



# Doxa SpA

## Società Benefit

# Relazione d'Impatto 2022

## Doxa SpA – Società Benefit – Relazione d’Impatto 2022

### INDICE

<b>PERCHÉ BENEFIT</b>	<b>3</b>
<b>COME BENEFIT</b>	<b>3</b>
<b>Gli obiettivi Benefit nello Statuto</b>	<b>3</b>
<b>Attività Benefit scelte inizialmente</b>	<b>4</b>
<b>Il punto di partenza</b>	<b>4</b>
<b>Il primo periodo iniziale</b>	<b>6</b>
<b>GLI OBIETTIVI DI BENEFICIO COMUNE 2022</b>	<b>7</b>
<b>Stile di management inclusivo</b>	<b>7</b>
<b>Coltivare e sviluppare le competenze</b>	<b>13</b>
<b>Lavorare con standard elevati e trasparenza</b>	<b>21</b>
<b>Comportamento eco-responsabile e smart-working</b>	<b>27</b>
<b>CONCLUSIONI</b>	<b>34</b>

## PERCHÉ BENEFIT

Doxa S.p.A. è da fine giugno 2022 una Società Benefit: una delle prime società di market research in Italia ad aver intrapreso questo percorso, insieme al Gruppo BVA - di cui Doxa S.p.A. fa parte dal 2019 - che, a sua volta, è stata tra le prime società di market research in Francia ad acquisire lo status di "entreprise à mission" (l'equivalente della Società Benefit in Italia).

Si è trattato di una scelta naturale, per una società che ha sempre considerato, Clienti e Collaboratori, prima di tutto come Persone ponendole al centro della propria attenzione, con una continua ricerca dell'eccellenza e dell'innovazione della propria attività.

Essere una Società Benefit vuol dire perseguire, sullo stesso piano e con la stessa determinazione, oltre agli obiettivi aziendali, anche obiettivi di beneficio comune, concreti e misurabili, operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti delle Persone che sono la nostra vera essenza, della Comunità che ci ospita, dei beni culturali e delle attività sociali.

## COME BENEFIT

### Gli obiettivi Benefit nello Statuto

Doxa S.p.A. (da qui in poi Doxa) dichiara nel proprio Statuto all'articolo 2.2 Oggetto - Attività con scopo di beneficio comune le seguenti attività benefit:

- Implementare uno stile di gestione inclusivo, partecipativo e responsabile per costruire un contesto lavorativo che favorisca il benessere e l'impegno di tutti i dipendenti
- Coltivare l'esperienza della società grazie allo sviluppo delle competenze già acquisite per offrire costantemente consulenza di qualità e incrementare lo sviluppo di tutti i soggetti coinvolti, con l'ambizione di diventare una "learning company"
- Trasformare continuamente le tecniche impiegate dalla società per incrementare in modo costante l'efficienza dell'azienda
- Attuare internamente un comportamento eco-responsabile e contribuire così alla transizione ecologica
- Consigliare e sostenere i clienti della società con trasparenza, attenzione e standard elevati per contribuire al loro successo a lungo termine, coadiuvandoli nella loro attività e fornendo loro approcci innovativi
- Migliorare, elevare la qualità pubblicazioni delle società e degli speeches, per aiutare i cittadini a prendere le loro decisioni con una migliore consapevolezza
- Trattare i partner della società in modo equo e costruire una catena di valore equa con tutti gli stakeholder della società
- Lavorare per una crescita inclusiva, in particolare sostenendo l'economia locale e l'occupazione giovanile

Tali attività sono perseguite nell'esercizio economico attraverso il raggiungimento dell'obiettivo di generare un misurabile valore sociale nel pubblico interesse e di creare le premesse per il mantenimento di risultati economici soddisfacenti.

### Attività Benefit scelte inizialmente

Tra le Attività Benefit presenti nello Statuto ne sono state scelte quattro per iniziare il percorso Benefit:

- Implementare uno stile di gestione inclusivo, partecipativo e responsabile per costruire un contesto lavorativo che favorisca il benessere e l'impegno di tutti i dipendenti
- Coltivare l'esperienza della società grazie allo sviluppo delle competenze già acquisite per offrire costantemente consulenza di qualità e incrementare lo sviluppo di tutti i soggetti coinvolti, con l'ambizione di diventare una "learning company"
- Consigliare e sostenere i clienti della società con trasparenza, attenzione e standard elevati per contribuire al loro successo a lungo termine, coadiuvandoli nella loro attività e fornendo loro approcci innovativi
- Attuare internamente un comportamento eco-responsabile e contribuire così alla transizione ecologica

### Il punto di partenza

Doxa, come detto, ha sempre considerato, Clienti e Collaboratori, prima di tutto come Persone ponendole al centro della propria attenzione, in simbiosi con una continua ricerca dell'eccellenza e dell'innovazione della propria attività.

Ultima dimostrazione di questo è la realizzazione, rallentata solo in parte dalla pandemia, di un Piano 2020-2022 di Sostenibilità Etico, Sociale e Ambientale interno, poi sostituito dalla scelta di divenire una Società Benefit.

In tema di implementazione di uno stile di gestione inclusivo, partecipativo e responsabile per costruire un contesto lavorativo che favorisca il benessere e l'impegno di tutti i dipendenti, il punto di partenza è sicuramente il documento formulato da Doxa riguardante la Policy di responsabilità sociale, adottato già a partire dal 2020.

Nel documento Doxa identificava come centrale e prioritario il proprio impegno verso la Responsabilità Sociale, in linea con la sua missione e i suoi valori nelle attività di ricerca di mercato, nonché con i codici etici di settore (ESOMAR, ASSIRM, MSPA) e le norme e linee-guida di riferimento.

Coerentemente con questa visione, Doxa adottò un Codice Etico, che esprimeva l'insieme dei valori e dei principi decisi, da adottare nello svolgimento dell'attività e nel rapporto con tutti i propri interlocutori e tutte le parti interessate (stakeholders) ed in particolare anche con le Risorse Umane: dipendenti, intervistatori e altri collaboratori legati da un rapporto di lavoro o professionale.

La Direzione dichiarò il proprio impegno a rendere effettivo ed operante un sistema di gestione per la Responsabilità Sociale e di migliorarne continuamente l'efficacia.

A tal fine la Direzione di Doxa si è impegnata ad aderire e a conformare politiche e procedure a:

- Requisiti dei codici e degli standard di riferimento sopra citati
- Norme e convenzioni Internazionali e Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) di riferimento

- Leggi nazionali applicabili, alle normative di settore, alle condizioni contrattuali e a ogni altro requisito volontariamente sottoscritto e adottato
  - Gli impegni specifici sono qui rappresentati
  - Non favorire, impiegare o sostenere l'utilizzo del lavoro infantile
  - Non favorire, impiegare o sostenere il lavoro forzato
  - Garantire luoghi di lavoro adeguati, sicuri e salubri e attuare misure per prevenire incidenti, infortuni, malattie professionali, nel rispetto degli standard di riferimento (ISO 45001, OHSAS 18001) e delle norme cogenti (in Italia, D. Lgs. 81/2008)
  - Rispettare il diritto dei lavoratori ad aderire alle Organizzazioni Sindacali
  - Non effettuare né sostenere alcun tipo di discriminazione nei confronti del personale in base ad alcuna condizione
  - Non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari o abusi verbali contrari al rispetto della dignità delle persone
  - Adeguarsi e rispettare l'orario di lavoro previsto dalla legge, dagli accordi nazionali e locali e dai contratti collettivi nazionali applicati
  - Retribuire i dipendenti nel rispetto di quanto previsto dal CCNL di appartenenza
  - Attuare un processo di qualifica e monitoraggio nei confronti dei Fornitori che tenga in considerazione, per quanto rientrante nelle possibilità dell'Organizzazione, anche le politiche di Responsabilità Sociale attuate
  - Assicurare a tutto il personale adeguata formazione e sensibilizzazione alla Responsabilità Sociale
- Relativamente a coltivare l'esperienza della società grazie allo sviluppo delle competenze già acquisite per offrire costantemente consulenza di qualità e incrementare lo sviluppo di tutti i soggetti coinvolti, con l'ambizione di diventare una "learning company" il punto di partenza di Doxa sono le certificazioni ricevute:
- Certificato ISO 9001 (dal 1998)
  - Attestazione ASSIRM (dal 2016)
  - Rating Ecovadis (dal 2019)
  - Ente riconosciuto COMSTAT (dal 2019)

Tali certificati stabiliscono il grado di qualità tecnica di Doxa che va affiancato alla expertise ed al business fortemente diversificato in numerose Industry come Istituzioni, Banche, Assicurazioni, FMCG, Retailers, TelCo, Utilities e Mobility. La diversificazione e non la concentrazione è il terreno su cui si coltiva l'esperienza e si sviluppano le competenze.

Infine, anche se la maggior parte del business, in passato, è sempre stato locale Doxa ha sempre coltivato le capabilities per coordinare studi multicountry.

Per quanto riguarda consigliare e sostenere i Clienti della Doxa con trasparenza, attenzione e standard elevati per contribuire al loro successo a lungo termine, coadiuvandoli nella loro attività e fornendo loro approcci innovativi, come punto di partenza Doxa può contare su un network a copertura planetaria

supportato dalla presenza fisica delle 17 sedi del Gruppo BVA, di fronte alla crescita internazionale, che si è fatta sempre più importante, e di porsi come partner preferenziale di grandi Clienti negli studi global. Doxa e il Gruppo BVA di appartenenza hanno da sempre in agenda l'innovazione degli approcci e le soluzioni di ricerca, con il tratto distintivo dell'integrazione del BeSci: un nuovo player di analisi e un servizio di consulenza sempre più importante per Aziende ed Organizzazioni. Esempi caratterizzanti possono essere il modello EPIC nella CX e la digital transformation degli approcci durante la pandemia. Clienti e mercato hanno riconosciuto pienamente questa spinta all'innovazione attraverso il conseguimento da parte di Doxa dei premi FORSTA e SMAU.

