta del label Friendly Work Space – risultati e conclusioni

Abstract

Il label Friendly Work Space è stato lanciato nel 2009 per supportare le aziende nell'implementazione sistematica della gestione della salute in azienda (GSA). Al contempo, distingue le aziende che riescono ad attuare sistematicamente i criteri qualitativi. Una valutazione esterna dell'offerta mostra che quanto più a lungo una società si fregia del label, tanto più sistematica diventa la sua GSA. Le aziende percepiscono l'offerta come utile per sensibilizzare il personale dirigente sui temi relativi alla salute e per attuare la GSA in modo sistematico e continuo. Il servizio gode di un'immagine fondamentalmente positiva tra gli stakeholder e i criteri qualitativi sono percepiti come uno standard svizzero professionale per la GSA. I risultati della valutazione consentono di elaborare raccomandazioni per l'ulteriore sviluppo dell'offerta.

1 Obiettivi della valutazione

Il label Friendly Work Space è stato sviluppato nel 2009 da Promozione Salute Svizzera in collaborazione con partner del mondo scientifico e imprenditoriale. Si tratta di un'offerta per la GSA rivolta alle imprese. Con l'ausilio di documenti di base come criteri qualitativi, tool e prestazioni, le aziende vengono supportate nel potenziare e sviluppare ulteriormente la propria GSA. Al contempo, possono utilizzare il riconoscimento per rendere visibile verso l'esterno il loro impegno per la salute del personale. Dopo 10 anni dal lancio del label Friendly Work Space, Promozione Salute Svizzera ha incaricato il Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien (Ufficio di studi di politica del lavoro e politica sociale, BASS) di effettuare una valutazione indipendente dell'offerta del label.

La valutazione, effettuata tra maggio 2018 e febbraio 2020, è stata concepita per comprendere la diffusio-

ne del label e dell'offerta associata, il loro utilizzo e la loro valutazione da parte dei vari gruppi di stakeholder. In secondo luogo, si doveva valutare l'utilità e l'impatto dell'offerta per le aziende. Un ulteriore obiettivo consisteva nell'individuare potenziali di ottimizzazione per coadiuvare un ulteriore sviluppo mirato dell'offerta.

Indice

1	Obiettivi della valutazione	1
2	Diffusione, uso e valutazione del label e dell'offerta correlata	3
3	Utilità e impatto del label all'interno dell'azienda	4
4	Ulteriori impatti del label	5
5	Raccomandazioni del team di valutazione	6

