



M³ IMAGINE

La fabbrica della conoscenza

AUDIT INTERLOCUTORI INTERNI

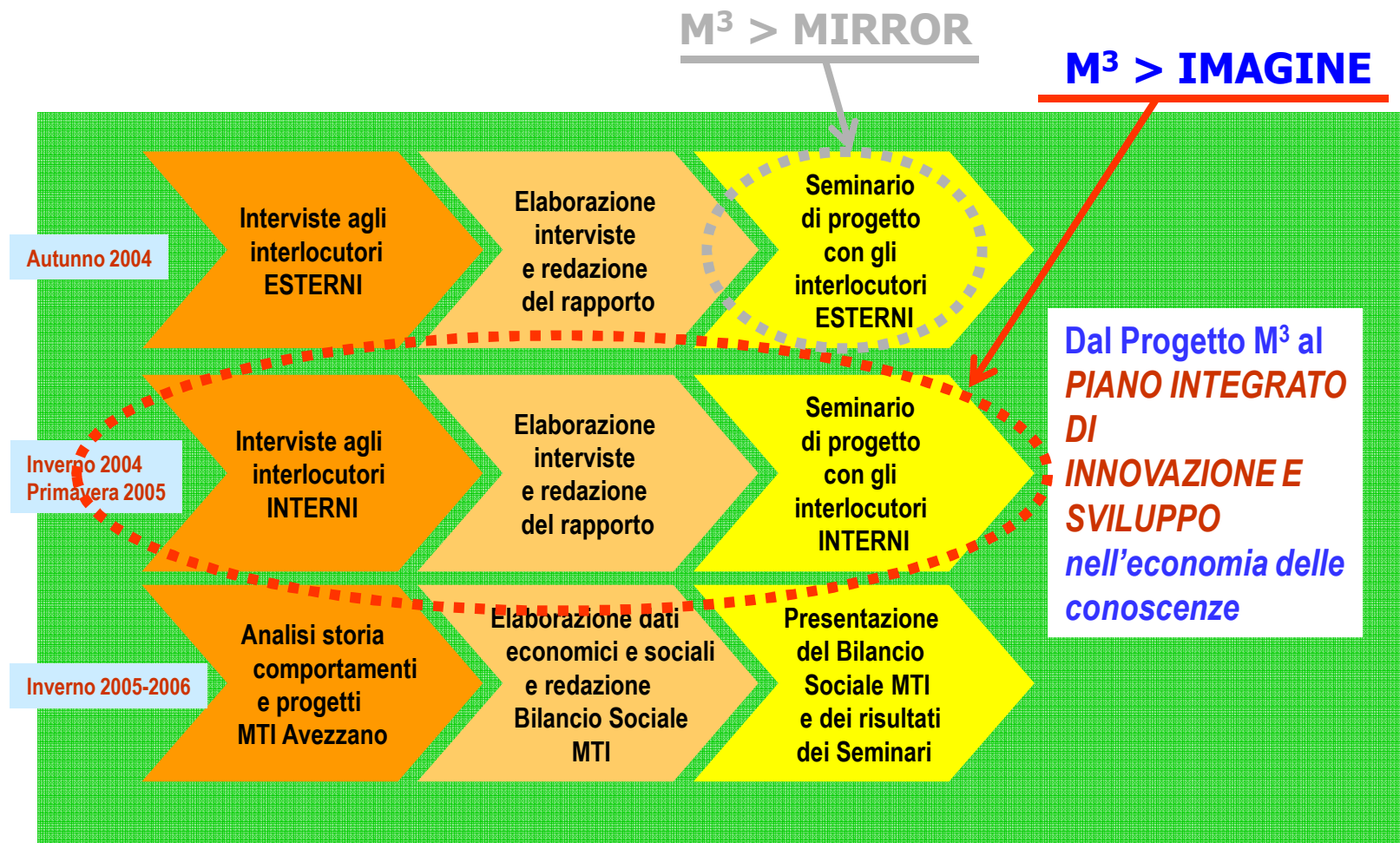
AZIONE > **Indagine sui contractors**

RISULTATI > **Abstract**

Avezzano (AQ), maggio 2005



Percorso 1[^] fase





AUDIT in quattro azioni

● INTERVISTE FRONTALI

- 1° Verso un target selezionato di collaboratori aziendali
 - 84 persone
- 2° Verso un target selezionato di contractors
 - 17 persone

● INDAGINE DI POPOLAZIONE

- 3° Verso la totalità dei collaboratori aziendali
 - 1.837 soggetti
- 4° Verso la totalità dei contractors
 - 51 soggetti