Infine, per attuare internamente un comportamento eco-responsabile e contribuire così alla transizione ecologica sono già attive le seguenti azioni:

- Riduzione di materiali non eco-sostenibili
- Digitalizzazione dei processi
- Modello di smart-working
- Piani di mobilità sostenibile

### **Il primo periodo iniziale**

Essendo Doxa divenuta Società Benefit nel 2022, questa è non solo la prima Relazione d'Impatto ma è anche relativa ad un periodo che rappresenta una frazione d'anno.

Non è quindi previsto un confronto con l'anno precedente (2021) per determinarne le differenze, non è possibile un bilancio annuale completo e non sarà possibile, con l'anno successivo (2023) un confronto con quest'anno (2022) senza considerarne appunto la parzialità temporale dei dati.

La Relazione di Impatto dell'anno 2022 è quindi la narrazione dello *status quo* di Doxa e rappresenta il punto di inizio delle azioni, atte ad incrementare lo *status quo* presente, per l'anno 2023 ed i successivi.

### **GLI OBIETTIVI DI BENEFICIO COMUNE 2022**

Nell'analizzare gli obiettivi di beneficio comune del 2022 saranno presi in considerazione, come detto, lo *status quo*, rilevandone i principali aspetti che sono il punto di partenza degli sviluppi futuri degli obiettivi scelti e quindi si faranno alcune considerazioni sugli stessi per poi evidenziare come questi obiettivi di beneficio comune portino a dei vantaggi aziendali.

### **Adottare uno stile di management inclusivo, partecipativo e responsabile, per costruire un ambiente in cui sia piacevole e costruttivo lavorare, in cui si incoraggia l'impegno di tutti i collaboratori**

Gli ambiti di applicazione di questa Azione Benefit riguardano lo stile del management e l'ambiente di lavoro.

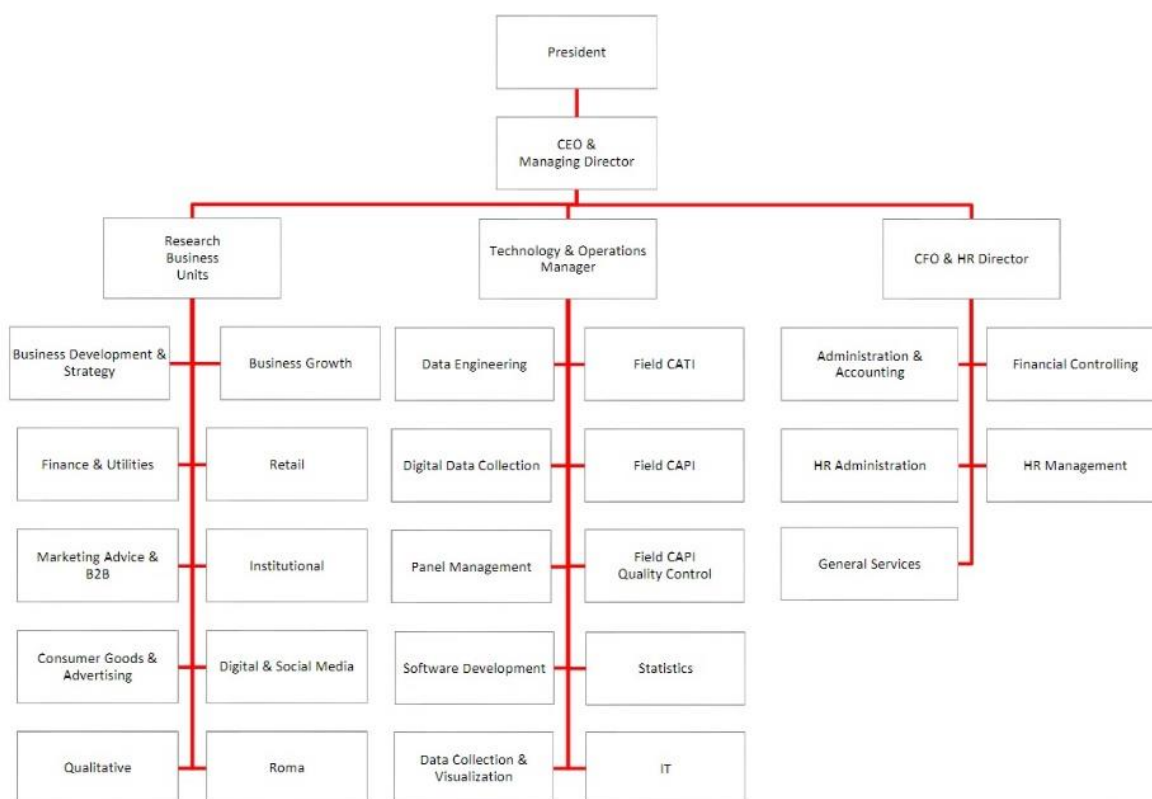
Per quel che riguarda lo stile del management, questo deve tendere all'inclusività, alla partecipazione ed alla responsabilità, mentre per l'ambiente di lavoro questo deve risultare costruttivo e piacevole.

Doxa ha adottato e applica il Codice Etico-Professionale Assirm, l'Associazione di settore di cui la stessa società è socio fondatore, il codice internazionale delle ricerche Esomar e gli standard professionali Assirm, Esomar e MSPA relativi alle singole attività di ricerca. In particolare, il Codice Etico-Professionale Assirm richiama l'impegno al rispetto delle disposizioni del D.lgs. 231/2001, per il quale si rende garante che il comportamento dei propri collaboratori che rivestono, a qualsiasi livello, mansioni di responsabilità, sia conforme ai principi del Codice Etico-Professionale stesso.

Tutti i dipendenti sono informati e formati rispetto al Codice Etico-Professionale Assirm, al Codice Esomar e alla Politica di Responsabilità Sociale (distribuzione e self-study nell'ambito della formazione prevista dalle procedure interne certificate ISO 9001, con refresh periodici, almeno annuali).

Il modello di governance della Doxa è quello tradizionale con l'organo direttivo composto da un Consiglio di Amministrazione.

Si riporta, per definire l'articolazione ed i collegamenti della Doxa, l'Organization Chart ove è illustrata l'organizzazione manageriale.



Relativamente all'età anagrafica, in Doxa su 116 persone tra dirigenti, quadri e impiegati questa è la distribuzione nel 2022:

- Fino a 30 anni 14%
- Da 31 anni a 40 anni 28%
- Da 41 anni a 50 anni 28%
- Da 51 anni a 60 anni 23%

- Oltre i 60 anni 7%

Mentre per la suddivisione dei dati maschi/femmine nel 2022 le percentuali, in relazione alla mansione sono questi:

Totale dei dipendenti: 116

Di cui:

Donne 64%

Uomini 36%

Totale dei dirigenti 5

Di cui:

Donne 60%

Uomini 40%

Totale dei quadri 24

Di cui:

Donne 50%

Uomini 50%

Totale degli impiegati 87

Di cui:

Donne 70%

Uomini 30%

Relativamente all'inclusione delle persone con disabilità la società ai sensi delle disposizioni di cui alla Legge n. 68/1999 è in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ed ha un numero di dipendenti pari a 116 unità. La società ha ottemperato agli obblighi di assunzione di cui alle norme della Legge n. 68/1999, ed in particolare ha inviato in data 28/01/2021 all'ufficio competente il prospetto di cui all'art. 9 della medesima legge, avendo altresì proposto la convenzione nr. Atto 1566281 del 17/5/2018 -Esonero Parziale nr. Atto 357906 del 11/2/2021. Tale situazione di ottemperanza alla legge è certificata e può essere verificata dal competente Ufficio Provinciale di AFOL Metropolitana – Ufficio di Milano.



Per quanto riguarda le retribuzioni, relativamente ai vari livelli, la società si discosta positivamente in percentuale dal minimo di legge mediamente in questi termini:

Quadro	+35%
Livello 1	+35%
Da livello 2 a Livello 7 compresi	+10%

Inoltre, sono presenti sin dal 1996 ulteriori agevolazioni contrattuali:

Maturazione di giorni di ferie agevolata in base all'anzianità del dipendente (attivazione in data 29 gennaio 1996):

- Per anzianità tra i tre ed i dieci anni: giorni aggiuntivi= 1
- Per anzianità tra i dieci ed i vent'anni: giorni aggiuntivi= 2 (1 + 1)
- Per anzianità oltre i vent'anni: giorni aggiuntivi = 7 (1 + 1 + 5).

Anticipo sulle liquidazioni (attivazione in data 29 gennaio 1996):

Agli impiegati della Doxa è concesso di richiedere (ad integrazione delle anticipazioni previste nell'art 10 della legge 29.5,1982 n. 257) un anticipo sulla liquidazione maturata pari:

- Al 5% per ogni anno di anzianità (per i primi 10 anni di anzianità);
- Ad un ulteriore 1,5% per ogni successivo anno di anzianità (tra 11 e 20 anni);
- Ad un ulteriore 0,5% per ogni successivo anno di anzianità (oltre i 20 anni).

Relativamente all'inclusione delle strategie aziendali e degli obiettivi, da una ricerca interna dell'aprile 2021, è emerso che per il 90% dei dipendenti la strategia complessiva è ben nota e sono considerati in senso positivo:

- La visione strategica
- L'attuazione della strategia orientata alla crescita
- L'essere all'avanguardia della ricerca e nell'innovazione
- L'introduzione di nuovi modi di lavorare
- La flessibilità nel lavoro
- La capacità di sviluppare competenze

Una parte, circa il 16% però ritiene che non siano molto chiari gli obiettivi per mancanza di informazioni su tale argomento.

In un questionario interno effettuato nell'aprile 2021 (il successivo è già previsto per il 2023) alla seguente domanda:

Cosa apprezzi particolarmente dell'essere un dipendente Doxa? Cosa ti rende felice/orgoglioso di lavorare qui? Quali sono le ragioni del tuo attaccamento a Doxa?

