

# Il ruolo dei monitor nel migliorare l'esperienza dei dipendenti

Un'analisi del modo in cui i monitor e le loro caratteristiche assicurano ai dipendenti un'esperienza che può contribuire alla crescita aziendale

## INTRODUZIONE

In un ambiente imprenditoriale sempre più competitivo, le organizzazioni devono far fronte alla costante necessità di differenziare le proprie capacità e la gamma di servizi offerti rispetto alla concorrenza. In questo contesto, l'esperienza dei clienti, nota anche come CX (customer experience), è diventata di importanza strategica per i leader commerciali e tecnologici in ragione del suo impatto diretto sulla crescita aziendale. Sebbene sia opportuno investire in soluzioni esterne per migliorare l'esperienza dei clienti e le capacità di servizio, è altrettanto importante cercare internamente il modo di offrire un'esperienza positiva a coloro che servono questi clienti. La tecnologia svolge un ruolo importante nel facilitare il miglioramento della CX, sia internamente che esternamente.

Tuttavia, per favorire una migliore CX, non è sufficiente far leva sui fattori interni in grado di promuovere la produttività dei dipendenti, ma è necessario puntare all'obiettivo più ampio di migliorare l'esperienza complessiva dei dipendenti (EX, dall'inglese "employee experience"). In un'organizzazione in grado di offrire una EX positiva, è probabile che i dipendenti siano maggiormente coinvolti e capaci di offrire ai clienti un'esperienza che li colpisca positivamente.<sup>1</sup> Per migliorare l'esperienza offerta ai clienti, le organizzazioni devono puntare a migliorare anche l'esperienza dei loro dipendenti.

Nel 2019, Dell ha incaricato Forrester Consulting di approfondire questa correlazione per comprendere, in particolare, l'importanza che riveste l'investimento nei monitor ai fini del miglioramento della EX. Forrester ha realizzato tre sondaggi online a cui hanno partecipato, nel complesso, 450 persone tra dipendenti (lavoratori di concetto che utilizzano prevalentemente i monitor per la loro attività), datori di lavoro (leader commerciali e tecnologici coinvolti nelle decisioni di acquisto di prodotti IT) e professionisti del settore sanitario e della progettazione di uffici. Sondando le opinioni di tre gruppi di utenti diversi, siamo stati in grado di analizzare i dati relativi a ciascun segmento di pubblico. Dalle risposte dei dipendenti, abbiamo appreso il punto di vista degli utenti finali in merito ai vantaggi che i monitor offrono nello svolgimento delle attività quotidiane. Analogamente, le opinioni dei datori di lavoro ci hanno permesso di comprendere l'importanza dei monitor in quanto strumenti in grado di promuovere la produttività e l'efficienza, mentre il punto di vista espresso dagli operatori sanitari e dai professionisti del settore della progettazione di uffici ha confermato l'impatto che i monitor hanno sulla salute e il benessere degli utenti.



**I monitor sono lo strumento n. 1 in grado di promuovere la produttività dei dipendenti.**



Il **58%** dei dipendenti ritiene che una migliore EX possa aiutarli a offrire ai clienti un servizio migliore.

Ciascun sondaggio è stato condotto su un campione che comprendeva un numero uguale di intervistati negli Stati Uniti, nel Regno Unito e in Cina. I datori di lavoro e i dipendenti intervistati appartenevano al settore delle medie imprese (con fatturato annuo compreso tra 50.000 e 1 milione di dollari USA), delle società commerciali (con fatturato annuo compreso tra 1 milione e 50 milioni di dollari USA) e delle grandi imprese (con fatturato annuo pari o superiore a 50 milioni di dollari USA). Dai risultati del sondaggio è emerso che determinate caratteristiche dei monitor assicurano una migliore EX aumentando la produttività dei dipendenti, migliorando il loro benessere e inducendoli a percepire che l'azienda ha a cuore le loro esigenze. I monitor si sono quindi rivelati, soprattutto in termini ergonomici, l'elemento dell'ambiente di lavoro più importante ai fini di una migliore esperienza dei dipendenti, al cui miglioramento contribuiscono anche le loro caratteristiche di connettività e comfort visivo.

## RISULTATI CHIAVE

- › **Le aziende non hanno ancora compreso appieno l'importanza della correlazione tra EX e CX.** Mentre il 58% dei dipendenti intervistati ha espresso la convinzione che una forte EX possa aiutarli a offrire ai clienti un servizio migliore, solo il 47% dei datori di lavoro ritiene che una EX positiva abbia un impatto importante o decisivo ai fini del miglioramento della CX. Tuttavia, quando si tratta di definire la priorità dell'esperienza dei dipendenti, emerge chiaramente un netto squilibrio. Occorre fare di più per creare una maggiore consapevolezza dell'importanza della EX e del suo impatto in termini di migliore CX.
- › **Le caratteristiche dell'ambiente di lavoro possono migliorare la EX.** Dal nostro studio è emerso che alcuni aspetti dell'ambiente di lavoro, in particolare l'ergonomia, influiscono sulla EX in quanto incidono sul modo in cui i dipendenti lavorano e si sentono sul luogo di lavoro. Il 75% dei dipendenti ritiene che un ambiente di lavoro adeguato possa migliorare la loro salute e il livello di benessere; il 61% pensa che abbia un impatto positivo anche in termini di maggiore produttività. Per quanto riguarda le caratteristiche dell'ambiente di lavoro, il 96% ritiene che la possibilità di regolare i monitor sia il fattore più importante per lavorare in maniera efficace.
- › **Alcune caratteristiche specifiche dei monitor contribuiscono a migliorare sensibilmente la EX.** Per offrire ai dipendenti un'esperienza eccellente, le organizzazioni devono andare al di là dei miglioramenti ergonomici e considerare anche le caratteristiche di comfort visivo dei monitor. L'88% dei dipendenti ritiene che alcuni aspetti, come una migliore risoluzione, possano incrementare la produttività, opinione confermata dal 66% dei professionisti del settore sanitario, i quali sono convinti che tale caratteristica abbia un impatto determinante sull'ambiente di lavoro. Inoltre, per il 73% dei dipendenti, le funzioni di connettività (USB-C) influiscono positivamente sui loro livelli di produttività.



