

SPAZI DI LAVORO ANCORA DI BASSA QUALITÀ QUANDO IN UFFICIO NON ENTRA IL PROGETTISTA

DI ENRICO CIETTA

Senior partner Diomedea e coordinatore scientifico Ufficio Fabbrica Creativa di Assufficio

Sono ormai diverse le ricerche, anche fatte con approcci scientifici diversi, che concordano nel sostenere che "coinvolgere" il lavoratore della conoscenza nelle scelte aziendali dà un ritorno effettivo all'azienda: il cosiddetto *engagement* finisce per essere determinante nella performance aziendale. Far sentire parte dell'azienda le persone che ci lavorano, prendersi cura di loro anche attraverso spazi di lavoro confortevoli e soprattutto adatti alle proprie esigenze sono elementi che diventano sempre più determinanti. Nel futuro, infatti, saranno i "dettagli" a fare la differenza: attrarre persone creative e trattenere i buoni cervelli saranno elementi sui quali si giocherà la competizione del futuro.

Se lasciamo le reti lunghe delle imprese multinazionali e gli investimenti pubblicizzati dei cosiddetti *funky offices*, queste stesse considerazioni sembrano valere anche per le piccole e medie aziende italiane. Il campione di imprese analizzate da Diomedea per Assufficio (99 imprese italiane che hanno investito nello spazio di lavoro) dimostra una crescita dell'ebitda nel quinquennio 2004-2008 pari al 29 per cento, mentre l'universo di imprese simili nello stesso periodo è cresciuto del 16 per cento, poco più della metà. Le imprese che investono, quindi, risultano nel quinquennio maggiormente capaci di creare reddito.

Se tutti questi dati sembrano convergere, perché la situazione delle aziende italiane è ancora così largamente insoddisfacente? Perché gli uffici ancora oggi sono pensati solo come luoghi dove accumulare scrivanie e postazioni di lavoro? Se tutti questi temi fossero conosciuti dalle aziende, ciò sarebbe sufficiente ad avere un miglioramento nella progettazione e nella relazione dello spazio di lavoro?

Il sospetto è che domanda e offerta di spazi di lavoro di qualità facciano fatica a svilupparsi ed incontrarsi per una serie di

LA RICERCA
UFFICIO FABBRICA CREATIVA

ragioni, in parte riconducibili al mercato italiano e in parte legate alle specificità del prodotto ufficio.

Partiamo da una considerazione: in Italia il pivot del processo di costruzione dell'ufficio (considerando tutte le realtà imprenditoriali ma soprattutto le piccole e medie aziende) rimane l'architetto, che spesso però ha una preparazione molto limitata su tutte le tematiche tecniche che riguardano gli spazi di lavoro. La crescita del numero di architetti (negli ultimi dieci anni sono quasi raddoppiati, da 77mila nel 1998 a 136mila nel 2008) chiaramente non favorisce la specializzazione. Lo dimostra il fatto che, su un totale complessivo di 341 questionari, compilati on line, suddivisi tra liberi professionisti e studi di progettazione composti da almeno due professionisti associati, solo il 20 per cento ha una specializzazione nel settore ufficio. Gli altri, pur progettando uffici, hanno specializzazioni e campi di attività che vanno dal settore commerciale a quello residenziale.

L'esito di questa despecializzazione è sotto gli occhi di tutti: gli spazi di lavoro sono spesso poco curati e ancor peggio progettati senza pensare alle persone che dovranno viverci dentro e all'attività professionale che dovrà svolgersi. Per esempio, nell'indagine Diomedea, solo nel 25 per cento dei casi il progettista entra direttamente nella fase della scelta dell'immobile, mentre molto spesso la sua attività di consulenza deve fare i conti con spazi scelti dall'impresa e dal broker immobiliare. In altre parole, si sceglie la taglia del vestito prima ancora di capire chi lo dovrà indossare: la scelta dei metri quadri necessari è infatti spesso determinante per creare spazi che siano adeguati a modalità di lavoro efficienti. I calcoli standard che si applicavano in passato (10 metri quadri a persona) sono oggi largamente fuorvianti se si pensa che ormai buona parte dei lavoratori passano meno della metà del tempo lavorativo seduti alla scrivania; sempre di più lavorano in spazi comuni la cui progettazione dipende da quali e quanti gruppi di lavoro l'attività aziendale prevede e solo in misura minore dal calcolo del numero complessivo delle persone impegnate in azienda.

Un altro elemento significativo di come il progetto e la realizzazione dello spazio di lavoro siano spesso poco adeguati alle esigenze, è legato al tipo e al numero di referenti interni all'impresa coinvolti nel processo. Molto spesso questo viene gestito direttamente dal titolare; ciò ha il vantaggio di dare un'immagine chiara della vision aziendale ma rischia di sottovalutare molte esigenze operative, a maggior ragione se il suo coinvolgimento, come spesso avviene, comporta come unico

LA RICERCA
UFFICIO FABBRICA CREATIVA

referente aggiuntivo l'ufficio acquisti e/o l'amministrazione. Ciò spesso finisce per banalizzare il progetto proprio nel momento di realizzazione e scelta delle forniture. Ma un altro risultato è ancora più sorprendente: gli spazi di lavoro dovrebbero essere strumenti che contribuiscono al benessere delle persone ma solo raramente gli uffici del personale sono coinvolti. È come se si costruisse e installasse un server dipartimento ufficio informatico. Eppure la nostra ricerca dimostra che quando l'ufficio risorse umane è coinvolto tutta l'organizzazione ne beneficia e il progetto finisce per essere più rispondente alle reali esigenze delle persone.

Sebbene quindi esistano ostacoli nello stesso processo di produzione dello spazio ufficio, la via verso spazi di lavoro di qualità rappresenta un'opportunità per il nostro paese. L'italian lifestyle può diventare il modo anche per concepire e progettare la vita in ufficio e il saper vivere italiano, un modo nuovo e originale per conciliare sfera professionale e sfera privata che si sovrappongono sempre di più. Si tratta però di fare un salto qualitativo anche nella progettazione: avere come obiettivo l'utilizzatore stesso prima dell'azienda che acquisterà le soluzioni progettuali e gli arredi.

Investire sull'ufficio: come e perché. Lo spazio di lavoro come risorsa per migliorare l'azienda è il titolo del libro scritto da Enrico Cietta e pubblicato nel 2011 da **Franco Angeli** (160 pagine, 19 euro)

