

Gestire

Rivista di Facility Management

75

2011, alla conquista dello spazio

Immobili, arredi, postazioni: l'orizzonte a cui guardare per una nuova organizzazione del lavoro.

Le tendenze USA e le opinioni in Italia



LANCAR GROUP



concept: www.sgadiv.it

Cura del cliente, certificazione dei servizi, tecnologie innovative, elasticità operativa, gli elementi di un successo ventennale.

AREA SERVICE



PULIZIA
SANIFICAZIONE E DISINFESTAZIONE
GIARDINAGGIO, MANUTENZIONE

AREA ACCOGLIENZA



RECEPTION
PORTIERATO
SICUREZZA

AREA LOGISTICA



SERVIZIO POSTA
FATTORINAGGIO
TRASLOCHI

AREA GESTIONALE



GESTIONE MAGAZZINI
GESTIONE EVENTI
GESTIONE IMPIANTI



Via Winckelmann, 2 - 20146 Milano
T +39 02 428092 r.a. - F +39 02 427160
info@lancargroup.it - www.lancargroup.it

Velocità e individualismo non significano successo

Il lavoro più difficile è quello che non viene riconosciuto. Lo sanno bene molti dei Facility Manager italiani. Ancora oggi a chi svolge questa professione capita spesso di raccogliere in azienda commenti e lamentele che tradiscono una scarsissima conoscenza circa la straordinaria complessità che caratterizza l'attività di Facility Management.

Al cliente interno ad esempio capita spesso di fissare la propria attenzione sul malfunzionamento di un piccolo dettaglio, non considerando come quello sia solo un aspetto estremamente marginale rispetto all'enorme lavoro compiuto per creare un ambiente produttivo efficiente. Il Top Management, allo stesso modo, può a volte richiedere soluzioni sbrigative per materie che sono in realtà complesse e richiedono quindi decisioni altrettanto ponderate. È giusto chiedersi, senza troppi fronzoli, come si possa essere a questo punto dopo ormai quasi vent'anni di impegno nel far conoscere la disciplina.

Certo, questa è una professione che non somiglia a nessun'altra, ma ciò non basta a spiegare perché sia così poco conosciuta in molte aziende. Il problema è forse ben più profondo e va a toccare quella che oggi è la filosofia del lavorare e del vivere, troppo focalizzata sulla rapidità, sull'oggi e sullo sforzo individuale. La competizione nei mercati è divenuta frenetica ed ha richiesto alle aziende di imparare a pensare ed agire in maniera veloce, portando ad una virtuosa ricerca di flessibilità ed efficienza; la controindicazione, però, è stata creare uno stile di governo delle organizzazioni che procede con una sola marcia inserita, quella più alta, ed un orizzonte temporale molto ristretto, dimenticando che i risultati più efficaci e duraturi si ottengono solo grazie ad un attento processo di analisi e pianificazione.

In questo contesto, è facile comprendere come la naturale capacità del Facility Manager di rispondere rapidamente ad ogni mutamento nelle esigenze dell'azienda possa recare una tentazione: quella di pretendere da

lui solo soluzioni istantanee e quasi magiche ad ogni problema.

Così facendo però si dimentica che il valore più profondo che questo professionista sa dare all'azienda nasce soprattutto dalla sua capacità di comprendere le esigenze dell'organizzazione e programmare con perizia risposte vincenti sul breve, medio e lungo periodo.

C'è però un secondo stile di pensiero che pervade in maniera più profonda, e insidiosa, l'intera organizzazione: il focus eccessivo sull'individualità.

Le aziende non sono, o meglio non dovrebbero essere, gruppi di singoli che perseguono obiettivi personali, ma un insieme organico di ruoli e abilità che devono essere orchestrate per dare vita ad un insieme che si muove compatto e con la massima efficacia.

Questa dimensione collaborativa oggi rischia di scomparire; il singolo lavoratore tende sempre più spesso a focalizzarsi sui suoi compiti e obiettivi, ignorando quelli di chi gli siede accanto.

Non è un caso allora se i Facility Manager da noi intervistati in questo numero segnalino l'agevolare il lavoro di squadra come uno dei loro obiettivi principali all'atto di immaginare uno spazio di lavoro.

Il loro è un tentativo di creare un ambiente in cui tutti possano guardarsi in faccia e sappiano prendersi il tempo necessario per comprendere in cosa consista esattamente il lavoro dell'altro. Aiutarli a realizzare questo obiettivo è un passaggio cruciale non solo per rendere meno "misteriosa" la professione di Facility Manager, ma anche e soprattutto per creare un'organizzazione davvero degna di tal nome. E portarla al successo.

GESTIRE
Rivista di Facility Management

Reg. del Trib. di Milano n.
428 del 29/6/1996
Iscrizione nel Registro
Nazionale della Stampa n.
6966 del 25/10/99.

Semestrale
Anno XIV
numero 75
gen- lug 2011

Edito da:
IFMA Italia

Sede redazione
V.le Lombardia, 66
20131 Milano
Tel. 02/28851611
Fax 02/28851623
e-mail: gestire@ifma.it
sito: www.ifma.it

Direttore
Mariantonietta Lisena

Direttore Responsabile
Maurizio Zottarelli

Capo Redattore
Maria Elisa Dalgrì

Hanno collaborato a questo numero:
Francesca Biraghi
Andrea Boido
Roberto Cigolini
Elisa Melzi
Ilaria Pristerà
Paola Pristerà
Roberto Perotta
Francesca Zinzi

Progetto grafico
Marco Maria Lantero

Impaginazione
Laura Santarelli
Studio Lantero
Albate (MB)

Tipografia
La Grafica s.n.c.
Molteno (LC)

Pubblicità
Graziella Mauloni

Abbonamenti
Ilaria Pristerà

Spedizione
in abbonamento postale,
pubblicità 45%,
art 2 comma 20/b
legge 662/96 - Milano



Così ti costruisco l'ambiente ideale

Maria Elisa Dalgrì

Come si crea uno spazio ufficio davvero funzionale? Per cercare di scoprire tutti i segreti e gli aspetti di questa fondamentale attività organizzativa, IFMA Italia ha svolto una inchiesta tra i Facility Manager suoi associati

Parole d'ordine: lavoro di squadra, sostenibilità, flessibilità

Vediamo prima di tutto quali sono gli obiettivi che più spesso i Facility Manager cercano di realizzare all'atto di creare e organizzare uno spazio di lavoro. Dalle risposte raccolte in questa mini-inchiesta risulta evidente un fattore di cui spesso si parla analizzando l'ufficio moderno, ovvero il grande valore acquisito dal lavoro di squadra. La maggior parte dei soci interpellati infatti mette in evidenza come le scelte principali relative allo spazio vengano ora fatte prendendo come principale parametro più le esigenze dei team di lavoro che quelle dei singoli dipendenti.

Helen Pillolo di Novell ad esempio nota: "il nostro personale è diviso in team, quindi il primo passo consiste nell'identificare quante squadre saranno presenti in un ufficio; in seguito ci si confronta con il manager dei singoli team per verificare se sono sorte nuove esigenze lavorative che possano richiedere una diversa organizzazione dello spazio rispetto al passato. Può ad esempio essere aumentata la frequenza delle loro riunioni e quindi i dipendenti preferirebbero non dover percorrere troppa strada per

raggiungere la sala più vicina. Per gli spazi comuni si tende spesso a fare micro survey tra i dipendenti per avere il loro parere sulla modalità e frequenza di utilizzo".

Abbiamo anche chiesto se nelle scelte relative in particolare agli arredi abbia più peso il concetto di sostenibilità o l'estetica. Come forse era facile attendersi, quello che abbiamo ricevuto è stato quasi un plebiscito a favore della sostenibilità.

Mauro Poli di Max Mara ha però offerto uno spunto interessante anche per future discussioni: "la tentazione oggi è senz'altro quella di rispondere "sostenibilità" in modo perentorio, ma se io dovessi sbilanciarmi direi senz'altro "estetica". Perché di vera e buona estetica non se ne vede poi molta negli ambienti di lavoro.

Con questo non voglio dire che conti solo il "bello" fine a se stesso, ma che, se per la nostra casa, il nostro abbigliamento, la

nostra auto l'ideale è avere qualcosa di bello, allora non vedo perché debba fare eccezione proprio il luogo di lavoro, dove fra l'altro si trascorre la maggior parte della giornata".

Detto questo vi è comunque un consenso generale sul fatto che ogni azienda fa storia a sé e che l'obiettivo da raggiungere di volta in volta dipende dalle esigenze e dalle caratteristiche di quella particolare organizzazione. Come fa notare *Paolo Achilli di Sky Italia*: "l'organizzazione degli spazi di lavoro è strettamente legata al tipo di attività svolta. Il punto fondamentale perciò è conoscere e valutare al meglio l'organizzazione. Open space, uffici singoli, spazi multifunzionali sono tutte soluzioni valide se "cucite su misura" per l'attività quotidiana".

Mirna Gelleni di Unicredit Real Estate ha però una precisazione in merito: "è vero che molto dipende dal tipo di lavoro che si deve svolgere; ma è anche vero che purtroppo non si può vincolare un





ambiente lavorativo ad una specifica attività, dato che le strutture aziendali cambiano rapidamente e gli spostamenti sono all'ordine del giorno. La flessibilità deve essere perciò alla base della progettazione integrata. A seguire, l'analisi delle esigenze delle strutture da allocare aiuta certamente ad individuare gli elementi da prediligere, ad esempio aree di progetto o piccole sale meeting".

Circolare, circolare. E alla luce del sole

Dopo aver visto quali obiettivi perseguono i Facility Manager all'atto di immaginare lo spazio di lavoro, cerchiamo ora di capire come questi obiettivi vengano poi tradotti in realtà.

Un primo elemento che abbiamo cercato di appurare è quale sia l'elemento fisico (scrivanie, sedie, spazi per la circolazione, ecc.) attorno al quale, idealmente, i nostri soci costruirebbero tutto il resto dell'ambiente. L'elemento citato con maggior frequenza è stato senz'altro lo spazio per la circolazione che, come nota *Gianni Maja di Avago Technologies*, "è un importante elemento di sicurezza e fa subito comprendere se il layout è compresso o armonioso" mentre *Marco Claudio Agazzi di Alcatel Lucent Italia* sottolinea la sua utilità nel "creare tanti microambienti diversi all'interno di un unico ufficio". L'importanza attribuita a questo elemento è probabilmente anche il riflesso del maggior peso assunto dal lavoro di squadra nell'ufficio moderno: "gli spazi per la circolazione sono essenziali" dichiara infatti *Pillolo di Novell* "perché l'ambiente ideale deve raccogliere in gruppi le persone che lavorano per lo stesso team senza isolarle troppo dagli altri e sprecare meno spazio possibile, vista la continua spinta a ridurre i metri quadri occupati al minimo indispensabile".

Grande importanza è attribuita anche agli spazi comuni e alla luce naturale.

I primi, secondo *Marco Grassi di Eli Lilly Italia*, "hanno assunto un'importanza

rilevante come luogo per riunioni informali utili allo scambio di idee e di informazioni", mentre *Paolo Davoglio di Mattel Italia* sembra interpretare un pensiero comune ai nostri soci quando sottolinea il valore fondamentale della luce naturale come fattore che "incide moltissimo sulla qualità della prestazione di lavoro e sull'umore della persona". L'importanza della luce naturale è risultata ancora più evidente quando abbiamo chiesto ai nostri soci di disegnare la postazione di lavoro ideale: pochi infatti sono coloro che non hanno citato l'illuminazione come uno dei tre elementi fondamentali in tal senso, spesso accompagnandola con l'ergonomia, l'isolamento acustico e una climatizzazione ottimale.

Anche *Giorgio Barberis di Lutech* indica la luce naturale come una delle tre qualità che ogni postazione di lavoro dovrebbe possedere, ma come primo elemento indica "la solidità, dato che in qualsiasi azienda un elemento di arredo dovrà subire almeno un processo di moving nel suo ciclo di vita.

La postazione deve essere perciò composta da elementi scomponibili che non si deteriorino né nell'uso quotidiano, né durante i traslochi".

Modularità e solidità, insieme a flessibilità e facilità di pulizia, sono anche gli elementi che i soci intervistati citano con maggiore frequenza descrivendo cosa cerchino negli arredi per ufficio. Su questo argomento è interessante l'annotazione fatta da *Gelleni di Unicredit Real Estate*: "stiamo andando verso tecnologie wireless che consentono di lavorare in qualunque punto dello spazio; quindi, più che gli arredi, credo che l'elemento chiave siano le infrastrutture che non devono porre barriere al lavoratore".

Infine, dopo aver visto come i nostri soci agiscono per creare il loro spazio di lavoro ideale, abbiamo voluto anche discutere dei loro errori, domandando se esiste un materiale o un arredo che giudicavano essere un grande investimento ed invece ha creato seri problemi.

Le risposte, come si può ben immaginare, sono state tutte molto eterogenee; c'è chi, ad esempio, ha messo in guardia sull'uso della moquette perché poco versatile in caso di re-layout, chi evidenzia la grande difficoltà nel trovare la seduta ideale e chi a sue spese ha scoperto che sul mercato degli arredi per archiviazione non esistono molti prodotti dotati di flessibilità e facilmente adattabili alle diverse situazioni.

E c'è anche chi, come *Agazzi di Alcatel Lucent Italia*, va più nello specifico e mette in guardia nei confronti dei "materiali duri come il gres porcellanato per la pavimentazione.

A WORLD OF SERVICE



ISS Facility Services – un mondo di servizi

ISS – Profilo

ISS è uno dei maggiori fornitori di Facility Services al mondo, con oltre 200.000 clienti b2b sparsi in tutto il pianeta. L'azienda ha attività in 53 nazioni tra Europa, Asia, Nord America, Sud America e Australia. Il fatturato annuo del Gruppo ha superato nel 2009 i 9 miliardi di euro e attualmente l'azienda ha più di 480.000 dipendenti. La casa madre di ISS si trova a Copenhagen, in Danimarca.

ISS – Filosofia

"The ISS Way: in un mondo di servizi non ci sono confini da varcare."

Nel nostro mondo, la parola "servizio" significa occuparsi di quei compiti che sono estremamente importanti per il buon funzionamento di un'organizzazione, ma che non fanno parte del suo core business.

L'Integrated Facility Services è il nostro modello di servizio. Attraverso l'integrazione, ISS può creare sinergie nei costi ed aumentare l'efficienza e la flessibilità. È fondamentale fornire al cliente un singolo punto di contatto e ottimizzare la struttura del management e il sistema di erogazione. A questo si aggiunge, per i contratti che coinvolgono più Paesi, una struttura del management internazionale, che permette l'ottimizzazione dei servizi.

Oltre alla nostra capacità di creare sinergie tra servizi diversi, l'integrazione riguarda anche la nostra abilità nel far crescere quei dipendenti che sono stati esternalizzati dall'azienda cliente.

Per ISS la sostenibilità è parte delle attività quotidiane, perché in ISS i fattori economici, sociali e ambientali sono un tutt'uno.

ISS – per Voi

La nostra strategia è quella di erogare con personale proprio tutte le attività che vanno dai servizi di pulizia a quelli gestionali, dai servizi di disinfestazione e sanificazione alla cura della salute e della sicurezza, dalla gestione degli spazi interni alla manutenzione di importanti sale dati (mission critical data center).

In Italia (53m€, 1100 dipendenti), un nuovo management team con una significativa esperienza in ambienti tecnologici e di business avanzati sta mettendo in pratica la strategia "The ISS Way" attraverso i clienti già acquisiti e quelli potenziali, per fornire un outsourcing efficiente su tutte le attività di Facility e Property Management.

www.it.issworld.com



Sono resistenti, lavabili, si rovinano poco ma allo stesso tempo creano qualche problema a livello acustico: il rumore viene amplificato e non attutito come in presenza di materiali quali gomma o moquette”.

L'incubo di un cubicolo sovraffollato. E di un attaccapanni

Dopo aver visto come un ufficio dovrebbe essere, abbiamo anche provato ad utilizzare la prospettiva opposta, chiedendo ai nostri soci come non dovrebbe essere. Quale singolo elemento, ad esempio, secondo loro è sinonimo di un ufficio mal progettato?

Le risposte raccolte hanno mostrato, oltre ad una generale insofferenza verso la presenza degli appendiabiti tra le scrivanie, una diffusa avversione al cubicolo o comunque al suo utilizzo eccessivo. *Pillolo di Novell* sembra perciò dar voce ad un'idea condivisa dalla maggior parte dei soci interpellati quando afferma: “tra le scrivanie degli open space non vorrei mai vedere divisori troppo alti che richiamano ancora il vecchio e superato concetto di cubicolo. Un ufficio di alta qualità si riconosce più da quello che non si vede: niente accumuli di carta, scatole o altro in giro, niente sporco e niente macchie sui muri. Un visitatore non deve essere distratto da viste spiacevoli, ma percepire solo un ambiente comodo per lavorare al meglio”.

Per meglio comprendere cosa assolutamente non bisogna fare per creare un ufficio funzionale, abbiamo invitato i

soci a condividere con noi il ricordo dell'ambiente di lavoro peggio congegnato che gli fosse mai capitato di vedere.

Quella che abbiamo raccolto è una lunga, quanto eterogenea, galleria degli orrori progettuali e gestionali con alcuni temi ricorrenti quali il sovraffollamento e la scarsa illuminazione.

Silverio Donghi di Kraft Foods Italia Services ad esempio ricorda quanto visto in una società che opera nel settore dei call center “con dodici persone in circa 18 mq, spazio in cui io sono solito sistemare al massimo tre dipendenti. L'esatto opposto di quanto ho visto recentemente negli uffici della nostra sede in USA, dove la postazione di lavoro è stata sostituita da un arredo che ricorda un comodo salotto di casa”.