Il 96% dei dipendenti considera i monitor la caratteristica più importante del loro spazio di lavoro.

# L'approccio alla CX si estende alla EX

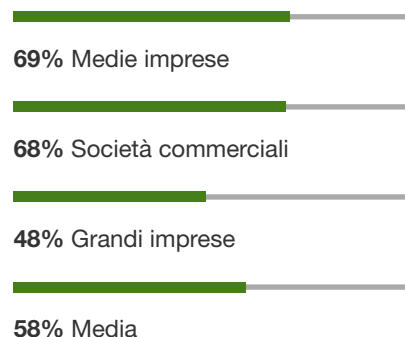
Le organizzazioni sanno che il cliente è fondamentale per la loro attività: il miglioramento della CX è pertanto essenziale perché influisce direttamente sulla crescita del loro business. Per migliorare la CX in senso globale, è più che mai importante comprendere la correlazione tra EX e CX dal momento che una base di dipendenti coinvolti consente di offrire un servizio in grado di soddisfare meglio le aspettative dei clienti. Come evidenziato da uno studio realizzato da Dell nel 2013, i Net Promoter Score dei dipendenti fortemente coinvolti sono due volte più elevati rispetto a quelli dei dipendenti meno coinvolti.<sup>2</sup> I senior executive responsabili delle iniziative CX svolgono un ruolo più incisivo nel migliorare la EX all'interno delle loro organizzazioni, in quanto sono consapevoli del valore aggiunto che essa può apportare in termini di business. Le aziende che investono nella EX considerano questo aspetto un fattore di differenziazione in grado di generare maggiori ricavi e migliorare la soddisfazione dei clienti.<sup>3</sup> Nel sondare le opinioni dei datori di lavoro, dei dipendenti e degli operatori sanitari/progettisti di uffici, è emerso che:

- › **I dipendenti sono concordi nell'affermare che una migliore EX li aiuta a offrire un servizio più efficiente.** Nel complesso, il 58% dei dipendenti ritiene che una forte EX possa migliorare la loro capacità di servire meglio i clienti. Infatti, oltre i due terzi dei dipendenti di medie imprese e società commerciali e quasi la metà dei dipendenti di grandi imprese che hanno partecipato alla nostra indagine hanno confermato che una EX positiva può contribuire a migliorare le loro capacità di servizio (vedere la Figura 1). Tale risultato trova ulteriore conferma in alcuni mercati, come la Cina e gli Stati Uniti, dove il 64% dei dipendenti è concorde nel ritenere che una CX positiva dipenda da una forte EX.
- › **I datori di lavoro hanno una comprensione limitata dell'impatto che la EX produce sulla CX.** Solo il 47% dei datori di lavoro ritiene che una EX positiva possa avere un impatto importante o persino decisivo sul miglioramento della CX. Tuttavia, questo livello di comprensione varia sensibilmente a seconda del mercato. Dalla nostra indagine emerge infatti che il 60% dei datori di lavoro statunitensi è convinto che una EX positiva possa migliorare la CX, rispetto al 34% e al 48% degli intervistati in Cina e del Regno Unito.
- › **Le organizzazioni si limitano a percepire la EX come un aspetto correlato alle prestazioni e alla retention dei dipendenti.** L'82% dei datori di lavoro ritiene che la EX contribuisca a migliorare la produttività dei dipendenti, ma non comprende ancora in modo chiaro che una base di dipendenti coinvolti determina un maggiore coinvolgimento della clientela.
- › **Le organizzazioni devono fare di più per attribuire alla EX la stessa importanza della CX nelle loro priorità di business generali.** In base all'indagine svolta tra i leader del settore commerciale e tecnologico, il 71% dei datori di lavoro considera il miglioramento della CX come una delle tre principali priorità aziendali, mentre solo il 35% attribuisce la stessa importanza al miglioramento della EX (vedere la Figura 2). Se le organizzazioni riescono a percepire l'impatto positivo che la EX può avere sulla loro priorità principale, ovvero l'esperienza dei clienti, potranno iniziare a considerare la EX come una priorità di carattere generale.

L'obiettivo di questo studio è quello di analizzare a fondo l'esperienza dei dipendenti e aiutare le organizzazioni a comprendere l'importanza che la EX riveste in termini di una migliore esperienza dei clienti. Nell'approfondire questo aspetto, esamineremo l'influenza che i monitor esercitano su alcuni aspetti specifici della EX. Ciò ci permetterà di valutare in modo più approfondito l'impatto che i monitor possono avere sulla CX non soltanto in termini di produttività, ma anche come strumenti in grado di migliorare la EX nel suo complesso.

Figura 1

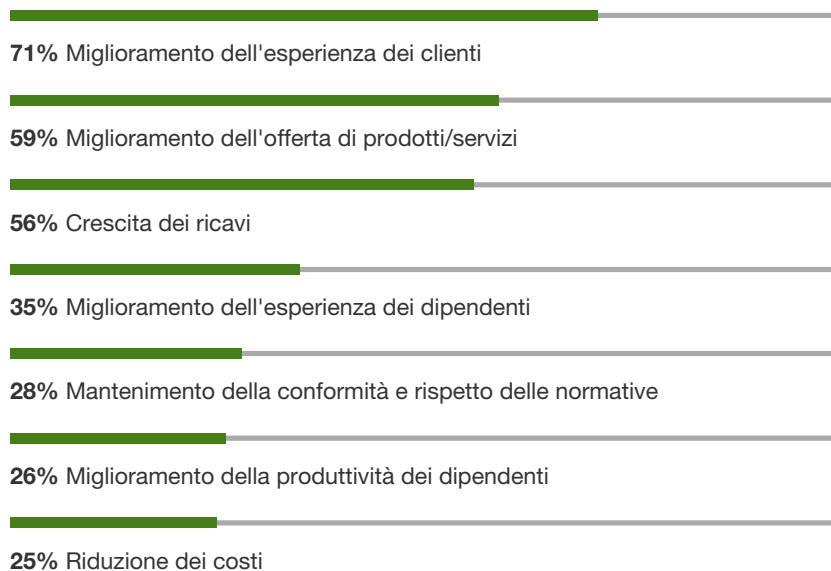
**"Percentuale di dipendenti convinti che una EX positiva possa migliorare la loro capacità di offrire un servizio efficiente ai clienti"**