3[^] azione

M³>IMAGINE

INDAGINE DI POPOLAZIONE VERSO
51 CONTRACTORS
ABSTRACT DEI RISULTATI





Finalità e metodologia dell'indagine

- *Finalità*
 - conoscere il **CAPITALE UMANO Micron Technology Italia (MIT)**, in questo caso i **CONTRACTORS** (fornitori processo): identità, profilo formativo, quadro delle competenze professionali, relazioni di lavoro, aspettative, suggerimenti di miglioramento, impegni personali
 - misurare il **bisogno di ascolto** implicito ed esplicito
 - valorizzare aspettative e commitment
- *Referenti di indagine*
 - **51 i contractors** MIT invitati a partecipare attraverso comunicazione preliminare, invio di un'e-mail con questionario allegato e successiva attività di recalling
 - I **51 contractors** rappresentano il **5,76%** del totale fornitori MIT (**885**).
- *Metodologia* → somministrazione di un questionario strutturato con domande chiuse e aperte in base ai seguenti item:
 - L'azienda-contractor
 - Il referente-contractor → Identità anagrafica, formativa e professionale
 - I clienti del contractor
 - Il lavoro del contractor
 - La relazione con Micron → Identità, qualità, soddisfazione, disponibilità di impegno, miglioramenti
 - Micron e sociale
- → Compilazione autonoma e tramite azione CATI (computer aided telephone interview).
- *Durata indagine* → dal 4 al 24 marzo 2005

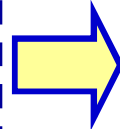


I contractors e il campione di indagine

- **51 il totale dei CONTRACTORS MIT.**

Di questi:

- **35,3%** dell'area **HIGH TECH**
- **49,0%** dell'area **SERVIZI TECNICI**
- **15,7%** dell'area **SERVIZI NON TECNOLOGICI**



- **42 i CONTRACTORS MIT** che hanno risposto, pari a

82,4% del totale dei contractors.

Di questi:

- **28,6%** dell'area **HIGH TECH**
- **54,8%** dell'area **SERVIZI TECNICI**
- **16,7%** dell'area **SERVIZI NON TECNOLOGICI**

L'area High-Tech
comprende i fornitori di:

- Macchine
- Impianti
- Facilities tecnologiche

L'area Servizi tecnici
comprende i fornitori di:

- Facilities
- Logistica
- Information Technology

L'area Servizi non tecnologici
comprende i fornitori di:

- Banca; - Security;
- Mensa/catering; - Pulizie;
- Pay-roll; - Noleggio auto;
- Giardinaggio; - Infermeria

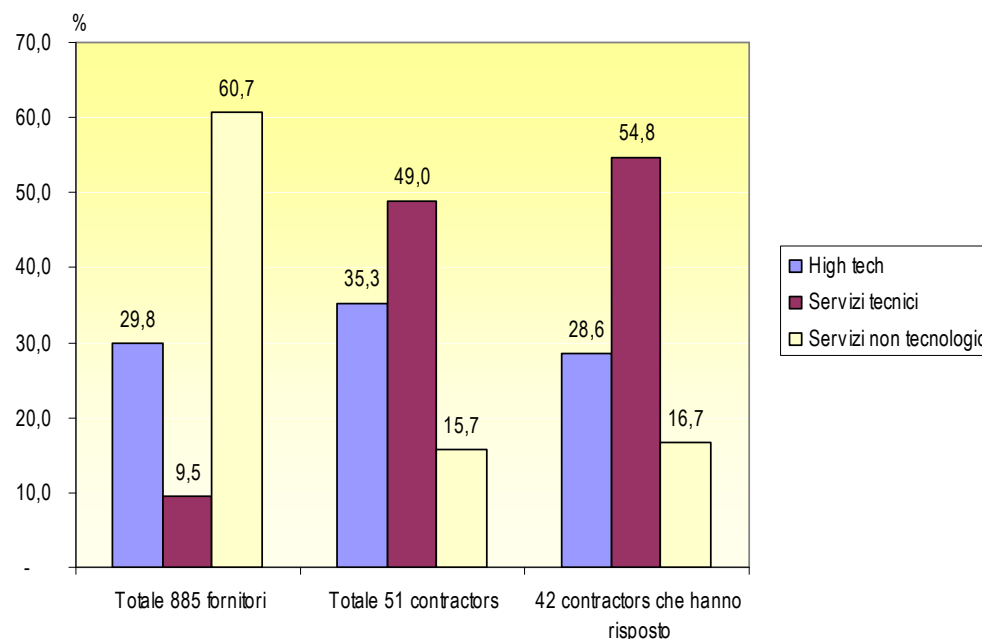
NB. → Il totale degli 885 fornitori MIT è invece così composto :

- **29,8%** dell'area **HIGH TECH** (impianti e materiali)
- **9,5%** dell'area **SERVIZI TECNICI** (facilities)
- **60,7%** dell'area **SERVIZI NON TECNOLOGICI** (catering, buste paga, infermeria, banche, etc.)



Significatività del campione rispetto al totale dei contractors

- Nel totale della popolazione fornitori, prevale la componente dei **SERVIZI NON TECNOLOGICI**
- Nei **CONTRACTORS** prevalgono invece le componenti **HIGH TECH** e **SERVIZI TECNICI** più contigue al business MIT



- I **contractors** che hanno partecipato all'indagine in ordine crescente:
 - HIGH TECH → 12 su 18 (66,7%)
 - SERVIZI NON TECNOLOGICI → 7 su 8 (87,5%)
 - SERVIZI TECNICI → 23 su 25 (91,7%)





LE RISPOSTE DEL CAMPIONE

(42 contractors)





L'azienda (1) (campione di 42 contractors)