Dopo aver chiesto agli intervistati di rivivere i loro “incubi”, abbiamo voluto conoscere anche i loro sogni, domandando quale soluzione adotterebbero se avessero a loro disposizione un budget maggiore.

Ecco alcune delle loro risposte :

“Cambierei le postazioni di lavoro classiche con tavoli collaborativi. Purtroppo, per funzionare, tavoli di questo genere devono essere molto ben strutturati e quindi sono spesso costosi. Potendo, implementerei il wi-fi ovunque e toglierei i telefoni fissi”.

“Vorrei avere spazi polmone (scrivanie vuote o interi uffici vuoti) ad ogni piano per creare un sistema di hotelling desk gestibile con sistema di prenotazioni a distanza”.

“Una cosa tutto sommato non difficile da applicare è la gestione individuale del comfort (luce e temperatura).”



Se non ci fossero problemi di risorse, ed in un'ottica di hot desk, vorrei implementare la gestione personalizzata dell'altezza della scrivania, delle impostazioni ergonomiche della sedia, della configurazione del computer e del telefono, e di altri elementi; il tutto regolato tramite black berry. Ma questa purtroppo è fantascienza".

"Allestirei tutte le postazioni lavoro con Skype (con cuffie e microfono) per permettere collegamenti informali e veloci con i colleghi che lavorano sia in sede che in tutti i Paesi del mondo".

"Capi con uffici più piccoli che lavorano insieme agli altri"

Com'è difficile scalare le gerarchie

Uno dei criteri che in passato ha avuto un peso determinante nella creazione degli spazi ufficio è quello gerarchico, che prevede l'assegnazione di spazi più grandi, attrezzati e decorati a seconda dell'importanza della carica ricoperta in azienda.

Si dice spesso che questo criterio è ormai al tramonto. Ma è davvero così?

A giudicare dalle testimonianze raccolte tra i nostri soci, la risposta è no, anche se le cose sembrano in effetti sembrano avviarsi verso un cambiamento.

La maggior parte delle risposte che abbiamo ricevuto testimoniano come il criterio gerarchico abbia ancora un peso tutt'altro che trascurabile nella gestione dello spazio.

Paolo Achilli di Sky Italia ad esempio dichiara che "l'esigenza di avere postazioni di lavoro adeguate al livello gerarchico è ancora presente e personalmente la ritengo corretta.

In ogni gruppo di lavoro esiste un leader e questo deve essere riconosciuto non solo per le capacità professionali".

Il clima generale però sembra suggerire che, anche nei molti casi in cui è ancora applicata, questa modalità di assegnazione dello spazio sia ritenuta solo un ingombrante retaggio del passato, tanto che un numero consistente di soci, alla domanda "esiste ancora il criterio gerarchico?", risponde essenzialmente con due parole: sì, purtroppo.

La volontà di cambiare perciò è palpabile, ma mutare lo stato delle cose potrebbe non essere così semplice.

Quanto dichiarato da *Barberis di Lutech*, ad esempio, ci fa capire come il criterio gerarchico si stia adattando alle nuove forme di ufficio, proprio quelle che sulla carta avrebbero dovuto portare alla sua scomparsa: "ritengo che tale criterio sia ancora importante e determini scelte di fondo rilevanti. Anche nel caso di spazi organizzati con postazioni multiple, tipo un call center per intenderci, esiste sempre una gerarchia di natura operativa piuttosto che relativa alla percorribilità degli spazi. Se parliamo poi di criterio gerarchico nell'assegnazione di uffici ai singoli o di spazi riservati a gruppi numericamente ridotti, appare ovvio quanto questo elemento condizioni ancora la progettazione degli spazi.

In genere i dirigenti, anche quando decidono di sposare tendenze di tipo più operativo, come l'open space e le soluzioni "shared", tendono comunque a chiedere spazi dotati di una loro autonomia, e quindi gerarchizzati rispetto al resto dei dipendenti, oppure postazioni di maggiore qualità e dotate di elementi caratterizzanti, quali ad esempio pareti vetrate, satinare o rivestite".

A tal proposito abbiamo chiesto ai nostri soci se fossero soliti utilizzare gli stessi criteri per la scelta della seduta dell'Amministratore Delegato e di un impiegato. La risposta è stata negativa nella maggior parte dei casi.

Paolo Cattorini di Citi ad esempio è



LA TRANQUILLITÀ DI SCEGLIERE HR ZUCCHETTI

“Grazie alle soluzioni software e hardware Zucchetti,
nostro partner tecnologico,
abbiamo ridotto di circa il 30% i costi di gestione,
agevolando e migliorando tutti i processi aziendali”

Dott. Roberto Giordano
Ufficio Amministrazione Personale - **Markas Service** (oltre 4300 dipendenti)

SOFTWARE: Paghe • Presenze e assenze • Workflow presenze • Note spese e trasferite • Gestione risorse umane • Budget del personale • Gestione tempi attività lavorative • Timesheet • Controllo attività manutentive • Gestione turni

HARDWARE: Controllo accessi • Rilevatori presenze fissi e mobili

- Multi-lingua
- Multi-country

Con HR Zucchetti hai massima libertà di scelta:

- Licensing
- SaaS (Software as a Service)
- Outsourcing

ISO 9001-2008
BUSINESS UNIT AP



CON HR ZUCCHETTI, L'UNICA SOLUZIONE GLOBALE E PERFETTAMENTE INTEGRATA per la gestione di tutti gli aspetti di amministrazione, controllo, sviluppo e sicurezza del personale:

- migliori processi organizzativi e decisionali;
- usufruisci di tutte le potenzialità di soluzioni web-based;
- instauri un'efficace comunicazione tra il personale e la Direzione Risorse Umane;
- rilevi i dati di presenza anche del personale itinerante o che opera fuori sede;
- garantisci la sicurezza di persone e luoghi di lavoro;
- monitori la qualità del servizio offerto;
- utilizzi strumenti di Business Intelligence;
- gestisci le tue risorse anche in ambito internazionale;
- elimini tutti i processi cartacei, riducendo l'impatto ambientale.



L'energia è il respiro della città



Vorremmo essere il polmone di ogni città, di ogni agglomerato urbano e industriale, per dare il nostro contributo al risparmio delle risorse energetiche e all'ambiente. Siram attualmente ottimizza l'energia, anche con l'impiego delle fonti rinnovabili, gestisce tecnologie e servizi di manutenzione in migliaia di edifici pubblici e privati, collaborando al miglioramento della qualità della vita, a partire dalla riduzione delle emissioni, con esperienza e competenza. Siram è una grande azienda, in forte espansione, capace di prestare attenzione alle piccole cose. Perché è dai particolari che ha origine la qualità.

molto franco su questo punto: “in tutta onestà, devo dire che i criteri non sono uguali, dato che il budget concesso è diverso.

In entrambi i casi vengono rigorosamente rispettati gli stessi criteri di ergonomia e di funzionalità; la differenza di costo è dovuta alla qualità dei materiali, necessariamente diversa per il ruolo di rappresentanza dell'Amministratore Delegato”. Molto spesso, come fa notare ad esempio *Marco Ronzio di Enel* “le soluzioni tecniche sono identiche, ma i materiali ed alcune caratteristiche ergonomiche risultano differenziate”.

Anche se in minoranza, è comunque notevole il numero dei soci che affermano con decisione di scegliere la stessa seduta a prescindere dal ruolo ricoperto dal cliente interno.

Segno che i tempi della poltrona in pelle umana di fantozziana memoria forse non sono del tutto tramontati, ma si avviano verso il crepuscolo.

Lo spazio resta aperto.

E multiforme

La tecnologia è forse il singolo elemento che ha avuto l'impatto maggiore nel provocare il sensibile mutamento registrato in questi anni nello stile e nello spazio di lavoro. Questa opera di metamorfosi sembra ben lontana dall'essere giunta al suo stadio finale: la tecnologia continua a progredire e i suoi effetti sull'ambiente di lavoro sembrano amplificarsi.

Tutto ciò non può che tradursi in una sfida notevole per i Facility Manager e per chi, in generale, ha il compito di immaginare lo spazio produttivo: quella di creare un ufficio in grado di assecondare adeguatamente i cambiamenti imposti dalla tecnologia, così da non essere costretti a rivedere continuamente l'organizzazione dell'ambiente di lavoro e ad acquistare nuovi arredi.

Come realizzare questo difficile compito? Le risposte dei soci da noi interpellati convergono essenzialmente su due concetti: modularità e flessibilità, in tutte le loro declinazioni.

Moltissimi intervistati tengono a far notare che la flessibilità va intesa nel senso più ampio possibile e deve quindi riguardare anche e soprattutto gli impianti perché, come nota *Corrado Pompini di Tetrapak Packaging Solutions*, “è l'edificio che deve adattarsi all'organizzazione e non viceversa”.

Davoglio di Mattel Italia ci ha parlato lungamente dell'importanza di studiare sin dall'inizio uno spazio ufficio capace di trasformarsi senza troppo sforzo: “la flessibilità è un elemento di grande valore da considerare subito nella fase di progettazione, adottando ad esempio un

modulo di spazio standard e dimensionando in rapporto ad esso tutti gli uffici. Chiaramente i migliori risultati saranno raggiunti in presenza di immobili con precise caratteristiche di efficienza strutturale: la forma geometrica, la posizione delle colonne, la regolarità delle superfici vetrate, ecc.

Un altro elemento indispensabile è il pavimento galleggiante in tutta la superficie destinata agli uffici quale unica garanzia per raggiungere facilmente ogni postazione di lavoro con gli impianti di servizio.

E poi, chiaramente, una rete dati wireless che copra l'intera area degli uffici”.

Una soluzione molto interessante è quella presentata da *Grassi di Eli Lilly Italia*: “nella nostra casa madre, tutto il necessario per lavorare si trova dentro una sorta di trolley-cassettiera.

L'impiegato la mattina preleva questo trolley, raggiunge una qualunque scrivania libera, si collega alla rete ed ha tutto il necessario per lavorare”.

Dopo aver chiesto ai nostri soci come si preparano al futuro, abbiamo anche voluto cercare di comprendere come lo immaginano.

Dalle loro risposte appare evidente che i prossimi anni saranno all'insegna dell'open space. “Sarà sempre la nostra soluzione preferita anche per il futuro” afferma *Pillolo di Novell* “l'open space rimane il modo migliore per mantenere bassi i costi ed ottimizzare l'utilizzo degli spazi. Inoltre, se ben organizzato, favorisce al meglio la comunicazione per cui una volta che il cliente interno si è abituato all'open space, difficilmente desidera tornare indietro.

Cito al proposito l'esempio recente di una persona che, promossa a manager, ha avuto l'opportunità di spostarsi in un ufficio chiuso, ma ha declinato per non sentirsi isolato dal proprio team”.

Malgrado quasi tutti i soci da noi interpellati vedano un futuro ancora caratterizzato dall'open space, nessuno sembra suggerire che sia la soluzione perfetta. Uno di loro afferma “alcuni progettisti pensano che l'open space vada bene per certi gruppi di lavoro, ma il problema acustico e il maggiore stress, che si traducono in perdita di produttività e un rischio maggiore di assenteismo, sono problemi difficili da risolvere.

Altri progettisti vedono nel landscape space una forma culturale, se non addirittura mentale, di lavorare.

Nell'ambito di un ufficio moderno si può ritenere che abbia grandi potenzialità, anche perché impatta sul singolo e sulla sua capacità di capire e rispettare gli altri e quindi di lavorare meglio”.



L'ufficio è meglio high-tech

Roberto Cigolini*

L'evoluzione delle aziende impone anche un nuovo modello di realtà lavorative: non più un involucro fisico da suddividere in base alle gerarchie, ma una gestione degli ambienti che tenga conto del loro reale utilizzo e che favorisca la collaborazione professionale. Anche alla luce della rivoluzione tecnologica e delle modificate esigenze di mobilità e flessibilità. Punto per punto, uno schema per una nuova idea di produttività

Il posto di lavoro sta cambiando e le valutazioni relative all'uso dello spazio si stanno facendo sempre più complesse. Oggi è perciò ancora più importante che in passato non commettere un errore comune nella pianificazione dello spazio, ovvero quello di trasformare il tasso di utilizzo (la quantità di metri quadrati di spazio allocato per persona) nel valore più importante per misurare come le persone utilizzino lo spazio per lavorare.

Molte organizzazioni guardano al tasso di utilizzo come un obiettivo da raggiungere o un punto di riferimento cardinale, rischiando così di ipersemplicizzare il problema, ignorando alcuni fondamentali aspetti relativi all'uso dello spazio quali:

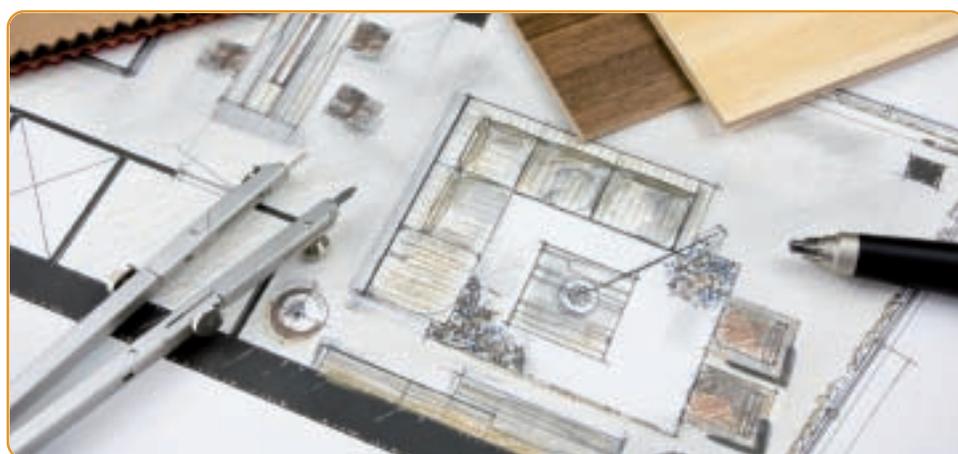
- le esigenze dell'azienda;
- la varietà degli utenti che utilizzano lo spazio (tempo pieno, part-time, lavoro a turni, ecc);
- metodologia di misurazione;
- costo effettivo dello spazio;
- età dell'edificio.

La pianificazione strategica non può perciò essere basata solo sul tasso di utilizzo, ma deve considerare anche altri elementi quali il costo totale per dipendente, il totale dei metri quadrati di proprietà e in leasing, il rapporto tra uffici chiusi e postazioni di lavoro in open space, la soddisfazione del cliente interno, lo spazio libero ancora a disposizione dell'azienda e la necessità di individuare ed eliminare spazi di supporto ridondanti.

Tutto ciò è ancora più vero in una fase come quella che attraversiamo in questi anni, caratterizzata da una veloce e profonda evoluzione dello stile di lavoro. Solo per fare un esempio, sta ormai scomparendo l'idea del lavoro come attività centrata sull'individuo e caratterizzata da un flusso organizzato di informazioni. Oggi, il flusso di lavoro è molto più organico e il nostro modo di lavorare è ben più collaborativo che in passato. E se è vero che una volta si lavorava soprattutto con coloro che sedevano nelle immediate vicinanze, oggi l'attività viene svolta con colleghi che possono essere ovunque nel mondo. La visione tradizionale dell'ufficio era quella di un involucro fisico che conteneva tutte le attività.

Il posto di lavoro ad alte prestazioni di oggi è invece in grado di ospitare l'attività non in un unico luogo, ma in più ambienti aperti e chiusi.

L'ufficio deve allora sapersi adattare a concetti come flessibilità, mobilità e lavoro di squadra.



naturalmente...

ceg facility



PASSIONE+ORGANIZZAZIONE=RISULTATO

La formula naturale che accomuna le persone che lavorano nel mondo CEG.
L'organizzazione su misura che state cercando per gestire i vostri Servizi Aziendali
nel rispetto della vostra identità.

Reception, Portierato, Fattorinaggio, Logistica e Moving, Vigilanza e Guardiania, Pulizia e Sanificazione, Giardinaggio e Verde interno, Disinfestazioni, Manutenzione Impianti e Sistemi: Elettrici, Sicurezza, Speciali, Riscaldamento, Condizionamento, Idricosanitari, Edili e Strutturali, Progettazione, Consulenza, Sicurezza D.lgs. 81/08, Risparmio Energetico.

Via Po 104 - 20032 - CORMANO (MI) - Tel. 02.94340050
info@cegfacilitysrl.it - www.cegportal.com





Con Infocad^{FM} il Facility Management è un gioco da ragazzi

Infocad^{FM} è un sistema integrato di Facility Management che Vi supporta nella gestione tecnica di patrimoni immobiliari, con il conseguente controllo dei costi. Con Infocad^{FM} censire, analizzare, riorganizzare e mantenere i Vostri immobili non è mai stato così facile!

www.infocad.fm

Ufficio tradizionale e di nuova generazione

UFFICIO TRADIZIONALE



I workplace tradizionali sono (Teicholz, 2001):

- Centralizzati;
- Non flessibili;
- Standardizzati;
- Focus sul lavoro individuale;
- Configurati per supportare al meglio la produzione;
- Assumono l'occupante come presenza continua sulla sua postazione durante le ore di lavoro.

UFFICIO DI NUOVA GENERAZIONE



I workplace di nuova generazione sono (Teicholz, 2001):

- Diversificati;
- Flessibili;
- Adattabili;
- Focus sul lavoro di gruppo;
- Bilanciano le postazioni di lavoro con le dotazioni tecnologiche.

Tabella 1

L'impatto di tutti questi elementi è ben visibile esaminando l'evoluzione che la progettazione del luogo di lavoro ha avuto negli ultimi anni. Nella visione tradizionale ogni persona doveva avere un ufficio dedicato per essere efficace. L'idea più diffusa oggi è invece quella di favorire l'uso di ambienti aperti (con accesso ad ambienti chiusi) perché in grado di stimolare la collaborazione, l'innovazione e la produttività. L'enfasi non è più sulle aree di lavoro individuale, ma sul fornire una "varietà di aree di collaborazione" e così i concetti di alta flessibilità e di "non territorialità" dello spazio ufficio hanno guadagnato ampia diffusione tra le organizzazioni, che applicano questi nuovi concetti con l'obiettivo di ridurre i costi legati alle spese generali e di incrementare la produttività.