Base: 150 professionisti in Cina, nel Regno Unito e negli Stati Uniti  
Nota: Medie imprese: da 50.000 USD a 1 Mio USD; Imprese commerciali: da 1 Mio USD a 50 Mio USD; Grandi aziende: > 50 Mio USD  
Fonte: studio commissionato da Dell e condotto da Forrester Consulting, giugno 2019

Figura 2

"Quali delle seguenti iniziative saranno probabilmente le principali priorità aziendali della sua organizzazione nei prossimi 12 mesi?"



Le organizzazioni non hanno ancora compreso appieno la correlazione esistente tra la EX e la CX nel definire le loro priorità aziendali.

Base: 150 professionisti in Cina, nel Regno Unito e negli Stati Uniti

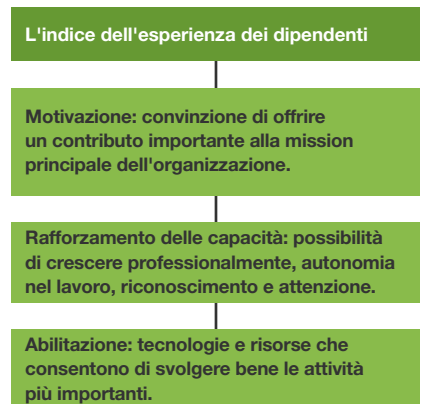
Nota: non sono riportate tutte le risposte, ma solo le percentuali dei datori di lavoro che hanno indicato le tre principali priorità aziendali

Fonte: studio commissionato da Dell e condotto da Forrester Consulting, giugno 2019

## Fattori che influiscono sulla EX

Le organizzazioni assicurano ai dipendenti un'esperienza positiva attraverso una serie di fattori che contribuiscono a creare un ambiente di lavoro migliore e a generare emozioni positive. Questi aspetti della EX consistono essenzialmente nel potenziare le capacità dei dipendenti, ispirarli e motivarli a svolgere il proprio lavoro nel miglior modo possibile.

› **I fattori che determinano la EX sono sostanzialmente riconducibili alla produttività, al benessere e all'attenzione delle aziende verso le esigenze dei dipendenti.** I fattori più importanti ai fini della EX sono quelli che rendono i dipendenti più consapevoli dell'importanza del loro contributo alla mission aziendale, li aiutano a lavorare meglio e mettono a loro disposizione gli strumenti più idonei a soddisfare le loro esigenze. Per realizzare tutto ciò, i dipendenti hanno bisogno di un ambiente che li renda più produttivi e di strumenti che diano loro la sensazione che l'azienda presta ascolto alle loro necessità. La tecnologia, in particolare l'hardware utilizzato nei luoghi di lavoro, può contribuire sensibilmente a rafforzare questa percezione, in quanto determinate caratteristiche e funzionalità dei dispositivi contribuiscono a migliorare il comfort, la produttività e la qualità complessiva degli ambienti di lavoro. Tuttavia, per comprendere appieno il ruolo che le apparecchiature tecnologiche possono svolgere nel migliorare la EX, non dobbiamo considerare soltanto il loro impatto in termini di prestazioni e produttività, ma valutarne anche l'effetto sul benessere dei dipendenti e sulla loro percezione dell'interesse dell'azienda nei loro confronti. In questo studio, l'attenzione sarà essenzialmente focalizzata su questi aspetti della EX.



- › **Il miglioramento della produttività genera una maggiore motivazione e rende i dipendenti più consapevoli delle proprie capacità.** Quando le aziende promuovono la produttività, offrono ai dipendenti la possibilità di progredire, acquisire maggiore autonomia e svolgere il proprio lavoro in modo più rapido ed efficace sotto il profilo qualitativo. Ciò non soltanto migliora le loro prestazioni, ma rafforza anche la motivazione e la convinzione di poter aiutare l'organizzazione a realizzare la propria mission principale.
- › **Il benessere dei dipendenti contribuisce a ottenere migliori prestazioni sul lavoro in modo continuativo.** Questa maggiore efficacia nell'esecuzione degli incarichi di lavoro non dipende soltanto dalla possibilità di svolgere la propria attività in modo più rapido e migliore: è infatti necessario offrire ai dipendenti un ambiente di lavoro più confortevole ed efficiente. A tale scopo, le organizzazioni dovrebbero prestare un'attenzione costante alla salute e al benessere dei dipendenti affinché questi possano concentrarsi sul loro lavoro e assicurare la sostenibilità a lungo termine dei loro risultati nell'azienda. Gli organismi di regolamentazione, in particolare nei mercati sviluppati come gli Stati Uniti e il Regno Unito, hanno adottato delle politiche volte a garantire il rispetto di prescrizioni minime in materia di salute negli ambienti di lavoro da parte delle aziende, che hanno influito anche sul livello di attenzione per il benessere dei dipendenti.
- › **Un'attenta considerazione delle esigenze dei dipendenti genera anche una percezione positiva del modo in cui le aziende si prendono cura di loro.** La capacità di prestare ascolto alle problematiche che i dipendenti affrontano nel loro ambiente di lavoro, che si tratti degli strumenti necessari per svolgere meglio la propria attività o di migliorare gli aspetti che influiscono sulla loro salute e sul livello di benessere, rafforza nei dipendenti la convinzione che le proprie esigenze siano tenute nella giusta considerazione e che il loro ruolo apporti un contributo importante per l'azienda. Se i datori di lavoro riconoscono queste esigenze e agiscono di conseguenza, i dipendenti percepiscono che l'azienda si preoccupa di loro, al di là della funzione o dell'attività che svolgono al momento, il che contribuisce a generare una percezione positiva dell'azienda nel lungo periodo.