● Sede principale

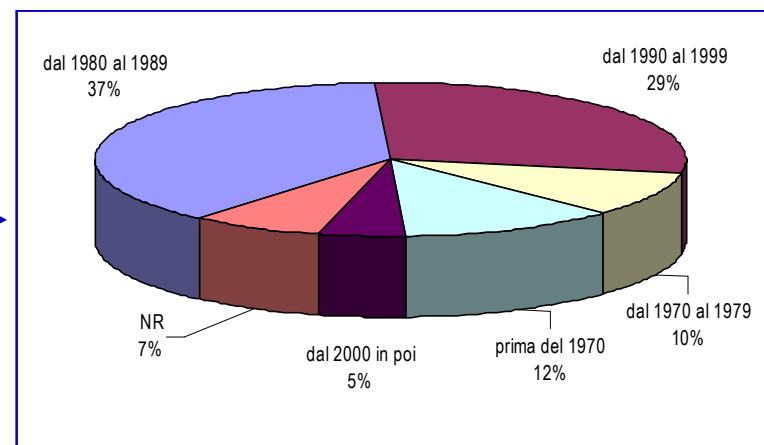
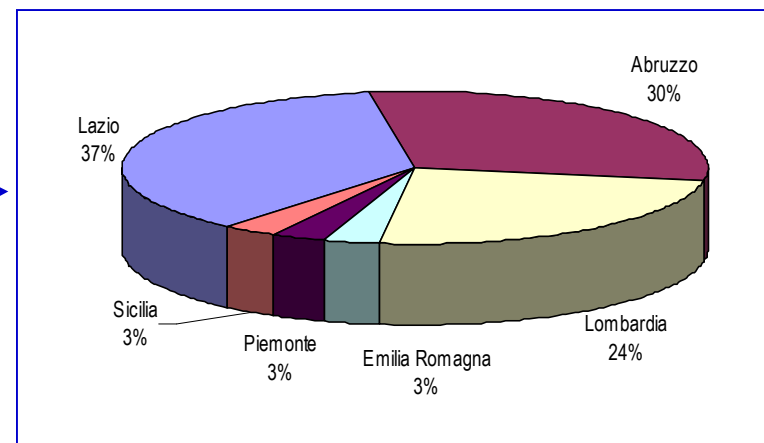
- 81% in Italia
- 7,1% in USA (California)
- 4,8% in Germania
- 2,4% ciascuno in Israele, Olanda e UK

● Sedi secondarie

- 31% ha da 1 a 5 sedi secondarie
- 7,2% da 6 a 10
- 7,2% più di 10

● Inizio dell'attività

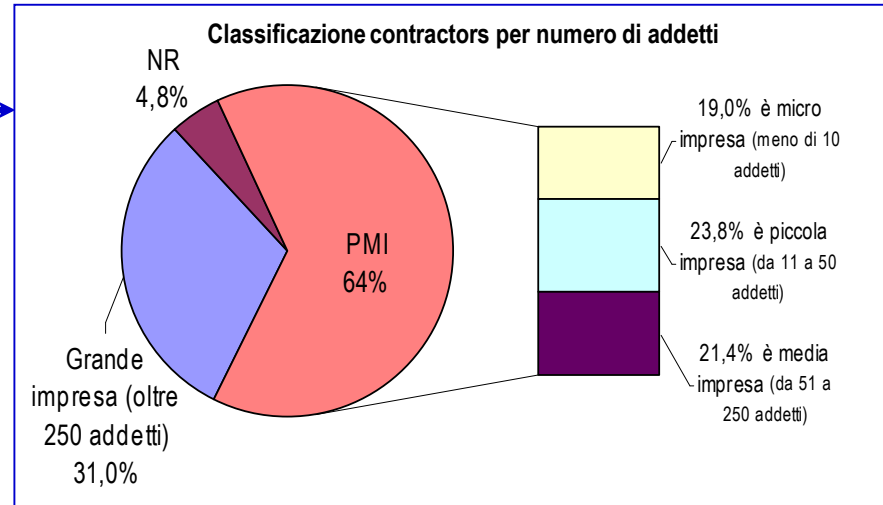
- 66,6% ha iniziato prima del 1990: sono aziende consolidate e con forte esperienza nel loro settore
- 4,8% ha iniziato dopo il 2000



L'azienda (2) (campione di 42 contractors)