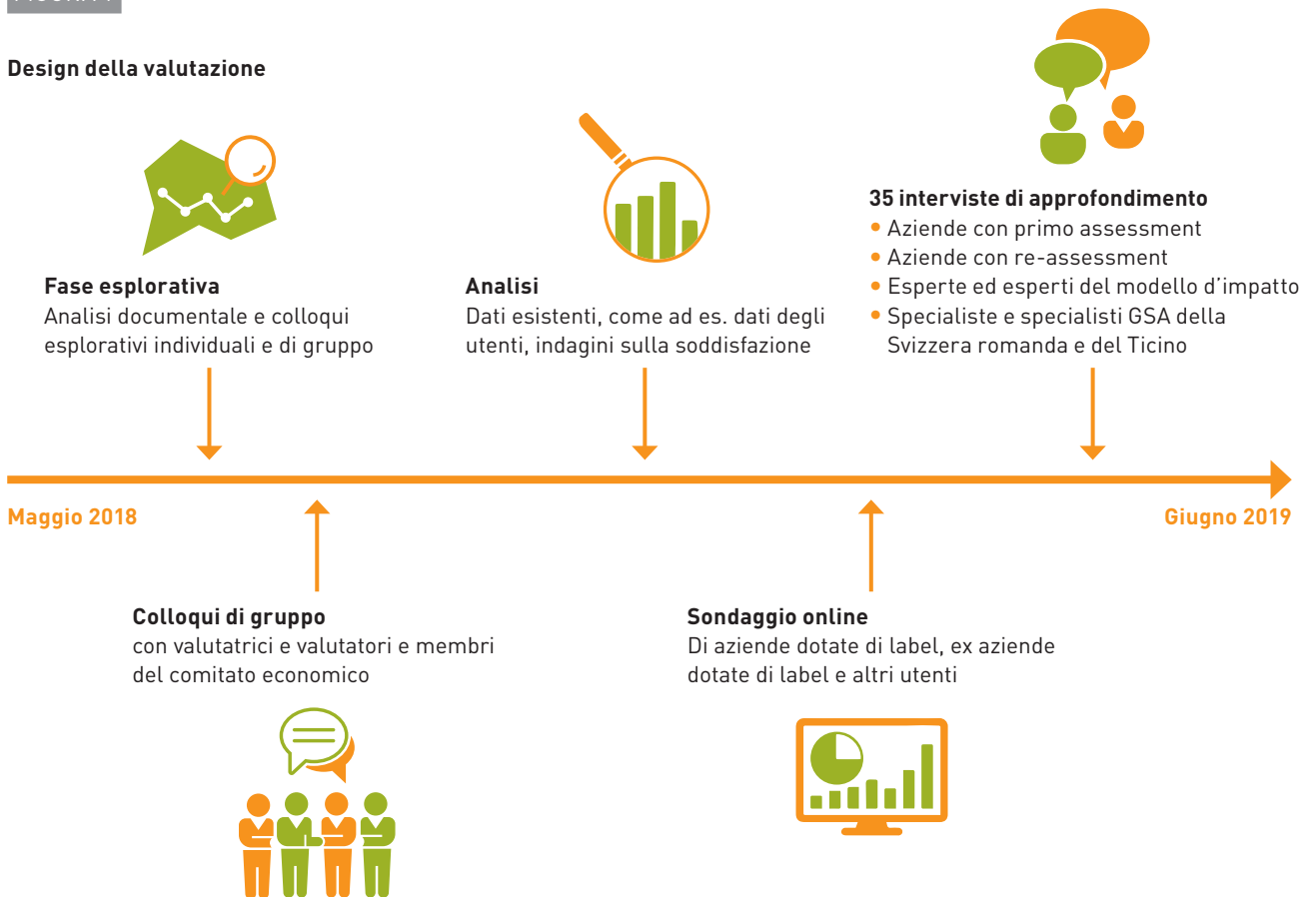
Procedura metodica della valutazione

Per raggiungere i diversi obiettivi della valutazione, il BASS ha svolto un'analisi documentale completa e colloqui esplorativi individuali e di gruppo con i responsabili di Promozione Salute Svizzera durante una fase di esplorazione. In una seconda fase si sono svolti colloqui di gruppo con importanti attrici e attori esterni (valutatrici e valutatori nonché membri del comitato economico). Successivamente sono stati analizzati i dati esistenti (dati degli utenti, indagini sulla soddisfazione, indagini sulla notorietà, altri dati secondari). In una quarta fase sono stati intervistati, con un questionario online, le persone responsabili del label nelle aziende dotate di tale riconoscimento e nelle aziende che lo sono state in passato, nonché altri utenti dell'offerta. Inoltre, sono state condotte in totale 35 interviste telefoniche con (a) rappresentanti

di aziende sottoposte a primo assessment, (b) rappresentanti di aziende sottoposte a re-assessment, (c) esperte ed esperti del modello d'impatto GSA per le aziende e (d) specialiste e specialisti GSA della Svizzera romanda e del Ticino. Questa rilevazione di dati ampia e variegata (v. figura 1) ha permesso di creare una base di dati significativa per la valutazione. Il solo campione delle ex aziende insignite del label è troppo piccolo per ottenere informazioni significative dai dati: su 14 aziende contattate, appena 3 hanno risposto. Tra le aziende insignite di label, 57 delle 78 imprese contattate hanno compilato il questionario, mentre 183 questionari sono stati compilati dagli altri utenti (su 600 persone contattate). La valutazione riguarda il periodo compreso tra il 2009 e il 2018.

FIGURA 1

Design della valutazione



2 Diffusione, uso e valutazione del label e dell'offerta correlata

Dal 2009 il numero delle aziende insignite del label Friendly Work Space è aumentato costantemente.

