



E-LEARNING

Livello 4



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

WA10: Efficacia ed efficienza dell'ufficio

4.8 Gestione delle strutture dell'ufficio

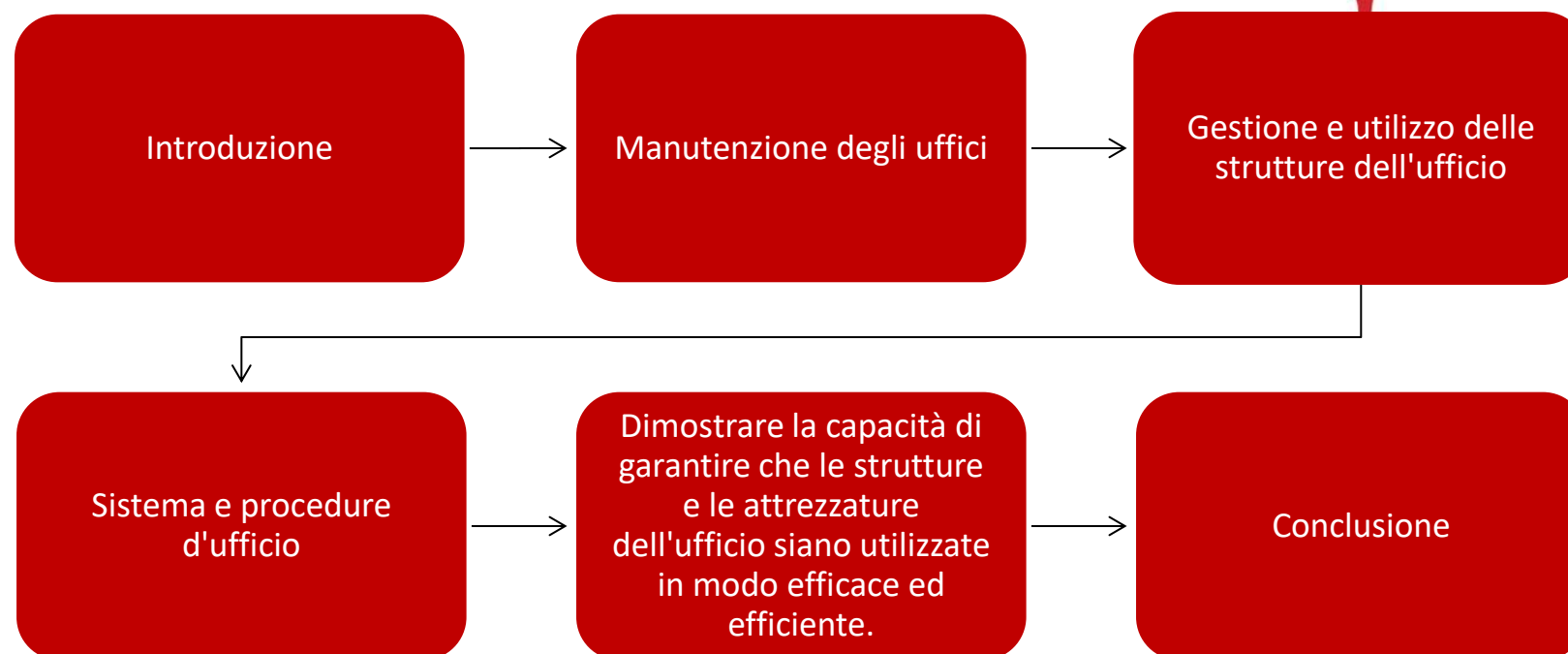
LO4.19: Dimostrare la capacità di fornire e mantenere le strutture e le attrezzature d'ufficio per soddisfare le esigenze degli utenti.

LO4.20: Dimostrare la capacità di coordinare l'uso delle risorse d'ufficio.

LO4.21: Dimostrare la capacità di implementare, comunicare, rivedere e valutare i sistemi e le procedure d'ufficio.

LO4.22: Dimostrare la capacità di garantire che le strutture e le attrezzature dell'ufficio siano utilizzate in modo efficace ed efficiente.





La gestione delle strutture mira a fornire servizi efficienti ed efficaci alle aziende che hanno bisogno della loro assistenza.

Il ruolo di un responsabile delle strutture è quello di supervisionare le attività quotidiane e le operazioni dei dipendenti. Insieme ai dipendenti crea sistemi che facilitano lo svolgimento del lavoro quotidiano.

Dipende dal tipo di edificio, dal suo design e layout, dal tipo e dalle dimensioni dell'azienda.

Esempio di articoli per **ufficio standard**: mobili per ufficio, computer portatili, stampanti, ecc

Esempio di elementi e **servizi aggiuntivi**: angolo cottura, distributore automatico, aria condizionata...

Esempio di strutture, attrezzature o risorse **specifiche** per l'industria o il settore; lavagne elettroniche, proiettori di dati, lavagne a fogli mobili.

È necessario valutare le esigenze degli utenti ed associarle alle strutture dell'ufficio. Alcuni sono ovvi, come le fotocopiatrici ma altri possono richiedere una piccola indagine, ad esempio "la scatola misteriosa in fondo al magazzino informatico".

1. Scoprire se viene utilizzato
2. Controllare la frequenza di utilizzo
3. Considerate che alcune strutture potrebbero essere apprezzate da tutti, mentre altre potrebbero essere ignorate a causa delle preferenze individuali.

Le esigenze cambiano nel tempo a causa di:

- Sviluppi tecnologici.
- Aumento delle richieste di lavoro.
- Vengono intrapresi nuovi compiti e attività dell'azienda.
- Requisiti legali, modifiche ai sistemi e alle procedure dell'ufficio.