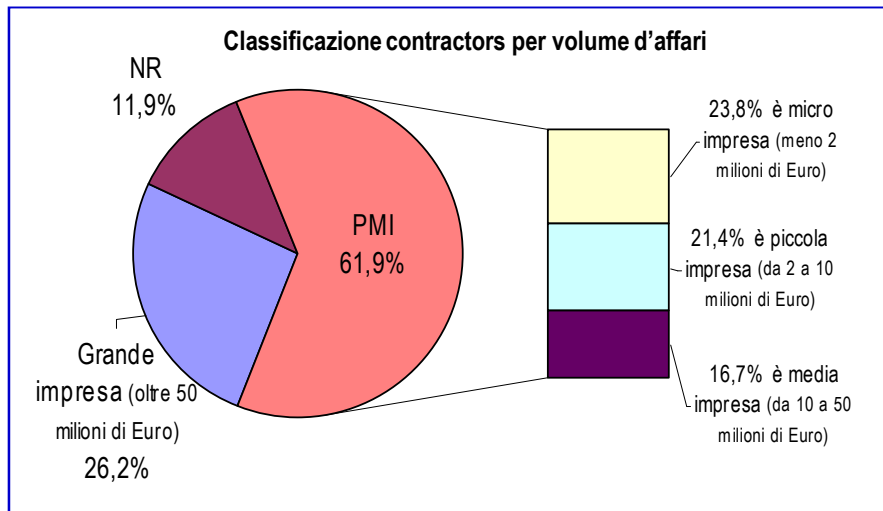
• Addetti

- 27 le **PMI** (fino a 250 addetti), pari al **64%** del campione.
- 13 le **grandi imprese** (oltre 250 addetti), pari al **31%**. Di queste:
 - 6 hanno fino a 12.000 addetti
 - 2 hanno 32.000 addetti
 - 1 ha 313.000 addetti (*Sodexo Italia SpA*)
- **59,5%** dei contractors ha il 100% degli addetti in Italia;
- **19%** ha meno dell'1% di addetti in Italia



• Volume d'affari totale

- 26 le PMI (meno di 50 milioni di euro), pari al **61,9%** del campione.
- 9 le grandi imprese (oltre 50 mln di euro) pari al **21,4%**. Di queste
 - 3 inferiore a 1 miliardo di euro
 - 6 superiore a 1 miliardo di euro
- **45,2%** dei contractors interamente in Italia
- **9,5%** dei contractors ha realizzato in Italia meno dell'1% del totale





Il referente-contractor (campione di 42 contractors)

Identità anagrafica

- 41 uomini
- 1 donna
- 69,1% ha più di 40 anni
- 4,8% ha meno di 30 anni

Identità formativa

- 59,5% è diplomato
- 33,3% è laureato
- 10 contractors laureati in discipline **tecnico-scientifiche** (ingegneria, medicina, matematica, etc.)
- 2 in discipline **economico-giuridiche** (giurisprudenza, economia, scienze politiche, etc.)
- 0 in discipline **umanistiche** (lettere, filosofia, lingue straniere, etc.)
 - (2 non specificano la disciplina)

Nell'indagine di popolazione verso i collaboratori MIT:

- i diplomati sono il 99,5%
- I laureati sono il 28%

Identità professionale

- 57,2% degli intervistati è in azienda da meno di 10 anni, nonostante l'età media elevata (69,1% con più di 40 anni)
- 81% ricopre ruoli di responsabilità (titolare, amministratore, socio, manager)

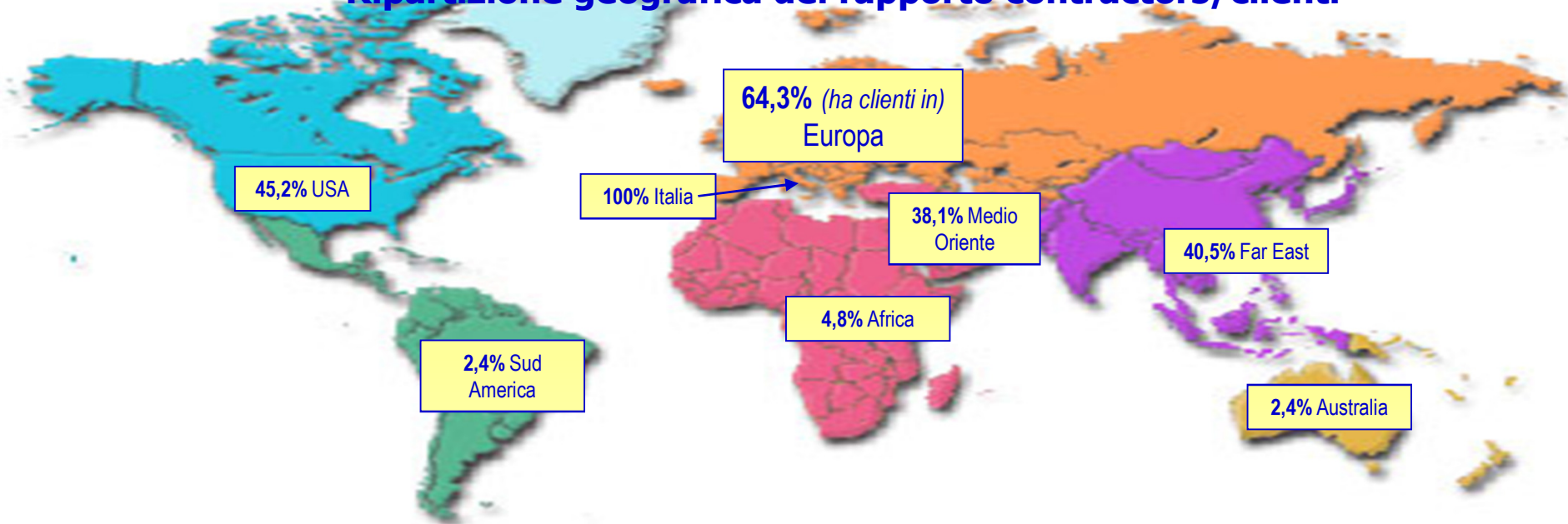




I clienti del contractor (campione di 42 contractors)