La razionalizzazione dello spazio di lavoro attraverso il maggiore utilizzo degli ingombri consente un risparmio dei costi e di realizzare l'ottimizzazione degli spazi in stretto rapporto alla mansione che vi viene svolta. Lo studio e l'analisi dell'ambiente ufficio in base alle esigenze di chi realmente e giornalmente fruisce di questo spazio consente anche il riutilizzo dello spazio così "risparmiato" a favore della creazione o dell'ampliamento di luoghi di incontro e di comunicazione. Il concetto di "non territorialità" dello spazio ufficio impone il superamento della visione tradizionale in cui il lavoratore si appropria fisicamente dello spazio di lavoro attraverso una scrivania e un sistema di relazioni che confluiscono su di lui. Ci sono cinque principali osservazioni da tenere in considerazione:

• **Le attività di lavoro sono spesso male allineate con l'allocazione di spazio.**

A molti dirigenti sono assegnati grandi uffici chiusi che però sfruttano con scarsa frequenza. Alcuni dipendenti, a causa del loro ruolo gerarchico, sono invece costretti a sedere in piccole postazioni di lavoro anche se le esigenze legate alla loro attività richiederebbero uno spazio maggiore e meglio configurato.

Questo è uno scenario classico, figlio di un'assegnazione dello spazio eseguita sulla base del diritto piuttosto che della funzione. Questo trend però si sta lentamente invertendo.

• **Le persone siedono alla propria scrivania meno di quanto credano.**

La maggior parte dei dipendenti sono convinti di sedere alla propria scrivania per tutto il giorno, ma questa è una percezione spesso inesatta. Innumerevoli studi hanno evidenziato come il movimento degli impiegati negli uffici sia in realtà quasi continuo. Il lavoro non si svolge più seduti ad un'unica postazione di lavoro.

• **Lo spazio virtuale è importante quanto lo spazio fisico.**

Lo spazio virtuale deve essere curato e organizzato con la stessa cura da sempre riservata all'ambiente fisico dell'ufficio. Ciò significa che vi deve essere un'attenzione sempre maggiore a software, hardware, illuminazione, ergonomia, archiviazione di file elettronici, accesso remoto e sicurezza dei dati.

• **La tecnologia contribuisce ad aumentare i metri quadri disponibili.**

Più la tecnologia conquista lo spazio di

lavoro, maggiori sono le opzioni a disposizione dei dipendenti riguardo al come e dove svolgere le proprie mansioni. Questo ha dei riflessi diretti sull'ambiente di lavoro. Ciò non significa che un dipendente ha diritto ad uno spazio maggiore o minore, ma che, quando è supportato da tecnologie appropriate, lo spazio può essere progettato per adattarsi nel modo migliore possibile al tipo particolare di attività svolta dal singolo lavoratore.

I vantaggi di un ufficio di nuova generazione sono molteplici: un miglior adattamento e supporto alle particolari esigenze di ogni singola attività, maggiori opportunità di collaborazione e di reciproco apprendimento e processi di lavoro più efficaci. Un ambiente ufficio di questo tipo sfrutta al massimo quanto la tecnologia può offrire, predispone chi vi lavora a ricercare costantemente l'innovazione, aumenta il benessere e la soddisfazione del personale e attrae le migliori risorse. Tutto ciò comporta una serie di valori aggiunti:

- aumento della produttività;
- massima flessibilità;
- pieno sfruttamento della tecnologia;
- migliore qualità del posto di lavoro;
- utilizzo ottimale delle risorse.

Per creare un ambiente di lavoro ad alto rendimento, i responsabili della progettazione e pianificazione dello spazio devono possedere una conoscenza approfondita non solo dell'edificio ma anche degli obiettivi strategici dell'azienda e del suo processo produttivo, così da sapere quali sono attività ed esigenze del singolo dipendente. Solo una volta che si avranno a disposizione queste informazioni il processo di pianificazione potrà iniziare a prendere una forma più precisa. Sono perciò molte le strategie di space planning per l'ufficio di nuova generazione che prevedono la piena partecipazione degli utenti nel processo di individuazione dei concetti alla base della creazione e gestione dell'ambiente di lavoro. È giusto sottolineare che per eseguire correttamente questo approccio è necessario disporre del tempo e delle risorse necessarie a compiere un'accurata valutazione dei processi esistenti. L'impegno richiesto è perciò notevole, ma lo è anche il premio: un ambiente in cui i dipendenti raggiungono la massima efficacia, una maggiore efficienza dei processi, un layout più flessibile e una riduzione dello spazio impiegato dall'azienda. Le strategie che fanno parte di questo approccio vanno considerate come gradazioni di un continuum che va da un estremo più conservatore ad uno più innovativo; le soluzioni più prudenti mantengono il tradizionale rapporto di una postazione per lavoratore, ma riducono la dimensione della workstation

individuale per liberare spazio da destinare al lavoro di squadra. Nelle soluzioni che invece si pongono all'estremo più "all'avanguardia" del continuum, l'ufficio sfrutta a pieno lo spazio virtuale e raggiunge la massima flessibilità, dando vita ad un ambiente in cui tutti possono lavorare in qualsiasi momento. Ogni profonda riorganizzazione dello spazio o trasloco in una nuova sede porta buona parte del personale a chiedere con insistenza: "chi si meriterà un ufficio chiuso?" La domanda in sé è mal posta ed è espressione di quel criterio gerarchico che, pur essendo sempre più un retaggio del passato, fa ancora oggi sentire i suoi effetti sulla cultura aziendale con concetti del tipo: "il ruolo dà diritto allo spazio". Idee del genere, per quanto radicate, sono destinate a scomparire. Le organizzazioni oggi sono sempre più focalizzate sul porre ognuna delle proprie risorse nelle condizioni ideali per essere le più efficaci e produttive possibili; ne deriva che quando un'azienda sceglie di creare uno spazio

ufficio ad alta prestazione, non si pone domande come "chi ha diritto all'ufficio chiuso?", quanto piuttosto: "chi ha bisogno di un ufficio chiuso per essere efficace nel suo lavoro?" e "questa funzione ha bisogno di uno spazio assegnato per tutta la settimana o solo per alcune ore?". I luoghi di lavoro ad alte prestazioni prevedono ancora spazi chiusi, ma l'organizzazione li usa in modo più flessibile e fondandosi sul concetto di necessità, non su quello di diritto. Come notato da Tronconi, Ciaramella, & Pisani nel loro "La gestione degli edifici e dei patrimoni immobiliari" l'applicazione delle nuove tecnologie accompagna poi l'attività dello Space Manager verso il location-free working. Con questa definizione si intende la diffusa tendenza, da parte delle società tecnologicamente all'avanguardia, a "slegare" il più possibile l'attività lavorativa dal luogo fisico. Le risposte a questa tendenza sono state numerose, lo schema proposto di seguito classifica i workplace in base a quest'ottica (Tabella 2).

I punti che hanno in comune questi nuovi modi di vivere l'ufficio sono:

- considerare l'attività d'ufficio praticabile in qualsiasi altro posto che non sia l'ufficio;
- l'ufficio come punto di ritrovo per lo scambio di informazioni e dati;
- l'ufficio come "ambiente in comune" senza eccezioni di gerarchia;
- lo spazio di lavoro inteso non più come territorio personale e quindi da "difendere", ma come uno spazio usato da tutti a seconda delle esigenze.

La strategia che attualmente viene impiegata per contenere i costi legati alle postazioni di lavoro è quella di aumentare il numero dei dipendenti che utilizzano lo spazio. Questo può essere fatto essenzialmente in due modi: modificando il layout per incrementare l'intensità dei workplace o pianificandone lo spazio e la sua gestione per diminuire le postazioni vuote. Il risultato complessivo che si ottiene è quello di ridurre i costi pro capite legati alla singola postazione di lavoro.

CLASSIFICAZIONE DEI WORKPLACE				
MODALITÀ DI LAVORO	STRATEGIE	BENEFICI	SVANTAGGI	POSSIBILI LOCATION
SHARED SETTING 	Due o più persone condividono un unico spazio di lavoro assegnato	<ul style="list-style-type: none"> • Migliore utilizzo dello spazio • Aumento dell'organico senza spazio crescente richiesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi di coordinamento richiede l'uso delle risorse • Toglie la possibilità di personalizzare lo spazio 	<ul style="list-style-type: none"> • Uffici • Workstation
GROUP SETTINGS 	Spazio designato a un gruppo o una squadra per un determinato periodo di tempo	<ul style="list-style-type: none"> • Migliore utilizzo dello spazio • Aumento dell'organico senza spazio crescente richiesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi di coordinamento richiede l'uso delle risorse • Toglie la possibilità di personalizzare lo spazio 	<ul style="list-style-type: none"> • Project Room • Sale multiuso
ACTIVITY SETTINGS 	Varietà di ambienti di lavoro per soddisfare i singoli diversi o attività di gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • Fornisce agli utenti una scelta di impostazioni (per rispondere al meglio ai compiti) • Promuove l'interazione squadra 	<ul style="list-style-type: none"> • Gli spazi non assegnati possono rimanere vuoti e inutilizzati 	<ul style="list-style-type: none"> • Project Room • Sale multiuso
HOTELING 	I dipendenti prenotano lo spazio di lavoro dotato di soluzioni tecnologiche all'avanguardia in un ambiente di qualità.	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del personale senza aumenti corrispondenti di strutture e costi • Riduce al minimo i costi dei posti di lavoro e la costruzione ufficio 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemi di prenotazione possono essere inefficiente: i dipendenti riservano il posto, ma poi non lo utilizzano • Richiede un cambiamento culturale • I dipendenti devono attenersi ai nuovi protocolli 	<ul style="list-style-type: none"> • Uffici • Workstation
FREE ADDRESS 	Aree di lavoro condivise	<ul style="list-style-type: none"> • Massimizza l'uso dello spazio non assegnato • Minimizza immobiliari in testa • Riduce al minimo i costi dei posti di lavoro e la costruzione ufficio • Adatto alla mobilità 	<ul style="list-style-type: none"> • Non titolarità toglie la possibilità di personalizzazione • Può essere insufficiente per ospitalità nei giorni di punta in ufficio • Richiede un cambiamento culturale • I dipendenti devono attenersi nuova serie di protocolli 	<ul style="list-style-type: none"> • Uffici • Workstation
HOME OFFICE 	Supporto per la connettività di un ambiente di lavoro in casa	<ul style="list-style-type: none"> • Aiuta a conciliare il lavoro dipendente con la propria vita • Riduce lo spazio necessario nelle sedi di uffici 	<ul style="list-style-type: none"> • Richiede ai dipendenti di strutturare il tempo • Implica una continua supervisione tecnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Casa
VIRTUAL OFFICE 	Consente di lavorare ovunque e in qualsiasi momento	<ul style="list-style-type: none"> • Aiuta a conciliare il lavoro dipendente con la propria vita • Riduce lo spazio necessario nelle sedi di uffici 	<ul style="list-style-type: none"> • Richiede connettività continua • Richiede dipendenti di strutturare il tempo • Implica la gestione alternata / supervisione tecnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Casa • Auto • Treno • Aereo • Coffeeshop • Book Store

Tabella 2



Le cinque regole d'oro

Roberto Cigolini*

I principi fondamentali su cui realizzare un valido progetto di ufficio: dimensioni, collegamenti, privacy, flessibilità, estetica

In fase di valutazione del progetto di interior design di un ufficio è necessario tenere conto dei seguenti fattori:

Dimensionamento degli arredi: La selezione di forme delle scrivanie deve consentire il posizionamento del PC (sia di tipo tradizionale che a schermo piatto) sul piano; il modulo delle postazioni operative deve essere di sagoma adatta ad agevolare eventuali modifiche ai layout. Le caratteristiche dimensionali della superficie di lavoro, nonché le dimensioni funzionali delle scrivanie, devono essere conformi a quanto prescritto dalla UNI EN 527-1; in particolare quindi dovrà essere garantito il corretto posizionamento sul piano delle attrezzature di lavoro e un idoneo spazio gambe per l'utilizzatore al di sotto della superficie di lavoro.

Sistema di cablaggio: I componenti strutturali, i supporti verticali e i piani devono essere attrezzabili con sistemi di raccolta, alloggiamento e contenimento cavi e loro eccedenze, con separazione a secondo della loro natura (alimentazione potenza o trasmissione dati); l'inserimento e la fuoriuscita dei cavi devono essere possibili da ogni punto del componente con operazioni semplici, alla portata dell'utente

e senza necessità di attrezzatura particolare; il sistema di arredo deve garantire l'uscita dei cavi sul piano di lavoro, eventuali fori di passaggio sul piano devono essere dimensionati affinché non sia necessario smontare i componenti per la connessione delle attrezzature di lavoro, ed essere dotati di tappo di chiusura a scorrere. Il sistema di cablaggio deve consentire l'alloggiamento sottopiano di prese elettriche, telefoniche e di trasmissione dati. I canali elettrificati devono essere ispezionabili.

Schermi divisorii e di mascheratura per le gambe: La selezione del tipo di arredo deve consentire l'inserimento di schermi e/o piccole pareti divisorie modulari tra le postazioni, realizzati su entrambi i lati con materiali fonoassorbenti per garantire un buon livello di abbattimento dei rumori e consentire



privacy nei casi specifici in cui è richiesta. Dovranno altresì essere disponibili pannelli schermanti per la parte inferiore al piano di lavoro ("modesty panel") coordinati con il sistema proposto.

Flessibilità: In considerazione della natura degli spazi e delle esigenze operative, il sistema di arredo dovrà consentire la configurazione degli ambienti sia con postazioni individuali che con aggregazioni a isole di lavoro. Le scrivanie devono essere indipendenti, ma aggregabili per creare delle configurazioni. Tutte le operazioni di assemblaggio degli elementi e di successive modifiche alle diverse aggregazioni dovranno essere possibili senza dar luogo ad interventi richiedenti l'impiego di mano d'opera specializzata e l'uso di attrezzature particolari.

Estetica: Gli arredi devono essere coerenti con l'immagine definita dall'ufficio di progettazione, in particolare per quanto riguarda la scelta di colori e delle finiture delle postazioni di lavoro, delle armadiature, dei divisorii e delle sedute, offrendo la massima flessibilità nella produzione. E' inoltre gradita una proposta di personalizzazione che renda riconoscibile l'unicità della fornitura e l'identità del cliente. In fase di gara dovrà essere presentata una campionatura di tessuti, verniciature, essenze, laminati e/o melaminici (questi ultimi dovranno prevedere oltre alle tinte unite anche finiture "tipo legno") tra cui, in sede di ordinativo, l'amministrazione si riserverà la facoltà della scelta.

Semplicemente, per spazi in evoluzione

Il cambiamento non è mai stato più semplice: progettato con un design concept che prevede un'unica struttura orizzontale in grado di ospitare

diverse soluzioni di basamenti, **Kiron** assicura la massima **semplicità di assemblaggio** e la **facile e rapida configurazione degli spazi**.

Kiron contribuisce alla salvaguardia dell'ambiente: il sistema prevede un ampio utilizzo di materiali riciclati ed è interamente riciclabile.



Vieni a vedere **Kiron** nei nostri showroom:

Haworth Creative Center - Piazza Castello 19 - 20121 Milano

Haworth Creative Center - Eur Piazza Marconi 14E - 00144 Roma

Filiale Haworth - Via Pietro Micca 6 - 10129 Torino

Haworth S.p.A. - Via Einstein 63 - 40017 San Giovanni in Persiceto - BO

e presso i nostri rivenditori autorizzati - per maggiori informazioni: www.haworth.it

HAWORTH®



Più colori a Pagine Gialle

Giancarlo Beck, responsabile dei servizi HR in Seat, racconta la nascita della nuova sede torinese da 26mila metri quadri, 300 uffici, 50 sale riunioni, 1.230 postazioni, 15 aree break, un ristorante e un auditorium: “Abbiamo seguito le richieste dei nostri clienti interni e abbiamo puntato su luminosità e trasparenza. E ogni dipendente ha avuto modo di esercitare la creatività sul suo luogo di lavoro...”

La decisione di trasferirsi in una nuova sede è un momento sempre estremamente delicato e colmo di incognite per ogni azienda. Come ogni passaggio rischioso è però anche carico di enormi opportunità di crescita e di innovazione. Lo sa bene Seat Pagine Gialle che ha deciso di sfruttare a pieno tutte le opportunità di trasformazione recate dalla scelta di riunire gli oltre 850 dipendenti delle sue filiali in un unico nuovo complesso sorto a Torino, nell'area denominata “ex Officine Savigliano”. Giancarlo Beck, che ricopre in Seat il ruolo di Responsabile dei Servizi HR, della Corporate University, di Learning e Development, ci illustra le caratteristiche di quest'opera e rivela come le idee e i desideri dei dipendenti abbiano avuto un ruolo guida nel progetto.

Quali sono le dimensioni di questa nuova sede?

La nuova sede si sviluppa su 26.400 mq ed è costituita da 300 uffici e 50 sale riunioni, per un totale di 1.230 postazioni di lavoro. Nella sede è presente anche un ristorante aziendale con 220 posti e un auditorium che può ospitare fino a 99 persone. La sede è situata in un complesso che include una galleria commerciale e gode di un parcheggio riservato per i dipendenti che va a sommarsi all'ampio parcheggio pubblico presente.

Le tempistiche per la realizzazione della nuova sede ci hanno visti coinvolti per circa due anni, dalla stesura dei concept, all'individuazione della location e alla realizzazione della sede stessa.

Ci può illustrare gli obiettivi e i passaggi principali che hanno segnato la realizzazione della nuova sede?