Le risposte sono state le seguenti (risposte multiple di 103 rispondenti Doxa e Doxa Pharma):

<b>L'AMBIENTE LAVORATIVO</b>	<b>36,00%</b>
Ambiente di lavoro con i colleghi / Collaborazione con i colleghi/ I collaboratori in generale	
L'ambiente lavorativo	
<b>REPUTAZIONE DELL'AZIENDA</b>	<b>29,00%</b>
Società con grande reputazione	
Società innovativa	
Società che fa parte di un gruppo internazionale	
La multidisciplinarietà del lavoro	
<b>LA QUALITA' DELLE PERSONE</b>	<b>26,00%</b>
La capacità delle persone di adattarsi ai cambiamenti	
La competenza	
La professionalità, serietà e rigore sul lavoro	
<b>L'AUTONOMIA AL LAVORO</b>	<b>14,00%</b>
<b>L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA SOCIETA'</b>	<b>10,00%</b>
<b>LA QUALITA' DEL CUSTOMER SERVICE</b>	<b>10,00%</b>
La qualità del lavoro prodotto	
La soddisfazione del cliente finale	
<b>RICONOSCIMENTO SOCIALE DELLA SOCIETA'</b>	<b>6,00%</b>
<b>POSSIBILITA' DI CARRIERA</b>	<b>4,00%</b>
<b>MANAGEMENT FEMMINILE</b>	<b>2,00%</b>
<b>ALTRO</b>	<b>8,00%</b>
<b>NIENTE/NON LO SO</b>	<b>23,00%</b>

Doxa ha adottato in modo pieno e sostanziale il lavoro agile (smart-working).

Il lavoro agile consiste in una modalità di prestazione del lavoro subordinato che si svolge con una esecuzione della prestazione lavorativa in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno ed entro i limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, per un massimo di 10 giorni al mese, utilizzando strumenti elettronici e software messi a disposizione da Doxa.

Infine, sono previste iniziative e benefit rivolti a tutti i dipendenti:

- Ticket Restaurant per i giorni in cui si è in ufficio per almeno 5 ore
- Assicurazioni  
Polizza con la compagnia assicurativa ALLIANZ a copertura di infortuni e morte causata da infortunio per tutti i dipendenti
- Principali convenzioni aziendali  
Convenzioni con parcheggi, hotel, acquisti online e abbonamenti annuali servizi di trasporto pubblico

Relativamente allo stile di management con l'applicazione del Codice Etico-Professionale si sono già determinati degli standard elevati di inclusività, partecipazione e responsabilità.

Il modello di governance tradizionale non tradisce il contatto diretto con quadri ed impiegati perché come si può rilevare nell'Organization Chart il contatto delle Business Unit con il Management è pressoché diretto.

Per quanto riguarda l'età anagrafica la percentuale maggiore è quella relativa alle persone tra i 30 ed i 50 anni, considerando però che il 30% è di età superiore ai 50 anni, l'approccio inclusivo dei soggetti di età matura è più che rispettato.

Il dato importante, per l'inclusività è la percentuale di donne/uomini che recita una presenza femminile pari a 64% del totale, che si rispecchia nella dirigenza con una percentuale del 60%, si attesta sulla parità per i quadri e sale al 70% negli impiegati.

L'inclusione delle persone disabili è pienamente rispettata a norma di Legge.

Altro dato importante che rispecchia i sintomi di partecipazione e responsabilità di tutti è lo scostamento positivo dei livelli di retribuzione che partono da un minimo del 10% in più di uno stipendio base per arrivare al 35% in più.

Sotto l'aspetto della partecipazione il 90% dei dipendenti ha percepito la strategia aziendale con diversi aspetti positivi, mentre solo un 16% ritiene che gli obiettivi non siano chiari per mancanza di informazioni.

Relativamente all'ambiente di lavoro questo, da un sondaggio interno, è risultato il primo motivo, con una percentuale del 36%, di apprezzamento nel lavorare in Doxa. Corollari sono l'ambiente di lavoro con i colleghi, la collaborazione ed i collaboratori in generale.

Motivo seguito dalla reputazione dell'azienda, con una percentuale del 29%, e dalla qualità delle persone in termini di resilienza, competenza e professionalità, con una percentuale del 26%.

E' stato adottato pienamente il lavoro agile e sono presenti diverse iniziative e diversi benefit per i dipendenti.

Tutte queste considerazioni sono, come detto, il punto di partenza per confrontare, verificare e migliorare l'obiettivo nel corso dell'anno 2023.

I vantaggi aziendali dello stile di management adottato e dell'effettivo ambiente di lavoro creato, almeno fino a qui, si rileva in un maggior impegno di tutti i collaboratori per ottenere maggiore produttività. E' sicuramente presente un valido effetto retention sui collaboratori.

Questi vantaggi aziendali saranno oggetto di valutazione e confronto, per le misure che si potranno rilevare, negli anni successivi ad incominciare con il 2023.

**Coltivare e sviluppare le competenze all'interno di tutti i gruppi di lavoro, agevolando la crescita professionale dei colleghi, con l'ambizione di diventare una "learning company"**

Gli ambiti di applicazione di questa Azione Benefit riguardano il coltivare e sviluppare competenze e la crescita professionale.

Per quel che riguarda il coltivare e sviluppare competenze questo deve avvenire all'interno dei gruppi di lavoro, mentre per la crescita professionale si tratta di agevolare la crescita professionale dei colleghi.

Il codice Etico-Professionale Assirm, relativamente alla responsabilità, prende in considerazione anche le relazioni con le risorse umane (es. dipendenti, intervistatori, consulenti, ecc.), ove l'attività della Doxa sarà ispirata, sotto questo aspetto, allo specifico obiettivo di sviluppo della professione che consiste nella crescita delle competenze, della responsabilità, delle ricompense, nonché offrire opportunità e riconoscere i meriti.

Tassello fondamentale dello sviluppo delle competenze è la formazione.

Doxa ritiene che la formazione ricopra il ruolo di propulsore della crescita personale e professionale di ogni individuo. In un'ottica più allargata, ricevere e partecipare alla formazione vuol dire poter conoscere lo sviluppo del mercato del lavoro, creando ricchezza all'interno di ogni unità produttiva. I piani di formazione *ad hoc* vengono strutturati come individuali e/o di gruppo, organizzati in presenza e/o in modalità live streaming da remoto.

Una attenzione particolare in ottica di Azione Benefit relativamente alla coltivazione e sviluppo delle competenze è posta verso i neolaureati.

La Doxa annovera non solo il 14% di dipendenti sotto i 30 anni ma la presenza di efficaci programmi di inserimento dei neolaureati.

Per l'inserimento, certamente, sono previste alcune caratteristiche minime che però vengono poi completate da tutti gli strumenti necessari per lavorare con profitto all'interno della Doxa.

Il concetto che sta alla base delle scelte di Doxa è di selezionare persone capaci di apprendere il lavoro lavorando, con una dote minima acquisita all'Università o in precedenti esperienze lavorative, una formazione degli strumenti necessari in corso e la crescita della competenza sul campo.

Questo, in sintesi, è il percorso di coltivazione e crescita delle competenze adottato da Doxa.

Relativamente al programma di inserimento dei neolaureati nel mondo del lavoro la Doxa è da sempre attenta all'inserimento nel proprio organico di giovani laureandi e neolaureati, con l'intento di selezionare giovani talenti da inserire stabilmente nella propria struttura.

Nel corso degli anni si sono stipulate diverse convenzioni con le Università per l'attivazione degli Stage, di seguito il dettaglio:

UNIVERSITA'	DATA ULTIMO RINNOVO	EVENTUALE DATA SCADENZA
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO	03/05/2021	02/05/2026
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA	16/01/2020	
UNIVERSITA' CATTOLICA DEL SACRO CUORE	05/07/2018	
UNIVERSITA' BOCCONI	24/02/2020	
IULM - UNIVERSITA' DI COMUNICAZIONE E LINGUE	19/05/2021	18/05/2023
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA	29/10/2020	28/10/2025

Le convenzioni elencate risultavano attive già dal 2018 e vengono sistematicamente rinnovate alla loro scadenza.

Nel biennio 2021-2022 Doxa ha attivato 28 nuovi stage di tipo curriculare o extra curriculare, dei quali 10 si sono tradotti in stabili inserimenti in azienda.

Nella tabella di seguito sono riportate le aree di inserimento degli stage nel biennio 2021- 2022:

AREA DI INSERIMENTO	STAGEUR	DI CUI ASSUNTI
Ricerca	17	5
Operations	10	4
Marketing-Commerciale	1	1
<b>TOTALE COLLABORAZIONI</b>	<b>28</b>	<b>10</b>

A partire dal 01/01/2023 Doxa ha potenziato la sua offerta di Stage, attivando 4 nuove posizioni.

Per quanto riguarda invece l'inserimento di Researcher Senior, siccome lo sviluppo delle competenze è una questione che nasce e cresce all'interno dei gruppi di lavoro, determinante è la scelta di queste figure, per la quale viene adottato un criterio di selezione in questi termini:

- Requisiti necessari con livello ottimo:
  - Cultura generale
  - Lingua italiana
- Requisiti necessari con livello buono:
  - Competenze tecniche (progettazione, preventivazione, competenze metodologiche, competenze di analisi)

- Lingua inglese
- Competenze organizzative e gestionali (organizzazione/pianificazione, controllo tempi e costi, gestione cliente, gestione rapporti con altre funzioni aziendali, gestione fornitori/collaboratori esterni, gestione risorse)
- Competenze informatiche
- Capacità personali, caratteristiche comportamentali e relazionali (Leadership/capacità decisionale, precisione/accuratezza/organizzazione, orientamento al cliente, spirito d'iniziativa e propositività, stabilità emotiva, consapevolezza organizzativa, lavoro di gruppo/cooperazione, capacità di concettualizzazione, flessibilità, orientamento al risultato)

Tutti questi requisiti sono necessari per potersi inserire al meglio e continuare il percorso naturale di coltivazione e sviluppo delle competenze.

A livello di formazione ai dipendenti, nell'anno 2022, sono state erogate un totale di 2.930 ore.