- **100%** dei contractors ha clienti in Italia
- **64,3% in Europa**
- **54,2%** in USA
- **40,2%** nel Far East
- **31** contractors (**73,8%** del campione) hanno come clienti altre imprese high-tech oltre MIT. Di questi:
 - **7 (22,6%)** hanno come clienti solo imprese high tech
 - **12 (38,8%)** hanno più del 50% di clienti che non sono high tech

Ripartizione geografica del rapporto contractors/clienti





Il lavoro del contractor (campione di 42 contractors)

Uso delle lingue straniere

- **92,9% dei contractors** dichiara l'uso di lingue straniere. Di questi:
 - **28,2%** di almeno due lingue
 - **20,5%** di tre lingue o più
 - **7 contractors (17,9%)** utilizzano la combinazione "italiano e inglese"
 - **4 (10,3%)** la combinazione "inglese e francese"
 - **2 (5,1%)** la combinazione "inglese, francese e italiano"
 - **2 (5,1%)** la combinazione "inglese, francese, italiano e tedesco"
 - **3 (7,7%)** utilizzano il giapponese
 - **3 (7,7%)** il cinese
 - **3 (7,7%)** l'ebraico

Relazioni con l'estero

- **64,3%** del campione ha regolari relazioni di lavoro con l'estero (il **23,3%** occasionalmente)
- **40,5%** lavora regolarmente con tecnici e collaboratori stranieri (**33,3%** occasionalmente)

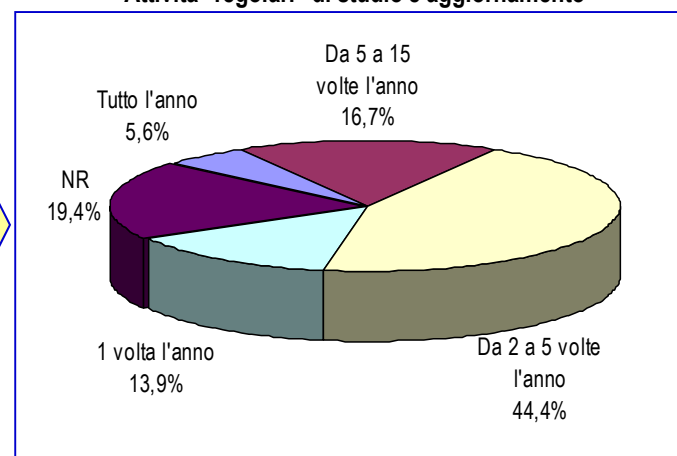
Studio e aggiornamento

- **85,7%** del campione svolge regolarmente attività di studio e aggiornamento (il **14,3%** occasionalmente)

Corporate Social Responsibility (CSR)

- **76,2%** del campione non ha mai realizzato interventi di Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR)
- Solo **3** contractors hanno realizzato interventi di CSR:
 - **1** bilancio sociale;
 - **1** bilancio di sostenibilità;
 - **1** bilancio ambientale e bilancio di sostenibilità.

Attività "regolari" di studio e aggiornamento





Identità di relazione con Micron (campione di 42 contractors)

Inizio rapporti con MIT

- **54,8%** del campione è fornitore MIT a partire dall'inizio delle sue attività (1998)
- **45,2%** era già fornitore della Texas Instruments

Prodotti/servizi offerti

- **7** contractors forniscono ciascuno **una distinta tipologia** di prodotto/servizio:

- Mensa/catering;
- Infermeria e sicurezza sul lavoro;
- Pay-roll (buste paga);
- Giardinaggio;
- Pulizie;
- Banca;
- Noleggio auto.

Sono tutti fornitori **MONOSERVIZIO** appartenenti all'area **SERVIZI NON TECNOLOGICI**

- **18 (42,9%)** sono fornitori di **SERVIZI TECNICI**
- **17 (40,5%)** di **IMPIANTI**
- **16 (38,1%)** di **ATTREZZATURE**
- **12 (28,6%)** di **SERVIZI TECNOLOGICI**
- **9 (21,4%)** di **MACCHINE**
- **4 (9,5%)** di **SERVIZI DI LOGISTICA**

La somma dei valori % è maggiore del 100%: significa che questi contractors sono **FORNITORI TECNICI PLURALI**, non monotematici.