L'azienda avvertiva la necessità di concentrare in un'unica sede le sei location del territorio torinese.

Questo ha portato ad individuare un'unica realtà che potesse soddisfare contemporaneamente diverse esigenze: una più spiccata apertura verso l'esterno, la ricerca di innovazione, una maggiore informalità, il decentramento decisionale, l'aumento della circolazione e della condivisione della conoscenza, il miglioramento della qualità della vita lavorativa.

Per realizzare questo progetto abbiamo eseguito un'indagine tra i clienti interni per individuare bisogni e necessità dei dipendenti.



Questa analisi è servita da supporto al top management per decidere quali driver avrebbero guidato la realizzazione della nuova sede; i due elementi guida più importanti così emersi sono stati la luminosità e la trasparenza.

Questi driver sono stati analizzati e sviluppati da un advisory board, creato grazie alla partecipazione degli architetti incaricati e di esperti di cultura aziendale, che ha tradotto tali concetti in spazi e arredi.

Quanto spazio è stato dato in particolare alle aree comuni e relax?

Nella sede sono presenti 15 aree break, ciascuna dotata di distributori automatici e di una piccola area relax adiacente.



Il ristorante aziendale occupa un'area di circa 1150 mq ed è concepito secondo il criterio di distribuzione free flow ad isole.

La sala da pranzo, di circa 750 mq, è stata disegnata con particolare attenzione ai colori e ai materiali per rendere l'ambiente caldo ed accogliente; è inoltre presente un'area dedicata allo svago.

Un cambiamento, soprattutto se radicale, nell'organizzazione dell'ufficio genera spesso resistenze da parte del cliente interno. Quali soluzioni avete adottato per facilitare la transizione al nuovo ambiente?

Come già visto la popolazione aziendale è stata coinvolta direttamente e da subito nel processo di creazione della nuova sede grazie ad una survey interna.

Inoltre, nella fase di cantiere, abbiamo organizzato delle visite guidate illustrando lo stato dei lavori e gli sviluppi che avrebbero avuto.

I dipendenti avevano anche la possibilità di seguire in diretta l'evoluzione del progetto grazie ad una newsletter

e ad una web tv. Alcuni eventi previsti in prossimità dell'apertura dei nuovi uffici, tra cui Natale Bimbi e la festa per il riconoscimento della fedeltà aziendale, sono poi stati allestiti presso i nuovi locali anche se la fase di trasloco ancora non era stata completata, permettendo così anche alle famiglie dei dipendenti di conoscere la nuova sede.

Infine, in occasione del completamento della sede è stata organizzata un'inaugurazione ufficiale in presenza delle Autorità locali e di tutti i dipendenti con le loro famiglie.

Avete preferito optare per una postazione di lavoro personalizzata e decorata liberamente dal cliente interno oppure standardizzata con regole uguali per tutti?

Abbiamo scelto la soluzione dell'uniformità degli arredi per garantire equità di trattamento per tutto il personale, ma ogni dipendente ha avuto la possibilità di esprimere la sua creatività tramite la scelta del colore della propria seduta e della cancelleria, seppur all'interno di un set pre-determinato.

Più in generale la scelta degli arredi è anch'essa stata fatta in base a quanto emerso dall'inchiesta svolta tra il personale, ovvero il desiderio di una maggiore trasparenza e linearità; il set di colori è stato poi definito per richiamare quelli utilizzati per il brand aziendale.

Negli ultimi anni il concetto di organizzazione del lavoro sta evolvendo anche grazie a significative innovazioni tecnologiche.

Quale impatto queste tecnologie hanno avuto nell'organizzazione dello spazio nel vostro caso?

L'attenzione all'innovazione tecnologica ha portato alla realizzazione



Giancarlo Beck
SEAT Pagine Gialle

Lavora per 15 anni nell'ambito delle Risorse Umane del Gruppo Telecom Italia in diverse e crescenti posizioni professionali e manageriali, sul Territorio ed in Direzione Generale a Torino, Roma e Milano.

Nel 2002 entra in SEAT Pagine Gialle come Responsabile delle Risorse Umane dell'Area di Business Directories e della Sales Division; nel 2003 è nominato Direttore Risorse Umane a riporto dell'Amministratore Delegato.

Nel 2005 diviene Responsabile dell'area Formazione e Direttore della Seat Corporate University; dal 2009 dirige l'unità Corporate University, Learning & Development & HR Services con responsabilità di Property, Facilities Management e Servizi alle Persone.

E' professore a contratto nel modulo Human Resources and Organization nell'Executive MBA della Master Division di Economia a Torino; è docente per il Sole 24ore nel Master Formazione.

di un CED interno a elevato impatto tecnologico, di 10 sale multimediali e di sistemi di videoconferenze utilizzabili da tutti i dipendenti

Pensa che la riorganizzazione degli spazi sia una leva per ridurre i costi?

L'ottimizzazione degli spazi garantisce sicuramente minori sprechi in termini di energia elettrica e climatizzazione.

La scelta di una sede unica ad esempio ha permesso di ridurre gli spostamenti tra le sedi e la realizzazione degli open space ha significato un aumento dello spazio di comunicazione tra i dipendenti con positivi impatti sul benessere aziendale e conseguentemente sulla produttività.

La Tua Carta Vincente.

Essenziali nella progettazione
e nell'installazione dei tuoi
impianti tecnologici.



NATUNA
globalservice

La nostra cultura nella gestione dei servizi ad alto contenuto tecnologico, ci distingue per l'attenzione che dedichiamo, come unici attori dell'intero processo di **progettazione-realizzazione-gestione**, all'installazione di soluzioni ed impianti innovativi che garantiscano al Cliente:

- *Un unico Partner di lungo periodo da sempre Responsabile;*
- *Alto rendimento energetico;*
- *Profittabilità del sistema edificio-impianto.*

Con professionalità e passione, NATUNA è il sicuro punto di riferimento nella realizzazione di opere impiantistiche.

www.natuna.it



(N E S T)

Design by Karim Azzabi

www.sacea.net


Sacea

Nest è la sintesi di una solida e dinamica personalità.
Il design dalle linee essenziali materializza un sistema
di arredo dallo stile unico.

Sacea Industrie srl
Via Ca' Rossa 7/9
20023 Cerro Maggiore (Mi)
Tel. 0331/447800
info@sacea.net

Consigli per gli acquisti e per l'organizzazione del lavoro

La seconda emittente americana di televendite, la QVC, apre una sede in Italia che diventa un esempio per il settore.

La gestione e la separazione delle aree commerciali, del call center e degli studi di produzione secondo un principio di funzionalità. A vantaggio dell'efficienza e dei suoi dipendenti

Quello che stiamo per presentare è un caso forse più unico che raro, ma che mostra in maniera esemplare alcune delle maggiori sfide che un'operazione di organizzazione dello spazio può riservare. Si tratta dell'opera di fondazione della sede italiana del canale QVC, realizzata da ICET Studios all'interno di una delle sue strutture. Gli studi di ICET, società storica del settore audiovisivo, sono oggi utilizzati per le produzioni televisive dei più importanti network attivi in Italia.

Uno dei clienti più recenti della società è QVC, emittente televisiva nata negli USA nel 1986 che propone un modello innovativo di home shopping televisivo.

Il canale è il secondo americano per

dimensioni, con un fatturato di 7,5 milioni di dollari, vanta più di 10 milioni di clienti e 17.000 dipendenti nel mondo (dati relativi al 2009).

Oltre che negli USA, infatti, QVC opera nel Regno Unito, in Germania ed in Giappone e dal 1° ottobre del 2010 anche in Italia, dove è visibile su digitale Terrestre, tivùsat e Sky.

La sede italiana, creata nell'area di Cologno Monzese, rappresenta un caso unico non solo per il nostro Paese, ma anche per le altre QVC nel mondo. L'edificio, infatti, riunisce al suo interno tutte le diverse anime di questa emittente e il suo particolarissimo meccanismo di business.

Le trasmissioni di QVC vanno in onda 24 ore al giorno, 17 delle quali in diretta.



I clienti possono effettuare l'ordine chiamando gli operatori del call center, interno a QVC, che assistono i telespettatori nel processo di acquisto.

Per comprendere meglio l'unicità di QVC è utile sottolineare che l'azienda si inserisce nel contesto italiano come una realtà esclusiva ed un modello estremamente evoluto di business che opera non solo nel settore dell'intrattenimento ma anche del retail ed in cui tutti i processi vengono gestiti centralmente in un unico edificio. Il sito di Cologno Monzese ospita l'ufficio marketing e comunicazione, il team di quality assurance (che si occupa di testare i prodotti che verranno proposti), la produzione, il team buyers e planners, il personale tecnico legato più direttamente alla messa in onda dei programmi ed il call center. A tutto ciò si aggiungono tutti gli uffici amministrativi e in generale le funzioni che servono per rendere operativa l'azienda.

Riunire tutte queste anime in unico luogo è impresa ben più che semplicemente complicata, tanto più se si considera che i tre principali processi presenti nel sito si muovono con orari e velocità differenti.

Questa divisione funzionale è ben illustrata dalla distribuzione spaziale delle aree nella sede.

Gli uffici (marketing, amministrativi, legale, ecc.) e le sale riunioni sono concentrati nella zona nord, quella più prossima all'entrata; in questo

modo, fornitori e clienti non vengono a contatto con le aree nevralgiche del business di QVC, ovvero il call center e gli studi di produzione, garantendo la massima privacy.

Quasi a sottolinearne ancora di più l'importanza, queste due sezioni occupano la parte più estesa dell'edificio e sono quasi a diretto contatto, divise solo da un lungo corridoio. L'area dedicata alla produzione e messa in onda televisiva è composta da 6 studi di posa con annessi camerini, sale trucco, guardaroba e sale tecniche (regia, montaggio, ecc.).

Qui tecnologia di alto livello e attrezzature sofisticate occupano la maggior parte dello spazio, con un numero di addetti ai lavori limitato e altamente specializzato.

L'altro cardine dell'attività di QVC, ovvero il call center, presenta una concentrazione di personale molto maggiore, con oltre 150 dipendenti in 1200 metri quadrati. L'ambiente del call center è stato progettato per offrire il massimo comfort e la maggiore funzionalità possibili grazie all'impiego di postazioni ergonomiche, al massimo sfruttamento della luce naturale e all'impiego di un pavimento capace di assorbire il rumore e garantire l'abbattimento del livello di inquinamento acustico. È da notare il peso assai ridotto rivestito dal criterio gerarchico nello space planning del call center e dell'area uffici: salvo rare eccezioni, costituite essenzialmente dalle figure manageriali, tutto il personale è disposto in open space in postazioni di lavoro essenzialmente equivalenti per metratura e stile degli arredi, con aree stampa e sale riunioni in comune per ogni area.

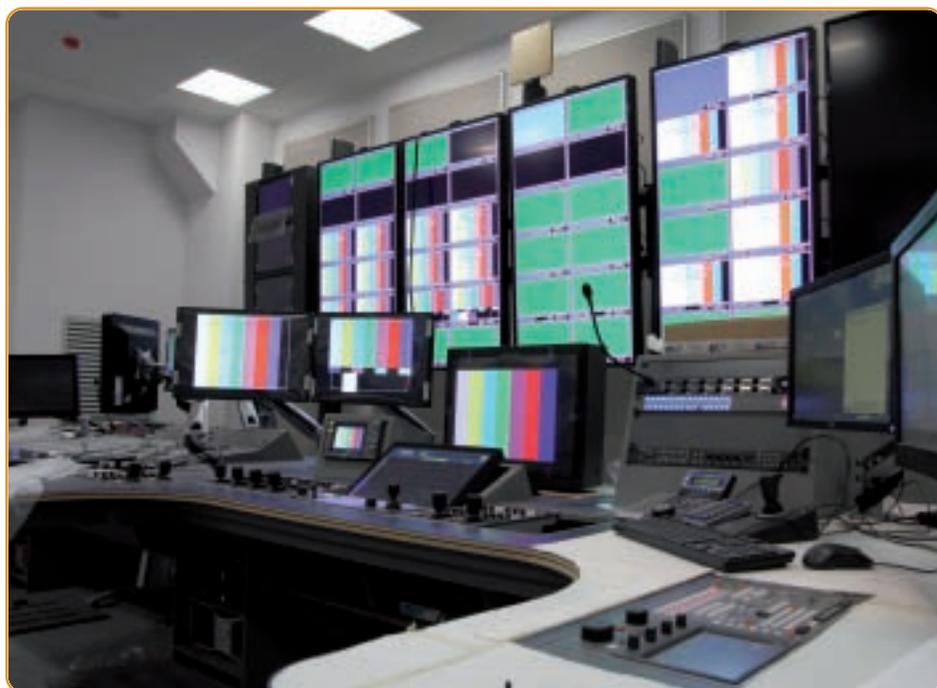


Particolare cura e ingenti investimenti sono stati posti anche per annullare virtualmente ogni rischio legato ai black out. L'interruzione delle trasmissioni è un pericolo da evitare per qualunque emittente televisiva, ma lo è ancora di più nel caso di QVC.

Il sito è stato perciò dotato di un sistema di back up degno di un ospedale, composto da due gruppi elettrogeni ognuno dei quali provvisto di un generatore continuo di energia.

Dal punto di vista della sostenibilità è poi da notare come l'edificio utilizzi sistemi illuminotecnici guidati da apparecchi per la gestione intelligente che sfruttano la luce diurna riducendo il consumo di energia elettrica, impianti di insonorizzazione che impediscono l'inquinamento acustico e, infine, materiali riciclati e riciclabili che evitano l'utilizzo di sostanze tossiche.

Il tutto per garantire un perfetto equilibrio con l'ambiente circostante e, soprattutto, la tutela di tutte le risorse impiegate.



Una sfida responsabile

Salvaguardiamo l'ambiente, garantiamo il risparmio.

Il Cns preferisce le azioni alle dichiarazioni.

Crediamo nella sostenibilità scegliendo per noi
le soluzioni più avanzate.

Puntiamo ad essere una Rete di imprese specializzate
nei servizi ad alto valore sostenibile.

Più responsabilità sociale,
più benessere per tutti.



QUOTIDIANAMENTE OFFRIAMO
IMPEGNO E PROFESSIONALITÀ.

- FACILITY MANAGEMENT
- AMBIENTE ED ECOLOGIA
- ENERGIA
- LOGISTICA
- MANUTENZIONI
- PULIZIE CIVILI ED INDUSTRIALI
- RISTORAZIONE E CATERING
- RECEPTION E PORTIERATO
- SERVIZI TURISTICO-MUSEALI

cns *Idee sostenibili nei fatti*

info@cnsonline.it
www.cnsonline.it

] openpl@n [

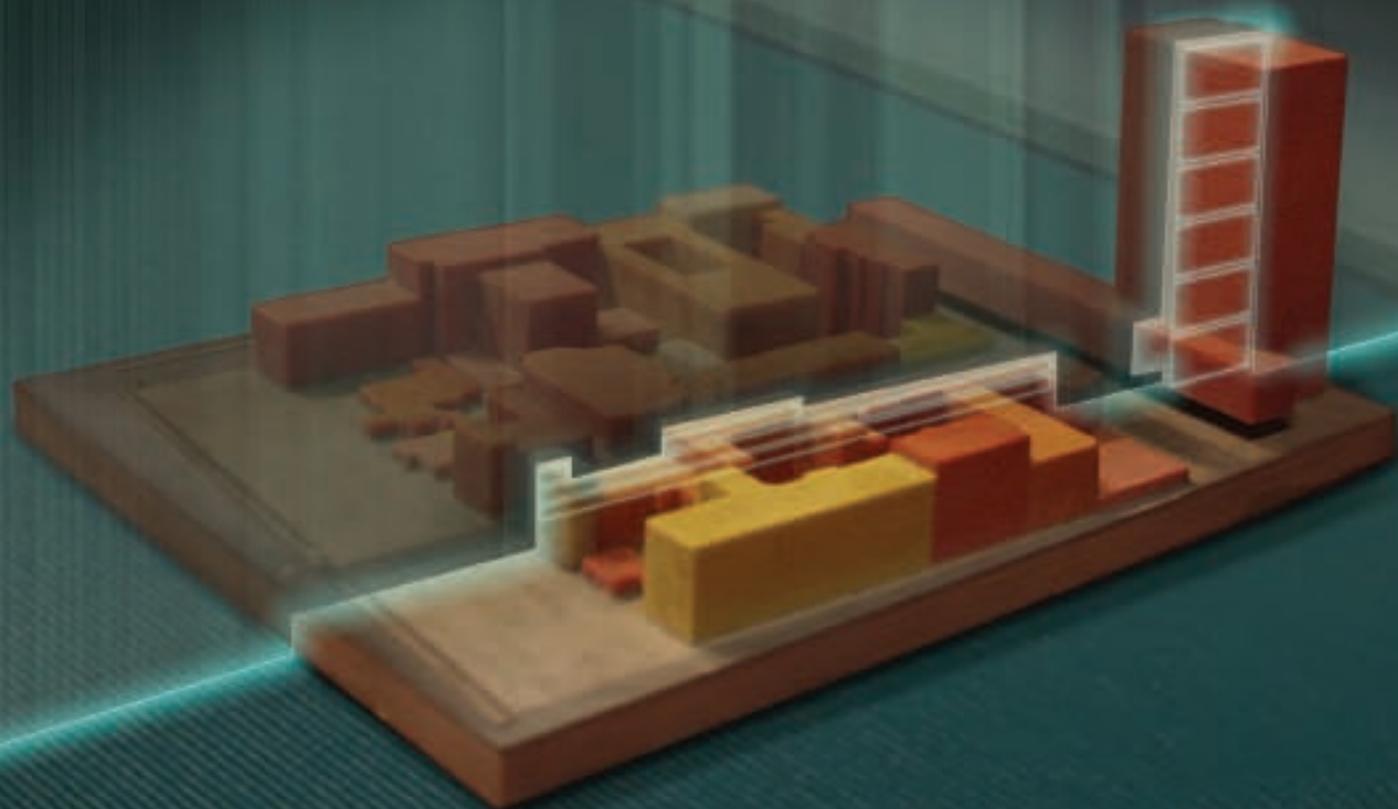
Scan. Manage. Save.