La creazione di un ambiente di lavoro positivo, in cui i dipendenti hanno a disposizione gli strumenti e i dispositivi hardware giusti, migliorerà la loro produttività, il loro benessere e la percezione di lavorare per un'azienda attenta alle loro esigenze, con un conseguente miglioramento della EX complessiva (vedere la Figura 3).

"In alcuni paesi, come nel Regno Unito, si presta maggiore attenzione all'ergonomia, soprattutto con l'entrata in vigore di regolamenti rigorosi in materia. È quindi indispensabile che il vostro ufficio esegua una valutazione dell'ambiente di lavoro. In questo modo, sarà possibile promuovere un maggiore interesse e maggiori investimenti nella giusta ergonomia."

*Osteopata che esercita la professione a Singapore, con esperienza nel settore sanitario britannico*



**Figura 3**

**Fattori che influiscono sulla EX**



Base: 450 professionisti in Cina, nel Regno Unito e negli Stati Uniti  
 Fonte: studio commissionato da Dell e condotto da Forrester Consulting, giugno 2019

# Ruolo dei monitor nel miglioramento della EX

Nel riflettere su come sia possibile migliorare la produttività, il benessere e la sensazione dei dipendenti di essere oggetto di attenzione e cure, in sostanza la EX complessiva, i datori di lavoro e i dipendenti intervistati hanno riconosciuto che la progettazione del giusto ambiente di lavoro svolge un ruolo fondamentale. Ciò significa che le organizzazioni devono offrire ai dipendenti uno spazio di lavoro dotato di elementi che rispondano alle loro esigenze specifiche. I monitor contribuiscono in modo significativo a creare un ambiente di lavoro ideale, in particolare per le loro caratteristiche ergonomiche, prestazioni a livello di comfort visivo (colore, risoluzione ed emissioni luminose dello schermo) e facilità di connessione. Queste caratteristiche specifiche possono influire sull'esperienza dei dipendenti, in termini di produttività, benessere e percezione dell'attenzione dell'azienda, in vari modi:

## ERGONOMIA DEL MONITOR

- › **L'ergonomia migliora la EX in quanto migliora la produttività e il benessere.** L'ergonomia consente di regolare l'altezza, l'angolazione e la collocazione nello spazio dei vari elementi all'interno di un'area di lavoro affinché gli utenti o i dipendenti possano creare un ambiente più consono alle loro esigenze specifiche. Quattro datori di lavoro su cinque ritengono che l'investimento in dispositivi hardware ergonomici avrebbe un impatto importante o persino decisivo in termini di migliore EX. Tale opinione è avvalorata dal parere di specialisti esterni: l'80% dei professionisti che si occupano della progettazione di uffici ritengono che la creazione di spazi di lavoro più ergonomici influisca in maniera importante o sostanziale sulla qualità dell'ambiente di lavoro. Di fatto, i datori di lavoro vedono una forte correlazione tra ergonomia e produttività: l'84% di loro ritiene che gli spazi di lavoro ergonomici contribuiscano a migliorare la produttività dei propri dipendenti, il 61% dei quali concorda con questa opinione. Il 75% dei dipendenti è anche convinto che spazi di lavoro ergonomici possano influire positivamente sulla loro salute e sul loro benessere, favorendo quindi un'esperienza positiva nell'azienda.
- › **I monitor rappresentano l'elemento più importante nella creazione del giusto ambiente di lavoro.** Per il 96% dei dipendenti, la possibilità di regolare i monitor è la caratteristica che contribuisce maggiormente a creare uno spazio di lavoro corretto dal punto di vista ergonomico rispetto ad altri fattori, come l'uso di sedie personalizzate e di scrivanie ad altezza regolabile. Questa valutazione è filtrata attraverso la lente della produttività: il 92% dei dipendenti ritiene infatti che l'uso di monitor ergonomicamente ottimizzati sia molto importante o persino essenziale per migliorare la loro produttività (vedere la Figura 4). I professionisti del settore sanitario confermano questa opinione dal punto di vista della salute e del benessere: il 93% di loro afferma infatti che l'uso di schermi ad altezza regolabile, con funzioni di rotazione, inclinazione e orientamento sul perno, è fondamentale per creare uno spazio di lavoro ergonomicamente corretto, in quanto assicurano ai dipendenti un maggiore comfort e una migliore postura. Ciò dipende essenzialmente dalle possibilità di personalizzazione che l'ergonomia offre agli utenti, dal momento che l'altezza del monitor può essere regolata in base a quella della sedia, della scrivania e di altri elementi presenti nello spazio di lavoro. Inoltre, le funzioni di rotazione, inclinazione e orientamento sul perno consentono ai dipendenti di posizionare il monitor nel modo più consono alla postura che assumono per lunghi periodi di tempo sul luogo di lavoro.
- › **Una scarsa attenzione per l'ergonomia non è soltanto dannosa per la salute dei dipendenti, ma incide anche negativamente sulla loro percezione dell'azienda.** Secondo quanto affermano i professionisti del settore sanitario, il 61% dei pazienti che lavorano in ufficio soffrono di "mal di schiena cronico" come conseguenza di spazi di lavoro carenti dal punto di vista ergonomico. Il mancato investimento nell'ergonomia degli ambienti di lavoro si traduce anche nella percezione di un'esperienza negativa da parte dei dipendenti. Ad esempio, il 74% dei dipendenti concorda nell'affermare che la scarsa attenzione per l'ergonomia degli ambienti di lavoro trasmetta la sensazione che l'azienda non si curi di loro.

"I monitor sono uno strumento di lavoro che, se non posizionato correttamente, può causare contratture cervicali, dolori alla schiena e problemi visivi. Se un lavoro comporta l'uso intensivo del monitor, . . . il suo posizionamento ergonomico è fondamentale."