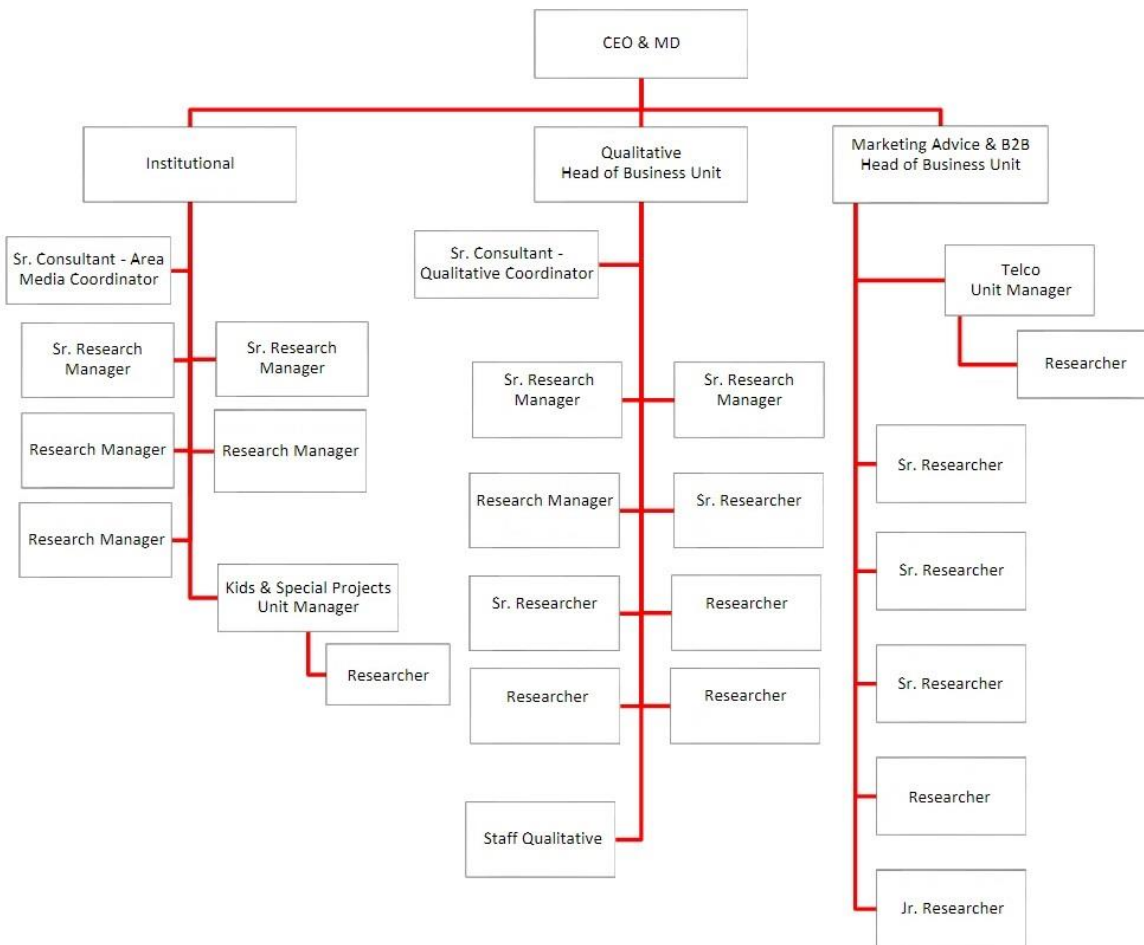
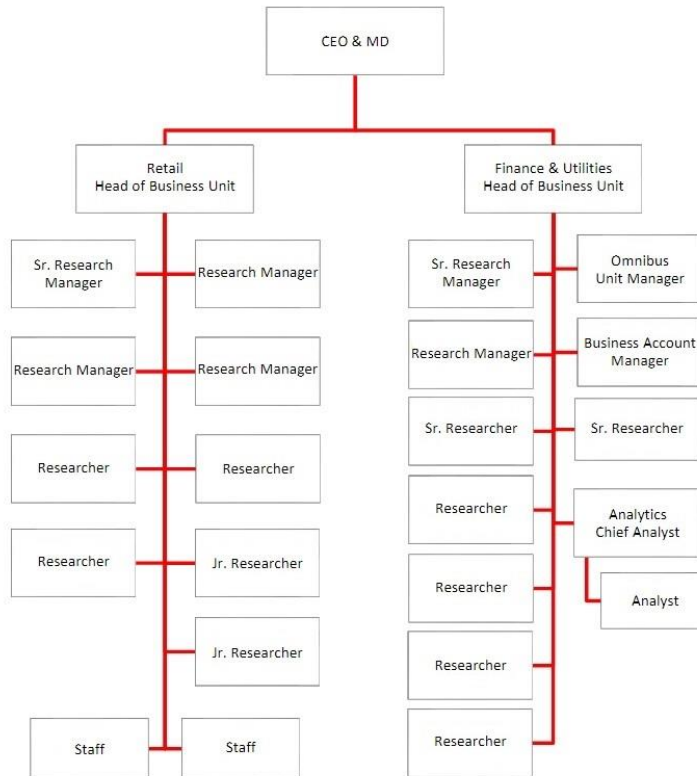
Di cui:

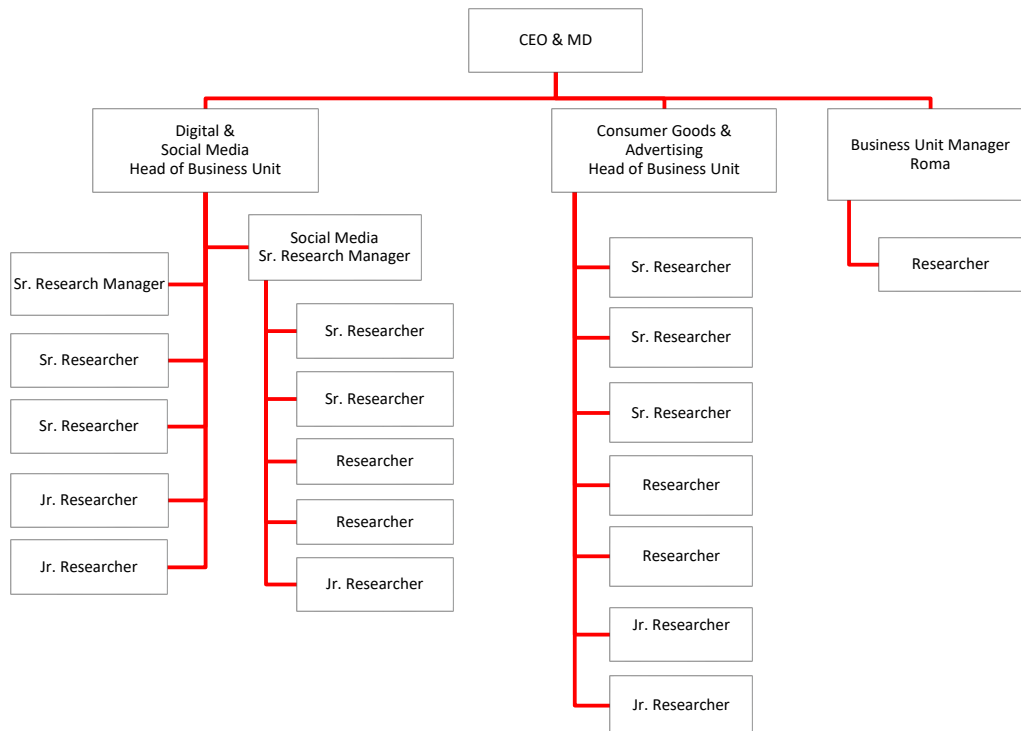
- 70% per il perfezionamento della lingua inglese
- 20% sull'uso del pacchetto Microsoft Office 365
- 9% per public speaking
- 1% in altri corsi

Sul piano formativo sono presenti cinque enti (formatori, fondi interprofessionali ed enti bilaterali) con diverse specializzazioni ed offerte:

- EBITER - Corsi di formazione e di qualificazione professionale per i dipendenti
- FORMATERZIARIO/FOR.TE - Formazione continua dei dipendenti
- ASSEPRIM - Corsi di formazione che danno la possibilità ai dipendenti delle aziende associate sia di affinare le competenze tecniche, sia di sviluppare le competenze manageriali garantendo una crescita professionale
- FONDIR - Formazione continua rivolto specificamente ai dirigenti
- QUADRIFOR - Sviluppo della Formazione dei Quadri

Analizzando invece le diverse Business Unit, ove le competenze si sviluppano e crescono, si vedano le chart seguenti:





La verticalizzazione delle gerarchie è molto contenuta, la maggior parte dei Researcher (dallo Junior al Senior) sono in diretto contatto con l'Head of Business Unit, che è in diretto contatto con il Managing Director.

Prevale la flessibilità rispetto alla rigidità, il concetto che il Senior aiuta lo Junior è un'altra caratteristica fondamentale dello svolgimento del lavoro in Doxa. I team di lavoro sono organizzati e costruiti a seconda della commessa acquisita, è una organizzazione per progetti.

Naturalmente tutto il lavoro è organizzato, sia per il soddisfacimento delle Certificazioni ricevute e sia per le logiche aziendali di buon governo, con delle procedure scritte e periodicamente revisionate.