Openplan da sempre è il principale Business Partner e distributore per l'Italia di ARCHIBUS®, il software numero uno al mondo per la gestione del patrimonio immobiliare.

Da oltre 10 anni Openplan è la realtà di riferimento nella fornitura delle soluzioni e dei servizi più aggiornati per il governo ed il controllo del patrimonio immobiliare, con l'obiettivo di garantire la maggiore efficienza gestionale unitamente al giusto margine di risparmio.

Openplan pone inoltre particolare attenzione al tema della sostenibilità ambientale.

Nasce così la Divisione Energy di Openplan che unisce le professionalità più avanzate nel campo della simulazione energetica applicata all'edilizia per fornire supporto alla progettazione di edifici "verdi e sostenibili" in linea con il sistema di classificazione LEED.





Gioco di squadra 24 ore al giorno

In una redazione la collaborazione e la velocità di comunicazione sono dei requisiti fondamentali. Per questo la cura e l'efficienza con cui vengono gestiti gli spazi stanno diventando il modello di riferimento anche per le aziende di altri settori. Come nel caso dell'emittente di Cincinnati WXIX

Generalmente l'idea di uno spazio ufficio collaborativo evoca immagini di scuole e università, aziende tecnologiche e pubblicitarie; ognuna di queste organizzazioni infatti necessita di un considerevole volume di spazio condiviso destinato al lavoro di gruppo. L'esempio migliore in assoluto in tal senso è però un altro: la redazione di un notiziario televisivo, un ambiente di lavoro particolare che richiede un continuo lavoro di squadra 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.

In una redazione news ogni secondo è importante, perché può segnare la differenza tra il lanciare una notizia per primi o venir bruciati dalla concorrenza.

Tutti i meccanismi della redazione devono perciò essere sempre perfettamente oliati e funzionare a pieno,

senza incontrare intoppi o ostacoli che li rallentino anche per un solo istante. I redattori devono aver un contatto e un accesso immediato sia ai produttori che agli anchorman, i cameraman hanno bisogno di flessibilità e mobilità per catturare ogni inquadratura velocemente e chi supervisiona i contenuti deve ricevere informazioni immediate sulla notizia del momento.

E, in aggiunta a tutto questo, non è inconsueto che, nei minuti che precedono la messa in onda di un notiziario, abbiano luogo contemporaneamente diverse riunioni non pianificate.

Tutto ciò richiede uno spazio disegnato con cura per consentire un'interazione veloce e continua e degli arredi che garantiscano la massima flessibilità,



facilitando in ogni istante sia la collaborazione che il lavoro individuale. Uno space planning che sappia esaudire queste necessità non è però appannaggio esclusivo delle redazioni news: anche i designer e i facility manager degli uffici tradizionali da qualche anno cercano di sviluppare spazi studiati per favorire il lavoro di squadra e le interazioni casuali tra gli impiegati. Si tratta di un'evoluzione inevitabile, legata a quel cambiamento nello stile di lavoro che, secondo una ricerca, porta oggi a trascorrere il 32% della propria giornata lavorativa (ovvero due ore e mezza al giorno) collaborando con qualcuno.

Dati questi presupposti, è evidente quanto possa essere utile analizzare il caso delle redazioni news televisive, che da anni rappresentano il miglior esempio di come incorporare nello spazio e bilanciare con successo il lavoro di squadra e l'attività individuale.

C'è un elemento chiave che differenzia le redazioni televisive da tutti gli altri spazi collaborativi: i telespettatori. Le redazioni news televisive sono costantemente sullo schermo e quindi potenzialmente sotto gli occhi del mondo. Ecco perché è fondamentale che gli arredi non siano solo flessibili e multifunzionali, ma anche belli, curati e di stile. Il case study che segue è dedicato alla WXIX, una stazione televisiva di Cincinnati, ed al modo in cui questo ambiente riesce a supportare la collaborazione e il lavoro di squadra garantendo al contempo la privacy degli impiegati.

Negli anni passati la WXIX ha conquistato la fama di canale innovatore e all'avanguardia. La sua redazione news però non rifletteva in maniera adeguata questa immagine, né permetteva di raggiungere livelli ottimali di collaborazione. Nel valutare e scegliere i nuovi arredi per la redazione, gli executive della WXIX hanno perciò tenuto in massima considerazione due fattori su tutti: lo stile e la funzionalità. La redazione necessitava soprattutto di una soluzione d'arredo che incoraggiasse lo scambio di opinioni, garantisse uno spazio di lavoro individuale sufficiente, fornisse un'adeguata sistemazione al notevole volume di apparati tecnologici necessari e, allo stesso tempo, fosse esteticamente adatta ad apparire al meglio anche su di una televisione ad alta definizione.

Come già notato in precedenza, il tempo è un fattore cruciale in una redazione news e chi vi lavora deve perciò poter comunicare in maniera chiara e veloce. La collaborazione è però difficile se i membri del team sono disposti ai lati opposti della stanza o non possono vedersi e comunicare facilmente uno con l'altro. Anche perché, secondo le ricerche condotte dalla psicologa ambientale Judith Heerwagen, l'80% delle interazioni in un ufficio sono di tipo non pianificato e avvengono perché un impiegato può controllare visivamente se un suo collega è disponibile a parlare o meno.

La nuova redazione della WXIX tiene conto di tutti i fattori sopraelencati grazie a diverse soluzioni d'arredo. Le postazioni di lavoro sono disposte in modo che ogni persona possa avere un colpo d'occhio rapido di tutto l'ambiente. Alcuni elementi di arredo sono fondamentali nel consentire ad ognuno di passare senza problemi dal dialogo con i colleghi alla privacy necessaria a svolgere alcune mansioni. Uno degli elementi cardine da questo punto di vista è uno speciale pannello divisorio posto tra le scrivanie e costituito da una superficie piena interrotta da spazi vuoti attraverso i quali è possibile controllare il resto dell'ambiente. Il pannello garantisce la privacy, ma consente anche di stabilire facilmente un contatto visivo con i colleghi e richiamarne l'attenzione in caso di necessità.

La nuova disposizione delle postazioni distribuisce i team in maniera funzionale lungo lo spazio, ponendo il gruppo dei redattori nel centro dell'ambiente a fare quasi da ponte di collegamento tra le scrivanie dei produttori da una parte e quelle degli anchorman dall'altra, così da consentire il miglior flusso possibile delle interazioni.

Grazie a questa disposizione, tutti possono parlare con tutti direttamente, l'informazione non si disperde e non necessita di essere ripetuta più volte prima di giungere al destinatario e il tutto avviene in maniera istantanea, senza alcuna costosa perdita di tempo. Le postazioni di lavoro presentano poi due ripiani, posti al di sopra della scrivania vera e propria. Il ripiano più basso ospita tutti gli apparati tecnologici (come ad esempio il telefono e lo schermo del pc), mentre in quello superiore sono stati sistemati i grandi monitor che sono strumento essenziale per l'attività di una redazione televisiva. Grazie a questa soluzione ora gli schermi televisivi sono collocati ad un'altezza tale da poter essere osservati comodamente da tutti senza il bisogno di abbandonare la scrivania, facendo così sparire quei saltuari assembramenti attorno ad alcune postazioni che si creavano regolarmente nella vecchia redazione dell'emittente. L'aver "sopraelevato" apparati tecnologici e monitor ha aumentato al massimo l'area di lavoro disponibile per ogni redattore; questo è un fattore di notevole importanza soprattutto tenendo conto che lo spazio della scrivania è spesso condiviso da due o tre persone che si trovano a lavorare sulla stessa notizia.

Il tassello finale del mosaico per la WXIX era assicurarsi che gli arredi fossero adatti per apparire in televisione. Le postazioni perciò non dovevano essere solo funzionali al lavoro di squadra e individuale, ma presentare anche un design raffinato capace di esprimere compiutamente l'immagine e la filosofia dell'emittente.

Quest'ultima, infatti, propone report in diretta dalla redazione due o tre volte al giorno: "il modo in cui appari per un canale di notizie è un elemento importantissimo" nota Bill Leansley, vice direttore e general manager della WXIX "certo, il contenuto che proponi è il fattore fondamentale, ma devi anche offrire un prodotto esteticamente piacevole. Ogni scelta relativa all'arredo è perciò una decisione cruciale".

Quello offerto dalla WXIX è solo un esempio di quanto gli arredi per interni abbiano un importante impatto sulla qualità e quantità dell'interazione e cooperazione che può avvenire in un ufficio. Redazioni news e altri spazi di lavoro collaborativi sono ambienti peculiari che offrono ai facility manager, ai fornitori di arredi e ai designer l'opportunità di essere creativi, affrontando al contempo diversi punti delicati dal punto di vista dello space management.



technology **for people**



SANITA'

INDUSTRIA

TERZIARIO

ENERGIA

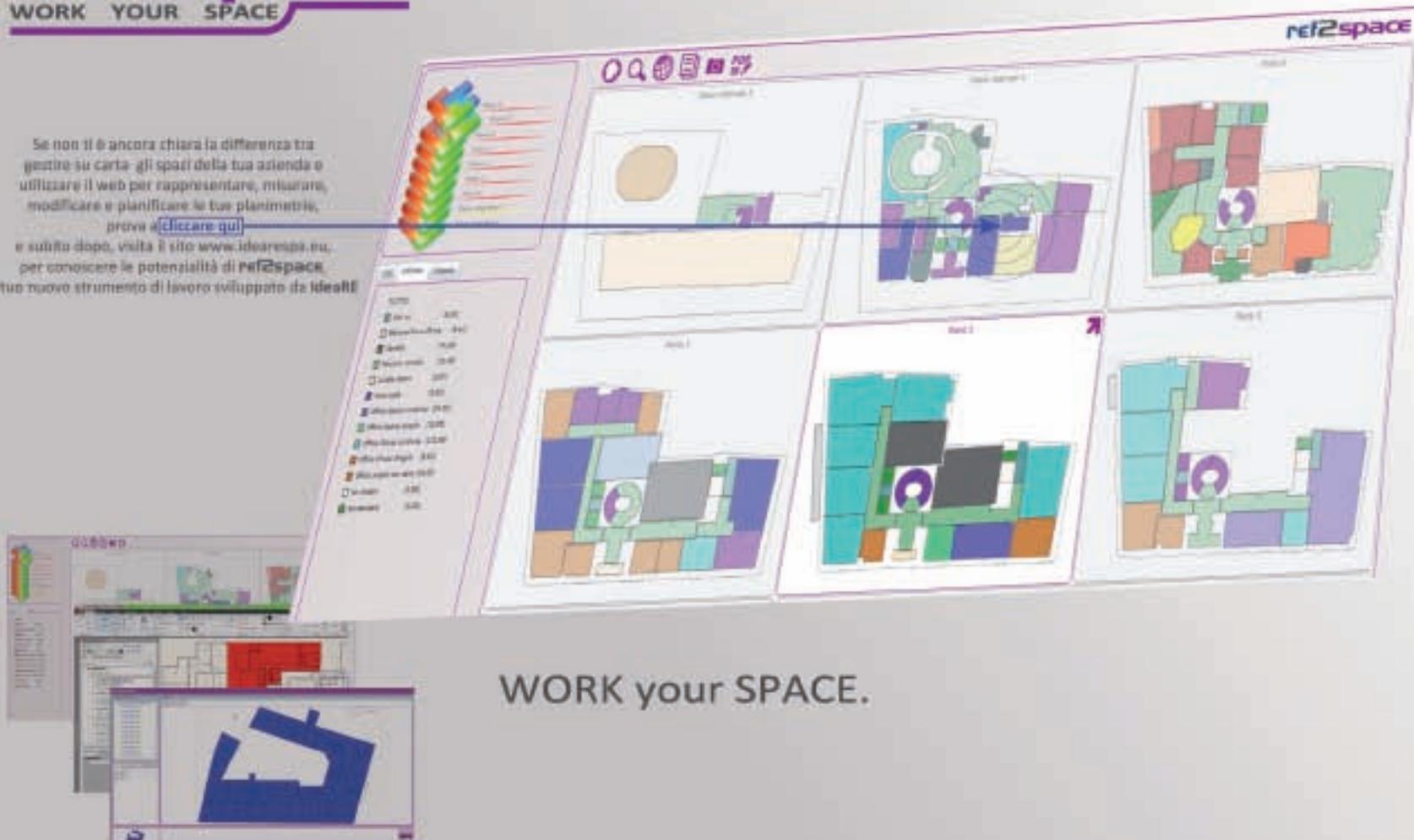
GUERRATO

*Project Financing
Facility Management
Progettazione Integrata
Realizzazione Opere Civili ed Impianti Tecnologici
Ricerca e Sviluppo Energie Alternative*

www.GUERRATO.it

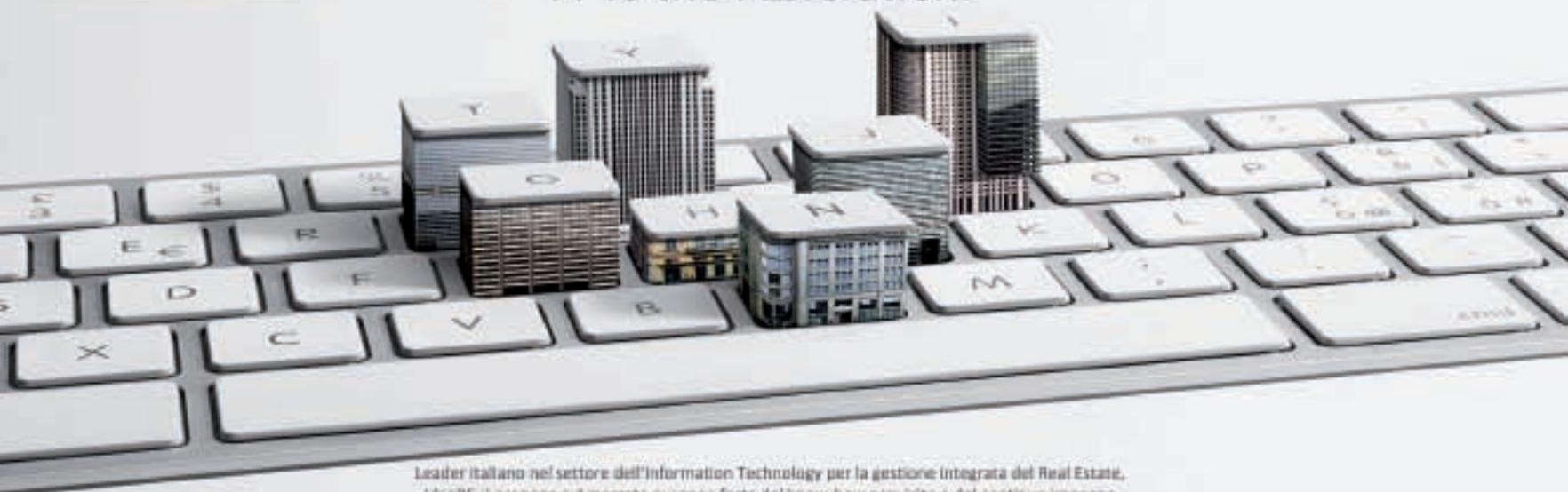


Se non ti è ancora chiara la differenza tra gestire su carta gli spazi della tua azienda o utilizzare il web per rappresentare, misurare, modificare e pianificare le tue planimetrie, prova [\(cliccare qui\)](#) e subito dopo, visita il sito www.idearespa.eu, per conoscere le potenzialità di ref2space, il tuo nuovo strumento di lavoro sviluppato da Ideare!



WORK your SPACE.

IT is the REvolution.



Leader italiano nel settore dell'Information Technology per la gestione integrata del Real Estate, Ideare si propone sul mercato europeo forte del know-how acquisito e del continuo impegno nella ricerca tecnologica da cui è nato l'innovativo software ref - building. Per ogni necessità nella gestione del patrimonio immobiliare, Ideare ha sempre la soluzione ideale.



