



Bilancio di  
**Sostenibilità 2024**

# Sommario

Lettera agli stakeholder	2
Nota metodologica	3
1. FFIND: valorizziamo le voci, ispiriamo insights	
1.1 Chi siamo e cosa ci guida: identità, missione e valori	6
1.2 La nostra storia	7
1.3 I nostri servizi	8
2. Dalle voci all'azione: il dialogo con i nostri stakeholder	
2.1 Mappatura e coinvolgimento degli stakeholder	12
2.2 Analisi di materialità	13
3. Governance consapevole	
3.1 Etica, trasparenza e responsabilità	19
3.2 SDGs e UN Global Compact: le coordinate internazionali dei nostri obiettivi ESG	22
3.3 Performance economica: valore generato e distribuito	25
4. FFIND: qualità, innovazione e fiducia	
4.1 Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	27
4.2 Innovazione e protezione dei dati	29
4.3 Membership e network strategici	31
5. Le persone: la voce più potente di FFIND	
5.1 Employee Value Proposition	33
5.2 Identità e cultura: il nostro DNA	33
5.3 La forza della diversità	38
5.4 Il nostro manifesto	38
5.5 Formazione, benessere e valorizzazione delle persone	40
5.6 Salute e sicurezza sul lavoro	44
6. FFIND e l'impegno per l'ambiente	
6.1 Consumi energetici ed emissioni GHG	48
6.2 Gestione responsabile delle risorse e minimizzazione degli impatti ambientali	49
GRI Index	50
Annex 1: Tabelle	54
Annex 2: Coefficienti	57

# Lettera agli stakeholder

GRI 2-22

## **Ascoltare. Capire. Agire con responsabilità.**

Cari stakeholder,

presentiamo con orgoglio il primo Bilancio di Sostenibilità di FFIND: un passo che segna l'inizio di un percorso di crescita consapevole, costruito su trasparenza, responsabilità e ascolto.

Questo documento nasce dalla volontà di misurare e condividere il nostro impatto, integrando la sostenibilità nel cuore della nostra strategia aziendale. In un contesto in cui i dati guidano le decisioni, sentiamo la responsabilità di rendere tracciabili anche i valori che ci muovono ogni giorno: rispetto, etica, inclusione ed innovazione.

Scegliere di redigere il nostro primo Bilancio in conformità con gli Standard GRI significa impegnarci a guardare oltre la dimensione economica, riconoscendo che la creazione di valore passa dalle persone, dalle relazioni e dalla fiducia. Per noi sostenibilità significa costruire un equilibrio tra risultati e responsabilità, tra innovazione ed attenzione all'impatto che generiamo.

FFIND è nata con una visione chiara: aiutare le aziende a prendere decisioni migliori grazie all'ascolto delle persone ed alla comprensione dei contesti. Oggi applichiamo questo stesso principio a noi stessi. Abbiamo iniziato lavorando su ciò che per noi conta di più, l'etica della gestione dei dati, la valorizzazione delle persone, il benessere organizzativo, la riduzione dell'impatto ambientale; con la convinzione che ogni progresso debba poggiare su basi solide e condivise.

Sappiamo che questo è solo l'inizio. Ogni percorso inizia da una scelta, e la nostra è quella di crescere creando un impatto positivo, con trasparenza, rigore e spirito di collaborazione.

Ci impegniamo a farlo con la stessa cura che mettiamo nel nostro lavoro quotidiano: analizzare, ascoltare, comprendere e migliorare, passo dopo passo.

A nome di tutto il team, desidero ringraziare chi ogni giorno contribuisce allo sviluppo di FFIND: i nostri collaboratori, i clienti, i partner, i fornitori e le comunità con cui interagiamo. È grazie al vostro supporto e alla vostra fiducia se possiamo guardare avanti con determinazione, pronti ad affrontare le sfide future con la consapevolezza che la crescita vera è quella che genera valore per tutti.

Con stima,

*Ennio Armato*

Global CEO

## Nota metodologica

### GRI 2-1/2/3/4/5/6

Con il presente documento, FFIND pubblica il suo primo **Bilancio di Sostenibilità**, relativo all'anno 2024 (di seguito "il Bilancio"). In linea con i principi di trasparenza e responsabilità, il Bilancio intende offrire agli stakeholder una visione chiara, completa e strutturata delle attività, delle strategie e dei risultati raggiunti da FFIND nel proprio percorso verso una crescita economica e uno sviluppo del business responsabile, tenendo in considerazione le aspettative degli stakeholder e perseguendo il miglioramento continuo degli impatti ambientali e sociali generati dalle proprie attività.

Il Bilancio è stato redatto *with reference* alle linee guida dei *Global Reporting Initiative Sustainability Standards* (GRI Standards), pubblicati nel 2021 dal *Global Reporting Initiative* (GRI), l'organismo indipendente che definisce le linee guida per la rendicontazione non finanziaria. Il dettaglio degli indicatori rendicontati è riportato nella Tabella a fine documento "Indice dei contenuti GRI".

In questa prima edizione, il Bilancio non è stato sottoposto ad assurance esterna, ma FFIND si impegna a valutare questa possibilità per le future edizioni, in un'ottica di miglioramento continuo e rafforzamento della fiducia degli stakeholder.

Il documento presenta i risultati dell'esercizio 2024 (1° gennaio – 31 dicembre 2024) in ambito economico, sociale e ambientale, in coerenza con quanto riportato nel Bilancio Economico-Finanziario. Dove possibile, sono stati inclusi confronti con dati relativi ai periodi precedenti.

Per garantire l'affidabilità delle informazioni, si è privilegiato l'utilizzo di dati direttamente misurabili, limitando il ricorso a stime. Quando presenti, le stime si basano su metodologie riconosciute e coerenti con le migliori metodologie disponibili.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni economiche, ambientali e sociali si riferisce a FFIND S.r.l., in qualità di sede principale, e alle branch nel Regno Unito e Germania:

- **FFIND S.r.l. – Via Ercole Bernabei, 51, 90145 Palermo (Italy)**
- **FFIND Ltd – Britannia House, 11 Glenthorne Road, W6 0LH London (UK)**
- **FFIND GmbH – Dreieichstraße 59, 60594 Frankfurt am Main, Germany**

Queste tre entità, di seguito indicate come FFIND o "l'Azienda", operano seguendo una visione condivisa, mantenendo una presenza operativa nei principali mercati europei.

Eventuali esclusioni o limitazioni sono chiaramente indicate nel corso del documento.

I contenuti del Bilancio sono stati definiti in conformità al principio di materialità (GRI 3 ed. 2021), sulla base di un'analisi condotta nel primo semestre del 2025. L'analisi ha permesso di identificare gli impatti e le tematiche più rilevanti per l'azienda e i suoi stakeholder, guidando la selezione delle informazioni da rendicontare.

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 è disponibile sul sito web aziendale, nella sezione "Sostenibilità".

Per eventuali commenti o richieste di approfondimento, è possibile scrivere a:  
**[e.armato@ffind.com](mailto:e.armato@ffind.com)**

**FFIND**  
BEYOND DATA

Valorizziamo le voci,  
inspiriamo insights

# 1.1 Chi siamo e cosa ci guida: identità, missione e valori

GRI 2-6

Crediamo in un mondo in cui ognuno abbia la possibilità di essere ascoltato. In FFIND diamo voce alle persone attraverso interviste di valore: è nell'unione di tante voci che nascono prospettive nuove, capaci di guidare decisioni informate e alimentare il progresso.

**Ci occupiamo della raccolta di dati quantitativi, base imprescindibile per la produzione di insight di valore a supporto delle decisioni di imprese e istituzioni.** La nostra responsabilità è garantire processi di data collection trasparenti, inclusivi e di alta qualità, affinché ogni opinione possa contribuire a generare conoscenza utile e impatto positivo. Siamo una società indipendente con radici negli anni '90.

Il nostro approccio multiculturale e multi-settoriale ci ha reso un punto di riferimento negli studi di opinione pubblica a livello internazionale.

Connettiamo culture, lingue e mercati, convinti che solo attraverso un ascolto ampio e diversificato sia possibile costruire basi solide per un progresso sostenibile.

## Il nostro scopo

Valorizzare le persone affinché possano essere ascoltate, promuovendo inclusione e guidando il progresso.

## La nostra missione

Diventare la fonte di fiducia di dati quantitativi accurati, coinvolgendo pubblici diversi attraverso i loro canali preferiti.

Per attuarla, ci impegniamo a:

- **Raccogliere dati** accurati attraverso **interviste di valore**;
- **Garantire processi di data collection** trasparenti e di alta qualità;
- Connettere culture e mercati con un team globale di professionisti madrelingua in oltre **35 lingue**;
- **Consegnare dati di qualità** che supportano decisioni informate e guidano il progresso.

Mescoliamo la solidità della tradizione con il nostro spirito innovativo: siamo convinti che nel mondo della ricerca ci sia sempre qualcosa da scoprire.

## 1.2 La nostra storia

GRI 2-6

La storia di FFIND nasce dall'incontro tra la visione imprenditoriale di Tom Abele, fondatore di FFIND, e lo spirito innovativo di Ennio Armato. Da un piccolo call center nel sud della Germania, abbiamo intrapreso un percorso di crescita e trasformazione che ci ha portati a diventare un punto di riferimento internazionale nella data collection per la ricerca di mercato.

- **1993 Le origini**  
Tom fonda il suo primo call center dedicato alla ricerca di mercato, all'interno di una piccola agenzia nel sud della Germania.
- **2004 La scommessa**  
Con una visione ambiziosa, Tom lancia IFF International nei principali mercati europei. Ennio accetta la sfida e diventa Responsabile della sede italiana.
- **2006 Obiettivo raggiunto**  
Con cinque sedi operative e decine di dipendenti l'azienda si afferma tra i leader europei nella data collection.
- **2008 Focus strategico**  
Tom ed Ennio concentrano le energie solo su tre branch – Germania, Italia e UK – e si aprono a rilevazioni telefoniche in tutti i Paesi dell'UE, Nord e Sud America.
- **2011 Consolidamento**  
L'azienda raggiunge la maturità con oltre 300 studi di ricerca all'anno, oltre un milione di interviste telefoniche con uno scope geografico di oltre 80 paesi.
- **2016 Rivoluzione Digitale**  
Inizia la transizione dal modello analogico a quello digitale, con l'introduzione della data collection online (CAWI) e l'uso dei social media per il reclutamento dei partecipanti.
- **2018 Innovazione Vocale**  
Ennio sperimenta nuove tecnologie, come le interviste via webcam e l'uso di assistenti vocali (es. Alexa) per la raccolta dati.
- **2020 Il modello CATI@home**  
L'azienda sviluppa un sistema per far lavorare gli intervistatori da casa e nasce il CATI@home, un call center da remoto globale.
- **2021 Nuova Identità**  
IFF International - You ask we survey diventa FFIND - Beyond Data, segnando il passaggio da semplice call center a esperti di data collection con un'anima digitale e innovativa.
- **2023 Verso realtà aumentata e virtuale**  
FFIND amplia il proprio raggio d'azione oltre la data collection tradizionale, puntando su innovazioni Tech come realtà aumentata e realtà virtuale.
- **2025 Il Primo Bilancio di Sostenibilità**

## 1.2 I nostri servizi

GRI 2-6

Raccogliere dati affidabili richiede competenza, esperienza e una costante spinta all'innovazione. In FFIND offriamo un ecosistema completo di soluzioni per la data collection, progettate per rispondere alle esigenze della ricerca di mercato a livello locale e multi-country.

Unendo la solidità della tradizione al nostro spirito innovativo e rivoluzionario, creiamo le condizioni per dare vita a qualcosa di straordinario nel mondo della ricerca. Dalle metodologie consolidate alle nuove tecnologie immersive, il nostro obiettivo è garantire qualità, accuratezza e continuità, trasformando la raccolta di dati in un processo fluido e di valore per i nostri partner.

### Le nostre soluzioni tradizionali

#### CATI – Interviste telefoniche:

La voce delle persone, ovunque nel mondo  
Con il sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), realizziamo interviste telefoniche strutturate, affidabili e umane.

**Ogni intervista è condotta da operatori esperti, capaci di instaurare un dialogo autentico e di qualità.**

Grazie a CATI@home, il nostro call center remoto, possiamo contare su una rete globale di oltre 750 intervistatori madrelingua attivi in più di 35 Paesi, che ci consente di gestire oltre un milione di interviste all'anno. È la soluzione ideale per studi complessi su scala internazionale, ricerche B2B e indagini di opinione pubblica.



#### CAWI – Questionari online: Rispondere è semplice, basta uno schermo.

Il sistema CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) consente ai rispondenti di partecipare a sondaggi da qualsiasi dispositivo, integrando anche l'approccio Phone to Web (P2W) per una maggiore flessibilità.