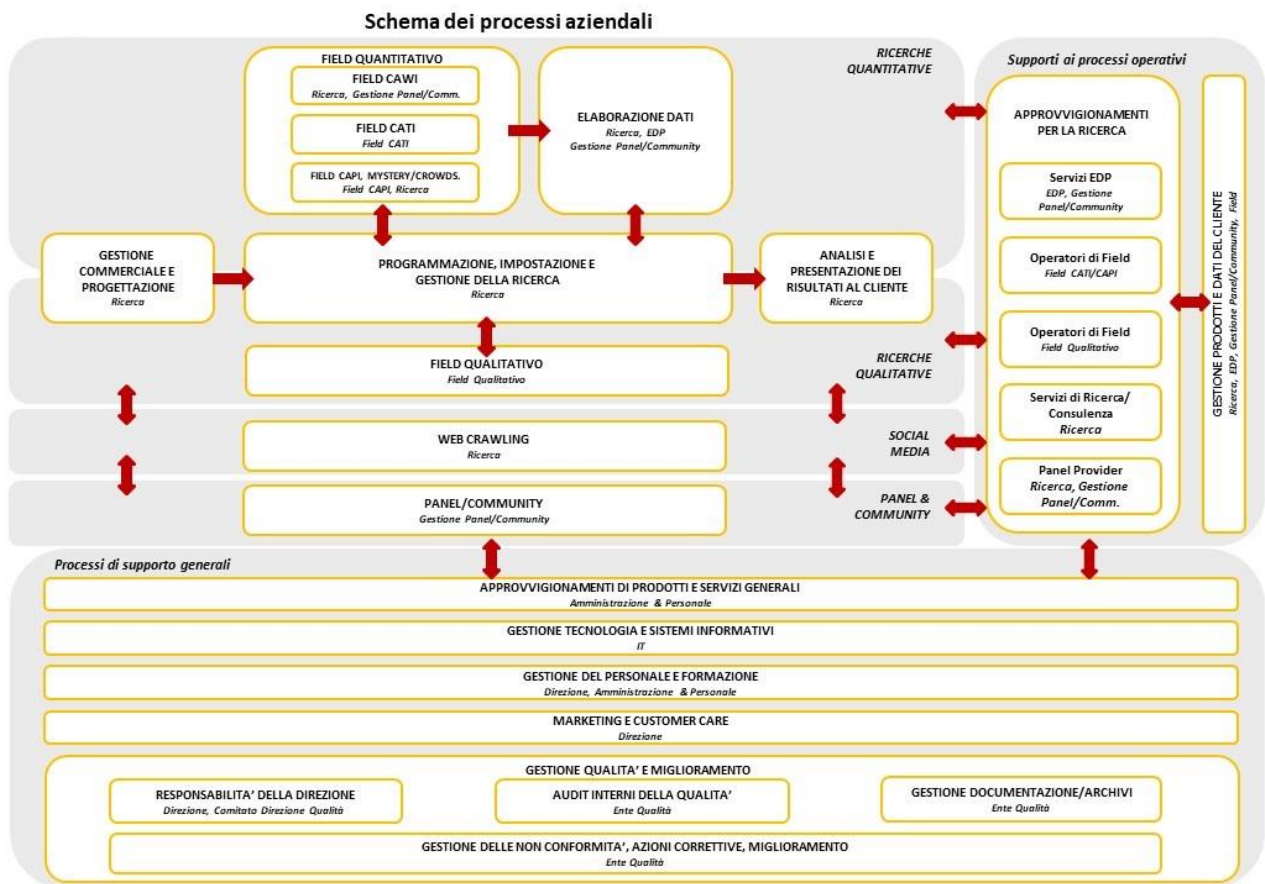
Nello specifico, le procedure adottate, nella quali si sviluppa la crescita delle competenze individuali, sono relative principalmente a:

- Gestione dell'offerta, che ha come obiettivo quello di descrivere il flusso delle attività e dei controlli a garanzia che:
  - Le richieste del cliente siano comprese
  - Le richieste del cliente siano valutate e tradotte in specifiche di progetto
  - Le richieste del cliente siano recepite nella formulazione di un'offerta sino al contratto definitivo
  - Tutte le informazioni necessarie siano trasmesse ai responsabili coinvolti



- Gestione delle ricerche, che ha come obiettivo quello di descrivere il flusso delle attività e dei controlli a garanzia che:
  - Le ricerche di mercato vengano effettuate nel rispetto di quanto definito nel contratto e coerentemente con gli obiettivi prefissati
  - I controlli sugli output siano effettuati in modo efficace durante l'esecuzione delle ricerche e a conclusione del lavoro di ricerca
  - Tutte le informazioni e le istruzioni necessarie siano trasmesse ai responsabili coinvolti

Infine, sono esplicitati i processi operativi aziendali e per le ricerche quantitative e qualitative nei quali le competenze si formano e crescono.



Per coltivare e sviluppare le competenze di tutti i collaboratori all'interno di Doxa occorrono due cose: formazione ed organizzazione.

Coltivare e sviluppare competenze è un concetto ben presente all'interno del Codice Etico-Professionale della società, così come l'orientamento alla formazione nonché l'organizzazione come sistema di scambio di competenze, informazioni ed esperienze.

La formazione si sviluppa sempre a livello personale, tutta la formazione erogata è finalizzata principalmente alla crescita personale del soggetto e solo secondariamente all'assimilazione di

programmi o procedure aziendali. Questo perché la crescita personale è il fondamento della possibilità di lavorare bene nei gruppi di lavoro ove, invece, si sviluppa la conoscenza del lavoro e delle metodologie necessarie.

Aspetto che riverbera la scelta di tendere a diventare una Learning Company è il rapporto con l'inserimento dei neolaureati che da anni è una costante della Doxa. Attraverso diverse convenzioni con le Università sono stati attivati, nel biennio 2021-2022, 28 stage curriculari dei quali più di 1/3 sono stati trasformati in assunzioni.

Nel 2023 è in corso un potenziamento di offerta di stage con nuove 4 attivazioni.

Diverso ma sempre improntato nell'ottica di continuare a coltivare e far crescere competenza all'interno della Doxa è la selezione dei Researcher Senior che devono necessariamente soddisfare determinati parametri per potersi inserire ai livelli più alti delle varie Business Unit. Tali parametri non solo tecnici ma soprattutto personali e caratteriali, necessari per una Società che basa sulle persone la propria ricerca di eccellenza.

Sotto l'aspetto della formazione, quindi, prevale l'aspetto di crescita personale, aspetto che produce un buon effetto retention, in quanto il dipendente/collaboratore viene formato sì per poter lavorare con profitto in Doxa ma riceve della formazione che gli produce delle skills personali (inglese ed Office Pro tra le principali).

Sempre per quanto riguarda la crescita professionale la conformazione delle Business Unit, con una verticalizzazione delle gerarchie molto contenuta è terreno fertile per lo scambio delle competenze, per impararne di nuove e per crearne ancora.

Non basterebbe però solo una verticalizzazione contenuta, occorre anche una organizzazione bene definita, con procedure chiare e complete, in modo da generare quell'ambiente positivo di lavoro ove ci si concentra su questo senza perder tempo o sprecare energie. Tutto questo in Doxa si realizza con l'adozione delle procedure precedentemente formalizzate che riguardano tutti gli aspetti del lavoro (commerciale e progettazione, ricerche quantitative, qualitative ed elaborazione dati, raccolta dei dati, etc.).

Non per ultimo sono formalmente esplicitati gli schemi dei processi aziendali e dei processi operativi per le ricerche quantitative e qualitative.

Con l'osservanza di questi schemi, il seguire le procedure, la gerarchia contenuta, lo scambio delle competenze, informazioni ed esperienze e la formazione personale, si crea il meccanismo di crescita e sviluppo delle competenze.

I vantaggi aziendali di diventare una Learning Company per considerare i processi di apprendimento come una parte integrante del ritmo di lavoro quotidiano e del proprio futuro è un passaggio necessario e fondamentale per rispondere rapidamente alle nuove idee e alle nuove tecnologie e adattarsi ai mutamenti del mondo del business. Tra i vantaggi aziendali che sussistono in un procedimento del genere è sicuramente la presenza di forti effetti attraction e retention di collaboratori.

## Lavorare con standard elevati e trasparenza per favorire il successo di lungo periodo di aziende e organizzazioni clienti contribuendo anche alla diffusione della cultura di settore

Gli ambiti di applicazione di questa Azione Benefit sono quelli di lavorare con standard elevati e trasparenza per favorire il successo di lungo periodo di aziende ed organizzazioni e diffondere la cultura di settore.

Relativamente agli standard qualitativi elevati ed alla trasparenza verso i propri Clienti, la Doxa ha adottato nel corso degli anni e fino al 2022 questi standard:

- A tutela della rispetto delle normative e a fini di audit e controllo, in particolare per quanto riguarda i flussi finanziari, il bilancio civilistico di Doxa è soggetto a revisione e certificazione di bilancio da parte di Società di revisione accreditata (Crowe AS SpA)
- Doxa è Ente di ricerca riconosciuto da ISTAT (Comstat) ai sensi dell'art. 5-ter del D.Lgs. 33/2013: pertanto può accedere ai file di microdati (dati elementari) relativi alle rilevazioni Istat per finalità di studio e ricerca e per finalità statistica scientifica
- Doxa è certificata secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di servizi di ricerche di mercato di tipo qualitativo e quantitativo (ad-hoc, continuative, multiclient), indagini di Mystery Shopping, gestione di web panel e community, web monitoring (certificato n° 03731-98-AQ-MIL-SINCERT, rilasciato dall'organismo di certificazione DNV-GL). Doxa, dunque, garantisce il rispetto degli standard di qualità previsti dalle relative procedure nello svolgimento di tutte le attività di ricerca
- Doxa è in possesso anche dell'Attestazione di Qualità ASSIRM
- Per quanto riguarda la sicurezza dei dati, Doxa adotta le migliori tecnologie e policy di sicurezza informatica, a tutela della riservatezza, integrità e disponibilità dei dati trattati, in linea con i requisiti normativi (GDPR) e gli standard di riferimento (ISO 27001)

Inoltre, nel Codice Etico-Professionale ASSIRM, al Capitolo 5 – Responsabilità verso i Clienti gli Associati Assirm, nel rapporto con i loro Clienti si impegnano ad attenersi ai seguenti principi e criteri di condotta, che rappresentano i valori caratteristici che definiscono le loro responsabilità e quella dei loro Ricercatori, e le modalità comportamentali cui gli stessi devono attenersi:

- Competenza - Vuol dire che il primo dovere degli Associati è di saper fare bene le ricerche
- Onestà - Significa non mentire, nemmeno per far piacere al Cliente e nemmeno nel suo interesse
- Partnership - Saper ascoltare il Cliente, capire i suoi problemi e i suoi interessi, anche sapendo correttamente interpretare le sue richieste
- Impegno - Significa capacità di non sottrarsi a problemi nuovi e difficili, di sforzarsi di trovare la risposta corretta e utile
- Informazione - Poiché si ritiene che l'informazione, quindi la ricerca, siano una componente fondamentale della capacità di prendere decisioni appropriate, ci si impegna a diffondere la

conoscenza del proprio lavoro, dei suoi risultati e di come questi risultati aiutino a risolvere i problemi

- Trasparenza - L'Associato deve fornire al proprio Cliente che ne faccia richiesta i dettagli tecnici e le modalità di svolgimento di tutti i processi della ricerca che viene svolta per suo conto
- Proprietà - L'Associato conserva la proprietà intellettuale di Progetti e Proposte di ricerca consegnati ai Clienti, salvo diverso accordo

Publicazione e divulgazione dei risultati - I rapporti e gli altri documenti relativi a una ricerca forniti da un Associato Assirm sono normalmente destinati ad essere utilizzati esclusivamente da parte del Cliente e dei suoi consulenti e collaboratori.