*Professore Alan Hedge,  
Cornell University*



"Per una corretta ergonomia, occorre trovare un equilibrio tra tutti i vari elementi: distanza giusta, sedia idonea e altezza del monitor corretta. I monitor regolabili permettono di creare uno spazio di lavoro a misura delle esigenze di chi li utilizza."

*Osteopata che esercita la professione a Singapore, con esperienza nel settore sanitario britannico*



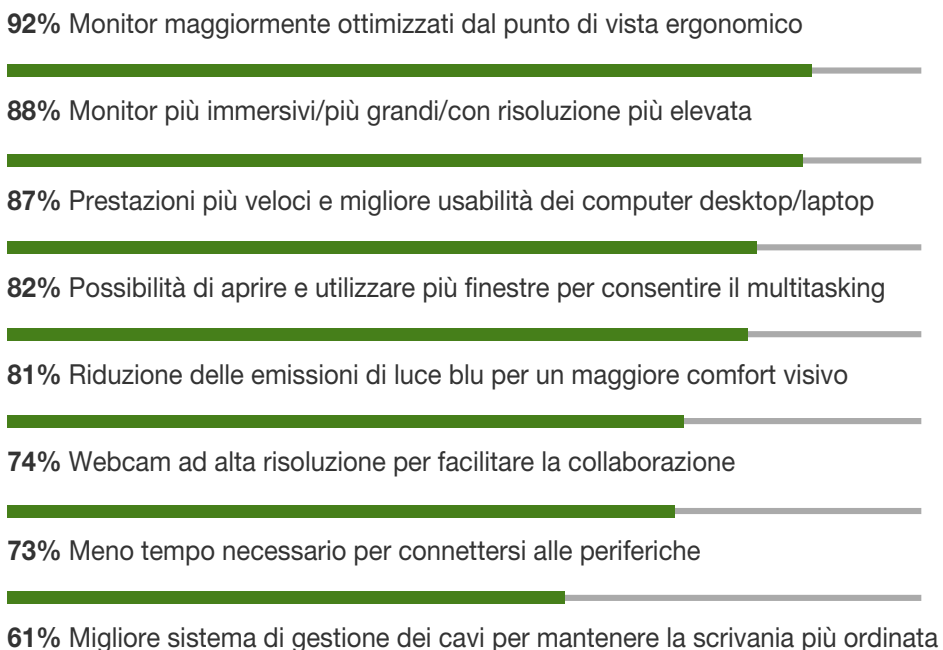
"I pazienti si presentano con sintomi di secchezza oculare, che includono l'offuscamento transitorio della visione, disagi oculari e arrossamento intermittente degli occhi. Questi sintomi sono provocati o aggravati da un utilizzo prolungato del monitor del computer."

*Oftalmologo di un importante ospedale di Singapore*



Figura 4

"Considerando l'hardware e i dispositivi che utilizza, quanto sono importanti i seguenti aspetti per migliorare la sua produttività?"



Base: 150 professionisti in Cina, nel Regno Unito e negli Stati Uniti

Nota: non sono riportate tutte le risposte, ma solo le percentuali dei dipendenti che hanno considerato le caratteristiche sopraindicate come "critiche" o "molto importanti"

Fonte: studio commissionato da Dell e condotto da Forrester Consulting, giugno 2019

#### ESPERIENZA VISIVA

- › **L'esperienza visiva dei monitor influisce sulla produttività.** Le dimensioni e la risoluzione, la precisione dei colori e le ridotte emissioni di luce blu sono caratteristiche importanti da considerare nella valutazione dell'impatto dei monitor sulla produttività. In quest'ottica, il 67% dei datori di lavoro considera che la copertura, l'accuratezza e la calibrazione dei colori siano elementi prioritari nella scelta dei monitor per le proprie organizzazioni. L'88% dei dipendenti ritiene che l'uso di monitor più immersivi e con una migliore risoluzione aumenti la produttività, la quale, per l'81% degli intervistati, può migliorare ulteriormente grazie a schermi con minori emissioni di luce blu. Tale opinione è stata ulteriormente confermata dai risultati di uno studio condotto nel 2018, in cui è stato chiesto agli executive di esprimere il loro parere sui vantaggi dei monitor ad alta risoluzione ed elevato contrasto. Per la maggior parte degli intervistati, i monitor ad alta risoluzione riducono l'affaticamento oculare (91%) e la possibilità di vedere immagini nitide offre il livello di dettaglio necessario per lavorare in modo più efficiente (79%).<sup>4</sup>
- › **I professionisti del settore sanitario riconoscono l'importanza dell'esperienza visiva per il benessere degli utenti.** Il 68% degli operatori sanitari concorda nell'affermare che l'uso di monitor con caratteristiche di risoluzione e gestione del colore personalizzabili, più confortevoli per la vista, può avere un impatto importante o decisivo sulla qualità dell'ambiente di lavoro, soprattutto in termini di maggiore benessere dei dipendenti. Il 66% dei dipendenti sostiene persino che la riduzione delle emissioni di luce blu per un maggiore comfort visivo produrrebbe lo stesso effetto. Per i datori di lavoro, una minore emissione di luce blu contribuisce a migliorare il benessere (67%) e tale opinione è particolarmente accentuata nei mercati come il Regno Unito (70%), nelle società commerciali (72%) e nelle grandi imprese (78%) che hanno, con tutta probabilità, una maggiore consapevolezza di queste funzionalità e dei loro effetti (vedere la Figura 5).