Nel nostro ecosistema digitale, le ricerche CAWI rappresentano la soluzione ideale per raccogliere dati in modo rapido, flessibile e su larga scala. Ogni progetto è disegnato su misura: definiamo il target, costruiamo il questionario con cura e monitoriamo costantemente la qualità delle risposte. L'esperienza per il partecipante è semplice e intuitiva, l'acquisizione dei dati è rapida e scalabile.

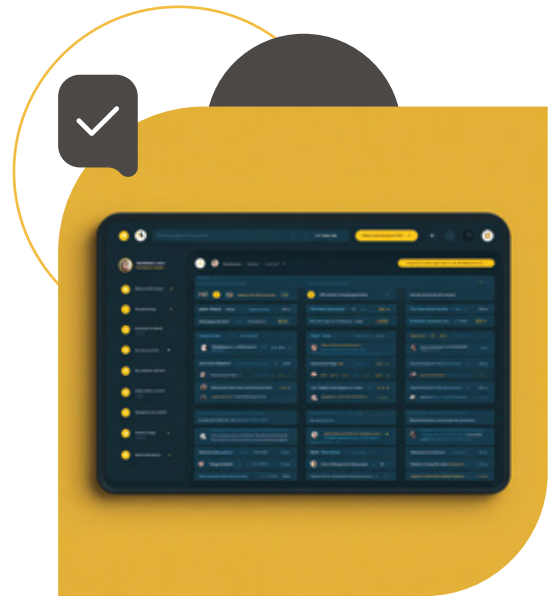
### **Interviste in profondità (IDI) e video interviste: uno sguardo autentico sulle persone**

Nel nostro approccio alla ricerca qualitativa, diamo voce – e volto – ai partecipanti attraverso interviste in profondità e video interviste. Questi strumenti sono fondamentali per cogliere sfumature emotive, espressive e comportamentali che i questionari tradizionali non colgono. Ogni intervista è un momento di ascolto autentico, condotto via webcam in un ambiente accogliente e curato nei dettagli. Raccogliamo parole, ma anche toni, silenzi, sorrisi – per dare profondità ai dati e trasformare le risposte in storie autentiche. I momenti più significativi possono essere racchiusi in brevi video, capaci di trasmettere emozioni e messaggi che i numeri da soli non possono restituire.

### **Social Sampling: troviamo l'audience giusta, anche quando sembra impossibile.**

Quando il target è specifico o difficile da raggiungere, il Social Sampling è la nostra soluzione più efficace. Attraverso campagne mirate sui social network, intercettiamo i profili giusti nel momento in cui sono più ricettivi, fuori dai circuiti tradizionali. Costruiamo ogni campione da zero, in modo rapido e su misura.

Analizziamo il target, scegliamo i canali più adatti (Facebook, LinkedIn, TikTok, Instagram...) e attiviamo strategie pubblicitarie pensate per coinvolgere esattamente il pubblico richiesto. Il risultato è un panel fresco, motivato, perfettamente allineato agli obiettivi della ricerca.



## L'intelligenza artificiale che dà voce alla ricerca

Con strumenti come le Voice Assisted Interviews (VAI), trasformiamo smart speaker come Alexa o Google Home in veri e propri intervistatori. Grazie a VAI Research, la ricerca diventa conversazione: le persone rispondono semplicemente parlando, nel loro ambiente e con i propri tempi. Le domande arrivano con la voce, le risposte scorrono spontanee – senza schermi, clic o distrazioni. È un modo nuovo di ascoltare: più naturale, più accessibile, più umano.

## Tecnologia immersiva – VR e XR: la ricerca entra in una nuova dimensione

Con la realtà virtuale e aumentata, trasformiamo la ricerca in un'esperienza. Grazie a REXEE, un'app dedicata e a un panel di utenti dotati di visori VR, creiamo ambienti immersivi dove le persone possono esplorare prodotti, ambienti o concetti in modo naturale e coinvolgente. Dalle interviste ai test di prodotto, ogni interazione diventa più autentica, più memorabile. È la nostra risposta per settori dove l'esperienza conta: turismo, retail, automotive.



## I numeri di FFIND

# 250+

**Progetti** in un anno in oltre **75** paesi

# 35+

**Lingue** parlate dai nostri intervistatori

# 56

**Dipendenti** nelle nostre filiali in Italia, Germania e UK

# 70+

Diverse **nazionalità** dei nostri collaboratori

# 73%

di partecipazione dei nostri **stakeholder** al questionario di analisi di materialità



Dalle voci all'azione:  
il dialogo con i nostri stakeholder

## *“Empowering voices, inspiring insights”*

### 2.1 Mappatura e coinvolgimento degli stakeholder

GRI 2-29

FFIND ha avviato un dialogo strutturato con i propri stakeholder in occasione della redazione del primo Bilancio di Sostenibilità, con l’obiettivo di comprendere le aspettative e le priorità legate ai temi ambientali, sociali e di governance, e di rafforzare la trasparenza e la responsabilità nei confronti di tutti gli attori coinvolti nelle attività aziendali.

Nel 2024, è stato attivato un processo di mappatura e coinvolgimento degli stakeholder, sia interni sia esterni, che comprende le persone, le organizzazioni e le realtà che partecipano direttamente alla creazione di valore oppure che sono influenzate, anche indirettamente, dalle attività di FFIND. Questo percorso si è ispirato allo Stakeholder Engagement Standard AA1000 (AA1000-SES), che fornisce linee guida per un coinvolgimento inclusivo, efficace e trasparente.

Come parte integrante del processo, FFIND ha realizzato la sua prima analisi di materialità, finalizzata a identificare i temi di sostenibilità più rilevanti in relazione al proprio contesto operativo e alle priorità degli stakeholder. A questo scopo, è stato somministrato un questionario ai portatori di interesse chiave, per raccogliere la loro percezione sull’importanza degli impatti economici, ambientali e sociali associati alle attività aziendali.

In coerenza con un approccio partecipativo, FFIND ha coinvolto attivamente anche il proprio personale interno, considerato interlocutore essenziale per comprendere a fondo gli impatti dell’organizzazione. Tutti i collaboratori sono stati invitati a partecipare alla valutazione dei temi materiali, preceduta da un momento formativo sui temi della sostenibilità, con l’obiettivo di garantire una partecipazione informata e consapevole.

**Per il 2024 FFIND ha individuato e coinvolto queste categorie di stakeholder:**



Azionisti  
Proprietà



Collaboratori



Clienti



Fornitori di  
prodotti, servizi  
e terzi



Associazioni  
di categoria



Banche e  
assicurazioni

## 2.2 Analisi di materialità

GRI 3-1/2

La presente Rendicontazione di Sostenibilità è costruita a partire dall'analisi di materialità, con un focus particolare sugli impatti generati da FFIND e sulla valutazione dei relativi rischi.

In coerenza con quanto previsto dagli Standard GRI (Global Reporting Initiative), i temi materiali sono quelli che rappresentano gli impatti più significativi dell'organizzazione in ambito economico, ambientale e sociale, inclusi quelli relativi ai diritti umani.

Nel 2024 FFIND ha condotto per la prima volta l'analisi di materialità, in conformità ai requisiti del GRI 3 (edizione 2021), con l'obiettivo di identificare in modo rigoroso e partecipativo i temi rilevanti per la propria strategia di sostenibilità, per i propri stakeholder e per il contesto in cui opera.

L'analisi si è articolata in quattro fasi principali:

### **Fase 1 | Analisi del contesto organizzativo**

FFIND ha analizzato in profondità il proprio contesto operativo, esaminando le caratteristiche del modello di business, la natura dei servizi offerti, i mercati di riferimento e le relazioni commerciali, oltre all'evoluzione del contesto esterno in ambito ambientale, sociale ed economico. L'analisi ha incluso anche la mappatura degli stakeholder chiave, interni ed esterni.

### **Fase 2 | Identificazione degli impatti**

A partire dall'analisi del contesto, sono stati individuati gli impatti effettivi e potenziali delle attività aziendali su economia, persone e ambiente, sia in termini positivi che negativi. Ogni impatto è stato poi associato a una o più tematiche ESG rilevanti, riflettendo anche le aspettative degli stakeholder.

### **Fase 3 | Valutazione dell'importanza degli impatti**

Gli impatti individuati sono stati sottoposti a una doppia valutazione: da parte del management e degli stakeholder coinvolti attraverso un questionario. A ciascun impatto è stato chiesto di attribuire un livello di priorità, da 1 ("Poco rilevante") a 4 ("Molto rilevante"), per definire le aree in cui FFIND dovrebbe concentrare il proprio impegno.







## Fase 4 | Prioritizzazione e validazione

I risultati raccolti sono stati analizzati per identificare le tematiche materiali più significative. La prioritizzazione degli impatti ha permesso di orientare i contenuti di questo primo Bilancio, offrendo una visione chiara delle aree su cui FFIND intende generare valore e attivare azioni di miglioramento. Gli esiti del processo sono stati infine validati dalla proprietà e dal management, definendo così i temi materiali su cui si concentra la rendicontazione.

Per garantire un approccio strutturato e trasparente, è stata fissata una soglia di materialità pari a 3,4: tutti i temi con punteggio pari o superiore sono stati considerati materiali e rendicontati in modo approfondito.

Tuttavia, FFIND ha scelto di includere nel Bilancio anche i temi con punteggio inferiore alla soglia, fornendo un inquadramento più qualitativo, in un'ottica di completezza e attenzione alle aspettative degli stakeholder.

L'elenco dei temi materiali emersi dall'analisi è riportato nella Tabella 1 e rappresenta il punto di partenza per la definizione degli obiettivi di sostenibilità dell'azienda e per la pianificazione delle azioni future.

Impatti 2024	Tema materiale	Dimensione ESG	Tipologia Impatto	Stato dell'Impatto	Punteggio attribuito all'Impatto	SDGs
Impatti dati dall'adozione di misure aziendali per favorire il benessere dei dipendenti e l'equilibrio vita-lavoro (smart working, flessibilità oraria, buoni pasto)	Benessere lavorativo	Sociale	Positivo	Attuale	3,83	 
Impatti generati dalla protezione delle informazioni e dei dati relativi ai consumatori, ai clienti e ai dipendenti/ collaboratori.	Protezione dei dati	Governance	Positivo	Attuale	3,81	 
Impatti dati dallo sviluppo di azioni che promuovano un ambiente di lavoro favorevole alla diversità, equità e inclusione	Diversità, inclusione e pari opportunità	Sociale	Positivo	Potenziale	3,75	 

Impatti 2024	Tema materiale	Dimensione ESG	Tipologia Impatto	Stato dell'Impatto	Punteggio attribuito all'Impatto	SDGs
Impatti generati da attività di digitalizzazione che assicurano l'efficacia e la qualità del servizio offerto	Innovazione e digitalizzazione	Governance	Positivo	Attuale	3,71	
Impatti dati dall'impegno dell'azienda nel garantire ai dipendenti e collaboratori un ambiente di lavoro sicuro e salutare, attraverso l'implementazione di procedure di sicurezza	Salute e sicurezza	Sociale	Positivo	Attuale	3,68	
Impatti generati da un approccio strutturato e continuativo alla crescita professionale (piani di formazione ad hoc)	Formazione e sviluppo del capitale umano	Sociale	Positivo	Attuale	3,66	 
Impatto dato dallo sviluppo di adeguate policy in materia anticorruzione e rispetto dei diritti dei lavoratori	Anticorruzione e diritti dei lavoratori	Governance	Negativo	Attuale	3,57	 
Impatti dati dall'adozione di pratiche volte a raccogliere feedback sulla soddisfazione dei clienti	Soddisfazione del cliente	Governance	Positivo	Attuale	3,57	  
Impatti generati da una gestione responsabile delle aree ufficio e dalla diffusione di buone pratiche di efficientamento energetico (es. risparmio energetico, ottimizzazione consumi ecc)	Gestione dell'energia	Ambiente	Positivo	Potenziale	3,52	
Impatti generati da una corretta gestione dei rifiuti prodotti nelle sedi	Gestione dei rifiuti	Sociale	Positivo	Attuale	3,51	

Impatti 2024	Tema materiale	Dimensione ESG	Tipologia Impatto	Stato dell'Impatto	Punteggio attribuito all'Impatto	SDGs
Impatti derivanti da una gestione attenta e responsabile della risorsa idrica nelle sedi	Gestione dell'acqua	Ambiente	Positivo	Attuale	3,49	
Impatto positivo generato da una gestione aziendale basata su etica, integrità e trasparenza (es. Codice di condotta, Codice Etico)	Etica e Integrità	Governance	Positivo	Attuale	3,49	
Impatto positivo dato dall'adesione ad associazioni di settore (es. ESOMAR e ASSIRM) per garantire l'adozione di linee guida etiche, formazione e scambio di best practice in ambito di etica di impresa.	Membership	Governance	Positivo	Attuale	3,47	 
Impatto positivo dato dall'esistenza di pratiche per tutelare e promuovere qualità del servizio (ISO 9001 e ISO20252)	Qualità e sicurezza del servizio	Governance	Positivo	Attuale	3,32	 
Impatti dati dalla mancanza di una strategia ESG con obiettivi, azioni di miglioramento, tempistiche e KPI definiti	Strategia di sostenibilità	Governance	Negativo	Attuale	3,30	
Impatti generati dalla creazione e distribuzione di valore per la comunità locale	Generazione di valore per la comunità	Sociale	Positivo	Potenziale	3,03	
Impatti generati dalla misurazione e dal controllo delle emissioni di gas serra	Emissioni e cambiamenti climatici	Ambiente	Positivo	Potenziale	2,86	

Tabella 1: impatti e temi materiali per FFIND

## L'Agenda 2030 e gli obiettivi di sviluppo sostenibile

Approvata nel 2015 da più di 150 paesi, l'Agenda 2030 per uno sviluppo sostenibile è un'iniziativa a livello globale che segna un cambio di paradigma rispetto agli strumenti adottati in precedenza. Infatti, anziché concentrarsi come in passato sui problemi delle aree in via di sviluppo, e su come le economie sviluppate possono aiutarle, delinea un programma di sfide comuni a tutti, secondo un principio di universalità.