Privacy e sicurezza dei dati - L'Associato Assirm deve adottare misure ragionevoli per assicurare che tutti i file elettronici e i documenti su supporto cartaceo contenenti informazioni e dati personali siano tenuti, trasferiti ed elaborati in modo sicuro, in accordo con le politiche di conservazione dei dati rilevanti e/o gli obblighi contrattuali.

Infine, Doxa ha adottato una policy per la qualità che prevede nei vari passaggi, relativamente ai propri Clienti:

*“Doxa persegue l'obiettivo di organizzare i processi interni di ricerca di mercato in modo da soddisfare costantemente le richieste del Cliente e gli standard riconosciuti ufficialmente, in regime di QUALITÀ.*

*Per fare ciò Doxa si impegna a:*

- *Progettare, realizzare e controllare i servizi di ricerca di mercato per i propri Clienti in conformità ai più elevati livelli qualitativi consentiti dalle conoscenze scientifiche, dalle tecnologie disponibili e dalla situazione specifica dell'industria delle ricerche al momento della loro realizzazione*
  - *Garantire la totale trasparenza di tutte le operazioni e le fasi del processo di ricerca*
  - *Stabilire un rapporto diretto con i Clienti allo scopo di fornire loro una ricerca i cui risultati siano utilizzabili in modo ottimale per i loro processi decisionali*
  - *Fare in modo che i collaboratori siano i migliori in questa professione, offrendo loro la possibilità di continuare a sviluppare la loro conoscenza ed esperienza*
  - *Mantenere e incrementare le procedure di verifica della qualità dei prodotti, dei metodi e degli strumenti di raccolta dei dati*
- attraverso il supporto di tutte le funzioni aziendali, l'adesione alle procedure per la Qualità e l'attenzione all'efficienza di tutte le fasi del processo di ricerca.”*

Il seguente schema presenta il fatturato 2022 per settori commerciali::

SETTORE COMMERCIALE	FATTURATO (EURO)	NUMERO CLIENTI	MEDIA FATTURATO (EURO)	% FATTURATO
A. Beni di consumo, distribuzione, vendita	5.000.462,33	104	48.081,37	22%
B. Beni durevoli	580.672,14	10	58.067,21	3%
C. Veicoli	353.461,72	4	88.365,43	2%
D. Banche, assicurazioni	5.616.155,30	71	79.100,78	25%
E. Servizi alla collettività e alle imprese	1.491.262,32	16	93.203,89	7%
F. Pubblica Amministrazione centrale e periferica	1.840.558,38	17	108.268,14	8%
H. Agricolo, zootecnico	101.399,81	6	16.899,97	0%
I. Media, entertainment	3.146.481,52	23	136.803,54	14%
L. Informatica, telecomunicazioni, internet	943.006,91	10	94.300,69	4%
M. Pubblicità	35.680,33	2	17.840,17	0%
N. Altro settore	3.703.859,25	125	29.630,87	16%
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>22.813.000,00</b>	<b>388</b>	<b>58.796,39</b>	<b>100%</b>

Il seguente schema presenta il fatturato 2022 per classe di fatturato:

CLASSE FATTURATO	DI	FATTURATO (EURO)	% FATTURATO	NUMERO CLIENTI	% CLIENTI	MEDIA FATTURATO (EURO)
CI 0 (0-50k)		4.367.707	19%	293	76%	14.906,85
CI 1 (50-100k)		2.998.251	13%	44	11%	68.142,07
CI 2 (100-250k)		4.333.903	19%	30	8%	144.463,43
CI 3 (250-500k)		4.142.359	18%	13	3%	318.642,98
CI 4 (500-750k)		2.554.262	11%	4	1%	638.565,50
CI 5 (750-1000k)		1.592.112	7%	2	1%	796.055,97
CI 6 (1000k->)		2.824.406	12%	2	1%	1.412.203,04
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>		<b>22.813.000</b>	<b>100%</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>	<b>58.796,39</b>

Doxa ha tre settori (Beni di consumo, Distribuzione, Vendita/Banche, Assicurazioni/Media, Entertainment) ed il residuale (Altro Settore) che sono trainanti.

Il settore commerciale - Beni di consumo, Distribuzione, Vendita - ha il numero di Clienti maggiore come settorialità con una media di fatturato di circa Euro 48k a Cliente, il settore commerciale - Banche, Assicurazioni - ha il fatturato più alto con una media di fatturato di Euro 79k a Cliente e il settore commerciale - Altro Settore - ha il numero di Clienti maggiore considerando la multisettorialità con una media di fatturato di Euro 30k a Cliente. Inoltre, ha una alta numerosità di Clienti, per i quali il 76% rientra nella prima classe di fatturato e solo il 6% complessivo del numero dei Clienti rientra nelle classi di fatturato da 250K in su.

Doxa è multidisciplinare e multiclientelare nell'offerta dei propri servizi ed in un quadro commerciale di questo tipo ha adottato tutte le procedure necessarie per la gestione del Cliente, ad iniziare dalla procedura di gestione commerciale e progettazione, che prevede (in sintesi):

- Raccolta del Brief dal Cliente
- Assegnazione della ricerca
- Preventivazione
- Stesura del progetto di ricerca
- Apertura della cartella digitale in rete
- Presentazione dell'offerta al Cliente ed eventuali modifiche
- Approvazione del progetto da parte del Cliente
- Apertura della ricerca
- Aggiornamento dello stato di avanzamento lavori
- Archiviazione

Relativamente alla diffusione della cultura di settore Doxa da diversi anni fornisce il “patrocinio” al master in international sales and marketing (Docenze e partnership al Master in International Marketing & Sales Communication).

Inoltre, Doxa è iscritta come socia ad OBE Osservatorio Branded Entertainment (partnership).

Doxa svolge anche ricerche gratuite, singolarmente o congiuntamente con BVA e WIN.

Inoltre, per ogni sondaggio on-line, parte del credito degli intervistati viene devoluto alla Fondazione Mission Bambini.

Relativamente, invece, alle persone, Dirigenti, Quadri e dipendenti/collaboratori sono presenti con partecipazioni di accertata inerenza al settore, per una divulgazione della conoscenza e del pensiero nel campo delle ricerche di mercato e dei temi trattati nelle ricerche di mercato. Nello specifico vengono indicate le principali e più inerenti alla Azione Benefit in argomento:

#### CEO

Attività di docenza in molti corsi, seminari, anche con testimonianze e partecipazione a tavole rotonde, nell'area delle metodologie delle ricerche, la maggior parte dei quali presso l'Università Cattolica di Milano, la SDA Bocconi di Milano, il Politecnico del Commercio di Milano, l'Università di Trento, l'Università di Urbino.

Presidente del network mondiale WIN - The Worldwide Independent Network of Market Research e Past President di WIN/Gallup International Association (dal 2016 al 2017).

Membro del Scientific Advisory Board della Laurea Magistrale in Data science.

Membro del Consiglio Generale di Confindustria Intellect.

Membro del Consiglio Direttivo di ASSIRM (dal 2006 al 2011). Consigliere e Vice Presidente Vicario dal 2008 al 2009 con delega specifica alla redazione del Codice Etico e delle procedure di qualità, sulla base dei quali è stata definita l'attestazione di qualità Assirm. Consigliere del Consiglio di Amministrazione di Assirm Servizi dal 2008 al 2014. Presidente del Comitato di Qualità Assirm dal 2010 al 2014 e Membro dal Comitato di Qualità fino al 2020.

#### QUALITY, DATA PROTECTION OFFICER

Su delega di Doxa è membro dal 2021 del Comitato di Qualità di ASSIRM.

#### BU INSTITUTIONAL RESEARCH MANAGER

Coinvolgimento nel progetto AdLab della Luiss. Da luglio a dicembre 2022 tutoraggio a due studentesse che hanno scelto di sviluppare il progetto.

#### BU INSTITUTIONAL RESEARCH MANAGER

Lezioni al Master in Fundraising dell'Università di Bologna

Interventi come speaker al Festival del Fundraising di Riccione



Interventi come relatore all'iniziativa in occasione del Giorno del Dono (Roma)

Interventi come speaker all'iniziativa Re-inventing non-profit di Milano organizzata dall'agenzia Atlantis

#### BU OMNIBUS

Lezioni alla IULM sul "fare ricerca" con case history nel settore travel ed arte/cultura

#### HEAD OF BU RETAIL - SR MANAGER BU RETAIL

Smart Home IoT - Politecnico 2022

MAPIC 2022 - Intervento per CNCC (Associazione di categoria dei centri commerciali)

#### BU MANAGER ROMA

Pubblicazioni:

Case History ed intervista all'interno del testo di Ricerche di Marketing di Molteni/Troilo, per il quale ho inoltre coadiuvato la bozza di alcuni capitoli

Case History e Podcast sul testo di Manuale di Marketing - Il Management orientato al mercato di Mattiacci/Pastore, per il quale ho inoltre coadiuvato la bozza di alcuni capitoli

Docenze:

Università Lumsa: Docente di Analisi e Ricerche di mercato

Università La Sapienza: Docente Aziendale nel Master MUMM area Conoscenza e Strategie di Mercato e componente del Teaching Committee, Coordinatrice di progetti di ricerca nel corso della magistrale di Digital Marketing e Ricerche di Marketing del Dipartimento di Management

Luiss Business School Roma e Hub di Milano: Docente in New Marketing Principles Classes per l'Executive Programme in Marketing Management area Conoscere il Mercato

Una tantum: Lezioni di statistica applicata presso scuole primarie e secondarie

#### HEAD OF BU DIGITAL & SOCIAL MEDIA

Membro dell'HUB Insight dell'OBE Osservatorio italiano Branded Entertainment

#### HEAD OF BU MARKETING ADVICE & B2B

Partecipazione come giurato al B2Best Award, evento organizzato da ANES (Associazione Nazionale Editoria di Settore).

Partecipazione alla B2B Marketing Conference presentando i risultati di una ricerca (realizzata gratuitamente). Maggio 2022

Relativamente agli elevati standard qualitativi ed alla trasparenza Doxa ha ottenuto da tempo diverse certificazioni e attestati di qualità, ISO 9001 e ASSIRM, ma soprattutto ha adottato il Codice Etico-Professionale di ASSIRM.