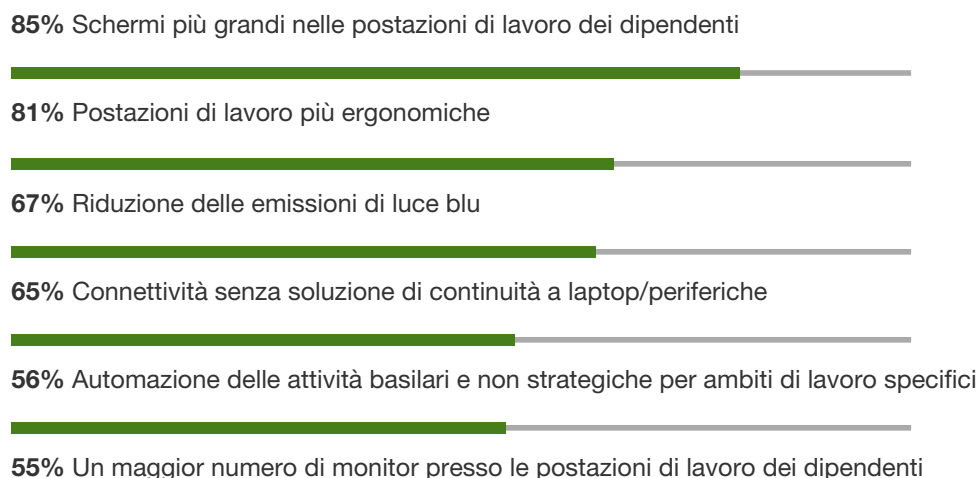
"È importante eseguire un attento controllo dell'ambiente di lavoro almeno una volta all'anno per verificare che sia costantemente ottimizzato e dotato di strumenti di lavoro in grado di tutelare la salute e garantire la massima produttività dei dipendenti."

*Professore Alan Hedge,  
Cornell University*



## Figura 5

"In che misura i fattori seguenti potrebbero influire positivamente sulla salute e sul benessere dei dipendenti negli ambienti di lavoro?"



Base: 150 professionisti in Cina, nel Regno Unito e negli Stati Uniti

Nota: non sono riportate tutte le risposte, ma solo le percentuali dei datori di lavoro che hanno indicato un impatto "alto" o "critico"

Fonte: studio commissionato da Dell e condotto da Forrester Consulting, giugno 2019

- › **Molti problemi di salute sono generalmente correlati a un'esperienza visiva non ottimale.** Il 53% degli operatori sanitari riscontra frequenti problemi di affaticamento oculare e offuscamento della vista tra i pazienti che utilizzano monitor al lavoro. Il mal di testa (69%) e il prurito o la secchezza oculare (51%) sono i sintomi più comuni che si manifestano quando gli spazi di lavoro non sono dotati di dispositivi adeguati.

### CONNETTIVITÀ DEI MONITOR

- › **La connettività dei monitor migliora la produttività ed è un fattore importante a cui prestare attenzione nella scelta dei dispositivi da acquistare.** Secondo il 73% dei dipendenti intervistati, una buona connettività dei monitor (ad es. porte USB-C) consente di risparmiare tempo nel collegarsi alle periferiche e migliora la produttività.
- › **Le caratteristiche di connettività sono un aspetto importante da considerare nella scelta dei monitor.** Per il 65% dei datori di lavoro, la facilità di connessione alle periferiche (porte USB-C) e la migliore gestione o il minor numero di cavi (51%) sono fattori importanti di cui tenere conto nelle decisioni di acquisto dei monitor.
- › **Un minore disordine contribuisce ad aumentare la produttività dei dipendenti.** Il 69% dei datori di lavoro ritiene che, ai fini di una maggiore produttività, un utilizzo degli spazi ottimizzato e più ordinato sia una priorità importante o essenziale per migliorare la EX. Tale esigenza è particolarmente sentita negli Stati Uniti (68%) e nelle società commerciali (80%) e grandi aziende (82%) internazionali, dove la riduzione dell'ingombro e del disordine è un aspetto di notevole rilevanza. Data l'importanza che i monitor rivestono negli ambienti di lavoro, occorre prestare attenzione alle loro caratteristiche di connettività al fine di migliorare la produttività e la EX.



- › **Caratteristiche di connettività non adeguate influiscono negativamente sulla produttività dei dipendenti.** Il 40% dei dipendenti afferma che l'eccessivo disordine delle loro scrivanie dovuto all'ingombro dei cavi li distrae dal lavoro e influisce negativamente sulla loro produttività. Analogamente, quasi il 50% ritiene che, con l'attuale configurazione dei monitor, non sia facile collegarsi e scollegarsi senza problemi quando si passa da una riunione all'altra, lasciando così intendere che i limiti di connettività comportano un uso improduttivo del tempo sul luogo di lavoro. Secondo quanto emerso da uno studio realizzato dall'università di Princeton, un disordine eccessivo incide sulle capacità cognitive e impedisce al cervello di concentrarsi ed elaborare le informazioni, con conseguenze negative in termini di produttività.<sup>5</sup>




## PANORAMICA PER PAESE: PRINCIPALI INSIGHT

### 50% Stati Uniti

### 40% Regno Unito

### 16% Cina

Base: 150 professionisti in Cina, nel Regno Unito e negli Stati Uniti  
Fonte: studio commissionato da Dell e condotto da Forrester Consulting, giugno 2019