In questo documento la restituzione dell'impegno di sostenibilità di FFIND è stata quanto più possibile associata agli SDG di riferimento, per dare al lettore un'idea precisa del percorso ESG (ambientale, sociale e di governance) intrapreso dall'azienda.



**FFIND**  
BEYOND DATA

Governance Consapevole

## 3.1 Etica, trasparenza e responsabilità

GRI 2-27, GRI 205-3, GRI 206-1, GRI 405-1

In FFIND, l'etica è parte integrante del modo di lavorare: non un concetto teorico, ma una pratica quotidiana che orienta ogni decisione.

Ci ispiriamo a valori chiari e condivisi — onestà, trasparenza, rispetto, collaborazione — formalizzati nel nostro Codice Etico e nel Codice di Condotta. Congiuntamente all'Accordo di Non Divulgazione (NDA) e alla politica sul GDPR, questi documenti costituiscono l'insieme delle nostre linee guida etiche e operative, che consegniamo ai nuovi collaboratori e collaboratrici.

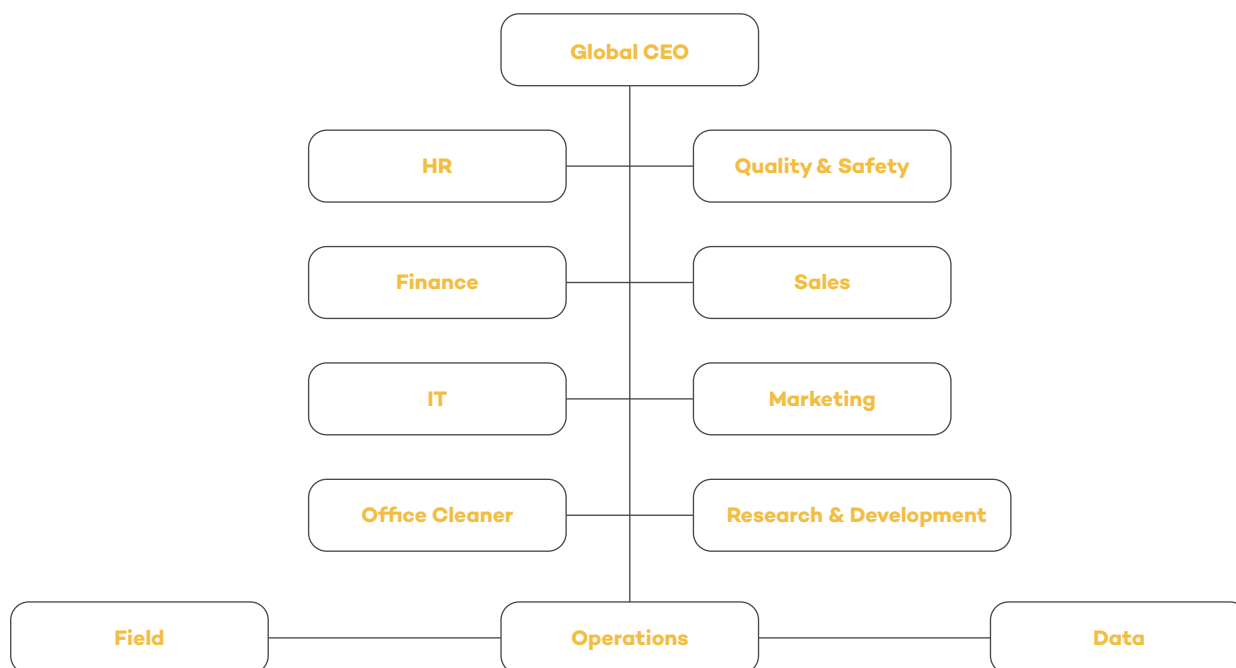
Tutte le persone coinvolte in FFIND, sia internamente che esternamente, sono tenute a rispettare questi principi, contribuendo attivamente a promuovere una cultura aziendale fondata sull'integrità, la lealtà e la collaborazione.

La nostra governance si fonda su una struttura organizzativa chiara e multilivello, che mantiene però un'impostazione orizzontale. Non abbiamo figure dirigenziali in senso tradizionale: anche i responsabili di dipartimento sono inquadrati come impiegati, a conferma di un modello basato sulla partecipazione e sulla responsabilità condivisa.

L'unica figura con un inquadramento diverso è il Global CEO e Amministratore Unico, Ennio Armato, che guida la direzione strategica e operativa dell'azienda, assicurando coerenza e visione nella crescita di FFIND.

Questo modello organizzativo orizzontale ci permette di costruire una cultura basata sulla responsabilità diffusa: ognuno di noi è parte attiva nel fare la cosa giusta, contribuendo con impegno e consapevolezza alla qualità del lavoro e delle relazioni che rendono FFIND un ambiente solido e autentico.

A seguire è riportato l'organigramma di FFIND s.r.l.:



Ogni progetto è seguito da un team dedicato, guidato da un Project Manager responsabile della pianificazione, del contatto con il cliente e del monitoraggio della ricerca, per garantire coerenza, qualità e affidabilità in ogni fase.

A livello strategico, il nostro CEO è affiancato da figure con responsabilità globali, che supervisionano rispettivamente le relazioni con i clienti e con i fornitori principali.

Abbiamo nominato un Data Protection Officer (DPO), figura centrale per la conformità al GDPR, e ottenuto le certificazioni ISO 9001:2015 e ISO 20252:2012. La formazione continua, in ambiti come la protezione dei dati, è parte integrante della nostra strategia. Adottiamo una politica di tolleranza zero verso la corruzione, estendendo i nostri standard etici anche alla catena di fornitura. Attraverso audit regolari e azioni correttive (CAPA), garantiamo il rispetto delle normative e il miglioramento continuo.

La trasparenza è un pilastro del nostro modo di operare. I numeri parlano per noi: zero casi di corruzione accertati, zero azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali o antitrust, zero non conformità significative a leggi e regolamenti nel periodo 2023-2024, né negli anni precedenti.

La protezione dei dati è una priorità assoluta. Siamo conformi al GDPR, abbiamo nominato un Data Protection Officer (DPO) e adottiamo misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni.

Le nostre certificazioni ISO 9001:2015 e ISO 20252:2012 testimoniano l'impegno costante verso la qualità e la compliance.

**Agire in maniera etica, per noi, significa anche scegliere con cura i partner: collaboriamo con realtà internazionali come Kantar, Ipsos, NIQ, condividendo standard elevati e una visione comune di responsabilità.**

### **Governance Etica**

Tra le principali azioni che intendiamo portare avanti nel 2025 rientrano una mappatura dei rischi più solida e approfondita, lo sviluppo di una politica anticorruzione e l'aggiornamento del nostro Codice Etico e di Condotta.

Stiamo inoltre lavorando con esperti esterni per integrare in modo sistematico principi di responsabilità sociale d'impresa, tutela dei diritti dei lavoratori, protezione delle informazioni riservate e rispetto dell'ambiente. Questi interventi ci permetteranno di costruire una governance sempre più robusta, trasparente e coerente con i valori che ci guidano ogni giorno.

## 3.2 SDGs e UN Global Compact: le coordinate internazionali dei nostri obiettivi ESG

GRI 3-3

A partire dai temi prioritari emersi dall'analisi di materialità, FFIND ha definito una serie di obiettivi e impegni ESG da realizzare nel breve (0–1 anno), medio (1–3 anni) e lungo termine (3–5 anni), con l'intento di costruire una strategia di sostenibilità sempre più solida, coerente e strutturata.

Questi obiettivi sono ispirati e guidati da due iniziative chiave delle Nazioni Unite: i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) e i 10 Principi del Global Compact, articolati in quattro aree fondamentali — Diritti umani, Lavoro, Ambiente e Lotta alla corruzione. Entrambi rappresentano per FFIND una bussola etica e strategica, utile a orientare le decisioni aziendali e a rafforzare il nostro impegno verso una crescita responsabile, inclusiva e trasparente.

SDG's	Tema <b>ESG</b> materiale	Descrizione dell'impegno	Orizzonte temporale
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Strategia di sostenibilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definire una strategia di sostenibilità chiara e condivisa, aggiornata periodicamente, supportata da obiettivi concreti e indicatori di performance (KPI) per monitorarne l'efficacia.</li> <li>Aggiornare periodicamente l'analisi di materialità</li> </ul>	medio/lungo
 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anticorruzione e diritti dei lavoratori</li> <li>Etica e integrità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aggiornare il Codice Etico per integrare in modo più esplicito i principi e gli impegni in ambito ESG</li> <li>Sviluppare una politica sulle tematiche anticorruzione e rispetto dei diritti dei lavoratori.</li> <li>Effettuare una formazione per i dipendenti sul codice etico e di condotta, le politiche e/o le procedure sui diritti umani.</li> </ul>	breve/medio
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità e sicurezza del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimento delle certificazioni ISO 9001 e ISO 2052, in corso di validità, al fine di continuare a garantire elevati standard di qualità e affidabilità nei servizi offerti.</li> </ul>	breve/medio/lungo <sup>1</sup>

SDG's	Tema <b>ESG</b> materiale	Descrizione dell'impegno	Orizzonte temporale
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soddisfazione del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimento del monitoraggio della soddisfazione del cliente e di una efficace gestione dei reclami (ISO 9001 e ISO 20252)</li> </ul>	breve/medio/lungo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membership</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenere e valorizzare le membership attualmente attive, contribuendo attivamente alle iniziative promosse dalle associazioni di settore.</li> </ul>	breve/medio/lungo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protezione dei dati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aggiornare annualmente le policy di data protection e garantire la formazione del 100% dei dipendenti su tematiche GDPR e sicurezza informatica.</li> </ul>	breve/medio/lungo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovazione digitale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investire ogni anno almeno il 3% del fatturato in ricerca e innovazione, coinvolgendo team interni e stakeholder in progetti di sviluppo di soluzioni digitali (AI, dashboard, social intelligence) a impatto positivo.</li> <li>Formare il 100% dei collaboratori sui principi di intelligenza artificiale e su come sfruttarla in maniera responsabile.</li> </ul>	medio/lungo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dell'energia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere comportamenti virtuosi di riduzione degli sprechi energetici tra i dipendenti, tramite campagne di sensibilizzazione e formazione</li> </ul>	medio/lungo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emissioni e cambiamenti climatici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ridurre la quota di combustibili fossili incrementando progressivamente la quota di veicoli ibridi/elettrici aziendali</li> <li>Introdurre un sistema strutturato di monitoraggio e rendicontazione delle emissioni Scope 3 (GHG protocol)</li> </ul>	medio
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dei rifiuti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introdurre pratiche di economia circolare come il riutilizzo di materiali d'ufficio (es. cartucce toner rigenerate, mobili ricondizionati) e l'acquisto di prodotti con imballaggi sostenibili o riciclati.</li> </ul>	medio/lungo

SDG's	Tema <b>ESG</b> materiale	Descrizione dell'impegno	Orizzonte temporale
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dell'acqua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementare un monitoraggio periodico dei consumi idrici per individuare eventuali perdite o sprechi e intervenire tempestivamente.</li> <li>Promuovere campagne di sensibilizzazione rivolte ai dipendenti per incentivare comportamenti responsabili nell'uso dell'acqua</li> </ul>	medio/lungo
 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formazione e sviluppo del capitale umano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementare un piano di sviluppo individuale per il personale, con obiettivi di crescita chiari e monitorati almeno due volte l'anno.</li> <li>Promuovere programmi di mentoring e coaching interno per favorire la condivisione di conoscenze e lo sviluppo delle capacità di leadership.</li> <li>Organizzare una newsletter o workshop trimestrali su temi innovativi e di attualità per mantenere il team aggiornato sulle best practice di settore.</li> </ul>	medio/lungo
 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Benessere lavorativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effettuare un'analisi di clima una volta l'anno, coinvolgendo tutti i collaboratori</li> </ul>	breve/medio/lungo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salute e sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuare a garantire un ambiente di lavoro sicuro e condizioni di lavoro in sicurezza con l'obiettivo di mantenere 0 infortuni.</li> </ul>	breve/medio/lungo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generazione di valore per la comunità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione di progetti a favore della comunità e/o del territorio</li> </ul>	lungo
 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversità, inclusione e pari opportunità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valutare di proporre formazione al personale sulle tematiche della diversità e inclusione</li> <li>Rafforzare l'impegno dell'azienda nei confronti dei dipendenti e nel rispetto delle dimensioni della diversità valutando l'ottenimento dell'attestazione ISO 30415 Gestione delle risorse umane – Diversità e inclusione” o della certificazione UNI PdR 125:2022 relativa alla parità di genere.</li> </ul>	medio

Tabella 2: gli impegni di FFIND in ambito ESG

<sup>1</sup> Gli impegni che riportano un orizzonte temporale “Breve/Medio/Lungo” riguardano le attività già in corso, per cui l'indicazione temporale si riferisce alla volontà di mantenere l'attività in oggetto costante nel tempo.