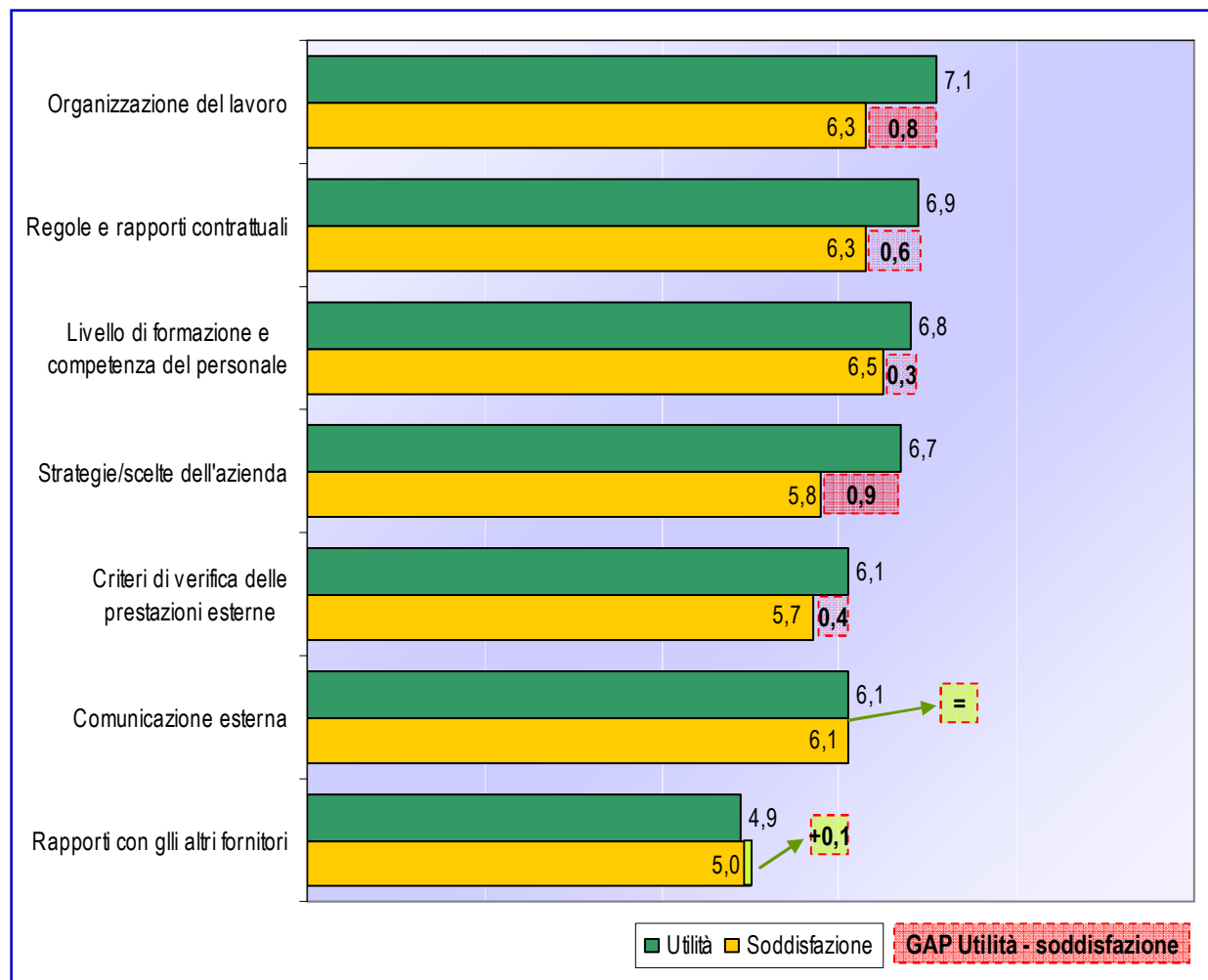




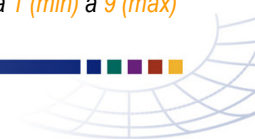
Qualità di relazione con Micron (campione di 42 contractors)

Livello medio di utilità e soddisfazione rispetto ad alcuni fattori di lavoro

- Giudizi positivi in termini sia di **“utilità”** che di **“soddisfazione”** per:
 - **“Organizzazione del lavoro”** (7,1)
 - **“Regole e rapporti contrattuali”** (6,9)
 - **“Livello di formazione e competenza del personale”** (6,8)
- Il più basso livello di **utilità** si riscontra per:
 - **“Rapporti con gli altri fornitori”**, ma con un livello di **soddisfazione** (5,0) addirittura superiore a quello di **utilità** (4,9).
- Tre fattori con livello di **soddisfazione** sotto la sufficienza:
 - **“Strategie e scelte dell’azienda”** (5,8)
 - **“Criteri di verifica delle prestazioni esterne”** (5,7)
 - **“Rapporti con gli altri fornitori”** (5,0)
- I GAP utilità/soddisfazione maggiori si registrano per
 - **“Strategie e scelte dell’azienda”** (- 0,9)
 - **“Organizzazione del lavoro”** (- 0,8)



Ogni contractor poteva esprimere per ciascun fattore un giudizio da 1 (min) a 9 (max)

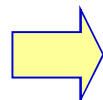




Soddisfazione di relazione con Micron (campione di 42 contractors)

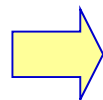
Contractors High-Tech

- Macchine
- Impianti
- Facilities tecnologiche



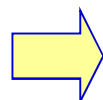
Contractors Servizi tecnici

- Facilities
- Logistica
- Information Technology



Contractors Servizi non tecnologici

- Banca; - Security;
- Mensa/catering; - Pulizie;
- Pay-roll; - Noleggio auto;
- Giardinaggio; - Infermeria



In che cosa più soddisfatti	In che cosa meno soddisfatti
<ul style="list-style-type: none"> • Livello di formazione e competenza del personale (voto medio 7,1) • Comunicazione esterna (6,5) 	<ul style="list-style-type: none"> • Criteri di verifica delle prestazioni esterne (4,4)
<ul style="list-style-type: none"> • Regole e rapporti contrattuali (6,8) • Organizzazione del lavoro (6,7) • Criteri di verifica delle prestazioni esterne (6,6) • Strategie/scelte dell'azienda (6,4) • Rapporti con gli altri fornitori (5,9) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporti con gli altri fornitori (1,9) • Strategie/scelte dell'azienda (3,3) • Comunicazione esterna (4,1) • Livello di formazione e competenza del personale (4,3) • Organizzazione del lavoro (4,6) • Regole e rapporti contrattuali (5,3)