Nell'estate 2018 le aziende con il label erano 85. Dal 2009 sono state insignite con il label 99 aziende in totale (v. figura 2), tra il 2009 e il 2018 soltanto 14 aziende nel complesso hanno abbandonato il label per motivi diversi. Gli obiettivi di Promozione Salute Svizzera per quanto riguarda l'acquisizione e il mantenimento di aziende con il label sono stati prevalentemente raggiunti. Il label è diffuso in prevalenza nelle grandi aziende, nella Svizzera tedesca e nel settore dei servizi. Circa il 5% delle lavoratrici e dei lavoratori svizzeri è impiegato in un'azienda che vanta il label.

Le basi e i materiali messi a disposizione da Promozione Salute Svizzera sono noti agli esperti GSA anche al di fuori delle aziende insignite del label e vengono da loro attivamente utilizzati.

La guida con i criteri qualitativi per la GSA è un documento di base fondamentale che descrive lo standard svizzero di GSA ai sensi di Friendly Work Space. Questo documento è il più noto di tutta l'offerta correlata al label e, in base alle statistiche di download, risulta anche ampiamente utilizzato: nell'arco di quasi quattro anni è stato scaricato circa 42 volte al mese (per un totale di quasi 2000 volte) dal sito di Promozione Salute Svizzera. I relativi tool online per la rilevazione del grado

d'idoneità GSA di un'impresa (FWS Check) e per la preparazione all'assessment (self-assessment) sono stati utilizzati finora da oltre 500 aziende – molte più di quante abbiano ricevuto il label. Dal punto di vista degli utenti, le basi messe a disposizione gratuitamente consentono sia una rapida analisi della situazione, sia la strutturazione sistematica e l'integrazione mirata delle attività GSA nelle aziende.

Il label Friendly Work Space gode di un'immagine positiva e viene percepito come uno standard svizzero di GSA serio, professionale e completo dagli esperti GSA anche al di fuori delle aziende insignite del label.

Il label è associato da vari stakeholder (aziende, comunità professionale, persone attive professionalmente) ad aspetti quali «buone condizioni di lavoro», «impegno per la salute e il benessere sul lavoro», «datore di lavoro interessante» e «ampia comprensione della GSA». È quindi espressione di un atteggiamento che tiene conto della salute e della soddisfazione delle collaboratrici e dei collaboratori.

Gli utenti del label continuano a sottolineare positivamente anche il fondamento scientifico («buon background professionale, accademico»). È in parte qui, però, che vengono mosse anche alcune critiche, in quanto lo strumento viene percepito come ad alta soglia, analitico e poco intuitivo. L'offerta del label è consolidata soprattutto negli ambienti professionali (ad es. responsabili GSA, consulenti GSA, mondo scientifico).

FIGURA 2

Ripartizione degli assessment per livello di assessment



Collettivo statistico: 99 aziende con riconoscimento dal 2009

3 Utilità e impatto del label all'interno dell'azienda

Il label Friendly Work Space è utile per sensibilizzare il management sul tema della salute delle collaboratrici e dei collaboratori nonché per favorire l'ancoraggio e l'attuazione sistematica della GSA.

Sia le aziende che hanno ottenuto per la prima volta la certificazione che le aziende con il label da molti anni ritengono che un impatto centrale dell'offerta del label Friendly Work Space consista nell'aumentare la consapevolezza del management sui temi legati alla salute e sulla GSA. L'offerta del label aiuta a chiarire l'importanza della GSA. Il label influisce inoltre sulla messa a punto, l'ancoraggio e l'attuazione duraturi della GSA sistematica (v. figura 3). Il riconoscimento adempie così una funzione di legittimazione, ovvero fornisce gli argomenti per attuare le misure GSA ai sensi di Friendly Work Space e per ottenere il budget indispensabile a tale scopo. Al contempo l'offerta aiuta le aziende a valutare quanto sistematicamente stanno già implementando la GSA. Ci sono inoltre punti di riferimento dove possono aumentare ulteriormente la loro efficienza ed efficacia in relazione alle loro misure specifiche di