### 3.3 Performance economica: valore generato e distribuito

GRI 201-1

In FFIND crediamo che una buona performance economica non sia solo un obiettivo, ma un mezzo per costruire qualcosa di più grande: innovazione, crescita, impatto positivo.

È grazie a risultati solidi che possiamo continuare a investire nelle persone, nei servizi, nella tecnologia e nelle relazioni che ci rendono un partner affidabile.

Nel 2024 abbiamo generato un valore economico pari a €10.503.474, in leggero calo rispetto al 2023 (€10.943.681, -4%). Anche il valore distribuito è diminuito lievemente, passando da €10.335.135 a €10.234.987 (-1%). Questo risultato riflette la naturale variabilità legata ad alcune commesse di particolare rilevanza, che non vengono realizzate con la stessa frequenza ogni anno. Non si tratta dunque di una riduzione della domanda, bensì di una fisiologica fluttuazione dei volumi.

Il valore economico trattenuto, pari a €268.487, è inferiore rispetto all'anno precedente (€608.546), ma coerente con la nostra scelta di reinvestire nel nostro ecosistema: persone e innovazione. Anche in un contesto macroeconomico incerto, abbiamo scelto di non rallentare il nostro impatto positivo. I grafici a torta a seguire mostrano il valore economico direttamente generato da FFIND nel 2023 e 2024, nonché i rispettivi valori economici distribuiti e trattenuti:

■ Valore economico distribuito    
 ■ Valore economico direttamente generato: ricavi    
 ■ Valore economico trattenuto



La nostra rete di clienti e fornitori si conferma solida e affidabile, e questo ci dà la forza per guardare avanti con fiducia. FFIND continua a costruire valore, non solo per sé, ma per tutti gli stakeholder con cui condivide il proprio percorso.

Per maggiori informazioni circa la performance economico-finanziaria dell'anno 2024, si rimanda ai bilanci d'esercizio approvati dalle assemblee competenti, predisposti secondo la normativa civilistica e fiscale applicabile nei rispettivi Paesi in cui opera

**FFIND**  
BEYOND DATA

Qualità, innovazione  
e fiducia

## 4.1 Qualità del servizio e soddisfazione del cliente

**Il futuro degli insight non dipende dalla quantità di dati, ma dalla loro qualità.**

In FFIND poniamo la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente al centro di ogni nostra attività.

Crediamo che la fiducia si costruisca con rigore, trasparenza e risultati affidabili. Per questo, adottiamo un sistema di gestione certificato secondo le norme ISO 9001:2015, che garantisce efficacia di processo e miglioramento continuo, e ISO 20252:2012, specifica per le ricerche di mercato, sociali e di opinione.

Ogni giorno ci impegniamo per offrire servizi eccellenti, sia a livello nazionale che internazionale. Lavoriamo con obiettivi SMART – Specifici, Misurabili, Accettati, Realistici, Temporizzati (con una scadenza precisa). Analizziamo costantemente i bisogni degli stakeholder, monitoriamo la soddisfazione dei clienti attraverso sondaggi e gestione dei reclami e conduciamo audit interni regolari.

Controlliamo con attenzione la qualità dei dati raccolti, la preparazione degli intervistatori e l'affidabilità dei nostri partner. Garantiamo il rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) con misure concrete per la sicurezza, la trasmissione e la distruzione dei dati sensibili al termine dei progetti.

Ogni progetto è tracciabile e documentato e il nostro team qualità internazionale assicura che il sistema sia efficace e coerente. Il Manuale di Gestione della Qualità (QMH) descrive in modo chiaro l'intera struttura, suddivisa in sette capitoli principali.

**Il nostro sistema qualità si fonda su sei pilastri, ognuno dei quali rappresenta un ambito essenziale per garantire l'eccellenza operativa e organizzativa.**



Processi di **gestione**

In questo ambito definiamo le fondamenta del nostro operato: la Politica per la Qualità, i valori guida, le strategie aziendali e le politiche di supporto (come protezione dei dati, sicurezza, lavoro da remoto). La nostra organizzazione è snella e orientata agli obiettivi, che definiamo secondo il modello SMART. Analizziamo periodicamente il contesto in cui operiamo e le esigenze degli stakeholder, per adattare le nostre azioni e migliorarci costantemente, nel pieno rispetto degli standard internazionali come ESOMAR.

Processi del <b>sistema di qualità (QM)</b>	Descriviamo come costruiamo, monitoriamo e miglioriamo il nostro sistema qualità. Gestiamo i rischi, pianifichiamo misure preventive e correttive, e svolgiamo audit interni regolari. Ogni tre anni affrontiamo un audit completo per il rinnovo delle certificazioni. Il Responsabile della Qualità coordina tutte le attività, supportato dalla direzione, con cui conduce almeno un riesame annuale del sistema. Promuoviamo una cultura orientata ai processi, al miglioramento continuo e alla responsabilizzazione di tutti i collaboratori.
Struttura <b>organizzativa</b>	Assicuriamo la gestione della documentazione e della conoscenza, proteggiamo i dati, garantiamo la tracciabilità dei progetti e monitoriamo i processi esternalizzati. Selezioniamo solo fornitori qualificati, promuoviamo una comunicazione interna efficace e una gestione dei progetti strutturata. Tutto questo per mantenere elevati standard di qualità e coerenza operativa.
Processi di <b>miglioramento</b>	Promuoviamo il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente. Raccogliamo e analizziamo feedback, reclami e indicatori chiave, e gestiamo eventuali emergenze in modo tempestivo. Il nostro team è incoraggiato a proporre idee e soluzioni per ottimizzare i processi. Le attività QM e le riunioni interne ci aiutano a condividere esperienze, consolidare buone pratiche e crescere come organizzazione.
Processi <b>centrali</b>	I nostri processi chiave garantiscono l'eccellenza nella ricerca di mercato: dall'accettazione degli ordini alla preparazione del fieldwork, dalla raccolta e monitoraggio dei dati fino alla loro elaborazione e valutazione. Gestiamo anche la selezione e valutazione dei fornitori, applicando standard specifici per ogni fase, con rigore, controllo e responsabilità.
Processi di <b>supporto</b>	Le attività di contabilità, risorse umane e marketing supportano il funzionamento armonico dell'organizzazione. Sono fondamentali per garantire coerenza, efficienza e allineamento con gli obiettivi di qualità. La documentazione del sistema è gestita dal Responsabile della Qualità, attualmente Alexia Plato (Germania), con il supporto di Monica Guarneri (Italia) e Daniel McGinn (Regno Unito).

Per noi, la qualità non è solo un insieme di procedure: è cura delle relazioni, attenzione ai dettagli, rispetto per i partecipanti alle ricerche, collaborazione con i colleghi. È ciò che ci permette di costruire fiducia, generare valore e offrire insight affidabili per decisioni realmente consapevoli.

Abbiamo scelto di certificarci secondo la ISO 20252, lo standard internazionale che definisce i requisiti per la qualità nella ricerca di mercato, sociale e d'opinione. Per noi, significa adottare processi strutturati, controllati e trasparenti in ogni fase del progetto, garantendo rigore metodologico e fiducia verso chi ci sceglie.

### Standard internazionale ISO 20252 per la qualità nella ricerca



- **Applichiamo controlli rigorosi** su dati, strumenti, intervistatori e partner esterni
- **Proteggiamo i dati personali e sensibili** in piena conformità con il GDPR
- **Documentiamo** e rendiamo tracciabili tutte le fasi dei nostri progetti
- Offriamo **trasparenza e affidabilità** a clienti e partecipanti

## 4.2 Innovazione e protezione dei dati

GRI 418-1

In FFIND, adottiamo un approccio integrato all'innovazione responsabile e alla protezione dei dati, che consideriamo pilastri fondamentali della nostra strategia e delle nostre operazioni.

Utilizziamo tecnologie avanzate per la raccolta dati, come l'intelligenza artificiale applicata agli assistenti vocali e l'esplorazione tramite tecnologie immersive, sempre con un forte senso di responsabilità.

Promuoviamo soluzioni digitali che rispettano i diritti delle persone e ci impegniamo a garantire trasparenza, sicurezza e integrità in ogni fase del processo. Il nostro Codice Etico riflette questo impegno, così come la nostra adesione ai principi ESG e agli standard richiesti dai nostri partner.

Tutti i nostri collaboratori sono formati e vincolati da obblighi scritti in materia di privacy. Proteggiamo l'accesso ai sistemi IT (Information Technology) con credenziali individuali e software di sicurezza aggiornati, e realizziamo backup giornalieri in cloud. Il trattamento dei dati personali è gestito secondo procedure documentate e sotto la supervisione del nostro Data Protection Officer (DPO), che monitora la conformità al GDPR, mantiene il registro delle attività di trattamento e collabora con le autorità garanti.

Rafforziamo il rispetto della riservatezza attraverso il nostro Accordo di Non Divulgazione (NDA), che impone a tutti i collaboratori la responsabilità di proteggere le informazioni confidenziali e riservate, comprese quelle relative a clienti, fornitori e processi aziendali.

Nei documenti formativi interni spieghiamo chiaramente il significato e l'applicabilità del GDPR, distinguendo tra dati personali e sensibili, e illustrando i diritti degli interessati: informazione, accesso, portabilità, modifica, cancellazione, diritto all'oblio e diritto ad essere informati in caso di violazione. Siamo tenuti a dimostrare il consenso esplicito al trattamento, garantire trasparenza e protezione, documentare le misure adottate e notificare eventuali violazioni entro 72 ore.

Nei contratti con i clienti includiamo clausole dettagliate che definiscono ruoli e responsabilità, misure di sicurezza, metodi di trasferimento accettabili, gestione degli incidenti (notifica entro 12–24 ore), e requisiti per l'ingaggio di sub-responsabili.

Regoliamo i trasferimenti internazionali di dati tramite Clausole Contrattuali Standard (SCC) e gestiamo la distruzione dei dati con metodi sicuri come wiping, shredding e degaussing.

Nel biennio 2023–2024, non abbiamo ricevuto alcuna denuncia comprovata per violazioni della privacy o perdita di dati, a conferma dell'efficacia del nostro sistema di gestione.

## Dati migliori, connessioni reali: il futuro con Rexee

**Rexee** è la piattaforma digitale di **FFIND** che rende la raccolta dati un'esperienza immersiva. In un contesto in cui la digitalizzazione mette sempre più la persona al centro, stiamo ripensando il modo di coinvolgere i nostri respondent, andando oltre i limiti dei formati tradizionali. La logica rimane la stessa: **incontrare le persone nei canali che scelgono ogni giorno, anticipando le tendenze e adattandoci alle loro abitudini**. In questa prospettiva nasce Rexee, che attraverso tecnologie come la realtà virtuale (VR) e la realtà aumentata (AR) permette di vivere ambienti realistici e interattivi, aumentando l'engagement e la qualità dei dati raccolti.

Immagina di partecipare a una ricerca di mercato non solo rispondendo a domande, ma vivendo un'esperienza: camminare in un negozio virtuale, interagire con prodotti o esplorare uno spazio simulato. Questo approccio ci consente di ottenere dati più autentici, ricchi e contestualizzati, perché le persone reagiscono in modo più naturale e spontaneo. Sebbene sia particolarmente efficace con la Gen Z, il cambiamento riguarda tutte le fasce di pubblico: **le persone vogliono chiarezza, rilevanza ed esperienze umane. Per noi, Rexee non è solo un'innovazione tecnologica, ma un vero cambio di paradigma: è un modo per raccogliere dati migliori, con rispetto, intelligenza e connessione.**

## 4.3 Membership e network strategici

GRI 2-28

Come FFIND, siamo membri orgogliosi di alcune delle principali associazioni nazionali e internazionali del settore della ricerca e dei dati. Queste realtà rappresentano per noi un punto di riferimento per l'innovazione, l'etica e la qualità professionale.