Ogni contractor poteva esprimere per ciascun fattore un giudizio da 1 (min) a 9 (max)



Attenzione!!! I 7 contractors dei SERVIZI NON TECNOLOGICI, i più insoddisfatti, sono una piccola ma significativa parte dei 537 fornitori di servizi non tecnologici MIT (oltre il 60% del totale fornitori) e sono opinion makers del territorio ...





Disponibilità d'impegno di relazione con Micron (campione di 42 contractors)

- Il campione giudica importante impegnarsi soprattutto su:
 - Organizzazione del lavoro (7,5)
 - Regole e rapporti contrattuali (7,0)
 - Livello di formazione e competenza del personale MIT (6,9)
- Ritiene invece meno importante impegnarsi su:
 - Strategie/scelte dell'azienda (6,2)
 - Rapporti con gli altri fornitori (5,5)
- In generale si registra per tutti i fattori (ad eccezione di "Strategie/scelte dell'azienda") un livello di volontà di impegno **superiore** ai livelli di utilità e di soddisfazione.
- Più disponibili: i contractors dei **SERVIZI TECNICI** (7,3 il livello medio sull'insieme dei fattori)
- Meno disponibili: i contractors **SERVIZI NON TECNOLOGICI** (4,6 il livello medio sull'insieme dei fattori)

Livello medio di impegno di tutto il campione verso i fattori di lavoro

Ogni contractor poteva esprimere per ciascun fattore un giudizio da 1 (min) a 9 (max)

<i>Organizzazione del lavoro</i>	7,5
<i>Regole e rapporti contrattuali</i>	7,0
<i>Livello di formazione e competenza del personale</i>	6,9
<i>Strategie/scelte dell'azienda</i>	6,2
<i>Criteri di verifica delle prestazioni esterne</i>	6,4
<i>Comunicazione esterna</i>	6,5
<i>Rapporti con gli altri fornitori</i>	5,5

Livello medio di impegno sull'insieme dei fattori

6,6





Per migliorare la relazione con Micron (campione di 42 contractors)

Nostra riclassificazione da risposte a domanda aperta

● MICRON potrebbe ...

- Favorire una maggiore **fiducia e condivisione** per consolidare la partnership e diventare insieme più **visibili nel territorio** → 38,1%
- Migliorare la **gestione tecnica** delle attività → 33,3%
- Coinvolgere di più la **programmazione** delle attività operative → 19%
- Promuovere la **condivisione delle strategie** per sviluppare più business → 11,9%
- Migliorare la **comunicazione esterna** → 11,9%
- Modificare la **valutazione della qualità** della prestazione → 11,9%

● Invece, il CONTRACTOR potrebbe ...

- Accrescere la **qualità del servizio** (tempi, caratteristiche del prodotto, supporto al marketing, etc.) → 31%
- Aumentare la **collaborazione tra risorse proprie e risorse MIT** per accrescere skills e know-how → 19%
- Ottimizzare **i processi** e le attività → 14,3%
- Essere pro-attivo nella **programmazione** delle attività → 11,9%
- Potenziare la **formazione e l'aggiornamento** del proprio personale → 9,5%
- Migliorare la propria ...
 - **qualità e sicurezza** → 7,1%
 - **comunicazione** esterna → 7,1%
 - **organizzazione** interna → 4,8%





Micron e sociale (1) (campione di 42 contractors)

Tutti i 42 contractors (100%) sono d'accordo con l'affermazione/scelta:

“MICRON Italia - società italiana di una multinazionale leader nella produzione dei semiconduttori - ritiene determinante, per il successo del proprio futuro industriale, sviluppare anche un ruolo sociale nel territorio”.

Confronto con la stessa risposta dei collaboratori interni

24 contractors su 42 (57,1%) motivano il “sì”, con ragioni basate su

- Efficienza e convenienza tecnica → 54,1%
- Radicamento e collaborazione → 29,1%
- Immagine aziendale e leadership → 16,7%

Le motivazioni dei “sì” dei collaboratori interni MIT:

- Radicamento e collaborazione → 57,0%
- Immagine aziendale e leadership → 21,6%
- Efficienza e convenienza tecnica → 21,3%