Stati Uniti	Regno Unito	Cina
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le organizzazioni statunitensi sono consapevoli dell'importanza dell'esperienza dei dipendenti nei vari reparti. Nel complesso, il 64% dei reparti IT di questo segmento di mercato considera l'esperienza dei dipendenti e il loro benessere una priorità importante.</li> <li>• Le organizzazioni statunitensi dovrebbero puntare a investire nelle caratteristiche che contribuiscono a migliorare l'esperienza dei dipendenti, dal momento che il 96% di loro ritiene che una EX positiva possa aiutarli a lavorare in maniera più efficace.</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per il 72% degli intervistati, la solidità dei rapporti di collaborazione con i fornitori di monitor costituisce un valido criterio nella scelta degli investimenti in queste attrezzature, ma alcune caratteristiche specifiche dei monitor, come l'ergonomia (80%) e la connettività agevole alle periferiche (74%), sono considerati fattori altrettanto importanti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il 66% delle organizzazioni statunitensi ritiene che i team IT considerino il benessere dei dipendenti tra le principali priorità per l'anno in corso.</li> <li>• La EX è un fattore importante per la fidelizzazione dei dipendenti. Se l'88% dei dipendenti del Regno Unito ritiene che una migliore EX possa aiutarli a lavorare in modo più produttivo, il 68% degli intervistati è anche convinto che possa aumentare la loro lealtà nei confronti dell'azienda.</li> <li>• Data la correlazione tra gli investimenti in hardware e la EX, è importante che le organizzazioni del Regno Unito prestino ascolto alle esigenze dei loro dipendenti e investano nelle caratteristiche e funzionalità più rispondenti alle loro aspettative.</li> <li>• Per quanto riguarda i monitor, ad esempio, i dipendenti britannici ritengono che l'ergonomia (98%) e la risoluzione (96%) possano migliorare la loro EX.</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo il 46% delle aziende cinesi considera il benessere e la EX tra le priorità dei loro reparti IT.</li> <li>• Per favorire la EX e il benessere dei dipendenti, le aziende cinesi devono affrontare la sfida di migliorare gli ambienti di lavoro le cui condizioni, attualmente, sono inferiori alla media. Solo il 16% dei dipendenti cinesi ritiene che il proprio spazio di lavoro sia all'avanguardia.</li> <li>• Investire nelle giuste tipologie di hardware e in attrezzature ergonomiche, come richiesto dal 64% dei dipendenti di questo mercato, consentirebbe non soltanto di aumentare la loro produttività ma anche di creare una EX positiva e una migliore percezione dell'ambiente di lavoro in Cina.</li> <li>• Dal punto di vista sanitario, l'81% degli intervistati ritiene che la mancanza di attenzione nei confronti del comfort dell'ambiente di lavoro incida negativamente sulla salute e sul benessere dei dipendenti.</li> </ul> 

# Raccomandazioni chiave

Le organizzazioni che intendono migliorare l'esperienza dei dipendenti devono prestare attenzione agli aspetti dell'ambiente di lavoro che contribuiscono a migliorare la produttività e il benessere dei dipendenti, affinché questi percepiscano che le loro esigenze sono tenute nella dovuta considerazione. L'ambiente di lavoro dei dipendenti, soprattutto per quanto riguarda l'ergonomia degli spazi, è diventato un fattore importante ai fini di una migliore EX e i monitor sono considerati l'aspetto che le organizzazioni dovrebbero tenere in maggiore considerazione. L'ergonomia del monitor nonché le sue caratteristiche di connettività e comfort visivo rivestono un'importanza significativa nel migliorare la produttività e il benessere dei dipendenti e meritano una considerazione particolare da parte dei manager responsabili dell'acquisto di tali dispositivi.

In seguito all'indagine approfondita condotta da Forrester sul ruolo dei monitor nell'esperienza dei dipendenti, che ha coinvolto datori di lavoro, dipendenti, operatori sanitari e progettisti di uffici, sono emerse diverse raccomandazioni importanti:

## EX E MONITOR



### **Una visione a 360° della CX e dell'impatto che può generare la EX.**

Per garantire un'esperienza positiva e sostenibile nel lungo periodo, le organizzazioni devono creare una connessione olistica con i propri dipendenti. È importante capire le loro esigenze, non solo in termini di maggiori possibilità di svolgere bene il loro lavoro, ma anche a livello di benessere personale e di percezione dell'azienda. Quando i responsabili commerciali e IT decidono di investire in tecnologie e apparecchiature hardware per i dipendenti, un'attenta valutazione dell'impatto che tali investimenti hanno sulla loro produttività, sul loro benessere e sulla percezione che le proprie esigenze siano tenute nella giusta considerazione contribuisce notevolmente a creare una migliore EX.



### **Le caratteristiche dei monitor sono aspetti importanti da considerare in relazione alla EX.**

Da questo studio emerge che i monitor influiscono sul miglioramento della EX attraverso alcuni fattori essenziali. Pertanto, nella scelta dei monitor da acquistare, i datori di lavoro devono valutare alcune caratteristiche specifiche, come la regolabilità, il colore e la risoluzione dello schermo e la facilità di connessione alle periferiche.

## ELEMENTI DI DIFFERENZIAZIONE TRA I PAESI



### **Le imprese che operano in mercati maturi, come gli Stati Uniti e il Regno Unito, si adoperano per migliorare il benessere e la produttività dei dipendenti.**

Inoltre, poiché i dipendenti considerano la produttività strettamente connessa a una migliore EX e data la loro lealtà nei confronti dell'azienda, le organizzazioni hanno ulteriori motivi per impegnarsi in questa direzione. Per le aziende che desiderano offrire ai propri dipendenti un'esperienza positiva e sostenibile, è importante investire in monitor le cui caratteristiche rispondano alle loro esigenze specifiche.



### **Le organizzazioni cinesi devono puntare sul miglioramento dell'ambiente di lavoro nel suo complesso e su caratteristiche in grado di influire concretamente sulla EX.**

La percezione che hanno i dipendenti di questo mercato del livello di ergonomia dei propri ambienti di lavoro suggerisce che le aziende devono impegnarsi di più per investire nei dispositivi hardware giusti. Per migliorare la CX e la produttività nel modo desiderato, è necessario un cambio di mentalità che consideri la EX come una priorità fondamentale. In quest'ottica, un approccio che vada oltre la produttività e consideri più seriamente il benessere e la percezione dell'azienda potrebbe aiutare queste organizzazioni ad adottare misure più efficaci e sostenibili al fine di offrire un servizio migliore ai clienti finali.