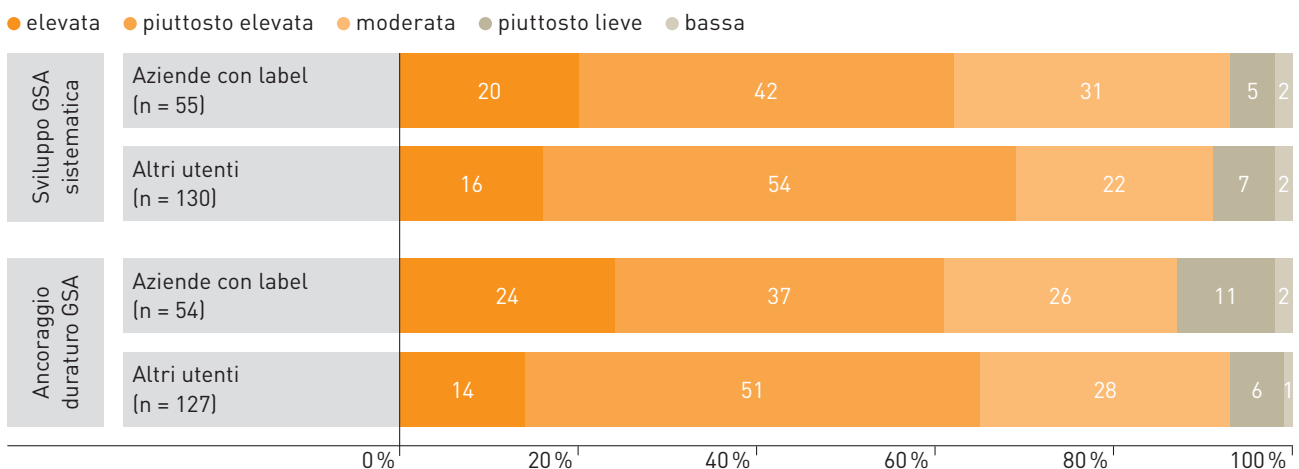
GSA, ma anche la sistematizzazione della gestione della salute in azienda. I re-assessment periodici a distanza di tre anni promuovono l'ancoraggio del processo di miglioramento continuo, che è una componente centrale di una GSA attuata sistematicamente.

Il label contraddistingue vere aziende esemplari riguardo l'attuazione della GSA sistematica. Più a lungo un'azienda si fregia del label migliore sarà la sua GSA.

Le aziende che fanno richiesta del label ottengono un punteggio significativamente migliore nel loro self-assessment rispetto a quelle che hanno effettuato una valutazione iniziale con l'ausilio di un tool (FWS Check o self-assessment) senza far eseguire successivamente un assessment. Inoltre, il grado di attuazione della GSA migliora considerevolmente nei re-assessment. Anche rispetto alla media svizzera, le aziende insignite del label mostrano un grado di attuazione della GSA nettamente superiore in tutti i settori. Ciononostante, le aziende insignite del label vorrebbero ricevere un ulteriore sostegno per ottimizzare la propria GSA (ad es. con esempi di good practice o con ulteriori offerte di networking da parte di Promozione Salute Svizzera).

FIGURA 3

Valutazione dell'utilità dell'offerta da parte delle aziende insignite del label e di altri utenti in relazione allo sviluppo di una GSA sistematica nonché all'ancoraggio continuo della GSA



Note: differenza «Sviluppo GSA sistematica» non significativa tra aziende con label e altri utenti ($f = -.243, p = .808$); differenza «Ancoraggio duraturo» non significativa tra aziende con label e altri utenti ($t = -.133, p = .895$)

Fonte: sondaggi online di BASS, calcoli di BASS

4 Ulteriori impatti del label

Circa la metà delle aziende insignite del label riconosce un impatto del label sul proprio posizionamento nel mercato del lavoro.

In determinati settori e regioni, il label è una caratteristica distintiva unica che viene considerata come un vantaggio nel reclutamento del personale. Alcune aziende insignite del label hanno la percezione che il label possa contribuire ad aumentare la visibilità e a trasmettere l'immagine di un'azienda innovativa e promotrice della salute. Tuttavia, la maggior parte delle persone intervistate ritiene che la notorietà del label nelle aziende e nella popolazione attiva svizzera sia relativamente bassa, motivo per cui i vantaggi nel reclutamento del personale sono inferiori alle aspettative. Da un sondaggio tra la popolazione attiva svizzera emerge che il 30% riconosce il label Friendly Work Space.

