Report Assemblee Assufficio

Assemblea Assufficio 2021: esploriamo assieme il presente e il futuro dell'ufficio

Si è tenuta il 15 ottobre scorso, nella splendida cornice del **Grand Hotel Tremezzo**, l**a prima assemblea dei soci Assufficio post-pandemica in presenza**. Riprendendo la consuetudine consolidata negli scorsi anni, la fase istituzionale dell'assemblea è stata seguita da un momento di aggiornamento e di confronto per cercare risposte alla domanda che con particolare frequenza ci siamo posti negli ultimi due anni: ***"come deve essere ripensato l'ufficio del prossimo futuro?"*** Due ospiti eccellenti hanno fornito le proprie risposte: **Adriano Solidoro,** docente di Information Systems for Knowledge Management all'Università degli Studi di Milano-Bicocca, e **Luciana De Laurentiis**, head of corporate culture and inclusion (Institutional Relations) di Fastweb.

In collegamento video, **Adriano Solidoro** ha presentato la ricerca "**YourVision.2021"**, una piattaforma di crowdsourching dedicata alle nuove visioni di workplace alla quale partecipano 400 aziende, e a cui anche aziende socie di Assufficio possono partecipare gratuitamente (contatti: yourvision@unimib.it - locandina: https://criet.unimib.it/wp-

content/uploads/2021/06/Yourvision.2021.pdf - scadenza: 30 novembre 2021). In particolare, una delle aree tematiche riguarda il ripensamento dello spazio fisico dell'ufficio.

In presenza invece, **Luciana De Laurentiis**, che ha raccontato come un'azienda all'avanguardia come **Fastweb** - che già praticava lo smart working - ha affrontato la pandemia e come si sta muovendo per riprogettare le proprie sedi in tutta Italia per trasformarli in luoghi di relazione, di socializzazione e di aggregazione.
Le proposte elaborate dal tavolo di lavoro interno all'azienda intitolato **"Un ponte sul futuro"** partecipano alla piattaforma **YourVision.2021** di cui **Fastweb** è azienda guida e anche sponsor.

Sintesi dello speech di Luciana De Laurentiis (Internal Communication Fastweb)

*Nella prima parte dell'intervento è stato raccontato il percorso verso il concetto di **Working Smarter** (il manifesto è disponibile in allegato a questa news) intrapreso prima del 2020.*
Poi, le azioni attuate durante la pandemia e, infine, come Fastweb sta preparando il graduale ritorno in ufficio e soprattutto quali sono i concetti che stanno guidando il ripensamento per il futuro.

"Tra il 2017 e la fine del 2019 abbiamo creato e inaugurato nuove sedi a Bari e Milano, mettendo in atto un'operazione di vero co-design con i colleghi. Li abbiamo infatti coinvolti in molte attività di informazione, di allineamento, ma soprattutto di generazione di idee su come co-creare un ambiente di lavoro in cui sentirsi meglio e non solo lavorare bene.
Ne sono nati incontri con gli architetti, sessioni di scrittura condivisa delle nuove regole di comportamento nei nuovi spazi, confronti costruttivi sui pillar che contraddistinguono le nostre sedi e cioè in particolare: niente uffici singoli, né scrivanie assegnate, spazi il più possibile

multifunzionali, possibilità di prenotazione di aree adeguate al tipo di attività da svolgere, building green e paperless ecc.

La nostra sede HQ di Milano vince un premio, così pure la nostra app di Deskbooking, a febbraio 2020 il nostro reverse poster che riepiloga in modo innovativo la nostra filosofia "Working Smarter" che prevede di poter lavorare da remoto fino a 8 giorni al mese diventa virale su tutti i social e finisce anche in un articolo su corriere.it

Ci sentivamo all'avanguardia. E poi, è arrivata la pandemia.
Cosa abbiamo fatto? ***INFORMING, CARING, ENGAGING***