Personalizzare aumenta la produttività

Una serie di studi condotti dall'università of Exeter conferma che permettere ai dipendenti di intervenire sulle proprie postazioni di lavoro incrementa il rendimento di ben il 32% a costi bassissimi. Imporre un ambiente spoglio come capita ancora in molte aziende, induce alienazione e stress. E riduce i risultati

Negli uffici in cui è permesso personalizzare il proprio spazio di lavoro, i dipendenti possono raggiungere un livello di produttività fino al 32% maggiore rispetto a coloro che prestano la loro opera in un ambiente ufficio spoglio. È questa la scoperta più significativa di una raccolta di studi condotti nell'arco di quattro anni dalla University of Exeter e pubblicati con il titolo di "The Psychology of Space: Determinants of Social Identity, Well-being and Productivity" (La psicologia dello spazio: fattori che determinano l'identità sociale, il benessere e la produttività). La ricerca indica come l'impostazione oggi prevalente negli uffici, ovvero quella di privilegiare ambienti spogli e uno stile di design mirato all'omogeneità

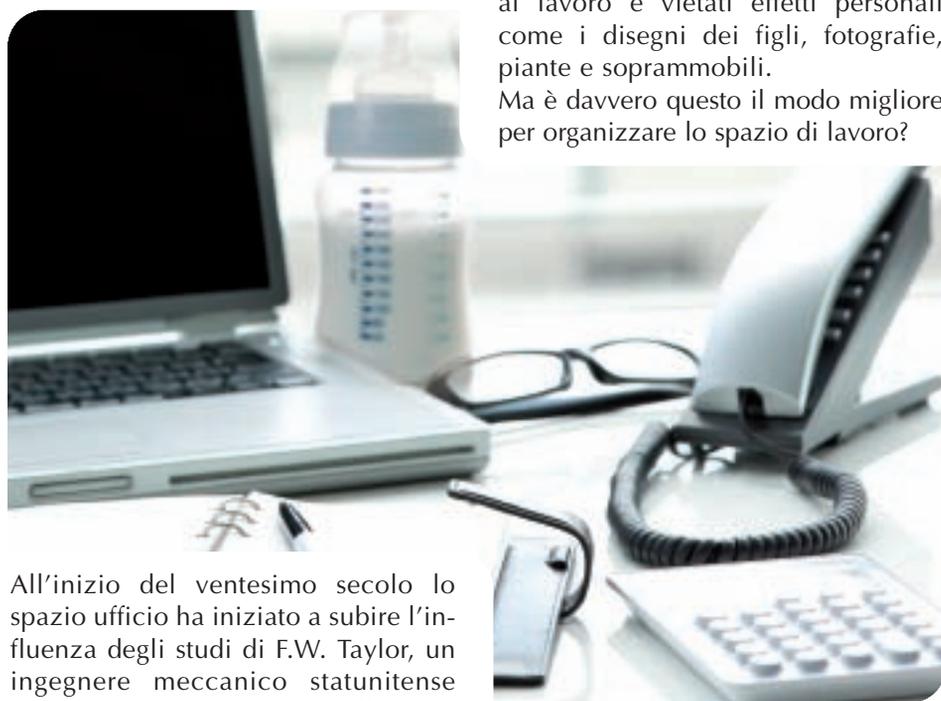
dello spazio, possa facilmente generare tra gli impiegati un senso di alienazione, di malessere e addirittura sintomi da "sindrome da edificio malato" (disturbo collegato alla presenza in ambienti chiusi di fattori nocivi per la salute come sostanze chimiche, polveri, contaminanti organici, ecc.).

Il management di solito tende ad imporre ai propri impiegati uno spazio ufficio spoglio, standardizzato e depersonalizzato. I pochi abbellimenti decorativi presenti sono scelti dallo stesso management per riflettere l'immagine e la mission dell'azienda. Ne deriva che la maggioranza degli arredi per ufficio sono stati sviluppati per supportare questa impostazione, collaborando così alla diffusione di un office design scontato, uniforme e improntato alla modularità.

Ogni organizzazione cerca di creare uno spazio di lavoro capace di migliorare le performance dei dipendenti ed esiste una quantità innumerevole di case study nei quali le aziende dichiarano di aver diminuito il turnover del personale e aumentato la produttività grazie all'implementazione delle ultime teorie sulla gestione dello spazio ufficio. In moltissimi dei casi descritti però questi grandi risultati sono stati ottenuti grazie ad una completa rifondazione dello spazio ufficio o addirittura costruendo nuove sedi, soluzioni entrambe tutt'altro che economiche e semplici da realizzare. Sono in realtà molto pochi i case study che presentano trasformazioni dello spazio effettuate in condizioni di scarso budget o di altre limitazioni che rendano impossibili delle modificazioni fisiche di vasta portata.



Ed è un peccato, perché proprio questi ultimi sarebbero i casi più utili da studiare in un clima economico come quello attuale, in cui scarseggiano le risorse per investire sulla creazione di nuovi spazi o sull'acquisto di costosi arredi per ufficio. Va poi aggiunto che generalmente i case study tendono ad ignorare la tipologia più comune di spazio ufficio, quella che ospita gli impiegati di basso profilo gerarchico. Eppure è proprio questo il tipo di ambiente che meglio si presta ad essere un valido banco di prova per le nuove teorie sul design e sulla gestione dello spazio ufficio.



All'inizio del ventesimo secolo lo spazio ufficio ha iniziato a subire l'influenza degli studi di F.W. Taylor, un ingegnere meccanico statunitense che cercò di migliorare l'efficienza industriale. Taylor studiò i principi della produzione nel settore siderurgico e scoprì che la produttività poteva essere migliorata in maniera profonda spezzettando lavori complessi, e che richiedevano grandi abilità, in una lunga serie di compiti semplici e ripetitivi.

Una volta applicati all'ambiente ufficio, i metodi di Taylor portarono a suddividere le mansioni più complesse in compiti più semplici e ad affidarli a una sorta di catena di montaggio composta da lavoratori di basso profilo e basso stipendio.

Questo aprì la strada allo sfruttamento delle economie di scala e quindi alla disposizione di un numero ingente di lavoratori in un grande spazio aperto, così che fosse più facile supervisionare il loro operato. Accanto a questo ambiente aperto sorsero poi spazi chiusi ed isolati, destinati a lavoratori specializzati e manager. Queste differenze di tipo gerarchico nell'assegnazione dello spazio di lavoro si sono radicate nel

corso del ventesimo secolo e sono ancora ben presenti oggi nello spazio di lavoro.

I lavoratori che ricoprono posizioni caratterizzate da alto turnover, scarsa qualificazione e basso prestigio tendono così ad essere trattati come una sorta di blocco unico ed omogeneo e sistemati in ambienti altamente controllati e dal design poco curato, dove il comfort psicologico e il benessere sono sacrificati sull'altare del massimo profitto. In questo tipo di ambiente regna la cultura della scrivania spoglia e "pulita" su cui sono ammessi solo gli oggetti strettamente necessari al lavoro e vietati effetti personali come i disegni dei figli, fotografie, piante e soprammobili.

Ma è davvero questo il modo migliore per organizzare lo spazio di lavoro?

Gli psicologi, ad esempio, potrebbero far notare che uno spazio spoglio ed omogeneo può causare alle persone gli stessi problemi che è noto provocare agli animali; questi ultimi infatti, se messi in condizioni sperimentali di deprivazione degli stimoli, iniziano a mostrare chiari segnali di stress. Vi è un crescente volume di ricerche che indica come il disagio e la malattia sul luogo di lavoro sono più direttamente legate all'ansia che a qualunque altra caratteristica dell'ambiente fisico, come ad esempio l'illuminazione, la temperatura e l'umidità.

Il dottor Craig Knight, Principal Researcher e Managing Director del Prism - Psychological Research into Identity and Space Management (Ricerca psicologica sull'identità e lo space management) dell'University of Exeter ha condotto uno studio per capire come il design e lo space management influenzino comfort, benessere e produttività di chi lavora in ufficio.

Gli strumenti utilizzati per la ricerca



SISTEMA ROMEO

Da anni sviluppiamo la capacità di mettere a sistema le varie competenze professionali, di integrare e coordinare strumenti differenti per fare "centrale di governo" dei processi.

Perché crediamo che una vera impresa leader non debba solo offrire una serie di servizi efficienti, ma essere in grado di risolvere i problemi e di assumere responsabilità di azione e di risultato.

Per dare quel "valore aggiunto" che consente ai nostri clienti di migliorare l'efficienza lavorativa delle persone, di ridurre i costi operativi e di aumentare il valore degli immobili.

Oggi serviamo 136 clienti tra Regioni, Province, Comuni, Aziende Ospedaliere, altri Enti Pubblici e Privati per una superficie gestita di circa 30 milioni di mq. su tutto il territorio nazionale.

Lo facciamo attraverso il Tiger, il Sistema Informativo progettato, prodotto e sviluppato da Romeo Gestioni.

Sintesi dell'esperienza accumulata in vent'anni di gestioni complesse, il Tiger ha raggiunto i più elevati livelli di integrazione che lo rendono un sistema unico al mondo per la gestione integrata e la valorizzazione di patrimoni immobiliari.



advisoring e asset management
 engineering e project management
 information technology
 property management e road management
 facility management e global service
 agency e legal service
 luxury hotels e entertainment management



sono stati in primo luogo due questionari.

Il primo è stato compilato da quasi 300 lavoratori d'ufficio statunitensi e britannici appartenenti a quattro diverse aziende.

Il secondo è stato invece completato da più di 1600 persone che hanno seguito un link contenuto in un articolo del sito di BBC News. Entrambi i questionari miravano a stabilire il senso di identificazione dei partecipanti con i propri colleghi e datori di lavoro e ad esplorare il loro grado di soddisfazione per il lavoro.

Dai dati raccolti è emersa una correlazione diretta tra il livello di controllo ed autonomia che gli impiegati potevano esercitare sul proprio spazio di lavoro e il loro benessere psicologico.

"I risultati testimoniano in maniera chiara a sfavore dei moderni metodi di space management" afferma Knight "e in particolare sfidano l'idea che gli impiegati rendano meglio in uno spazio spoglio in cui è proibito esporre oggetti significativi dal punto di vista personale o sociale".

In aggiunta a questa ricerca, Knight ha anche condotto una lunga serie di esperimenti sull'ambiente ufficio.

I partecipanti sono stati assegnati casualmente a quattro diverse condizioni sperimentali:

- un ufficio spoglio;
- un ufficio abbellito con piante e quadri;
- un ufficio in cui gli stessi partecipanti potevano scegliere con quali piante e quadri adornare l'ambiente;
- un ufficio in cui i partecipanti potevano scegliere con quali piante e quadri adornare l'ambiente, decisioni però che venivano regolarmente annullate e sovvertite dagli sperimentatori.

Ai partecipanti è stato affidato lo svolgimento di alcune classiche mansioni da ufficio (come ad esempio archiviare, classificare, correggere bozze, ecc.) scelte per testare la loro velocità e accuratezza nel processare e gestire le informazioni.

È stata testata anche la cosiddetta "cittadinanza organizzativa" (il grado di altruismo mostrato nei confronti di colleghi e datori di lavoro).

Commentando i risultati dell'esperimento Knight afferma che "può anche darsi che in determinati casi lo spazio spoglio sia l'opzione migliore per le esigenze di un'azienda, ma nei miei quattro anni di studio intensivo e di ricerca non abbiamo trovato un singolo caso in cui questa soluzione non abbia fornito i risultati peggiori tra le quattro condizioni sperimentali approntate".

È anche da notare che la condizione in cui la scelta e disposizione di piante e quadri è imposta dagli sperimentatori porta a un incremento della produttività di più del 15% rispetto alla condizione dell'ufficio spoglio.

Si tratta di una percentuale notevole, ma molto inferiore a quanto registrato nella situazione in cui sono i lavoratori stessi ad adornare il proprio spazio. Ciò suggerisce che anche lo spazio ufficio meglio studiato e realizzato è comunque insufficiente a motivare pienamente i dipendenti.

Consentire a questi ultimi di plasmare l'aspetto del loro ambiente di lavoro può perciò dare un contributo significativo ad aumentare la loro produttività, benessere, fedeltà all'azienda e grado di identificazione con l'organizzazione.

I Facility Manager dovrebbero perciò tener conto di questi risultati quando organizzano gli spazi di lavoro, coinvolgendo direttamente il cliente interno nel processo di creazione del design per l'ambiente ufficio.

Lo facciamo standard...o fantasia?

Mariantonietta Lisena

Postazioni uniformate al marchio aziendale o aperte ai contributi dei dipendenti: il dibattito tra gli addetti ai lavori



Lo spazio è di tutti. Non del singolo

Il presupposto è che bisogna progettare gli spazi lavoro tenendo costantemente uno sguardo verso il futuro; questo, oggi, significa prevedere postazioni che facilmente possano diventare condivise, non dedicate, e che quindi si prestino a riflettere non la personalità del singolo, ma di tutti. Ciò non significa dimenticare l'esigenza di personalizzazione, che può comunque essere espressa in altre aree dello spazio lavoro, come le zone comuni (meeting informali, break out, relax, etc.)

Mirna Gelleni - Unicredit Real Estate



Largo alla libertà. Finché si può

Il nostro reparto marketing invia spesso ai clienti interni dei gadget relativi ad un nostro nuovo prodotto o campagna pubblicitaria e quindi le postazioni di lavoro finiscono inevitabilmente per riflettere anche la "passione" dei dipendenti per l'azienda. Elementi esterni, come ad esempio foto di famiglia e disegni dei figli piccoli, sono tollerati finché non diventano troppi, ed in tal caso il problema viene affrontato caso per caso. Non abbiamo infatti procedure specifiche per regolare questa materia, come ad esempio una "clean desk policy" che per ora non è ritenuta necessaria.

Hellen Pillolo - Novell



Regole uguali per tutti significa più comfort

Propendo per regole standard e uguali per tutti nelle aree ufficio, lasciando poi spazio alla fantasia negli spazi comuni.

Credo che una postazione di lavoro standardizzata e funzionale crei un ambiente ufficio confortevole, efficiente ed ordinato. Allo stesso tempo penso che avere spazi comuni "creativi" e "personalizzati" - magari grazie al contributo diretto dei dipendenti - sia utile a creare un'area in cui lavorare in maniera più informale o in cui "staccare la spina". Qualche esempio: producendo giocattoli abbiamo creato sale riunioni a tema con i nostri personaggi, tipo la "Sala Barbie", e spazi di gioco come una Play Room con calciobalilla e postazione Wii. Anche agli uffici e alle sale riunioni è stato dato un tocco particolare, decorandoli con una grafica creata appositamente a livello Corporate: foto di bambini che si divertono all'aperto con i nostri giocattoli.

Paolo Davoglio - Mattel Italia



Per personalizzare ci vuole competenza

Dovendo scegliere sicuramente dico "postazione standardizzata", anche se logicamente in ogni caso andrebbero valutati il contesto, la filosofia dell'azienda, la tipologia del lavoro svolto. In linea teorica sarebbe apprezzabile lasciare libertà di personalizzazione, ma nei fatti il risultato non è mai altrettanto apprezzabile: questione di competenze e sensibilità alla materia.

Mauro Poli - Max Mara



Occhio alle normative. E ai costi

La progettazione di ambienti di lavoro, pur lasciando ancora ampio spazio alla creatività, è comunque condizionata da normative e valutazioni di costo che obbligano il planner ad acquistare un certo tipo di arredi. Dal punto di vista dei costi poi è spesso necessario creare "economie di scala" per ottenere saving importanti e magari, tramite accordi quadro, un'assistenza post-vendita soddisfacente.

Per questo motivo, oltre che per la ricerca di uniformità, lascio poco spazio a postazioni differenti anche se è ovviamente importante fissare standard aziendali particolari per i diversi compiti operativi e proporre soluzioni adeguate.

Detto questo, penso sia positivo lasciare al cliente interno la possibilità di decorare liberamente la postazione di lavoro.

Giorgio Barberis - Lutech



L'importante è educare al "bello e utile"

Quanto succede attualmente è esattamente quanto dovrebbe essere evitato a tutti i costi, perché indice di mancanza di intenzionalità e pianificazione: il cliente interno in teoria sarebbe libero di personalizzare lo spazio occupato, dato che mancano direttive precise in materia, ma si finisce comunque per avere spazi anonimi per mancanza di fantasia.

Si dovrebbero educare le persone al concetto di "bello e utile", imponendo inizialmente degli spazi decorati in maniera oculata: ad esempio utilizzando immagini e colori per le pareti scelti in base alle disposizioni d'animo (dinamismo, relax, ottimismo...) che possono favorire. Si potrebbe poi lasciar libera espressione alla creatività delle persone in aree come lo spazio bacheca o nella scelta dei colori delle sedute (all'interno di una gamma pre-selezionata).

Carlo Sussi - Gruppo HERA



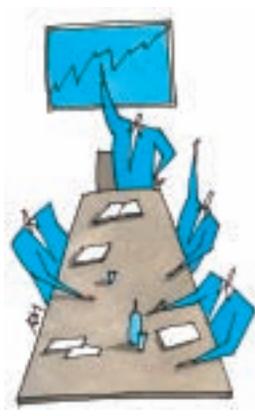
L'immagine aziendale prima di tutto

Sicuramente standardizzata per tutti. Evitiamo di vedere cose terribili che a volte vanno a discapito dell'immagine aziendale.

Paolo Achilli - Sky Italia

IFMA News

Eventi e notizie dal mondo dell'Associazione



L'offerta Formativa IFMA Italia

Oltre allo speciale **IFMA Italia Training Meeting** del prossimo giugno 2011, la stagione primaverile della formazione dell'Associazione presenta anche il consueto ricchissimo programma di **momenti formativi a calendario**. Ecco i prossimi appuntamenti prima della pausa estiva:

Milano:

- **Comunicazione e FM**
3 e 4 maggio 2011
- **Gestione dei conflitti**
11 e 12 maggio 2011
- **Problem Solving**
25 e 26 maggio 2011

Roma:

- **Basic Facility Management I**
18 e 19 maggio 2011
- **Basic Facility Management II**
8 e 9 giugno 2011
- **Il controllo dei costi delle facility aziendali**
22 e 23 giugno 2011
- **Misurazione delle performance**
7 e 8 luglio 2011

Per maggiori informazioni sul programma dei corsi, sui percorsi formativi e sulle certificazioni contattare Giuliana Pili e Francesca Zinzi formazione@ifma.it.

Ricordiamo che i corsi forniscono crediti validi per l'ottenimento del riconoscimento italiano FMS.

Certificazioni professionali

CFM - Certified Facility Manager

è conseguibile da chi può già vantare una comprovata esperienza come Facility Manager o con significative esperienze nelle diverse aree sotto la responsabilità del capo delle facility aziendali. La certificazione, valida a livello internazionale, è rilasciata dalla Sede Centrale di IFMA negli Stati Uniti a coloro che dimostrano, attraverso la loro esperienza, di aver affrontato tutte le problematiche che la disciplina del Facility Management prevede.



FMS - Facility Management Specialist

è il primo riconoscimento italiano del settore ed è riservato ai professionisti che desiderano approfondire le loro conoscenze nella complessa disciplina del Facility Management e ottenere da IFMA l'attestato di "Specialista" di FM. Il FMS attesta le competenze acquisite attraverso la frequenza di un percorso di studi, sia teorico che pratico, disegnato da IFMA Italia e concordato con il candidato. L'obiettivo del percorso è approfondire e sistematizzare le proprie competenze e acquisire nuove skill nei temi in cui si è meno esperti. Il riconoscimento è rilasciato da IFMA Italia ed è riservato a giovani professionisti del settore FM, a coloro che si avvicinano al mondo del FM con significativa esperienza in settori affini (acquisti, manutenzioni industriali, servizi generali ecc.), ai professionisti che lavorano in alcune aree del FM (architetti, designer, ingegneri ambientali ecc.) ed ai fornitori di servizi.