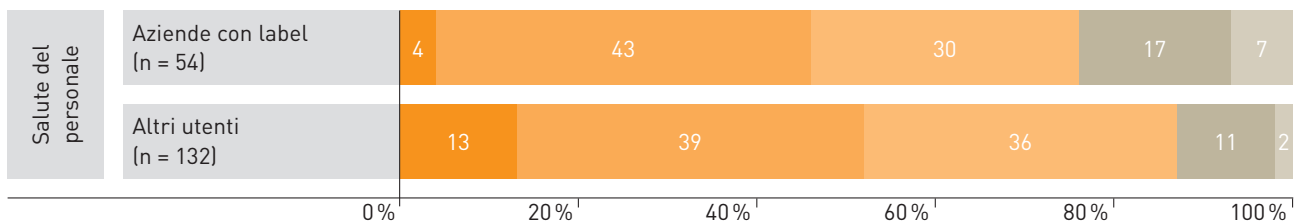
Il contributo del label al mantenimento e al miglioramento della salute del personale è descritto come piuttosto importante dalla metà delle aziende insignite del label.

Questa valutazione è comparabile per le aziende insignite del label e per gli altri utenti (v. figura 4). Allo stesso tempo, tanti fattori diversi giocano un ruolo nel mantenimento e nel miglioramento della salute del personale. Per questo motivo, molte aziende trovano davvero complesso descrivere l'influsso esercitato dal label e dalle misure attuate in questo contesto sulla salute del personale. Tuttavia, a prescindere da indicatori direttamente misurabili come le assenze o i tassi di fluttuazione, alcune aziende dotate del label sono convinte che valga la pena introdurre processi di GSA e creare condizioni di lavoro favorevoli alla salute: questo, in ultima analisi, ripaga sia il personale che l'azienda.

FIGURA 4

Valutazione del contributo del label al mantenimento e al miglioramento della salute del personale

● elevata ● piuttosto elevata ● moderata ● piuttosto lieve ● bassa



Nota: differenza «Salute del personale» significativa tra aziende con label e altri utenti ($f = -1.996, p = .047$)

Fonte: sondaggi online di BASS, calcoli di BASS

5 Raccomandazioni del team di valutazione

Sulla base dei risultati della valutazione, il BASS ha formulato varie raccomandazioni per l'ulteriore sviluppo del label Friendly Work Space. Le raccomandazioni complete si trovano nel rapporto di valutazione. In questa sede viene fornito soltanto un riassunto delle raccomandazioni. Per concludere, segue una presa di posizione di Promozione Salute Svizzera.

Promuovere la diffusione di basi e tool liberamente accessibili

Lo sviluppo e la struttura dei criteri qualitativi GSA si sono dimostrati validi e devono essere mantenuti. Il team di valutazione vede nelle basi e nei tool liberamente accessibili un grande potenziale per la diffusione della GSA in Svizzera. Per sfruttare ancora di più questo potenziale, si raccomanda di adottare misure per far conoscere meglio le offerte liberamente accessibili del label. Al contempo, si propone una semplificazione (soprattutto in termini di linguaggio) e un maggiore orientamento pratico delle basi. Inoltre quest'ultime dovrebbero essere collegate maggiormente con ulteriori offerte GSA. Così da rendere più chiara per gli utenti l'interazione tra le varie offerte (*raccomandazioni 1, 7 e 10*).

Migliorare il rapporto costi-benefici per le aziende

Per far sì che ancora più aziende richiedano il label, si raccomanda di rivedere la struttura dei costi dell'offerta. Al contempo, si suggerisce anche di esaminare l'introduzione di un accesso modulare per le aziende, che renderebbe più facile per loro affrontare i criteri qualitativi. Questo potrebbe rendere l'offerta più a bassa soglia.

Per le aziende dotate di label da tanti anni, i risultati della valutazione mostrano che aspetti come la sistematizzazione della propria gestione della salute in azienda perde d'importanza poiché questa nel

frattempo è fortemente ancorata nell'azienda. Al contempo sussiste un fabbisogno in termini di servizi che consentano di migliorare la propria GSA (ad es. input più concreti, messa in rete più forte nonché esempi di good practice). Per l'ulteriore sviluppo dell'offerta occorre valutare con quali adeguamenti sia possibile continuare a generare un valore aggiunto per aziende che vantano il label da svariati anni (*raccomandazioni 2 e 8*).