1) Informing

- *Prima un'informazione attenta, puntuale con un atteggiamento non allarmistico, evitando una comunicazione enfatica e ponendo attenzione a evitare la Covid-infodemia, peraltro già presente sugli altri canal delle nostre vite quotidiane. Info chiare, tempestive, precise su chi fa cosa, quale sede è coinvolta in quale decisione, cosa faranno le persone dei negozi, in che modo il Customer Care o il Network Engeneering potrà lavorare da remoto, quali sono le cose a cui faremo attenzione noi, come agiamo internamente in base alle singole disposizioni DCPM, quali quelle che ci aspettiamo da ciascuno, cosa succede agli interlocutori, cosa dire a fornitori, clienti ecc.*
- *A seguire - e durante tutto il periodo dell'emergenza nazionale - una pagina/blog ha raccolto informazioni specifiche, FAQ, domande e risposte di chiarimento, diventando una sorta di diario del periodo e creando la nostra Covid-Newtiquette per divulgare nuove norme di comportamento*

2) Caring

- *Remote working a tutela di tutti prima ancora del lockdown con scelte anticipatorie come la remotizzazione del lavoro anche per i negozi*
- *Nuove forme di welfare Covid-oriented. Qualsiasi cambiamento funziona solo se le persone sono parte attiva, non perché si dice loro cosa fare ma perché le si rende consapevoli, partecipi, coinvolte e considerate. Questo è il punto di partenza che ha guidato in queste settimane tutte le azioni di engagement nei confronti della popolazione distribuita su tutto il territorio nazionale, distante, ma unita da un forte senso di appartenenza e dal desiderio di contribuire attivamente alla business continuity e allo sviluppo aziendale.*
  Il Welfare ha risposto con tempestività a questi nuovi bisogni, rimodulando i servizi in essere e proponendone di nuovi:
  - I primi di marzo è partito un servizio di assistenza medica a distanza DOC24h per tutti i colleghi e le loro famiglie. Una semplice App consente di fare videochiamate con personale medico competente sia su tematiche legate al Covid 19 che per altre consulenze mediche. A questa assistenza è stato affiancato anche un servizio di supporto psicologico.
  - Per tutta la popolazione aziendale è stata attivata inoltre una ulteriore assicurazione sulla salute, pensata per affrontare questo periodo di emergenza sanitaria. Ogni dipendente ha diritto nel caso di contagio a un'indennità in caso di ricovero causato da infezione Covid-19, un'indennità da convalescenza e un pacchetto di assistenza post ricovero per affrontare al meglio il recupero

della salute e la gestione familiare.
- Le attività sportive che si svolgevano in pausa pranzo in un'area dell'Headquarter si sono riconfigurate: tutti i corsi sono diventate dirette streaming tenute dagli stessi istruttori a cui le persone erano abituate, con il vantaggio di estendere a tutte le sedi questa possibilità e di poter fruire dei contenuti non solo in diretta streaming, ma anche on demand grazie alle videoregistrazioni.
- È stato istituito un canale di informazione e condivisione per affrontare il periodo di resistenza domestica, lo Smart Caring: un palinsesto di dirette streaming con esperti professionisti, che offrono consigli utili per affrontare al meglio la nuova quotidianità che stiamo vivendo. I temi sono i più vari, dalla gestione degli affetti al rapporto genitori-figli, passando dal prendersi cura di sé con la mindfulness e le risorse per combattere l'insonnia, fino al caregiving verso gli anziani.

3) Engaging

- *Stabilire nuove forme di connessione con il vertice e tra di noi.*
- *Instaurare appuntamenti di condivisione allineamento e anche interazione secondo un framework che abbiamo chiamato Connettersi con l'energia e che aveva al suo interno contenuti legati a Energia per la mente e il cuore, Energia per il fisico, la salute e il benessere, Energia per la socialità. Quindi contenuti attenti ai nuovi bisogni di tenersi in connessione con l'azienda pur distribuiti su 2700 sedi diverse, cioè le case di tutti, ecco un esempio di contenuto (video interno ai tempi del Covid)*
- ***"Le finestre sulla primavera" -** Abbiamo inaugurato le nostre*

Finestre sulla primavera: 10 grandi opere che ritraggono la primavera e vengono raccontate in video, un modo originale per godere appieno la stagione più bella dell'anno insieme, anche da casa