- **ESOMAR** – L'associazione globale dei professionisti della ricerca di mercato, sociale e d'opinione. Promuove standard etici internazionali, favorisce la formazione continua e crea connessioni tra esperti di tutto il mondo.
- **ASSIRM** – L'associazione italiana che riunisce le aziende specializzate in ricerche di mercato, sociali e di opinione. Promuove la cultura della ricerca come strumento strategico per decisioni informate e sostenibili.
- **ADM** – L'Associazione Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. è la principale associazione di categoria tedesca che rappresenta gli istituti privati di ricerca di mercato e sociale operanti in Germania. Fondato nel 1955, il suo scopo è tutelare e promuovere la qualità, l'etica e la scientificità della ricerca empirica, ed è un punto di riferimento fondamentale per la ricerca di mercato e sociale in Germania.
- **Insight Analytics España (I+A)** – È l'associazione che rappresenta il settore della ricerca di mercato e della data science in Spagna. Nata dall'unione di AEDEMO e ANEIMO, promuove la qualità, la protezione dei dati e l'innovazione metodologica, fungendo da voce unificata per il settore sia a livello nazionale che internazionale.
- **MRS (Market Research Society)** – La principale autorità nel Regno Unito per il settore della ricerca, degli insight e dell'analisi dei dati. Promuove l'eccellenza metodologica, la formazione professionale e l'etica nella raccolta e nell'uso delle evidenze.



Essere parte attiva di questi network ci consente di contribuire allo sviluppo di standard condivisi, accedere a insight di valore e partecipare a eventi internazionali dove possiamo presentare le nostre soluzioni più innovative.

Nel 2024, siamo stati premiati come Best Exhibitor all'ESOMAR Congress di Atene, un riconoscimento che ha evidenziato la nostra capacità di trasformare la comunicazione in un'esperienza integrata e distintiva.

FFIND è impegnata a promuovere l'etica nell'uso dell'intelligenza artificiale, la diversità e la collaborazione globale, valori che guidano il nostro contributo alla crescita del settore e alla diffusione di una cultura della ricerca responsabile e inclusiva. Il nostro CEO, Ennio Armato, partecipa a questo impegno anche come membro del Consiglio Direttivo di ASSIRM, incarico che ricoprirà fino al 2026. Le nostre membership ci permettono di amplificare il valore che generiamo, favorendo il dialogo tra mercati, competenze e generazioni.



Le persone:  
la voce più potente di FFIND

## 5.1 Employee Value Proposition

GRI 2-7/8/30

In FFIND valorizziamo il benessere delle persone, abbracciamo l'inclusione e promuoviamo una cultura di apprendimento continuo.

Crediamo che la diversità arricchisca il nostro lavoro e che ognuno debba avere lo spazio per crescere, innovare e lasciare il proprio segno. Insieme esploriamo nuove strade, sfidiamo le convenzioni e liberiamo tutto il potenziale delle nostre persone.

In FFIND valorizziamo il benessere delle persone, abbracciamo l'inclusione e promuoviamo una cultura di apprendimento continuo.

## 5.2 Identità e cultura: il nostro DNA

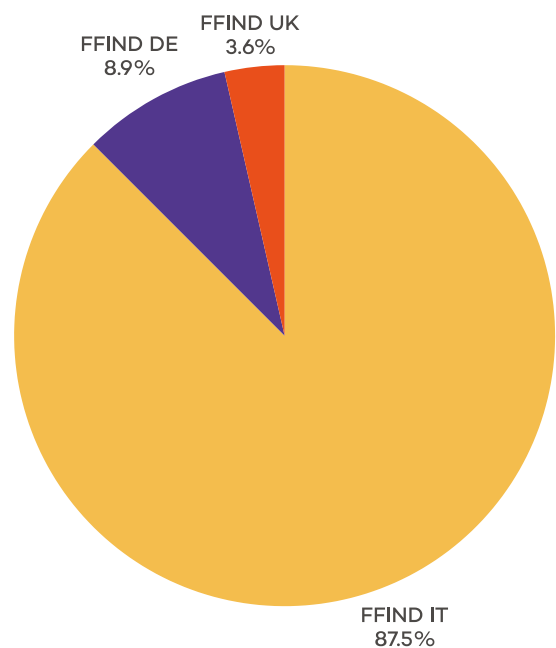
GRI 2-7/8/30

Al 31 dicembre 2024, il nostro team contava 56 dipendenti, in aumento rispetto ai 52 dell'anno precedente. La sede italiana rappresenta il centro operativo di FFIND, con 49 persone, pari all'88% dell'organico complessivo.

Tutti i dipendenti in Italia sono inquadrati secondo il Contratto Collettivo Nazionale del Commercio e Terziario.

Il restante 12% del team è distribuito tra le sedi nel Regno Unito e in Germania, per un totale di 7 persone, impiegate con contratti individuali secondo le normative locali.

Sebbene numericamente più contenute rispetto alla sede italiana, le sedi estere rivestono un ruolo strategico nello sviluppo e nella gestione delle nostre attività a livello internazionale.



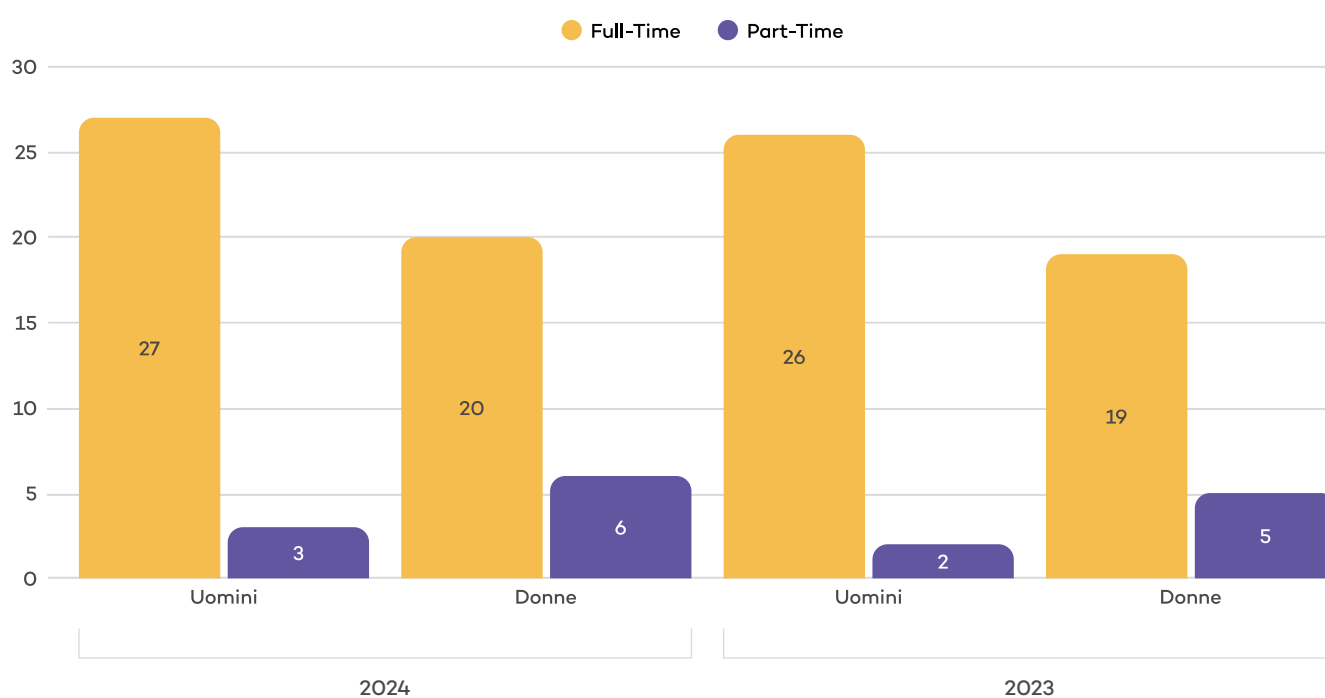
Lavoratori dipendenti di FFIND nel 2024 per branch

	2024			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
FFIND IT	25	24	<b>49</b>	23	24	<b>47</b>
FFIND DE	4	1	<b>5</b>	4	-	<b>4</b>
FFIND UK	1	1	<b>2</b>	1	-	<b>1</b>
<b>Totale</b>	30	26	<b>56</b>	28	24	<b>52</b>

Tabella 3: lavoratori dipendenti di FFIND nel 2023-2024 per branch per genere

Tutti i dipendenti sono inquadrati come impiegati, compresi i responsabili di dipartimento, a conferma del nostro approccio orizzontale e partecipativo. In totale 55 dipendenti su 56 – cioè il 98% – hanno un contratto a tempo indeterminato, mentre solo una persona risulta assunta a tempo determinato – in miglioramento rispetto alla quota di contratti a tempo indeterminato del 2023, pari al 90,4%.

La distribuzione tra contratti full-time e part-time è rimasta sostanzialmente stabile nel biennio, con una lieve crescita nel numero totale di contratti, in linea con l'aumento complessivo del personale tra il 2023 e il 2024.



Numero dipendenti per tipologia di impiego 2023-2024 per genere

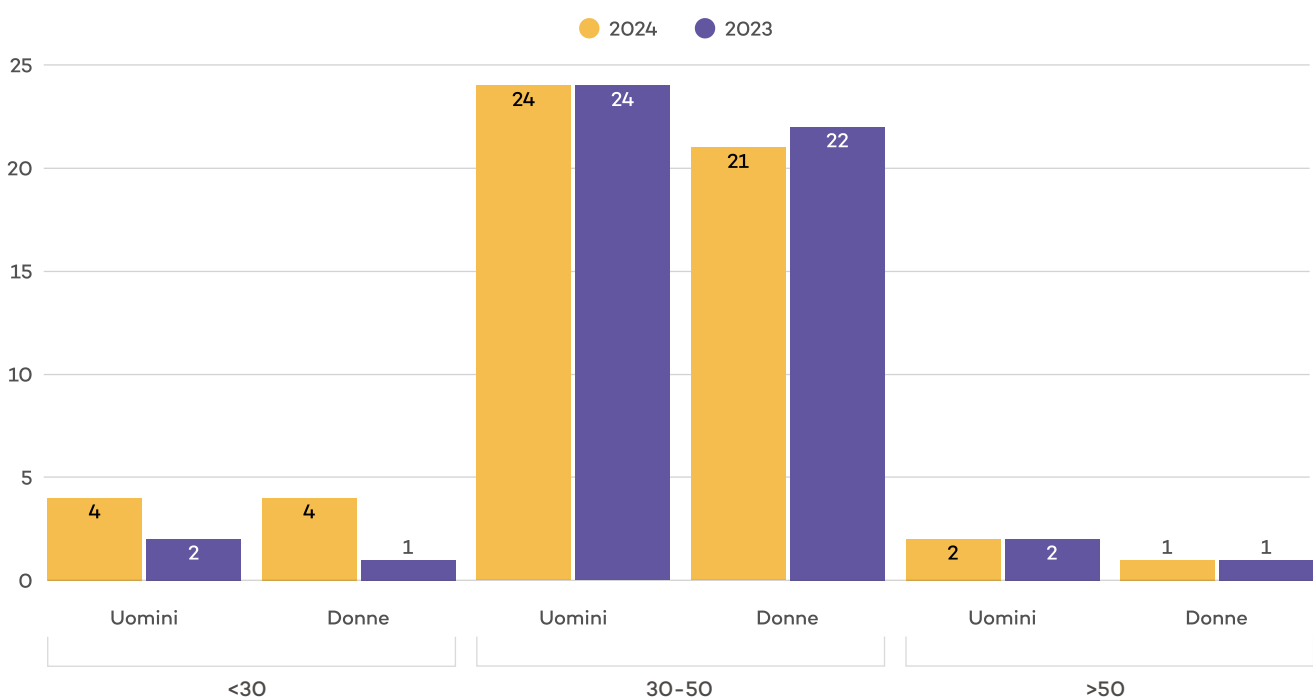
La nostra forza lavoro include anche un lavoratore freelance e un ampio gruppo di collaboratori non dipendenti, fondamentali per la realizzazione dei nostri progetti di ricerca. Si tratta principalmente di intervistatori telefonici, attivati in base alle esigenze linguistiche e metodologiche dei singoli studi. Nel corso del 2024 abbiamo coinvolto centinaia di intervistatori, contribuendo a garantire la copertura e la qualità dei nostri progetti.