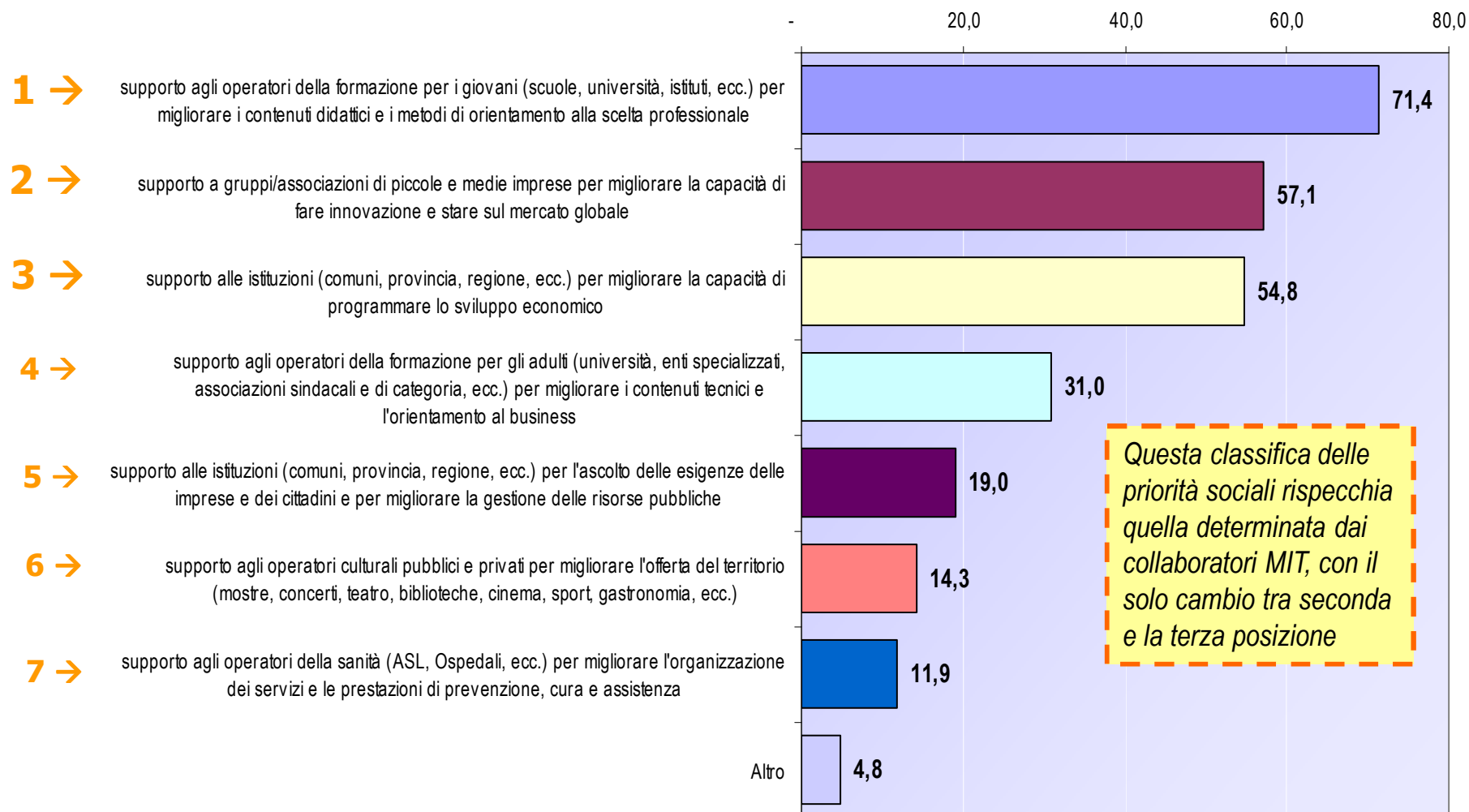
I contractors considerano l'impegno sociale della MICRON in termini più “utilitaristici” rispetto ai suoi collaboratori interni che danno invece priorità a motivazioni di “radicamento e collaborazione” nel territorio





Micron e sociale (2) (campione di 42 contractors)

Le priorità sociali che Micron dovrebbe affrontare sono





Micron e sociale (3) (campione di 42 contractors)

- Sia i **contractor** (protagonisti della **domanda**, insieme a MIT, delle competenze formate nel territorio) sia i **collaboratori interni** (protagonisti dell'**offerta** di competenze formate nel territorio) giudicano come prioritaria l'azione di *“supporto agli operatori della formazione per i giovani (scuole, università, istituti, etc.) per migliorare i contenuti didattici e i metodi di orientamento alla scelta professionale”*

Contractors

71,4%

Collaboratori interni

71,4%

... e non è un errore 😊





Micron e sociale (4) (campione di 42 contractors)

La prima priorità sociale per area/tipologia di contractor

Per l'area HIGH TECH

“supporto agli operatori della formazione per i giovani (scuole, università, istituti, etc.) per migliorare i contenuti didattici e i metodi di orientamento alla scelta professionale”

→ **91,7%** dei contractors High Tech

Per l'area SERVIZI TECNICI

“supporto a gruppi/associazioni di piccole e medie imprese per migliorare la capacità di fare innovazione e stare sul mercato globale”

→ **73,9%** dei contractors Servizi tecnici

Per l'area SERVIZI NON TECNOLOGICI

“supporto alle istituzioni (comuni, provincia, regione, etc.) per migliorare la capacità di programmare lo sviluppo economico”

→ **57,1%** dei contractors Servizi non tecnologici





Grazie dell'attenzione

Analisi, elaborazioni, proposte, modelli e piani di lavoro sono realizzate da
Studio Giaccardi & Associati in collaborazione con Sagitta Srl per conto di Micron Technology Italia Srl

© All rights reserved, Avezzano (AQ) maggio 2005