- *Le Connessioni Digital Edition il format Connessioni, ciclo di incontri aperti a dipendenti ed esterni per diffondere stimoli e cultura, che si sono spostati online, con relatori d'eccezione che hanno condiviso riflessioni e chiavi di lettura diverse per aiutare a vivere questo periodo particolare.*
  Ecco qualche esempio: Massimo Recalcati con il suo intervento "Rispondere al trauma", Philippe Daverio che ci racconta le pandemia nel corso dell'evoluzione della civiltà con il suo video "La storia maestra di speranza" Maurizio Molinari che condivide le sue riflessioni "Come la pandemia cambia la geopolitica". Contenuti di spessore che vengono condivisi anche sul nostro canale YouTube, a disposizione di tutti, in una connessione che supera i confini tra interno e esterno
- *Altre forme di connessione come il Random Coffee o il nostro FastivalBar sono nate a distanza di un anno dalla remotizzazione proprio per mantenere forte e vivo il legame.*

Caratteristiche efficaci

- *Agorà, la nostra Intranet, è stata di fatto vissuta come "l'unica sede virtuale sempre aperta" Questo è stato reso possibile da un terreno fertile coltivato a lungo negli anni precedenti. Portate in remote working quasi 3000 persone non può coincidere con la creazione on/off di una piattaforma di scambio e condivisione. Non sono processi on/off non solo a livello tecnologico ma neanche culturale*
- *La capacità di disintermediazione*

nella comunicazione dell'AD, vincente solo perché genuina e fondata sulla convinzione che le organizzazioni sempre più si spostano verso forme gerarchiche sempre meno verticali. Ma è lo stesso AD, Alberto Calcagno, a stimolare vicinanza e partecipazione sponsorizzando una serie di iniziative denominate "In connessione don l'energia", modalità e contenuti diversi per sviluppare coesione e sentirsi parte di un gruppo solidale.Si va dai Flashmob di socialità in cui lo stesso AD invita tutti a condividere la canzone colonna sonora di questo periodo dando vita alla playlist Fastweb Hits, oppure a condividere foto delle proprie postazioni di smart working a iniziative pensate a favore della mente e del cuore.

- *Accompagnare nelle varie fasi con empatia emotiva e cognitiva.*
- *Il forte engagement di ritorno: dimostrato dalla profondità dei contenuti di messaggi e commenti condivisi dai colleghi nella social intranet, ma anche tramite altri strumenti, come la App del Feedback o le stesse e-mail di risposta ai messaggi dell'AD: parole che mettevano a nudo paure, emozioni, senso di care, di coesione e di appartenenza.*
- *Una tecnologia capace di supportare il remote working in modo performante e responsive grazie alle nostre capabilities e al nostro core business. Noi siamo passati da 3000 skype call a più di 20.000 al giorno, riuscendo a garantire connessioni VPN sicure ed efficienti.*
- *Il concetto di Working Smart (er) che avevamo coniato l'anno prima e che ha trovato piena e completa realizzazione nel tempo del lavoro da remoto collettivo durante il Covid: un approccio al lavoro e alla managerialità fondata sulla*

possibilità di scegliere luogo, strumenti, worksetting in base all'attività da svolgere con la restituzione alle persone di flessibilità e autonomia a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati. Saper fare attenzione ai rischi di demotivazione e di eventuale abbandono sono elevati.

- *La possibilità concreta di utilizzare molti contenuti creati dall'interno anche per azioni di comunicazione esterna:*
  - video interno ai tempi del covid
  - le Connessioni Digital Edition
- *Scelte coraggiose, come l'apertura di una nuova sede a Perugia, presentata alla stampa e ai colleghi proprio il 15 settembre 2020.*
- *Una nuova awareness e maggiore fiducia sulla capacità dell'azienda di reagire alle crisi e sapere superare periodi di complessità e incertezza a livello globale. Il tutto dimostrato dalla reputation survey sottoposta ai dipendenti quest'estate.*
- *L'orgoglio nel volerlo raccontare a tutti e viralizzare le iniziative a favore dei dipendenti.*
- *La comunicazione interna che diventa piattaforma di partecipazione, identificazione, strumento di circolazione di valori condivisi, stati d'animo, senso di comunità.*