Per i collaboratori in Italia, la tipologia di contratto generalmente applicata è quella di collaborazione coordinata e continuativa, regolata dall'accordo quadro ASSIRM. Questo documento è un Accordo Collettivo Nazionale per la regolamentazione delle collaborazioni esclusivamente personali nel settore delle ricerche di mercato, siglato tra ASSIRM (Associazione nazionale che riunisce gli Istituti di Ricerche di Mercato, Sondaggi di Opinione e Ricerca Sociale) e diverse organizzazioni sindacali.

Per i collaboratori all'estero vengono utilizzati contratti ad hoc, che per flessibilità possono essere considerati simili al lavoro autonomo freelance. I contratti vengono attivati mensilmente, sulla base della disponibilità dei singoli e delle necessità specifiche dei progetti.

In FFIND non ci limitiamo a contare le persone: le coinvolgiamo, le ascoltiamo e costruiamo insieme il nostro futuro. Perché dietro ogni voce, ogni dato e ogni progetto, ci sono storie che meritano di essere raccontate.

Il grafico seguente illustra la composizione del nostro team per genere e fascia d'età per 2023-2024. Si evidenzia una netta prevalenza della fascia 30-50 anni, seguita dagli under 30, a testimonianza di un ambiente di lavoro giovane e dinamico, in linea con le caratteristiche del settore.



Fasce d'età dei dipendenti per genere (2023-2024)

## **FFIND Olympic games 2024: inclusività, cultura e partecipazione**

Nel 2024 abbiamo scelto di investire in ciò che per noi ha sempre fatto la differenza: le persone. Crediamo che alla base di ogni organizzazione solida ci sia una cultura capace di ispirare, connettere e far crescere ogni individuo. Da questa visione sono nati i FFIND Olympic Games, un'iniziativa pensata per rafforzare il senso di appartenenza, promuovere l'inclusività e valorizzare ogni talento all'interno della nostra realtà internazionale.

### **Un'iniziativa che unisce, oltre ogni distanza.**

L'idea, proposta dal nostro Global Marketing Director, prende ispirazione dai valori dei Giochi Olimpici di Parigi 2024: unità, rispetto e spirito di squadra.

Con squadre distribuite tra Francoforte, Londra e Palermo, il nostro obiettivo era creare un'occasione che superasse i confini geografici e consentisse a tutti di partecipare, indipendentemente da preferenze personali o inclinazioni sportive.

Per questo, i FFIND Olympic Games hanno incluso una varietà di attività: da quiz online e giochi strategici fino a performance artistiche. Ogni persona ha avuto l'opportunità di contribuire al successo del proprio team – Team Grey o Team Yellow – in modi diversi, tutti ugualmente importanti.

### **I nostri valori, messi in pratica**

Durante ogni momento dell'iniziativa, abbiamo vissuto pienamente i nostri valori fondamentali: coraggio, inclusività, affidabilità e cura reciproca. Il nostro manifesto – *We embrace freedom of expression* – e la nostra vision – *Empowering individuals to be heard, fostering inclusivity, and driving progress* – si sono concretizzati in azioni reali, visibili, condivise. Abbiamo riscoperto il valore della collaborazione, dell'ascolto e del riconoscimento del contributo di ciascuno.

### **La cultura aziendale come leva strategica**

I FFIND Olympic Games hanno rappresentato molto più di un evento interno. Sono stati un esempio concreto di marketing interno consapevole, una leva spesso sottovalutata ma fondamentale per consolidare una cultura aziendale autentica.

Come ha sottolineato il Global Marketing Director: "Quando investiamo in iniziative che coinvolgono realmente le persone, creiamo le condizioni per trasformare ogni collaboratore in un vero ambasciatore del brand."

Non è stato solo un momento di condivisione e partecipazione: è stata una tappa importante di un percorso più ampio, in cui valorizzare le persone significa costruire il futuro dell'azienda.

## 5.3 La forza della diversità

L'inclusione è uno dei pilastri della nostra identità aziendale. In FFIND significa creare un contesto equo e accogliente, in cui ogni persona possa crescere e contribuire con il proprio talento. I principi che guidano il nostro approccio sono raccontati nello statement che segue.

---



At **FFIND**, we foster a culture of inclusion, where every employee is valued and empowered with equal opportunities.

We embrace the innate curiosity and talents of our team, providing them the resources to thrive both personally and professionally, shaping their unique path at FFIND.

Our multicultural and innovative work environment is enriched by the diversity of our talents, making it truly gratifying.

---

## 5.4 Il nostro manifesto

GRI 406-1

Crediamo nel potere della diversità delle voci, poiché dalla moltitudine di opinioni nascono nuove intuizioni che ci guidano verso un futuro migliore.

---



**We believe in the power** of voices, the beauty of diversity the endless potential of creativity. we stand as advocates for inclusivity creating a space where every voice is heard and valued. our commitment to improvement drives us to continuously innovate, pushing the boundaries of market research.

we empower individuals, organizations, communities to unlock new insights, make informed decisions, and shape a better future. together, let's illuminate the untold stories, celebrate our differences, and embrace the limitless possibilities of a connected world.

---

Il nostro manifesto aziendale afferma con forza "**We believe in the power of voices**", pone il dare valore a ogni voce come cuore pulsante della nostra filosofia, e riconosce la bellezza della diversità e il potenziale infinito della creatività. Ci impegniamo come sostenitori dell'inclusività, creando uno spazio in cui ogni voce sia ascoltata e valorizzata.

**Empowering voices**, che significa dare valore a ogni voce, è anche il titolo del formato editoriale del nostro blog, pensato per dare spazio e risonanza alle prospettive e alle storie che animano la nostra comunità e il nostro settore. Attraverso questa piattaforma, vogliamo elevare e amplificare le voci all'interno di FFIND, valorizzando la ricchezza che nasce dal confronto e dalla condivisione.

Nel nostro settore, dove l'ascolto è il punto di partenza di ogni progetto, la diversità interna è un vantaggio competitivo. Gruppi eterogenei ci permettono di leggere la realtà con più sfumature, di porre domande migliori e di cogliere segnali deboli che altrimenti rischierebbero di passare inosservati. FFIND è un piccolo microcosmo dove convivono culture, lingue e prospettive diverse. Il nostro team globale connette persone da tutto il mondo, conducendo studi internazionali che sbloccano nuove prospettive e guidano decisioni consapevoli. Copriamo oltre 35 lingue con intervistatori madrelingua e contiamo più di 70 nazionalità tra i nostri dipendenti, provenienti da ogni continente.

Nel 2024 abbiamo continuato a perseguire il nostro impegno per processi di selezione inclusivi, con attenzione alla parità di genere e alla rappresentanza di profili diversi.

Lo facciamo senza mai perdere di vista il nostro principio guida: le persone si scelgono per le loro competenze, non per le loro caratteristiche personali.

Lo dichiariamo nel nostro Codice Etico e lo conferma il nostro operato: nessun episodio di discriminazione da segnalare nel biennio 2023-2024, né negli anni precedenti.

Come esplicitato nel nostro Codice Etico, ci impegniamo a comportarci sempre con equità, legittimità morale e rispetto della persona, proibendo qualsiasi forma di discriminazione, molestia o comportamento che possa ledere la dignità umana.

Questo approccio si applica ad ogni fase del percorso professionale: dalla selezione alla formazione, dalla promozione alla tutela della maternità, fino al termine del rapporto di lavoro.

Non è un principio che limitiamo ai confini di FFIND: questa responsabilità ci porta a scegliere di collaborare solo con chi condivide la nostra idea di rispetto per la diversità, la non discriminazione e l'inclusione.

Il nostro impegno si riflette anche nei numeri: il 46% del team è composto da donne. Diverse generazioni lavorano fianco a fianco, con una prevalenza nella fascia tra i 30 e i 50 anni, seguita da giovani under 30. Nel 2024 abbiamo impiegato tre lavoratori con disabilità, uno in più rispetto all'anno precedente, continuando a promuovere una cultura aziendale che valorizza il talento in tutte le sue forme: genere, età, background sociale e culturale, orientamento, esperienze e visioni del mondo.

In FFIND, crediamo che il futuro si costruisca ascoltando tutte le voci. Continueremo a farci guidare dalla ricchezza delle differenze, certi che le intuizioni più luminose nascono dall'incontro tra prospettive diverse e dal coraggio di guardare oltre.

## 5.5 Formazione, benessere e valorizzazione delle persone

GRI 401-1/2/3, GRI 404-1/3

In FFIND crediamo che la formazione e la conoscenza siano risorse preziosissime. Per questo, la formazione continua e lo sviluppo professionale non sono solo un'opportunità, ma una necessità condivisa, che accompagna la crescita individuale e collettiva. La gestione della conoscenza è al centro del nostro approccio alla qualità: raccogliamo dati, condividiamo informazioni, sintetizziamo buone pratiche e impariamo costantemente da ciò che facciamo.

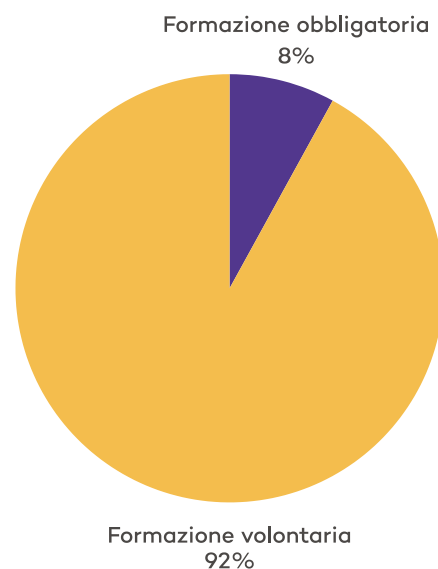
Ogni anno definiamo un budget formativo e pianifichiamo insieme a ciascun dipendente obiettivi e percorsi di crescita, durante i colloqui annuali e i check-in trimestrali con i responsabili. Dopo ogni corso, raccogliamo feedback e valutiamo i risultati per rendere le iniziative sempre più efficaci.

Nel 2023 e nel 2024, il 100% dei nostri dipendenti ha partecipato a una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale: un momento strutturato di ascolto e confronto, pensato per fare il punto sui risultati, individuare nuove opportunità di crescita e pianificare insieme i passi successivi.

---

Nel biennio 2023-2024 abbiamo dedicato 1.064 ore alla formazione, di cui 980 ore non obbligatorie e 84 ore obbligatorie in ambito HSE. La media è stata di 14,4 ore per persona nel 2023 e 5,6 ore nel 2024.

*Formazione obbligatoria vs non obbligatoria nel biennio '23-'24*



Nel 2023 abbiamo proposto corsi volontari di inglese (B2 e C1), Excel (base e avanzato) e progettazione per ricerche di mercato. Nel 2024 abbiamo ampliato l'offerta con percorsi relativi a Python, negoziazione e gestione dei conflitti e protezione dei dati.

Nel periodo di rendicontazione, tutti dipendenti hanno partecipato ad almeno un corso non obbligatorio, segno di un impegno diffuso e reale.

La formazione obbligatoria ha incluso aggiornamenti per addetti al primo soccorso, RLS e corsi di sicurezza generale e specifica, in linea con le normative. In tema di protezione dei dati, tutti sono formati e sensibilizzati sul rispetto del GDPR, con la supervisione del nostro Data Protection Officer.

Per il personale che lavora nel Fieldwork, il Field Department gestisce un percorso strutturato: istruzioni chiare su questionari, obiettivi e tecniche di intervista, supportate da manuali dedicati a intervistatori e supervisor. La formazione è seguita da monitoraggio costante e, se necessario, da sessioni di aggiornamento per garantire la qualità dei dati raccolti.

Anche per lo staff, la formazione viene definita in base alle esigenze di ogni dipartimento, in accordo con i rispettivi direttori. L'HR guida il processo di onboarding e sviluppo dei nuovi assunti e gestisce i piani formativi per accompagnare la crescita professionale delle risorse.

Il miglioramento continuo è parte del nostro modo di lavorare. Incoraggiamo tutti a proporre idee e soluzioni, durante riunioni di team, sessioni di Quality Management e revisioni post-progetto. Le Lessons Learned vengono archiviate in Asana, la piattaforma collaborativa che utilizziamo per la gestione dei progetti, così da rendere accessibili a tutti le esperienze e le soluzioni, facilitare l'apprendimento trasversale e la risoluzione più rapida delle sfide future.

### **Flessibilità e ascolto**

Nel continuo impegno a favore del benessere organizzativo e della qualità della vita dei nostri collaboratori, FFIND adotta politiche concrete di conciliazione tra vita professionale e personale.

In particolare, è prevista una flessibilità oraria in ingresso e in uscita pari a un'ora, che consente ai dipendenti di gestire con maggiore autonomia la giornata lavorativa.

A ciò si affianca la possibilità di attivare accordi individuali personalizzati di [...]

smart working, ulteriori strumenti che dimostrano la volontà aziendale di promuovere un ambiente di lavoro moderno, responsabile e attento alle esigenze delle persone.