Inoltre, Doxa ha adottato una propria Policy interna relativa alla qualità dei servizi prestati ai Clienti.



Sul piano della trasparenza, oltre ad essere argomento presente nel Codice Etico-Professionale ASSIRM, sul piano formale è sottoposta, come detto in precedenza, a revisione e certificazione di bilancio da parte di una società di revisione accreditata (Crowe AS SpA) oltre ad essere, per Legge, assoggettata al controllo Del Collegio Sindacale.

Per quanto riguarda le organizzazioni ed aziende clienti Doxa è multidisciplinare e multientelare nell'offerta dei propri servizi ed in un quadro commerciale di questo tipo ha adottato tutte le procedure necessarie per la gestione del Cliente, ad iniziare dalla procedure di gestione commerciale/progettazione e di erogazione dei servizi di ricerca

Sull'argomento della diffusione della cultura di settore Doxa, sia come azienda che come personale dipendente, si espone in modo rilevante nell'ambiente di settore con iniziative che vanno dalle presenze in ambito accademico al ricoprire ruoli apicali nelle associazioni di rappresentanza del settore, oltre alla costante e copiosa divulgazione durante seminari e congressi.

Non per ultimo alcune attività filantropiche sia come fornitura di servizi non retribuiti che l'aiuto sostanziale ai più deboli.

I vantaggi aziendali di questa Azione Benefit sono la fidelizzazione della clientela che può godere di un fornitore organizzato e preparato a soddisfare le diverse esigenze, data la multisetorialità dell'offerta, sia per il Cliente di piccole dimensioni che quelli di dimensioni maggiori, questo contribuisce sicuramente alle necessità di crescita degli stessi sia in termini di ricavo che di organizzazione.

La visibilità, la divulgazione dei contenuti, la reputazione della Doxa si riverbera positivamente, a livello di marketing indiretto, con effetto attraction verso potenziali Clienti e retention dei Clienti presenti.

**Attivare in azienda un comportamento eco-responsabile per contribuire alla transizione ecologica attraverso la costante riduzione di materiali non ecosostenibili e la digitalizzazione dei processi, l'attuazione di modelli di smart-working per un migliore working life balance e l'adozione di piani di mobilità sostenibile**

L'obiettivo di questa Azione Benefit è composto da quattro azioni che si coordinano tra di loro ed amalgamano. Si parte dalla riduzione dell'utilizzo di materiali inquinanti mediante la sostituzione, ove possibile, con materiali eco-sostenibili e riduzione dei rimanenti inquinanti. Si continua con la digitalizzazione dei processi con l'implementazione di procedure chiare e semplici. Si passa, in modo molto sostanziale, a modelli di smart-working che producono riduzione emissioni CO2, riduzione dei tempi di spostamento e riduzione dei costi famigliari. Infine, si accelera la riduzione delle emissioni di CO2 con l'attuazione di un piano di mobilità sostenibile.

Relativamente alla riduzione dei materiali inquinanti si sono adottate diverse misure eco-sostenibili, come:

- Iniziative di riduzione del ricorso alla plastica
- Percorsi verso il contenimento dell'uso della carta

- Gestione oculata del condizionamento dei locali
- Preferenza per arredi in legno e materiali eco-compatibili
- Richiesta ai fornitori di introdurre quanto più possibile prodotti biologici (es. detersivi)

All'interno del Piano di sostenibilità 2020-2022 sono elencate tutte le azioni intraprese per questo obiettivo, tra le quali:

- Riduzione della plastica negli uffici
- Riduzione dell'uso di carta e stampanti
- Riduzione dei consumi energetici
- Acquisto di energia elettrica da fonti 100% rinnovabili

Inoltre è stata adottata una policy per la sostenibilità ambientale, in quanto la Doxa identifica come centrale e prioritario il proprio impegno verso la Sostenibilità Ambientale delle proprie attività (servizi di ricerche di mercato) nel rispetto degli standard di riferimento (ISO 14001) e delle norme cogenti, nella consapevolezza di poter svolgere un ruolo attivo nel promuovere la sensibilità ambientale presso i Clienti, gli Intervistati, i Fornitori, la Comunità scientifica, le Istituzioni pubbliche, i Media e più in generale la Società Civile, nonché all'interno della propria Organizzazione con riferimento a dipendenti, intervistatori e altri collaboratori:

- La Direzione si impegna a utilizzare strumenti adeguati per prevenire e ridurre l'impatto ambientale in termini di inquinamento e di emissioni in aria, suolo e sottosuolo, nelle acque superficiali e sotterranee, in particolare mediante: l'attuazione di politiche di organizzazione del lavoro e di gestione del personale atte a limitare l'"impronta ambientale" delle ricerche di mercato mediante il ricorso alle tecnologie disponibili (es. metodologie digitali di ricerca, smart-working, riduzione dei viaggi di lavoro, uso dei mezzi pubblici e della mobilità sostenibile in genere, ecc.), perseguendo pertanto l'obiettivo di contribuire al contenimento dei cambiamenti climatici generati dal c.d. "effetto serra"
- La sensibilizzazione del personale in relazione all'importanza di mantenere sempre comportamenti rispettosi dell'ambiente
- L'ottimizzazione del consumo delle "materie prime", includendo sia i prodotti sia i servizi necessari all'attività, e delle risorse energetiche
- L'adeguata e corretta gestione dei rifiuti, favorendo il riciclo e la raccolta differenziata, e delle sostanze pericolose (utilizzate in via residuale)
- La garanzia di costante correttezza e sorveglianza nella gestione delle emissioni in atmosfera e del rumore
- L'ottimizzazione e la sorveglianza del consumo di risorse idriche e la garanzia di costante correttezza nella gestione degli scarichi idrici
- La preferenza per fornitori in grado di garantire prestazioni coerenti con gli obiettivi di protezione ambientale

Inoltre, vengono adottate da Doxa queste ulteriori misure a salvaguardia della eco-sostenibilità:

- Tutti i toner sono sostituiti quando esauriti in base a sistema automatico gestito dal fornitore qualificato
- E' stata data indicazione di ridurre le stampe su carta (stampa fronte/retro di default, in bianco/nero di default; cancellazione stampe sospese; sistema di contatori mediante login utente/attribuzione costi)
- E' stata data indicazione di riciclare, ove possibile, la carta usata
- Gli apparati IT sono utilizzati, ove possibile, fino a fine ciclo di vita, redistribuiti in funzione dei carichi d'uso
- Sono applicate tutte le normative in materia di rifiuti vigenti nei Comuni in cui ha sede Doxa (Milano e Roma): raccolta differenziata, smaltimento rifiuti elettronici con operatore accreditato.

Per quanto riguarda la digitalizzazione dei processi questo non può che avere un effetto positivo sulla transizione ecologica, sia dal punto di vista del minor consumo di carta, per citare un effetto semplice ed immediato, che relativamente alla CO2 per gli spostamenti o all'utilizzo ragionato degli spazi. La digitalizzazione dei processi deve perseguire anche la semplicità e la chiarezza, i software adottati, insieme alle procedure di gestione di Clienti e Ricerche, raggiungono l'obiettivo minimo attuale di una rilevante digitalizzazione dei processi, sebbene non totale.

E' presente un regolamento aziendale, aggiornato a novembre 2022, sull'utilizzo dei sistemi informativi che passa dalle norme che regolano l'utilizzo del computer a quello della rete aziendale passando per la posta elettronica agli smartphone. L'effetto è quello di uniformare tutti gli interessati sull'utilizzo degli strumenti e delle procedure, in modo da rendere chiaro e semplice ogni relazione, comunicazione o lavoro in Team, oltre alla salvaguardia dei dati e della privacy in generale.

Questo anche perché la Doxa, nell'ottica di uno svolgimento proficuo e più agevole della propria attività, ha da tempo deciso di mettere a disposizione dei propri collaboratori che ne necessitassero per il tipo di funzioni svolte, telefoni e mezzi di comunicazione efficienti (computer portatili, smartphone, tablet, etc.).

La Doxa ha implementato significativamente la tipologia di lavoro comunemente denominata "smart-working" (detto anche lavoro agile). Attivata in modo sostanziale durante il periodo pandemico, questa tipologia di lavoro, ha prodotto risultati positivi tali da indurre la dirigenza alla decisione di renderla effettiva sul lungo periodo dal 1° gennaio 2022.

Il lavoro agile consiste (in sintesi) in una modalità di prestazione del lavoro subordinato che si svolge con le seguenti modalità:

- Esecuzione della prestazione lavorativa in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno ed entro i limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva
- Utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa
- La prestazione lavorativa in modalità agile viene espletata per 10 giorni al mese

- Vengono definite delle "fasce orarie di reperibilità", ovvero dei periodi di tempo durante i quali il lavoratore si impegna ad essere contattabile da Doxa
- Diritto alla disconnessione dalle strumentazioni tecnologiche e dalle piattaforme informatiche di lavoro nel rispetto degli obiettivi concordati e delle relative modalità di esecuzione del lavoro, nonché delle fasce di reperibilità, senza che da ciò possano derivare effetti sulla prosecuzione del rapporto di lavoro
- Il rapporto di lavoro continua ad essere regolato dalla normativa nazionale ed aziendale in vigore per il personale di mansioni equivalenti che presti la propria attività con la modalità tradizionale e dal presente accordo individuale, senza alcun mutamento dell'incarico
- Per effettuare la prestazione lavorativa in modalità lavoro agile, la Doxa fornisce in comodato d'uso e per tutta la durata del periodo di lavoro agile, un computer portatile aziendale dotato dei necessari software

L'accordo stipulato già alla sua prima attuazione sperimentale faceva rilevare una concreta attuazione del lavoro agile per ogni dipendente per una media di 8 giorni su 5 settimane.

Facendo seguito al primo accordo dell'aprile 2021 Doxa ha concluso più di recente (maggio 2022) degli Accordi individuali per lo smart working migliorativi con il proprio personale; gli accordi summenzionati non hanno scadenza temporale, e sono quindi dotati di un carattere indeterminato. Quanto sopra a conferma che quindi la misura ha assunto un carattere strutturale per l'organizzazione del lavoro in Azienda.