Elaborare un piano globale per l'offerta

Per l'ulteriore sviluppo dell'offerta il team di valutazione considera come passo centrale la creazione di un piano globale, nel quale vengano definiti per iscritto gli obiettivi e i gruppi target, stabiliti gli indicatori per il raggiungimento degli obiettivi e illustrati i nessi e le ipotesi di impatto. Anche il sistema di monitoraggio associato andrebbe adattato di conseguenza (*raccomandazioni 3 e 4*).

Riesaminare le misure di comunicazione e diffusione

Sulla base del piano globale da elaborare, il team di valutazione ritiene che anche le misure di comunicazione e diffusione debbano essere riviste e, se necessario, adattate. In questo contesto, il contributo delle aziende insignite del label, in qualità di aziende esemplari, alla sensibilizzazione di altre aziende potrebbe essere sostenuto in modo specifico dalle misure di diffusione di Promozione Salute Svizzera. In particolare, l'esperienza empirica delle aziende nella Svizzera latina e delle piccole e medie imprese (PMI) che hanno ottenuto il label potrebbe essere utilizzata per promuovere la diffusione del riconoscimento in questi ambiti. La comunicazione relativa all'impatto e all'utilità del label dovrebbe essere rivista in linea con la strategia definita nel piano globale, così come la comunicazione verso la popolazione attiva e il grande pubblico (*raccomandazioni 5, 6, 8 e 9*).

Presa di posizione di Promozione Salute Svizzera

Promozione Salute Svizzera è ampiamente soddisfatta degli impatti del programma.

La valutazione esterna del BASS certifica che l'offerta del label Friendly Work Space è efficace per quanto riguarda gli aspetti centrali come la sensibilizzazione e la sistematizzazione della GSA. Grazie al label, cresce l'attenzione dei dirigenti aziendali per la salute del personale. Inoltre, le basi liberamente accessibili del label sono molto rilevanti per la diffusione della GSA.

Negli ultimi 10 anni, attorno al label Friendly Work Space si è sviluppato un ecosistema (specialisti, amministrazione, media, economia), aspetto che non rientrava nell'oggetto di valutazione, ma che, tuttavia, con molta probabilità contribuisce ulteriormente alla sensibilizzazione per la GSA sulla piazza di lavoro svizzera.

L'offerta viene ulteriormente sviluppata e ottimizzata sulla base della valutazione.

Per l'offerta del label Friendly Work Space viene definito per iscritto un piano globale, che tra le

altre cose, chiarisce le questioni relative alla distribuzione del label in senso stretto (con riconoscimento) e le basi liberamente accessibili in senso lato. Si cercano inoltre possibilità che consentano di ancorare meglio il label nella Svizzera latina. Per quanto riguarda il rapporto costi-benefici, i prezzi per le piccole e medie imprese sono già stati adeguati nel 2019. Tuttavia, c'è ancora una forte necessità d'intervento per le aziende insignite del label da tanti anni che implementano la GSA ad un livello molto alto e che hanno una visione critica del rapporto costi-benefici. In tal senso sono già in fase di sviluppo delle modifiche che saranno disponibili a breve.

I lavori preliminari per il prossimo sviluppo globale del label Friendly Work Space cominceranno nel 2020. Da questo momento in poi si punta soprattutto a semplificare notevolmente le basi. Inoltre, i criteri saranno rivisti alla luce delle nuove conoscenze in materia di lavoro e salute 4.0. Si valuterà anche la fattibilità di un accesso progressivo al label.

Impressum

Editore

Promozione Salute Svizzera

Autrici e autori

- Regina Jensen, Promozione Salute Svizzera
- Noémi Swoboda, Promozione Salute Svizzera
- Eric Bürki, Promozione Salute Svizzera
- Lisa Guggenbühl, Promozione Salute Svizzera

Rapporto di valutazione

Stocker Désirée, Jäggi Jolanda, Bannwart Livia, Guggenbühl Tanja, Egger Theres & Danuser Brigitta (2020). *Valutazione dell'offerta del label Friendly Work Space*. Berna.

Serie e numero

Promozione Salute Svizzera,
Foglio d'informazione 41

© Promozione Salute Svizzera, maggio 2020

Informazioni

Promozione Salute Svizzera
Wankdorfallee 5, CH-3014 Berna
Tel. +41 31 350 04 04, Fax +41 31 368 17 00
office.bern@promotionsante.ch
www.promozionesalute.ch/pubblicazioni
www.promozionesalute.ch/summary-
valutazione-friendly-work-space