Ogni anno, FFIND realizza un'indagine di clima interna per ascoltare le opinioni dei collaboratori e migliorare costantemente l'ambiente di lavoro. L'obiettivo è raccogliere percezioni, suggerimenti e valutazioni utili a migliorare l'ambiente di lavoro e rafforzare la cultura aziendale.

I macrotemi indagati spaziano dal senso di appartenenza e dalla qualità delle relazioni interne, alla leadership, alla comunicazione, alla valorizzazione delle persone, fino alla sicurezza fisica e psicologica, all'equità e all'inclusività, alla conciliazione tra vita privata e professionale, alle opportunità di sviluppo e formazione.

I risultati raccolti vengono analizzati con attenzione e, laddove emergano aree potenziali di miglioramento, l'azienda si impegna a definire e implementare piani di azione concreti.

Nel biennio 2023–2024, abbiamo registrato un andamento del turnover in progressiva stabilizzazione, segno di una fase di consolidamento e di rafforzamento della struttura interna. Nel corso del 2024 sono state effettuate 8 nuove assunzioni, di cui 6 under 30, a fronte di 4 uscite per dimissioni, con un tasso di ingresso pari al 15,38% e un tasso di uscita del 7,69%.

**Il turnover complessivo si attesta al 22,2%, in netto calo rispetto al 42,55% registrato nel 2023.**

Questo cambiamento ci conferma qualcosa di importante: stiamo crescendo in modo più mirato ed equilibrato, portando a bordo competenze che rispondono davvero alle nostre esigenze, e allo stesso tempo stiamo riuscendo a trattenerne le persone, creando un ambiente di lavoro più stabile e attrattivo.

Il calo del turnover negativo e la selettività nel turnover positivo sono segnali di una maggiore stabilità organizzativa e una più precisa corrispondenza tra le competenze acquisite e le esigenze aziendali.

Nuove assunzioni	2024			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	3	3	<b>6</b>	0	0	<b>0</b>
30-50	0	2	<b>2</b>	10	4	<b>14</b>
>50	0	0	<b>0</b>	1	0	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>15</b>

Tabella 4: nuove assunzioni 2023-2024 (GRI 401-1)

Dipendenti in uscita	2024			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	0	0	<b>0</b>	1	0	<b>1</b>
30-50	1	3	<b>4</b>	2	2	<b>4</b>
>50	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

Tabella 5: dipendenti usciti 2023-2024 (GRI 401-1)

	Calcolo	2024	2023
<b>Turnover complessivo</b>	$\frac{[(\text{entrati} + \text{usciti}) / \text{organico medio nel periodo}] * 100}{}$	<b>22,22%</b>	<b>42,55%</b>
<b>Turnover positivo</b>	$\frac{(\text{entranti nel periodo} / \text{organico inizio periodo}) * 100}{}$	<b>15,38%</b>	<b>35,71%</b>
<b>Turnover negativo</b>	$\frac{(\text{usciti nel periodo} / \text{organico inizio periodo}) * 100}{}$	<b>7,69%</b>	<b>11,90%</b>

Tabella 6: turnover complessivo, positivo e negativo 2023-2024 (GRI 401-1)

I nostri benefit sono in linea con il Contratto Collettivo Nazionale del Commercio e Terziario e sono garantiti a tutti i collaboratori, sia full-time che part-time. Tra questi, rientrano:

- **Congedo parentale:** nel biennio 2023-2024, sei dipendenti (cinque donne e un uomo) hanno avuto diritto al congedo parentale. Tre ne hanno usufruito, con un tasso di rientro al lavoro del 100% e un tasso di retention<sup>1</sup>, nei dodici mesi successivi al rientro, anch'esso del 100%. Il CCNL garantisce modalità flessibili e inclusive, con periodi di assenza tutelati che non penalizzano ferie, mensilità o anzianità di servizio.

<sup>1</sup>Il Tasso di retention è il numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti di FFIND nei 12 mesi successivi al rientro.

- **Assistenza sanitaria integrativa:** tramite l'adesione a enti bilaterali come EBIT e fondi come Fondo Est, i dipendenti possono accedere a rimborsi per visite mediche, esami diagnostici, cure odontoiatriche e altri servizi di welfare.

Questi fondi hanno carattere obbligatorio, sono collegati all'applicazione del CCNL e si riferiscono esclusivamente all'azienda italiana, garantendo benefici uniformi e conformi alla normativa nazionale.

## 5.6 Salute e sicurezza sul lavoro

GRI 403-1/2/3/4/5/6/7/8/9/10

In FFIND la salute e la sicurezza sul lavoro sono una priorità imprescindibile per il benessere delle nostre persone. La nostra Direzione si impegna a garantire le risorse necessarie per processi efficienti, infrastrutture adeguate e un ambiente di lavoro sicuro e sano, rispettando pienamente le normative vigenti nei Paesi in cui operiamo e promuovendo una cultura della sicurezza concreta e condivisa.

Abbiamo implementato un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro applicabile a tutti i dipendenti, sia full-time che part-time, senza al momento intraprendere un percorso certificativo.

Adottiamo un approccio integrato e di controllo nei confronti dei nostri collaboratori esterni (fornitori di fieldwork e call center), assicurandoci che le loro operazioni siano allineate e conformi ai nostri rigorosi standard di qualità, etica, formazione e protezione dei dati.

Le nostre attività si svolgono principalmente in ambienti d'ufficio e in modalità smart working e le misure adottate sono pensate per rispondere alle esigenze di entrambi i contesti.

Le politiche aziendali includono specifiche Safety Instructions, conformi alle normative per la prevenzione degli infortuni (UVV), e prevedono la valutazione dei rischi dei luoghi di lavoro, la presenza di addetti al primo soccorso, e ambienti attrezzati, accoglienti, luminosi e puliti, con arredi e strumenti conformi e regolarmente controllati.

In Italia, la salute e sicurezza sul lavoro è regolata dal Decreto Legislativo 81/08 (D.Lgs. 81/08) e dal Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), che rappresentano i pilastri fondamentali del nostro sistema.

Il DVR di FFIND S.r.l. è redatto ai sensi degli artt. 17, 28 e 29 del D.Lgs. 81/08, con l'obiettivo di valutare globalmente e in dettaglio tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori, individuare le misure di prevenzione e protezione necessarie e programmare interventi di miglioramento continuo.

Il DVR è un documento dinamico, che viene aggiornato in occasione di modifiche organizzative o operative rilevanti.

La sua elaborazione è il risultato di un processo collaborativo che coinvolge direttamente il Datore di Lavoro, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), il Medico Competente e il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). Il dipartimento HR, interfacciandosi con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP - figura esterna) e con il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS - figura interna), supporta la gestione delle principali attività legate alla salute e sicurezza tra cui:

- Il rispetto delle scadenze del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR).
- L'organizzazione di riunioni annuali.
- La formazione per le figure di riferimento e quella generale per tutti i dipendenti.
- I controlli medici.
- Il dialogo costante con consulenti esterni per garantire la conformità alle normative e ai loro aggiornamenti.

Ogni sede è dotata di estintori, kit di pronto soccorso e personale formato per il primo soccorso. Inoltre, il lavoro da remoto di molti dipendenti contribuisce a ridurre la dipendenza da un singolo edificio, rafforzando la resilienza organizzativa.

I pericoli vengono identificati attraverso audit periodici e analisi dei rischi condotte annualmente o in occasione di eventi rilevanti, come il cambio o la modifica di una sede. I nostri lavoratori possono segnalare direttamente all'HR eventuali situazioni di rischio.

In caso di incidente o quasi-incidente, si attiva una procedura interna che prevede la raccolta delle testimonianze, l'analisi della causa-radice e l'implementazione di misure correttive e preventive. I dipendenti partecipano attivamente allo sviluppo e all'aggiornamento delle nostre politiche di salute e sicurezza, attraverso comunicazioni al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Collaboriamo con un medico del lavoro accreditato, che effettua visite preventive, controlli periodici e vaccinazioni, se richiesto. Questi servizi sono accessibili a tutti i dipendenti in Italia.

Nel biennio 2023–2024, non si sono verificati infortuni né malattie professionali. Le valutazioni dei rischi non hanno evidenziato pericoli con gravi conseguenze, e il monitoraggio continuo ha confermato l'efficacia delle misure adottate.

Come parte della gestione delle emergenze e della prevenzione, abbiamo condotto una valutazione del rischio da uso di videoterminali, rivolta ai lavoratori che utilizzano schermi per almeno 20 ore settimanali.

L'analisi ha considerato gli impatti su vista, postura e stress psico-fisico, attraverso sopralluoghi, analisi delle postazioni e questionari. Non sono emersi rischi elevati, ma manteniamo alta l'attenzione attraverso un monitoraggio costante.

Per quanto riguarda Germania e Regno Unito, non disponiamo di un DVR specifico come per la sede italiana, ma ci impegniamo a rispettare pienamente le normative locali e gli standard etici internazionali in materia di salute e sicurezza.

In Germania, oltre al quadro generale previsto dal Quality Management Manual di FFIND, è attiva una valutazione dei rischi specifica, redatta secondo la legislazione nazionale. Questo documento copre i principali rischi legati alle attività d'ufficio, come ergonomia, stress, pericoli elettrici e incendi, e prevede misure preventive concrete, con responsabilità assegnata alla Direzione.

Per il Regno Unito, non disponiamo di un documento equivalente, ma la gestione della salute e sicurezza si basa sul rispetto delle normative locali e sul quadro generale del Quality Management Manual, che include le Safety Instructions come linee guida comuni.

In entrambi i Paesi, il nostro sistema di gestione dei rischi prevede valutazioni periodiche e misure mirate a contenere i rischi o trasformarli in opportunità. Infine, come indicato nel nostro Codice Etico, ci impegniamo a garantire un "luogo di lavoro sicuro e conforme" e a proteggere la salute dei nostri lavoratori, proibendo qualsiasi trattamento lesivo della dignità umana.



FFIND e l'impegno  
per l'ambiente

## 6.1 Consumi energetici ed emissioni GHG

GRI 302-1, GRI 305-1/2

Nel corso del 2024 abbiamo monitorato i nostri consumi energetici e le relative emissioni di gas a effetto serra (GHG), distinguendo tra le sedi italiane e tedesche. I consumi totali di energia ammontano a 283,82 GJ, così suddivisi: 158,01 GJ per la sede italiana e 125,81 GJ per quella tedesca.

Le emissioni dirette (Scope 1) derivanti dal consumo di gasolio delle auto aziendali, pari a 4.757,06 litri, sono state equivalenti a 12,66 tCO<sub>2</sub>e.

Per quanto riguarda le emissioni indirette da elettricità acquistata (Scope 2), necessaria per l'illuminazione e la climatizzazione degli uffici, le emissioni location-based risultano pari a 7,24 tCO<sub>2</sub>e (6,84 tCO<sub>2</sub>e in Italia e 0,39 tCO<sub>2</sub>e in Germania).

Ci impegniamo a migliorare ulteriormente la qualità della nostra rendicontazione climatica per le prossime edizioni del bilancio in modo da essere sempre più in linea con il principio di completezza previsto dagli Standard GRI e le best practice in ambito ESG. Dal 2026 inizieremo a misurare le emissioni indirette (Scope 3) secondo GHG Protocol<sup>3</sup>.

Fonte	Paese	2024	
Elettricità Acquistata	Italia	30.420 kWh	109,51 GJ
	Germania	1.195 kWh	4,30 GJ
Diesel	Italia	1.357,06 l	48,50 GJ
	Germania	3.400 l	121,51 GJ
<b>Energia Totale</b>			<b>283,82 GJ</b>

Tabella 7: Energie consumate e prodotta all'interno dell'organizzazione (GRI 302-1)

Tipologia	Fonte	2024	
SCOPE 1 <sup>4</sup>	Diesel	Italia	3,61 t/CO <sub>2</sub> e
		Germania	9,04 t/CO <sub>2</sub> e
SCOPE 2	Elettricità acquistata (Location based) <sup>5</sup>	Italia	6,85 t/CO <sub>2</sub> e
		Germania	0,39 t/CO <sub>2</sub> e
	Elettricità acquistata (Market based) <sup>6</sup>	Italia	13,42 t/CO <sub>2</sub> e
		Germania	0,44 t/CO <sub>2</sub> e
<b>TOTALE (Location Based)</b>			<b>19,90 t/CO<sub>2</sub>e</b>

Tabella 8: Emissioni prodotte all'interno dell'organizzazione (305-1, 305-2)

<sup>3</sup> Il GHG Protocol è lo standard internazionale sviluppato dal World Resources Institute (WRI) e dal World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), per la contabilizzazione e la rendicontazione delle emissioni di gas serra, suddivise in Scope 1 (emissioni dirette), Scope 2 (emissioni indirette da energia acquistata) e Scope 3 (altre emissioni indirette lungo la catena del valore).