## PANORAMICA PER SEGMENTO



**Le medie imprese devono acquisire una maggiore consapevolezza del valore della EX.** Queste imprese riconoscono l'impatto che una EX positiva può avere sulla loro capacità di offrire un servizio migliore ai clienti, che può essere persino superiore a quella delle aziende concorrenti di dimensioni più grandi. Tuttavia, a causa di una EX negativa, i dipendenti di queste imprese più piccole sono maggiormente sensibili al modo in cui percepiscono l'azienda e all'attenzione che essa dimostra nei confronti delle loro esigenze. Un maggiore impegno nell'offrire strumenti, spazi di lavoro ed esperienze in grado di aiutare i dipendenti a lavorare in modo più produttivo è pertanto indispensabile per migliorare la percezione dei dipendenti e la loro lealtà nei confronti di queste aziende. Una maggiore attenzione non soltanto all'ergonomia ma anche a determinate caratteristiche dei monitor, come la connettività e il comfort visivo, consentirebbe a queste aziende di adottare un approccio più efficace al miglioramento della EX.



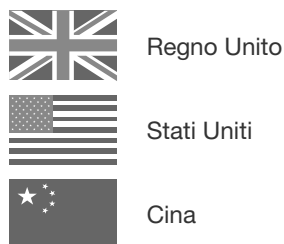
**Le aziende di dimensioni più grandi potrebbero porsi obiettivi più ambiziosi per garantire una EX positiva.** Sebbene le società commerciali e le grandi imprese riconoscano la necessità di prestare attenzione ad alcune caratteristiche specifiche dei monitor al fine di migliorare il benessere e la produttività, anche rispetto a imprese concorrenti di dimensioni più piccole, l'esperienza offerta ai dipendenti da queste organizzazioni ha ampi margini di miglioramento. Data la portata e la complessità delle attività che devono gestire, non dovrebbero dimenticare la necessità di prestare ascolto alle esigenze dei propri dipendenti e fornire loro i miglioramenti hardware di cui hanno bisogno.

## Appendice A: Metodologia

In questo studio, Forrester ha intervistato professionisti del settore sanitario e ha condotto un sondaggio online che ha coinvolto 150 dipendenti, 150 datori di lavoro e 150 operatori sanitari/progettisti di uffici negli Stati Uniti, nel Regno Unito e in Cina. I dipendenti e i datori di lavoro intervistati appartenevano al settore delle medie imprese (con fatturato annuo compreso tra 50.000 e 1 milione di dollari USA), delle società commerciali (con fatturato annuo compreso tra 1 milione e 50 milioni di dollari USA) e delle grandi imprese (con fatturato annuo pari o superiore a 50 milioni di dollari USA).

## Appendice B: Informazioni demografiche/Dati

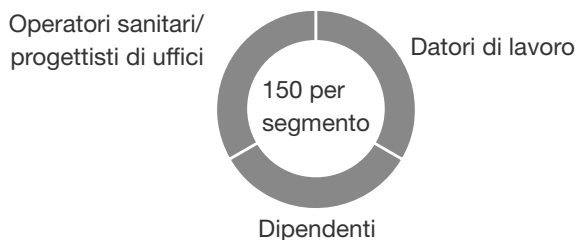
### PAESI INTERESSATI DAL SONDAGGIO



### FATTURATO ANNUO (IN USD)

- Medie imprese: da 50.000 USD a 1 Mio USD
- Società commerciali: da 1 Mio USD a 50 Mio USD
- Grandi imprese: oltre 50 Mio USD

### GRUPPI TARGET DEL SONDAGGIO



### GRUPPI TARGET DEL SONDAGGIO

- **Datori di lavoro:** leader commerciali e tecnologici coinvolti nelle decisioni di acquisto di prodotti IT
- **Dipendenti:** lavoratori di concetto che per lo più utilizzano i monitor per la loro attività e lavorano almeno 30 ore a settimana
- **Specializzazione:** professionisti del settore sanitario/progettazione di uffici

Base: 450 professionisti in Cina, nel Regno Unito e negli Stati Uniti. 150 professionisti rappresentativi di tre segmenti: datori di lavoro, dipendenti e operatori sanitari/progettisti di uffici

Fonte: studio commissionato da Dell e condotto da Forrester Consulting, giugno 2019

## Appendice C: Note finali

<sup>1</sup> Fonte: "Why EX? Why Now?", Forrester Research, Inc., 27 novembre 2018.

<sup>2</sup> Fonte: "Sharpen Customer Experience Focus With Employee Engagement", Forrester Research, Inc., 26 agosto 2013.

Nota: Net Promoter e NPS sono marchi di servizio registrati e Net Promoter Score è un marchio di servizio di Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc. e Fred Reichheld.

<sup>3</sup> Fonte: "Extend the Customer Experience To Employee Experience", Forrester Research, Inc., 3 ottobre 2017.

<sup>4</sup> Fonte: "Elevate Employee Productivity By Choosing The Right Display Monitors", Thought Leadership Paper di Forrester Consulting commissionato da Dell, aprile 2018.

<sup>5</sup> Fonte: Unclutterer.com; "Scientists find physical clutter negatively affects your ability to focus, process information".

**Direttore di progetto:**

Sruti Pegatraju, Consultant  
Sri Prakash Gupta, Consultant

**Contributo alla ricerca:**

Team Customer Experience  
Research di Forrester

**INFORMAZIONI SU FORRESTER CONSULTING**

Forrester Consulting fornisce consulenze indipendenti e oggettive basate sulla ricerca per aiutare i leader ad affermarsi nella propria organizzazione. I servizi di Forrester Consulting, il cui ambito può variare da brevi sessioni di strategia a progetti personalizzati, mettono il cliente direttamente in comunicazione con analisti di ricerca che applicano le proprie competenze a problematiche di business specifiche. Per ulteriori informazioni, visitare il sito [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© 2019 Forrester Research, Inc. Tutti i diritti riservati. La riproduzione non autorizzata è severamente vietata. Le informazioni sono basate sulle migliori risorse disponibili. Le opinioni espresse riflettono il giudizio al momento della redazione del documento e sono soggette a modifiche. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact sono marchi di Forrester Research, Inc. Tutti gli altri marchi sono di proprietà delle rispettive società. Per ulteriori informazioni, visitare il sito [forrester.com](https://forrester.com). [O-00027751]