Il piano di mobilità sostenibile è attuato mediante l'adozione di un Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro (da adesso PSCL) del 2021, tuttora in corso e in fase di sviluppo. Tale PSCL è orientato all'analisi delle abitudini di mobilità negli spostamenti casa-lavoro da parte dei dipendenti. L'attributo sostenibilità associato alla mobilità viene essere inteso come il valore da perseguire con le azioni progettuali all'interno del PSCL, in ragione della ricerca di un nuovo e più virtuoso equilibrio di bilancio tra la inevitabile esigenza di soddisfare la domanda di mobilità del personale, e l'irrinunciabile e non più differibile imperativo di conseguire risultati in termini di riduzione del numero dei trasporti privati individuali circolanti.

Parimenti, i benefici dell'adozione di misure sostenibili progettate e adottate con i PSCL si rivelano vantaggiosi anche per Doxa e possono ed essere direttamente misurati con un bilancio tra le risorse finanziarie impegnate nella adozione delle misure e la percezione/reputazione diffusa che Doxa stessa potrà investire presso la comunità. Lo status di Doxa, anche in ragione di una sensibilità emergente e sempre più diffusa e percepibile di attenzione per le tematiche ambientali e sociali, può invero direttamente relazionarsi con gli elementi di pubblicità delle iniziative ricomprese nei PSCL. Il raggio di azione delle iniziative di mobilità sostenibile, se esteso ai massimi livelli di efficacia, fa del PSCL un nuovo e cruciale strumento di vantaggio competitivo (per i privati) e di valutazione comparativa (per i privati e le pubbliche amministrazioni) per gli Enti, rappresentando quindi in ultima analisi un importante

strumento di impulso perché gli Enti adeguino le proprie strategie nella direzione della sostenibilità ambientale di mobilità.

Tenendo conto di una generalizzata esigenza di miglioramento del servizio pubblico, soprattutto in termini di lamentata mancanza di disponibilità ed efficienza dei mezzi, la vicinanza con le stazioni della metropolitana, la stazione ferroviaria e le numerose fermate di ulteriori mezzi di superficie (autobus, tram) garantisce Doxa nella sua sede di Milano un profilo di accessibilità molto elevato. Questo porta a ritenere potenzialmente molto appetibile l'invito all'uso massivo dei mezzi del TPL. In tale prospettiva si ritiene che promuovere convenzioni con i principali vettori del trasporto pubblico locale possa essere una soluzione atta a migliorare l'appeal del TPL verso i dipendenti.

Le convenzioni con le aziende di TPL portano benefici a tre ordini di soggetti: i dipendenti, l'impresa e la comunità.

Benefici conseguibili per i dipendenti:

- Riduzione del rischio di incidenti
- Aumento della socialità
- Riduzione dei livelli di stress psicofisico da traffico
- Riduzione dei costi di trasporto
- Possibilità di incentivi economici.
- Possibilità di agevolazioni, convenzioni e facilitazioni per coloro che già mettono in pratica azioni di mobilità sostenibile.

Benefici conseguibili per l'impresa:

- Promozione di una filosofia aziendale improntata alla sostenibilità
- Riconoscimento o rafforzamento di una pubblica immagine dell'ente improntata alla sostenibilità
- Riduzione dei livelli di stress psicofisico dei dipendenti, con conseguente aumento della produttività di questi ultimi
- Aumento della percezione delle attenzioni dell'ente ai profili socioeconomici dei dipendenti, con conseguente aumento della produttività di questi ultimi.

Benefici conseguibili per la collettività:

- Riduzione dei livelli di inquinamento atmosferico ed acustico, con benefici diffusi per la salute pubblica
- Riduzione dei consumi energetici, con l'abbattimento dell'effetto 1 uomo 1 auto
- Riduzione della congestione stradale da trasporto privato individuale
- Aumento della sicurezza durante gli spostamenti, riduzione degli incidenti in itinere
- Rimodulazione della progettazione cittadina: città progettate per le persone, non per le auto
- Valutazione dei benefici ambientali

Una buona parte di coloro i quali mostrano propensione al cambiamento ritengono che piste ciclabili o percorsi pedonali più sicuri ed efficienti presso la sede aziendale possano rappresentare una condizione strutturale cittadina di incentivo all'abbandono dei mezzi meno sostenibili in favore di una mobilità più sostenibile. L'utilizzo in particolare della bicicletta è ragionevolmente promosso sotto un duplice profilo: quale soluzione alternativa all'uso del veicolo privato e quale strumento integrativo e complementare al trasporto pubblico locale, a copertura della distanza tra le fermate dei mezzi del TPL utilizzati e la sede. A tal fine può ricordarsi la presenza in sede di una rastrelliera per lo stazionamento delle biciclette, i cui costi di realizzazione sono stati finanziariamente coperti dalla Doxa. Resta tuttavia un freno la percezione di una insufficiente copertura/sicurezza dei tratti ciclabili nell'ultimo tratto stradale. La realizzazione di correttivi in tal senso potrebbe pertanto facilitare il passaggio all'uso di tale strumento anche da parte di chi, ad oggi, non ne fa uso ma considera la possibilità di un cambiamento in tale direzione, ma anche da parte di chi un cambiamento verso la mobilità ciclabile non la considera, ma di fronte ad una misura strutturale adeguata potrebbe tornare sulle proprie scelte o propensioni.

#### Miglioramento rete ciclopedonale della zona

##### Benefici conseguibili per i dipendenti:

- Riduzione dei livelli di stress psicofisico da traffico
- Riduzione dei costi di trasporto

##### Benefici conseguibili per l'impresa:

- Riduzione dei livelli di stress psicofisico dei dipendenti, con conseguente aumento della produttività di questi ultimi

##### Benefici conseguibili per la collettività:

- Riduzione dei livelli di inquinamento atmosferico ed acustico, con benefici diffusi per la salute pubblica
- Riduzione dei consumi energetici, con l'abbattimento dell'effetto 1 uomo 1 auto
- Riduzione della congestione stradale da trasporto privato individuale
- Rimodulazione della progettazione cittadina: città progettate per le persone, non per le auto.

L'attuazione del Piano, per quanto attiene la misura della stipula di convenzioni con le aziende di trasporto pubblico locale, ha visto Doxa attivarsi -per il tramite del personale del proprio ufficio Human Resources -attraverso una campagna di comunicazione e adesione interna alle porte della stagione primaverale 2022, come da previsioni iniziali. Più precisamente, in data 3 Febbraio 2022, la Doxa ha comunicato ai suoi dipendenti la conclusione di accordi di convenzione con i principali operatori dei trasporti pubblici locali milanesi: ATM e Trenord. Nella comunicazione, in merito alle Convenzioni, si specificava quanto segue:

- Entrambe saranno dedicate ai soli abbonamenti annuali per tutte le tratte disponibili
- Oltre alla scontistica applicata di base per gli abbonamenti annuali, il vantaggio è quello di poter dilazionare il pagamento in 12 mensilità, che verranno detratte direttamente in busta paga

Hanno fatto seguito istruzioni operative per l'uno e per l'altro operatore. All'invito hanno risposto in 15 dipendenti (12 ATM e 3 Trenord).

Questa Azione Benefit è composta, come detto, da quattro azioni che sono intrinsecamente collegate l'una con l'altra. Il fulcro è certamente il lavoro agile che presuppone sia l'incremento della digitalizzazione che l'attuazione del piano di spostamento casa lavoro, con effetti diretti sul comportamento eco-sostenibile in Doxa. A corollario di questo si unisce un ulteriore comportamento eco-sostenibile in Doxa per contribuire alla transizione ecologica.

Partendo dai comportamenti eco-sostenibili si sono attivate misure che vanno dalla riduzione della plastica e della carta, all'acquisto di energia elettrica da fonti 100% sostenibili ed all'uso del legno naturale per gli arredi. Il tutto regolamentato dall'adozione di una Policy per la Sostenibilità Ambientale delle proprie attività.

Riguardo alla digitalizzazione dei processi, con processi di lavoro chiari e semplici, questa diventa necessaria per il lavoro agile e produce effetti anche eco-sostenibili, si pensi alla riduzione di consumo di carta e toner, ad esempio.

Fulcro di questo obiettivo è il lavoro agile, proposto e adottato, per motivi legati al periodo pandemico, da aprile 2021, è entrato a regime definitivamente dal gennaio 2022. La proposta di accordo con ogni singolo dipendente è molto impattante, si tratta di 10 giorni mese, quindi, in pratica, quasi il 50% del periodo mensile di lavoro. Dalle prime stime si è potuto osservare che la produttività e l'entusiasmo (due fattori che sono normalmente in simbiosi) sono aumentati a beneficio della marginalità di Doxa.

Infine, con l'attuazione del Piano Spostamenti Casa Lavoro si definisce il perimetro, al 2022, degli interventi adottati dalla Doxa per la eco-sostenibilità. I primi risultati del 2022 sono incoraggianti, naturalmente l'efficacia di questo Piano è influenzata dal lavoro agile che per natura limita gli spostamenti.

I vantaggi aziendali, che si ricavano da questo obiettivo benefit è sicuramente del marketing indiretto con effetto retention e attraction verso i soggetti più attenti alla eco-sostenibilità, si ottengono anche una riduzione dei costi di gestione e, forse prima di tutto, un miglioramento della produttività, legato al miglioramento delle condizioni psico-fisiche dei dipendenti.

## CONCLUSIONI

Riprendendo il concetto iniziale per il quale per Doxa, come Società Benefit, è il primo anno (inteso come frazione d'anno), la relazione d'impatto conseguente non ha obiettivi con cui confrontarsi per l'anno passato e quindi questa relazione d'impatto rappresenta più lo *status quo* della situazione all'inizio di questo percorso impegnativo ed importante. Occorre segnalare che il punto di partenza è assolutamente



di riguardo in quanto la cultura benefit era già presente in Doxa, diventando Società Benefit non sta facendo altro che razionalizzare gli sforzi e le scelte fatte sino ad oggi. Scelte e sforzi che la dirigenza vuole attuare e se possibile incrementare. Ricordo infine che essere una Società Benefit non vuol dire essere una società che fa beneficenza, una Società Benefit si prodiga, per Statuto, per il bene comune in maniera da ottenerne un beneficio per tutti i propri stakeholder.