Per informazioni dettagliate contattare: formazione@ifma.it



12°

Facility Management convention

Facility Management Convention

*Palazzo delle Stelline - Milano
26-27 ottobre 2011*

È già partita la macchina organizzativa per la 12^a FMC, l'evento più atteso da tutti gli operatori del settore del Facility Management. Il Team di IFMA Italia sta studiando una ricca offerta di **conferenze**, plenarie e tematiche, **seminari** e **incontri "emozionali"** volti a raggiungere e coinvolgere un target sempre più interessato e qualificato appartenente alle maggiori aziende italiane e multinazionali. L'edizione di quest'anno si propone di continuare la lunga catena di successi e di record d'affluenza che ha caratterizzato in particolar modo gli ultimi anni della manifestazione.

Per informazioni su come divenire Sponsor della FMC contattare Maria Elisa Dalgri, [tel.02.28851611](tel:02.28851611), dalgri@ifma.it

Riunioni Soci IFMA Italia

Anche nel 2011 l'Associazione propone per le Riunioni Soci il nuovo stile di incontri tra gli iscritti che tanto successo ha raccolto l'anno passato, con visite personalizzate presso la sede aziendale di alcuni dei Facility Manager soci di IFMA Italia. L'esperienza rappresenta un'**occasione di incontro e di scambio** ricca, coinvolgente e formativa; le visite in azienda permettono infatti al socio ospitante di illustrare il funzionamento della propria struttura di gestione dei servizi creando un utile scambio di punti di vista tra la domanda e l'offerta dei servizi. Il tour di riunioni nel 2011 è iniziato al Nord con **Cisco** e **Unicredit Real Estate** ma a maggio farà per la prima volta tappa a Roma, presso la sede della **FAO**.



IFMA Italia Training Meeting

Facilityamoci una formazione d'eccellenza

PARMA - My One Hotel Villa Ducale
16, 17 e 18 giugno 2011

Perché partecipare:

- ✔ Per rinnovare o conseguire il riconoscimento professionale "Facility Management Specialist - FMS"
- ✔ Per confrontare ed arricchire il tuo bagaglio di conoscenze
- ✔ Per consolidare le tue capacità manageriali
- ✔ Per provare un'esperienza stimolante ed innovativa

Per maggiori informazioni e per il programma dell'evento formativo, contattaci telefonando allo 02.28851611 oppure scrivendo a formazione@ifma.it

IFMA
INTERNATIONAL FACILITY MANAGEMENT ASSOCIATION
ITALIAN CHAPTER - MEMBER OF THE EURO FM NETWORK

Sono previste agevolazioni per i Soci IFMA Italia.



VII Benchmarking

L'analisi dei consumi

Lo strumento che aiuta il Facility Manager e la sua azienda a raggiungere gli obiettivi, a realizzare i progetti, a migliorare le procedure rendendole più efficaci. In una parola, a CRESCERE.

Acquista i risultati della più completa analisi di confronto relativa alle facility in Italia!

I 4 report raccolgono i valori di sintesi, sia economici che qualitativi, per macro-area di servizi (edificio, spazi, persone ed energy management).

Perché acquistare i Report?

- Per aumentare la consapevolezza delle facility aziendali;
- Per promuovere un corretto monitoraggio dell'attività di gestione;
- Per rendere evidente all'interno dell'azienda quale importanza rivesta la gestione e il controllo dei servizi;
- Per un supporto nella definizione delle proprie attività.

*I report sono **acquistabili anche separatamente** e sono previste agevolazioni per i **Soci IFMA Italia** o per l'acquisto di più report.*

Per acquistare i 4 Report Bench in formato elettronico contattare IFMA Italia, tel. 02.28851611 e-mail: ricerca@ifma.it - www.ifma.it

Desidera avere le copie in lingua inglese? Richieda quali Report del VII Benchmarking vuole acquistare a ricerca@ifma.it - www.ifma.it

IFMA News

Eventi e notizie dal mondo dell'Associazione

SaloneUfficio

Seminario IFMA Italia il Facility Manager e lo spazio di lavoro

Da luogo fisico a centro di interazioni, creatività e produttività

Mercoledì 13 aprile
ore 10.00 - 13.00

Salone Ufficio 2011
Fiera Milano Rho
Centro Congressi
Sala Aquarius (1° piano)

Molti studi hanno dimostrato come il **workplace** abbia un'influenza diretta sui risultati raggiunti dai dipendenti. Questi ultimi infatti vedono aumentare la loro produttività e la loro identificazione con i valori aziendali se lavorano in un **luogo confortevole, stimolante, sano ed accogliente**.

L'ufficio deve coniugare il rispetto delle norme tecniche previste dalla legge con la presenza di spazi adatti alla tipologia di lavoro svolto, dando luogo a sensazioni di benessere e relazioni positive tra le persone.

Il Facility Manager per esperienza, competenza e preparazione, è senz'altro la figura più adatta a guidare le organizzazioni attraverso il processo di scelta, definizione e creazione di un luogo di lavoro ideale, capace di **incrementare il benessere dei dipendenti** e quindi di **aumentare la redditività dell'azienda**.

Il seminario vuole illustrare alcune esperienze aziendali di successo in questo campo e indicare quali siano le metodologie di gestione che si sono dimostrate vincenti.

Chairman:
Mario Codazzi, *Presidente IFMA Italia*

Realizzazione e gestione dello spazio di lavoro: il ruolo del Facility Manager

Ufficio Fabbrica Creativa: la proposta dei produttori ai Facility Manager per il benessere in ufficio

Alberto De Zan, *Presidente Assufficio*

L'ufficio del futuro: i risultati di un'indagine

Marie Puybaraud, *Director Global WorkPlace Innovation, Johnson Controls*

Una nuova sede aziendale per ottenere più efficienza ed efficacia nell'ambiente ufficio

Monica Sobacchi, *Global Business Services Real Estate Own Use, Zurich*

La pianificazione strategica degli spazi

Alberto Pizzigoni, *Direttore Generale, Openplan*

Space Planning e Smart working: nuove policy e gestione del cambiamento Change Management

Mirna Gelleni, *Head of Project Planning, UniCredit Real Estate*

Mobilità, benessere e produttività negli ambienti di lavoro

Antonio Ivo, *Amministratore Delegato, ISS Facility Services, Chief Executive Officer (CEO)*

Per maggiori informazioni www.ifma.it oppure www.cosmit.it

Diventare inserzionista sul prossimo numero di Gestire!



Gestire n° 76 sarà distribuito in anteprima il 26-27 ottobre alla **12ª Facility Management Convention**, l'evento milanese che richiama tutti i professionisti del mondo del Facility Management!

Ricorda! Gestire rappresenta uno strumento unico:

- per garantirsi un'immediata e notevole **visibilità** presso tutte le aziende e i professionisti coinvolti nel mercato del FM;
- per esporre le **caratteristiche peculiari** che contraddistinguono la propria **offerta di servizi** e rendono unica la propria attività all'interno del settore;
- per offrire **soluzioni pratiche innovative** a coloro che operano ogni giorno in questo settore;
- per raggiungere un **pubblico di lettori attento e competente**, composto da figure professionali di elevato livello e preparazione.

Per informazioni su come diventare inserzionista e per conoscere le agevolazioni riservate ai Soci IFMA Italia contattare Maria Elisa Dalgrì e Graziella Mauloni Tel. 0228851611 - gestire@ifma.it



IFMA News

Eventi e notizie dal mondo dell'Associazione

Spazio ai Lettori!



Desideri **suggerirci alcuni temi** che vorresti fossero approfonditi sulle pagine del prossimo Gestire? Vuoi **lasciarci la tua opinione** su un articolo pubblicato su questo numero o su quelli precedenti? **Scrivi a Francesca Biraghi** all'indirizzo e-mail **gestire@ifma.it**: la **Redazione di Gestire** sarà lieta di accogliere i tuoi suggerimenti e conoscere il tuo punto di vista!



La "European Facility Management Conference" 2011 si terrà dal 23 al 25 Maggio in Austria prossimi presso la Vienna University of Technology. Nella capitale austriaca sono attesi più di 600 professionisti del FM provenienti da tutti i paesi Europei. Gli incontri verteranno su di un ampio spettro di argomenti relativi a tutto ciò che riguarda la gestione delle facility e offriranno un'occasione unica per conoscere le più importanti esperienze a livello internazionale, valutare gli scenari futuri del mercato, confrontare e condividere nuove esperienze e partecipare a sessioni formative. Sono previste agevolazioni per i soci IFMA Italia e per gruppi di almeno 3 persone della stessa azienda.

Per maggiori informazioni sulla manifestazione EFMC visitare www.efmc-conference.com

IFMA Italia a EIRE 2011

EIRE 2011, (Rho, dal 7 al 9 giugno 2011, FieraMilano) chiama a raccolta anche quest'anno tutti gli **operatori del settore del Real Estate** che si confronteranno sulle varie "dimensioni" del mercato: retail real estate, logistica, pubblica amministrazione, "Social Housing Exhibition", immobiliare turistico-alberghiero, leisure e nuovi stadi. Consolidare relazioni, attivare nuovi rapporti, presentare la propria professionalità e i propri progetti, conoscere nuove opportunità in particolare nelle aree del Mediterraneo, dell'Africa del Nord, dei Paesi Balcanici e dell'America Latina, confrontarsi con le nuove tendenze del mercato e attrarre investitori, sono solo alcune fra le ragioni che spingono migliaia di operatori del settore a partecipare all'evento.

Tutto questo è **EIRE - Expo Italia Real Estate** l'evento internazionale del Real Estate organizzato da Ge.Fi. Spa, la cui settima edizione si terrà **dal 7 al 9 giugno** nel nuovo polo di **Fieramilano a Rho**. Anche quest'anno l'evento si pone come un vero e proprio investimento in conoscenza grazie a un'attività



di convegnistica di alto profilo e ricca di contenuti.

Sono previsti convegni istituzionali nei settori retail, social housing, stadi e logistica. In particolare il **convegno inaugurale** organizzato da Ge.Fi. in collaborazione con Property Investor Europe, Quotidiano Immobiliare e il Comitato Scientifico di EIRE, avrà come tema "Quali condizioni per investire in Italia e in Europa": l'incontro avrà l'obiettivo di evidenziare le opportunità economiche-urbanistiche che tale processo genera e soprattutto quali sono i motivi e le condizioni necessarie per cui un investitore dovrebbe interessarsi al nostro Paese e all'Europa in generale. Anche **IFMA Italia** sarà presente alla manifestazione con un suo stand espositivo.

Per maggiori informazioni sulla manifestazione EIRE consultare il sito www.italiarealestate.it



E' nata un'altra bimba in IFMA Italia

Dopo Cristina e Beatrice il tris al femminile della famiglia Fenoglio si è "completato" con la nascita della dolce Ludovica: benvenuta! Tanti auguri alla mamma Paola Pristerà e al papà Vittorio per il lieto evento!

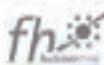
Presented by



EFMC 2011

European Facility Management Conference

With the support of



23 to 25 May 2011 | Vienna University of Technology, Austria



Cracking the Productivity Nut

EFMC 2011: Elements

- Business Conference
- Research Symposium
- Joint Workshops
- Exhibition
- EuroFM Awards & Austrian FM Awards Ceremony
- Students Poster Competition
- Construction and FM Roundtable
- Research Masterclass
- Chairman's View Toast
- Welcome Reception and Award Gala Dinner at the Vienna Town Hall

EFMC 2011: Themes

- FM as a Factor of Production
- Measurement of Productivity
- FM Positioning and Strategy
- Impact of New Ways of Working
- Optimisation and Lean Management
- Performance Management
- Value Added FM
- Other related topics

Organiser

informa
business communication

EUROFORUM
Quality in Business Information

- Kindly send me the detailed **conference brochure**.
- Kindly inform me about **sponsoring and exhibition** opportunities.

Name: _____

Position: _____ Department: _____

E-mail: _____

Phone: _____ Fax: _____

Company: _____

Address: _____

EUROFORUM Deutschland SE may inform me about any type of offer from themselves, group companies or partner companies for promotional purposes:
e-mail Yes No fax Yes No

Date, Signature: _____

Send your request

By fax: +49/2 11/96 86-46 31
 By e-mail: stephanie.rodowski@informa.com
 By mail: Informa Business Communication,
 A Division of EUROFORUM Deutschland SE
 P.O. Box 11 12 34
 40512 Duesseldorf, Germany
 Internet: www.abc-informa.com

Do you have further questions?
 Please contact

Stephanie Rodowski (Project Manager)
 Phone: +49/2 11/96 86-37 56
 stephanie.rodowski@informa.com

Please fax to: +49/2 11/96 86-46 31

www.efmc-conference.com

11 EIRE

EXPO ITALIA REAL ESTATE



THE REAL ESTATE EVENT – THE REAL COMMUNITY

L'EVENTO FIERISTICO INTERNAZIONALE PER I PROFESSIONISTI
DEL REAL ESTATE DOVE LA COMMUNITY DI EIRE SI RITROVA PER:

- CONFRONTARSI CON I NUOVI TRENDS DI MERCATO
- ATTRARRE NUOVI INVESTIMENTI
- PRESENTARE NUOVI PROGETTI E OPPORTUNITÀ
- CONSOLIDARE E SVILUPPARE RELAZIONI DI BUSINESS

MILANO,
7 - 9 GIUGNO 2011
fieramilano

ENTRA NELL'EIRE COMMUNITY:
WWW.ITALIAREALESTATE.IT

IN COLLABORAZIONE CON:

GRUPPO **24**ORE

Classeditori

Daily RE TV
Quotidiano Immobiliare

PROPERTY
INVESTOR EUROPE

re
real estate

Dalle Aziende

CEG Facility è il partner strategico di fondazione CEUR

Fondazione CEUR opera dal 1990 sul territorio italiano alla realizzazione e gestione di residenze universitarie d'eccellenza. Dal 2009 CEG Facility ha intrapreso un percorso di partnership progressiva, affiancando Fondazione CEUR nella gestione integrata degli aspetti tecnologici delle strutture di Città Studi e Turro a Milano. Da gennaio 2011 la partnership si è estesa a tutte le residenze e le unità immobiliari di Bologna e Cesena, raggiungendo complessivamente la gestione di sette studentati e numerosissime residenze per un totale complessivo di circa 2.000 posti letto. Il progetto prevede una struttura di Building Management dedicata che, da un lato, si occupi di garantire ai Clienti della Fondazione un servizio a connotazione alberghiera di elevata qualità e, dall'altro, preveda la conduzione degli impianti finalizzata alla massima efficienza.



L'Efficacia nello Space Planning con Cofely, Gruppo GDF SUEZ

Lo space planning, ovvero la gestione dello spazio negli uffici, rappresenta un valore aggiunto nel contesto dei servizi offerti da Cofely Italia. Questa attività viene da Cofely attualmente svolta all'interno della multinazionale energetica: Nuovo Pignone Gruppo General Electric. Cofely gestisce tutte le facility aziendali dei quattro siti del Gruppo a Firenze, Massa, Vibo Valentia e Bari, per un totale di 1.000.000 m2. Come space planning, Cofely si occupa dell'organizzazione del lavoro che prevede la modifica quotidiana dei layout di singoli uffici o di interi piani, sia per l'inserimento di singole risorse che per i cambiamenti organizzativi consistenti. Lo space planner, che opera a stretto contatto con i referenti di divisione nominati dal cliente, rappresenta il collettore di tutte le differenti esigenze che si presentano quotidianamente nell'azienda. Cofely, Gruppo GDF SUEZ, opera in Italia con 2500 collaboratori e 50 sedi ed è leader nell'efficienza energetica e ambientale e nel facility management. Per maggiori informazioni visitate il sito internet: www.cofely-gdfsuez.it

La soluzione CAFM per il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

La struttura organizzativa del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha scelto il sistema Infocad.FM™ come piattaforma centralizzata per la gestione degli spazi (composizione fisica e tipologica) e del censimento dettagliato di tutti gli elementi tecnologici ed impiantistici presenti negli edifici del Ministero. L'adozione del sistema ha permesso di normalizzare e centralizzare le informazioni del patrimonio immobiliare al fine di raggiungere una ottimizzazione nell'uso e nella quantificazione degli spazi disponibili per il posizionamento delle risorse umane. Tutti i dati disponibili vengono condivisi tramite il modulo web di Infocad.FM™ con il quale è possibile accedere ai dati planimetrici, documentali ed effettuare analisi e reportistiche dei dati immobiliari. E' in fase conclusiva l'adozione dei moduli manutentivi del sistema che consentirà di integrare i dati planimetrici con i processi di gestione delle attività manutentive.

FSI Servizi Integrati: per i clienti che esternalizzano le attività NO core

La sfida progettuale di FSI Servizi Integrati è quella di gestire processi ed erogare servizi per i Clienti (Fondi immobiliari, Imprese, Enti Socio Sanitari,..) che hanno deciso di esternalizzare le attività che non costituiscono il proprio core-business. La società nasce da persone che hanno maturato una esperienza nel mercato del Facility Management ed Energy Services. La filosofia di gestione è l'utilizzo del "linguaggio proprio" dell'interlocutore finale, entrando in sintonia con il suo "modus operandi". La società si propone come partner per operazioni di spin-off di rami di azienda, che coinvolgono risorse operanti nel settore dei Servizi Tecnici e Generali (STG), con l'obiettivo di guidare il processo di outsourcing, garantendo l'ottimizzazione dei livelli occupazionali e l'equiparazione dei trattamenti, assicurando la redditività per l'azionista.