<sup>4</sup> Negli anni oggetto di rendicontazione non sono stati ravvisate emissioni fuggitive di refrigeranti.

<sup>5</sup> Location-Based (Scope 2): Metodo di calcolo delle emissioni basato sul mix energetico medio della rete elettrica locale. Riflette le emissioni associate all'elettricità consumata indipendentemente dal fornitore scelto.

<sup>6</sup> Market-Based (Scope 2): Metodo di calcolo delle emissioni che considera le scelte di approvvigionamento energetico dell'organizzazione, come contratti con fornitori di energia rinnovabile o certificati ambientali. Riflette l'impatto effettivo delle decisioni di acquisto.

## 6.2 Gestione responsabile delle risorse e minimizzazione degli impatti ambientali

GRI 303-3/4, GRI 306-1

In FFIND adottiamo un approccio consapevole e responsabile nella gestione delle risorse e dei potenziali impatti ambientali, anche in considerazione della natura non produttiva del nostro business. L'utilizzo di risorse idriche è limitato alle esigenze igienico-sanitarie dei dipendenti.

Nel 2024 è stato possibile quantificare il consumo per la nostra sede italiana in 385,96 litri di acqua, dati desunti dalla rendicontazione condominiale. Per la sede tedesca, il consumo idrico non è stato rilevabile, essendo incluso nei contratti di locazione, ma stimiamo tuttavia che sia contenuto, anche grazie alla diffusione del lavoro agile.

Anche la generazione di rifiuti è risultata ridotta ma non tracciata, per il momento, in modo sistematico, sia in Italia che in Germania.

La sede tedesca, in particolare, ospita i dipendenti solo in modo saltuario. Pur in assenza di un sistema di monitoraggio attivo, garantiamo il rispetto delle normative locali in materia di gestione e differenziazione dei rifiuti.

Ci impegniamo, inoltre, ad avviare, per i prossimi anni di rendicontazione, un sistema strutturato di raccolta dati sia per i rifiuti che per i consumi idrici, al fine di rafforzare il proprio sistema di rendicontazione ambientale e promuovere una gestione sempre più trasparente e misurabile degli impatti.

<b>Prelievo idrico - ITALIA</b>	<b>u.m.</b>	<b>2024</b>
<b>Acqua di superficie</b>	ML	0
<b>Acqua di falda<sup>7</sup></b>	ML	0
<b>Acqua di mare</b>	ML	0
<b>Acqua prodotta</b>	ML	0
<b>Acqua di terze parti</b>	ML	0,39
<b>Totale</b>	<b>ML</b>	<b>0,39</b>

Tabella 9: Prelievo idrico (GRI 303-3)

<sup>7</sup> Acqua falda: dato stimato.

## GRI Index

<b>Dichiarazione d'uso</b>	FFIND S.r.l. ha redatto il presente bilancio di sostenibilità con riferimento agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2024.	
<b>GRI utilizzato</b>	GRI 1: Foundation 2021	
<b>Standard GRI</b>	<b>Contenuto</b>	<b>Capitolo paragrafo</b>
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Nota metodologica
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica
	2-5 Assurance esterna	Nota metodologica
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Nota metodologica 1.1 Chi siamo e cosa ci guida: identità, missione e valori 1.2 La nostra storia 1.3 I nostri servizi: nell'oceano dei dati, troviamo l'onda perfetta
	2-7 Dipendenti	5.1 Identità e cultura: il nostro DNA
	2-8 Lavoratori non dipendenti	5.1 Identità e cultura: il nostro DNA
	2-9 Struttura e composizione della governance	3.1 Etica, trasparenza e responsabilità
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	3.1 Etica, trasparenza e responsabilità
2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.2 Analisi di materialità	

<b>Standard GRI</b>	<b>Contenuto</b>	<b>Capitolo paragrafo</b>
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	3.1 Etica, trasparenza e responsabilità
	2-28 Appartenenza ad associazioni	4.3 Membership e network strategici
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.1 Mappatura e coinvolgimento degli stakeholder
	2-30 Contratti collettivi	5.1 Identità e cultura: il nostro DNA
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	2.2 Analisi di materialità
	3-2 Elenco dei temi materiali	2.2 Analisi di materialità
	3-3 Gestione dei temi materiali	3.2 SDGs e UN Global Compact: le coordinate internazionali dei nostri obiettivi ESG. L'informativa è, inoltre, trattata all'interno di tutti i capitoli del bilancio
GRI 201: Performance Economiche 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	3.3 Performance economica: valore generato e distribuito
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	3.1 Etica, trasparenza e responsabilità
GRI 206: Comportamento anticompetitivo 2016	206-1	3.1 Etica, trasparenza e responsabilità
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	6.1 Consumi energetici ed emissioni GHG
GRI 303: Acqua ed Affluenti 2018	303-3 Prelievo idrico	6.2 Gestione responsabile delle risorse e minimizzazione degli impatti ambientali
	303-4 Scarico idrico	

Standard GRI	Contenuto	Capitolo paragrafo
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	6.1 Consumi energetici ed emissioni GHG
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	6.2 Gestione responsabile delle risorse e minimizzazione degli impatti ambientali
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	5.2 Formazione, benessere e valorizzazione delle persone
	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	
	401-3 Congedo parentale	
GRI 403: Salute e Sicurezza Sul Lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.3 Salute e sicurezza sul lavoro
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	
	403-3 Servizi per la salute professionale	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	

<b>Standard GRI</b>	<b>Contenuto</b>	<b>Capitolo paragrafo</b>
GRI 403: Salute e Sicurezza Sul Lavoro 2018	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.3 Salute e sicurezza sul lavoro
	403-9 Infortuni sul lavoro	
	403-10 Malattia professionale	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	5.2 Formazione, benessere e valorizzazione delle persone
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	
GRI 405: Diversità e Pari Opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	3.1 Etica, trasparenza e responsabilità
GRI 406: Non Discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	5.4 La forza della diversità
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Reclami comprovati relativi a violazioni della privacy dei clienti e perdite di dati dei clienti	4.2 Innovazione e protezione dei dati

Tabella 10

**Annex 1: tabelle**

Euro	ITALIA		UK		GERMANIA	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
<b>Valore economico direttamente generato: ricavi</b>	9.155.884	9.332.785	637.590	955.896	710.000	655.000
<b>Valore economico distribuito a:</b>						
- Costi operativi	6.136.497	7.003.170	314.338	259.512	272.700	281.000
- Stipendi e benefit dei dipendenti	1.924.125	1.520.752	67.710	36.479	385.000	361.000
- Fornitori di capitale	675.058	0	100.000	500.135	0	0
- Pubblica Amministrazione	305.774	225.393	53.235	145.494	550	2.200
<b>Valore economico distribuito</b>	9.041.454	8.749.315	535.283	941.620	658.250	644.200
<b>Valore economico trattenuto</b>	114.430	583.470	102.307	14.276	51.750	10.800

Tabella 11: Valore economico direttamente generato e distribuito nel 2023-2024 (GRI 201-1)

n. dipendenti per contratto di lavoro	2024			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Indeterminato</b>	29	26	55	26	21	47
<b>Determinato</b>	1	0	1	2	3	5
<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>56</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>52</b>

Tabella 12: Dipendenti a tempo determinato vs indeterminato (GRI 2-27)

	2024		2023	
	N.	nome CCNL	N.	nome CCNL
<b>Numero di dipendenti totali inquadrati in contratti collettivi nazionali</b>	49	Commercio e Terziario	47	Commercio e Terziario

<b>Percentuale di dipendenti totali inquadrati in contratti collettivi nazionali</b>	88%	90%
<b>Percentuale di dipendenti totali non inquadrati in contratti collettivi nazionali</b>	13%	10%

Tabella 13 - GRI 2-30 Contratti collettivi

<b>Fasce d'età</b>									
<b>2023</b>	<b>&lt;30</b>			<b>30 - 50</b>			<b>&gt;50</b>		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Impiegati (n)</b>	2	1	3	24	22	46	2	1	3
<b>Impiegati (%)</b>	67%	33%	100%	52%	48%	100%	67%	33%	100%
<b>2024</b>	<b>&lt;30</b>			<b>30 - 50</b>			<b>&gt;50</b>		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Impiegati (n)</b>	4	4	8	24	21	45	2	1	3
<b>Impiegati (%)</b>	50%	50%	100%	53%	47%	100%	67%	33%	100%

Tabella 14: n e % di dipendenti per fascia d'età, genere e inquadramento. Nota: è presente la sola categoria impiegatizia, per cui le altre non sono riportate in quanto pari a 0.

	<b>2024</b>			<b>2023</b>		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>N. di dipendenti appartenenti a minoranze o categorie vulnerabili</b>	2	1	3	1	1	2

Tabella 15: n di dipendenti appartenenti a minoranze o categorie vulnerabili (GRI 405-1)

<b>% Turnover</b>	<b>Turnover complessivo</b>					
	<b>2024</b>			<b>2023</b>		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>&lt;30</b>	120,00%	120,00%	120,00%	40,00%	0,00%	28,57%
<b>30-50</b>	4,08%	23,26%	13,04%	60,00%	28,57%	43,90%
<b>&gt;50</b>	0,00%	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	40,00%
<b>Totale</b>	13,79%	32,00%	22,22%	58,33%	26,09%	42,55%

Tabella 16: Turnover complessivo per genere e fascia d'età (GRI 401-1)

<b>% Turnover</b>	<b>Turnover positivo</b>					
	<b>2024</b>			<b>2023</b>		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>&lt;30</b>	300,00%	300,00%	300,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>30-50</b>	0,00%	9,09%	4,26%	62,50%	20,00%	38,89%
<b>&gt;50</b>	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	50,00%
<b>Total</b>	10,71%	20,83%	15,38%	55,00%	18,18%	35,71%

Tabella 17: Turnover positivo per genere e fascia d'età (GRI 401-1)

% Turnover	Turnover negativo					
	2024			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	25,00%
30-50	-4,00%	-13,64%	-8,51%	12,50%	10,00%	11,11%
>50	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>-3,57%</b>	<b>-12,50%</b>	<b>-7,69%</b>	<b>15,00%</b>	<b>9,09%</b>	<b>11,90%</b>

Tabella 18: Turnover negativo per genere e fascia d'età (GRI 401-1)

Congedo parentale	2024			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	1	5	6	0	4	4
Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	1	2	3	0	1	1
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	1	2	3	0	1	1
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	1	2	3	0	1	1

Tabella 19: Congedo parentale (GRI 401-3)

	2024			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>n. ore totali di formazione</b>	172	144	316	356	392	748
<b>ore medie di formazione per dipendente</b>	5,7	5,5	5,6	12,7	16,3	14,4

Tabella 20: formazione (GRI 404-1)

Corso di formazione e tipologia	Durata del corso per partecipante in ore	2024				2023				Obbligatorio per legge (Si/No)	
		Uomini	Donne	Totale partecipanti	Ore totali di formazione del corso per tutti i partecipanti	Uomini	Donne	Totale partecipanti	Ore totali di formazione del corso per tutti i partecipanti		
Corso di lingua inglese C1				0	0	40	1	3	4	160	No
Corso di lingua inglese B2				0	0	40	4	3	7	280	No
Corso di Excel modulo base				0	0	16	2	4	6	96	No
Corso di Excel modulo avanzato				0	0	16	2	2	4	64	No

Corso di progettazione per le Ricerche di mercato				0	0	8	5	3	8	64	No
Python	20	5	4	9	180				0	0	No
Negoziazione e risoluzione dei conflitti	3	4	4	8	24				0	0	No
Addetto alle Emergenze di primo soccorso - aggiornamento				0	0	4	3	1	4	16	Si
Aggiornamento RLS				0	0	4		1	1	4	Si
Formazione generale e specifica dei lavoratori				0	0	8	5	3	8	64	Si
Corso sulla Privacy	2	30	26	56	112				0	0	No
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>73</b>	<b>316</b>	<b>136</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>42</b>	<b>748</b>	

Tabella 21: N. di ore di formazione suddivise per argomento erogate ai dipendenti durante il periodo di rendicontazione, per genere e categoria e numero di partecipanti (GRI 404-1)

## Annex 2: coefficienti

Fonte		2024	2024
Diesel	Densità	1204	DEFRA 2024
	Potere calorifico inferiore	43,03	DEFRA 2024

Tabella 22: Fattori di conversione

Fonte		2024	2024
Energia elettrica (location-based)	gCO <sub>2</sub> /kWh	225	European Environment Agency (EEA) 2024 (Fattore di emissione 2023)
Energia elettrica (market-based)	gCO <sub>2</sub> /kWh	441,19	Association of issuing bodies (AIB) 2024
Diesel	kgCO <sub>2</sub> e/l	2,66	DEFRA 2024

Tabella 23: Fattori di emissione