Dalle Aziende

Nasce REF2SPACE: Idea Real Estate porta lo space management sul web

Come dare spazio al proprio lavoro? IdeaRE, già leader nei servizi informatici per il patrimonio immobiliare, entra nel mercato dello space management con REF2SPACE, l'applicativo che gestisce planimetrie, persone collegate, arredi e impianti, semplicemente attraverso il browser e con un supporto nativo con il formato DWG; REF2SPACE può puntare su basi dati diverse e di diverso tipo e può essere erogato come servizio ASP secondo la filosofia su cui è nata e si è sviluppata IdeaRE. IdeaRE SpA offre consulenza e soluzioni informatiche nella gestione di beni immobiliari per consentire il controllo operativo e amministrativo, sia nell'ambito del property sia in quello del facility management; IdeaRE sviluppa REF-BUILDING, il più completo tool per la gestione integrata dei processi collegati al Real Estate. www.idearespa.eu



ISS Facility Services FM e Stili di Lavoro evolvono!

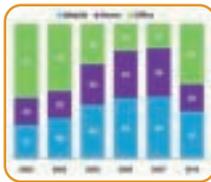
ISS Facility Services, protagonista nell'Innovazione del Facility Management, ha presentato nel Seminario IFMA "Il Facility Manager e lo spazio di lavoro" al Salone Ufficio (12-15 aprile 2011 - Fiera Rho) le sue idee in merito ai più evoluti stili di lavoro.

Questi si suddividono in due ambiti:

- La Mobilità - Gli Stili di Lavoro implicano Tempi e Spazi di Lavoro - entrambi evoluti sotto l'impulso delle tecnologie. I Lavoratori, al crescere della propria professionalità, dispongono di flessibilità e interazioni impensabili 20 anni fa tra lo Spazio-Tempo personale e professionale, con l'esigenza di una consapevole e sana gestione di tale libertà.
 - La Cura - Sia la Salute (fisica, psicologica...) sia il Benessere (comfort ergonomico, serenità ambientale...) dei Lavoratori determinano sempre più la loro Produttività, imprescindibile quindi dalle condizioni fisiche e chimiche dell'ambiente lavorativo.
- La Cura dell'interazione tra Mente (ossia, Cervello + Corpo) e Ambiente porta beneficio alla Produttività anche attraverso le nanotecnologie.

JC - Il ritorno all'ufficio: il lavoro flessibile in declino dopo anni di crescita.

Trovarsi in ufficio è diventato più che una priorità per i "colletti bianchi". Il Flexible Working Survey 2010 mostra una significativa riduzione del tempo che i dipendenti scelgono di lavorare da casa o come "lavoratori mobili". L'indagine fornisce una prova indiretta dell'impatto che la recessione globale ha avuto sui modelli di lavoro dipendente. Si è verificato un chiaro ritorno all'ufficio da parte dei lavoratori a seguito della recessione globale. La recessione e la minaccia di perdita del lavoro ha creato molta insicurezza sul posto di lavoro. Un altro motivo di questa tendenza, quindi, potrebbe essere che il fatto di essere visti al lavoro è per i dipendenti un modo di dimostrare il loro valore ai loro dirigenti. Innovative tecnologie di collaborazione a distanza sono prontamente disponibili, mentre non ci sono prove che le aziende abbiano favorito la tendenza a lavorare in ufficio, per cui questa sembra essere una risposta comportamentale derivante da tempi difficili e da incertezza. Scarica l'indagine completa dal sito www.globalworkplaceinnovation.com



HDS FM e l'arte di trasformare le difficoltà in opportunità

HDS FM ha recentemente realizzato un'iniziativa per molti versi storica: dare vita e gestire un polo di eccellenza permanente per la formazione di professionalità operative e manageriali nel settore Turistico-Alberghiero, la prima vera Accademia del turismo. Il progetto è stato scelto dal Ministero dello Sviluppo Economico come una delle quattro proposte da attuare per la riconversione di un impianto industriale recentemente chiuso a Lecce e per il rimpiego del suo personale. Grazie al progetto di HDS sono stati riassorbiti 50 lavoratori, proponendo inoltre a metà di essi un programma di riqualificazione professionale che li trasformerà da lavoratori generici in super specialisti - in alcuni casi già pronti per l'imminente stagione - in uno dei settori economici più attivi della Puglia, quello del Turismo.

L'Accademia sarà dotata delle più moderne infrastrutture tecnologiche presenti in Italia e si propone di attrarre, nei prossimi anni, il crescente interesse anche da parte di giovani e di aspiranti manager alberghieri provenienti da altre regioni d'Italia e anche dall'estero.

Dalle Aziende

Na.Gest., esperienza e sinergie per un modello di successo nel FM

Na.Gest. fa parte del Gruppo Navarra (Italiana Costruzioni) fondato nel 1880 da Luciano Navarra.

Nel corso degli anni il Gruppo ha svolto numerose attività immobiliari e realizzato importanti opere nel settore edilizio. Nel campo dell'edilizia pubblica e delle infrastrutture, in particolare, ha realizzato importanti opere che hanno ricevuto il massimo apprezzamento dai committenti: il MAXXI, la nuova sede della Corte di Appello di Roma, il Centro Polifunzionale della Scuola Tecnica di Polizia, diverse caserme, sedi universitarie, penitenziari, uffici postali, ospedali oltre che a ferrovie, strade ponti e acquedotti.

Na.Gest. è la Società del Gruppo Navarra specializzata nella pianificazione, gestione integrata e controllo dei servizi tecnici e dei servizi generali.

Nell'erogazione dei servizi Na.Gest. ottimizza i processi economici, tecnologici e organizzativi, grazie a un modello operativo di Global Service, all'esperienza acquisita all'interno del gruppo e alle sinergie derivanti dall'integrazione delle competenze specifiche delle altre Società del Gruppo.

SACEA - Benessere e comunicazione: valori imprescindibili in ufficio

La scelta del tipo di layout per un ufficio non è un semplice esercizio estetico, ma una valutazione complessa. Per questo



Sacea, leader nella progettazione e produzione di arredi per ufficio, mette al centro l'uomo e le sue esigenze.

"La base da cui partono tutte le nostre realizzazioni" - dichiara Marco Tirinnanzi, ad di Sacea - "è la consapevolezza che la progettazione ottimale deve riflettere la dinamica dei processi lavorativi, conciliando le esigenze di comunicazione e interazione con quelle di concentrazione, al fine di divenire un potente strumento in grado di influenzare la performance economica dell'azienda". In questo contesto è nato anche l'ultimo sistema di arredo di Sacea, Land3 disegnato da Egidio Panzera, che consente di creare layout altamente efficienti scanditi da innovative geometrie cromatiche e sensoriali.

Si moltiplicano le esperienze di Openplan nel supporto alla pianificazione strategica degli spazi

I recenti successi ottenuti con prestigiosi clienti come Fastweb e Zurich Italia testimoniano come la pianificazione strategica degli spazi porti alla riduzione delle disfunzioni organizzative e al



miglioramento del CAP (costo a postazione) anche nel breve periodo. La metodologia adottata da Openplan, collaudata negli anni, permette con tempi e costi contenuti di predisporre gli studi di fattibilità a supporto del processo decisionale attraverso l'analisi di indicatori basati su standard BOMA.

Nelle fasi successive il processo metodologico prevede l'approfondimento della fattibilità con strumenti quali stack plan e block lay-out fino alla elaborazione dei lay-out definitivi e della gestione dei progetti di moving.

Nuova certificazione per il Customer Contact Center di Siram

Attraverso il proprio Customer Contact Center composto da 5 operatori, coordinati da un supervisore e presenti nella sede di Milano, Siram garantisce un servizio di assistenza 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno rispondendo a quasi 100mila chiamate.

Il gruppo di lavoro, dopo la certificazione UNI 11200, ha da poco confermato la qualità del servizio ottenendo la certificazione secondo la Norma Europea 15838:2010.

Il Contact Center fornisce assistenza per i clienti Siram attraverso 7 numeri verdi e uno dedicato espressamente a Consip.

Le segnalazioni di diversa entità riguardano l'interruzione dei servizi di riscaldamento o raffreddamento di scuole, ospedali o uffici, fino ad arrivare a criticità più gravi come il blocco dei gruppi elettrogeni delle sale operatorie o degli ascensori.

Il Contact Center riesce a garantire un intervento nei tempi definiti dal cliente.

SPONSOR IFMA

Chi sostiene l'Associazione

2011



ABACO TEAM FACILITY MANAGEMENT

Abaco Team Facility Management è la società del Gruppo Gabetti interamente dedicata al facility management. La solida esperienza nella gestione degli asset, il team giovane e dinamico e gli standard operativi certificati consentono di individuare soluzioni innovative per ogni tipo di business. I servizi di alto profilo tecnico e qualitativo sono rivolti ad enti istituzionali, catene di distribuzione, strutture di logistica, banche e assicurazioni. L'utilizzo di software progettati ed implementati dal Gruppo, garantiscono il monitoraggio costante dei processi e la relativa ottimizzazione.

Via Bernardo Quaranta, 40 - 20139 Milano
tel. +39 02 7755 230 - fax +39 02 7755 307
Via Salaria, 280 - 00199 Roma
tel. +39 06 854 7637 - fax +39 06 8535 4035
e-mail: at.facilitymanagement@abacoteam.com - www.abacoteam.com



CEG FACILITY

Società dalla forte connotazione tecnologica, si occupa da sempre dell'integrazione dei servizi all'immobile allo spazio e alle persone. Gli oltre dieci anni di storia nel mondo del Facility Management e l'esperienza maturata sul campo a stretto contatto con i propri Clienti molti dei quali ultradecennali ci hanno permesso di consolidare una posizione di evidenza nel panorama Italiano del Facility Management. La proposta commerciale: flessibile, dinamica e personalizzata sull'esigenza di ogni Cliente e di ogni progetto di FM, unitamente a una customer satisfaction molto elevata, fanno della struttura di CEG Facility Srl una delle più dinamiche e competenti del settore.

Via Po, 104 - 20032 Cormano (MI)
tel. 02.94340050 - fax. 02.93661630
e-mail info@cegfacilitysrl.it - www.cegfacilitysrl.com



CNS - CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI

Il CNS è una struttura consortile che associa 225 imprese specializzate nel campo dei servizi e del FM. Il CNS assicura lo svolgimento delle attività contrattuali attraverso una propria struttura tecnico-gestionale diffusa sull'intero territorio nazionale. L'esperienza di CNS nel campo del FM deriva dalla sua capacità di integrare i servizi che da circa un trentennio svolge sul mercato nazionale; in particolare attività di pulizie, ristorazione, ecologia, manutenzioni, logistica e servizi di portierato.

Via della Cooperazione, 21 - 40129 Bologna
tel. 051.4195501 - fax 051.4195502
e-mail: cns@cnsnline.it - www.cnsnline.it



COFELY

Cofely è la società del Gruppo GDF SUEZ, leader in Europa nella gestione efficiente dell'energia per il rispetto dell'ambiente. Cofely, in Italia, con 2600 professionisti e 50 sedi offre soluzioni per ottimizzare le risorse energetiche e tecnologiche di strutture pubbliche e private. Dalla progettazione e gestione dell'energia locale e rinnovabile, alla fornitura di servizi integrati volti a migliorare le performance di impianti ed edifici, Cofely è capace di una gestione globale ed integrata. Per ogni contesto. In qualsiasi momento.

Sede Legale: Via Ostiense, 333 - 00146 Roma
tel. 00 39 06 54 92 31
www.cofely-gdfsuez.it



DESCOR

Descor è una società che offre consulenza e sistemi informativi per la gestione tecnica del patrimonio immobiliare. Il consolidato know-how gestionale unito ad una spiccata propensione all'innovazione tecnologica ha permesso la progettazione e la realizzazione di Infocad.FM, sistema integrato per lo space, asset e facility management. Il gruppo di lavoro e la relativa soluzione informatica si rivolgono indiscriminatamente al mercato, pubblico e privato, dei gestori e dei proprietari (utilizzatori) degli immobili, offrendo una soluzione ottimale per le esigenze legate a censimenti, gestione degli asset, razionalizzazione delle politiche di occupazione degli spazi, gestione e monitoraggio di tutti i servizi tecnici legati agli immobili ed agli impianti.

Via F. Zambonini, 26 - 00158 Roma
tel. 06.98264400 - fax 06.41732038
e-mail: info@descor.com - www.infocad.fm



DUSSMANN SERVICE

Il Gruppo Dussmann viene fondato nel 1963 a Monaco da Peter Dussmann, con la prima società chiamata Pedus Service International. Dal 1963 ad oggi il Gruppo si è sviluppato in tutto il mondo e opera in 27 nazioni con oltre 51.000 dipendenti ed un fatturato superiore a 1,3 miliardi di euro. Il Gruppo Dussmann ha recepito e tradotto in pratica la più moderna concezione del Facility Management che trasforma il multiservizio in gestione integrata delle facilities e con la formula del "Global Service" e del "Contratto con obbligazione di risultato" ne massimizza il risultato. Dussmann Service nasce in Italia nel 1969 sotto il nome di Pedus Service S.r.l., e, sin dall'inizio, si propone sul mercato della gestione dei servizi di Facility Management e della Ristorazione nel settore pubblico e privato. Grazie a qualificate strutture di progettazione e gestione dei servizi, orientate verso obiettivi di ricerca e sviluppo di nuove metodologie, Dussmann Service è all'avanguardia nella progettazione, organizzazione e realizzazione dei servizi. La Società opera su tutto il territorio nazionale avvalendosi di una capillare struttura organizzativa. "L'organizzazione è il nostro prodotto tutto il resto viene di conseguenza" - Peter Dussmann

Via Papa Giovanni XXIII, 4 Scala A - 24042 Capriate S. Gervasio (BG)
Tel. + 39 02 915 18
e-mail: info@dussmann.it - www.dussmann.it

ENISERVIZI

EniServizi è la società dell'Eni che nasce, con il nome di Sieco, nel giugno del 1996 per fornire servizi integrati alle società del Gruppo e direttamente al mercato, permettendo alle aziende clienti di concentrarsi sulle attività core business e di accrescere la capacità competitiva. Seguendo l'idea di Global Service, EniServizi assicura una serie di funzionalità a costi allineati al mercato, ma con caratteristiche di servizio superiori, attraverso la razionalizzazione delle strutture, l'ottimizzazione dei contratti con i fornitori e l'assoluta trasparenza di gestione.

Via Agadir, 38 - 20097 San Donato Milanese (MI)
Sede legale: P.zza Vanoni, 1 - 20097 San Donato Milanese (MI)
tel. 02.520.66866 - fax 06.59887887
e-mail: espoint@eniservizi.eni.it - www.eniservizi.eni.it

FSI SERVIZI INTEGRATI

Di recente costituzione, ma già ben distribuita sul territorio nazionale, FSI servizi integrati è una realtà giovane e dinamica, con un approccio molto pragmatico e client oriented, in cui i soci fondatori hanno portato le proprie lunghe e significative esperienze nei settori del Facility Management, Energy Services, Engineering e Property Management. FSI si rivolge prevalentemente a Società di gestione dei patrimoni immobiliari, Multinazionali, Banche, Assicurazioni, Aziende commerciali e industriali, Grande distribuzione, Sanità e Assistenza pubblica e privata.

Via Vanzati, 2 - 20054 Nova Milanese (MB)
tel. 0362.285910 - fax 0362.459641
e-mail: fsi@fsisrl.it - www.fsisrl.it

GUERRATO

Guerrato è un Gruppo internazionale attivo da oltre 60 anni nel mercato, presente in quattro continenti e costituito da tre divisioni: Ingegneria e Realizzazioni Impianti Tecnologici, Facility Management, Project Financing; i tre settori operano nel segmento industriale, ospedaliero, terziario, residenziale e turistico, perseguendo obiettivi di competitività nel benessere ambientale, di massima fruizione di servizi e di conservazione delle strutture nonché di riduzione della spesa energetica. Una lunga esperienza di Facility Management in edifici complessi, la promozione di progetti di Project Financing in Italia, progettazione e realizzazione di impianti ad alta criticità tecnologica (prima tra le aziende a farlo) e innovazione caratterizzano la storia del Gruppo.

Viale delle Industrie, 8 - 45100 Rovigo
tel. 0425.473111 - fax. 0425.404355

HDS FM

HDS FM S.p.A. opera nel mondo del Facility Management Services, distinguendosi per la sua flessibilità organizzativa e presenza capillare sul territorio nazionale. Si caratterizza come Partner Strategico nell'erogazione di Multiservizi ad elevato contenuto tecnologico, con forte verticalizzazione nel settore TURISTICO e ALBERGHIERO, dove ha lanciato l'innovativa soluzione del "CP", COSTO A PRESENZA.

Via Rimini 5/A - 00040 Pomezia (RM)
tel. 06.91607068 - fax 06.9111227
e-mail: info@hdsgroup.it - www.hdsgroup.it

Capacità di capire, di formare, di offrire qualità



FERCO

Cleaning, Security & Logistics

FERCO è
presente da oltre 20 anni
con successo
sul mercato dei servizi
al building

FERCO è
una realtà consolidata
con copertura capillare
del territorio regionale
e nazionale

FERCO è
certificata
UNI EN ISO 9001
UNI EN ISO 14001
OHSAS 18001

I NOSTRI SERVIZI

Reception & Security

Centralino telefonico

Reception

Custodia/guardiania

Maintenance & Cleaning

Manutenz. ambienti

Manutenz. del verde

Pulizie

Sanificazione

Logistica

Movimentazione

Consegne

Ufficio Posta

Magazzini economici

Gestione Eventi

Meeting

Congressi

Convegni

FERCO Srl

20122 Milano - Viale Regina Margherita, 26
Telefono: 02 5518 1708 - Telefax: 02 5518 2938
www.fercoservizi.com