Metodi per identificare le esigenze degli utenti

- Osservazione
- Registrare e monitorare i reclami degli utenti
- Controllare i registri

Il questionario è utilizzato per:

- raccogliere dati standardizzati da un gran numero di persone, in modo da raccogliere le stesse informazioni nello stesso modo.
- raccogliere dati in forma statistica.
- fare delle generalizzazioni, i sondaggi si basano su campioni accuratamente selezionati.
- consiste nello stesso insieme di domande che vengono poste nello stesso ordine e nello stesso modo per raccogliere le stesse informazioni.

VANTAGGI

- raccolgono grandi quantità di informazioni da un gran numero di persone in un breve periodo di tempo.
- possono essere auto-somministrati (self report)
- i risultati possono essere quantificati rapidamente e facilmente, soprattutto con i questionari in forma digitale
- possono essere analizzati in modo "scientifico" e oggettivo.

SVANTAGGI

- non rilevano emozioni, comportamenti, sentimenti, ecc.
- soggetti a desiderabilità sociale
- le persone possono leggere in modo diverso ogni domanda e quindi rispondere in base alla propria interpretazione della domanda.
- esiste un livello di imposizione da parte del ricercatore, il che significa che nello sviluppo del questionario il ricercatore prende le proprie decisioni e ipotesi.

Una gestione efficiente delle strutture d'ufficio è fondamentale per garantire un ambiente di lavoro organizzato, produttivo e sicuro.

Monitorare le risorse, mantenere le attrezzature e ottimizzare i processi interni permette di migliorare l'efficienza operativa e supportare il successo dell'organizzazione. Le azioni da prevedere sono:

- **Gestione degli spazi di lavoro**, ottimizzazione degli ambienti per migliorare efficienza e comfort
- **Procedure di sicurezza e conformità**, normative sulla sicurezza sul lavoro e gestione dei rischi
- **Digitalizzazione e archiviazione documentale**, uso di software per la gestione documentale e archiviazione digitale
- **Gestione delle comunicazioni interne**, strumenti per facilitare la collaborazione tra team

La manutenzione delle strutture d'ufficio è essenziale per garantire efficienza operativa e continuità lavorativa. Un sistema ben organizzato di acquisti, riparazioni e approvvigionamento permette di ridurre costi, evitare interruzioni e migliorare la qualità del lavoro. Azioni da prevedere:

- Acquisti di strutture e attrezzature (fare una checklist)
- Riparazione di strutture e attrezzature (fare una checklist)
- Approvvigionamento di scorte e attrezzature (fare una checklist)

Nel contesto lavorativo possono emergere diversi problemi che influenzano la produttività e l'efficienza dell'ufficio. Identificarli e gestirli in modo tempestivo è essenziale per garantire un ambiente di lavoro efficace.

- **Problemi con i fornitori:** ritardi nelle consegne, forniture non conformi o variazioni nei prezzi possono impattare negativamente sulle operazioni aziendali.
- **Danni, guasti e crisi:** malfunzionamenti di attrezzature, problemi strutturali o emergenze aziendali possono interrompere il flusso di lavoro e richiedere interventi tempestivi.
- **Problemi dell'utente:** difficoltà nell'uso delle attrezzature, carenza di risorse o assistenza tecnica inefficace possono influire sulla produttività e sull'efficienza lavorativa.

1. Controllate le informazioni che vi sono state date per assicurarvi che i fatti siano corretti.
2. Valutare la gravità di un problema e le sue conseguenze.
3. Verificare se ci sono procedure da seguire.
4. Individuate se potete risolvere il problema internamente o esternamente.
5. Considerate la gamma di soluzioni possibili.
6. Tornate più tardi; ricordate che dormire su un problema difficile spesso aiuta a trovare una soluzione.
7. Dopo aver risolto il problema, riflettete sul motivo per cui si è verificato. Cosa potete fare ora per evitare che si ripeta?

Una corretta manutenzione delle strutture d'ufficio è fondamentale per garantire un ambiente di lavoro efficiente, sicuro e produttivo. Implementare controlli periodici e rispettare le normative aiuta a prevenire problemi e ottimizzare le risorse. Azioni da prevedere:

- **Controllo:** Monitorare regolarmente le attività e le risorse per garantire efficienza e prevenire problemi operativi.
- **Leggi:** Rispettare le normative vigenti in materia di sicurezza, igiene e gestione delle strutture aziendali.
- **Procedure:** Definire e seguire protocolli chiari per la manutenzione e l'uso delle attrezzature, assicurando coerenza nelle operazioni.
- **Controllare regolarmente le condizioni delle attrezzature:** Verificare lo stato di macchinari, strumenti e dispositivi per prevenire guasti e ottimizzare le prestazioni.
- **Pulizia di routine:** Mantenere un ambiente di lavoro ordinato e igienico per garantire comfort e sicurezza ai dipendenti.
- **Creare un piano:** Strutturare un programma di manutenzione e gestione per prevenire problemi e migliorare l'organizzazione aziendale.

Valutare il lavoro degli altri

Supporto

Lavoro di
squadra

Etica

Risoluzione
dei problemi

Organizzazione



L'uso di strumenti di **pianificazione** aiuta a **organizzare attività, appuntamenti e progetti** in modo efficiente, migliorando la produttività e la gestione del tempo. Attività da prevedere:

- **Pianificatori a parete:** soluzioni fisiche per la visualizzazione immediata di scadenze e impegni condivisi.
- **Diario elettronico:** strumenti digitali come Google Calendar o Outlook per una gestione dinamica degli appuntamenti.
- **Piattaforme elettroniche:** Sistemi avanzati di pianificazione collaborativa come Trello, Asana o Monday.com.

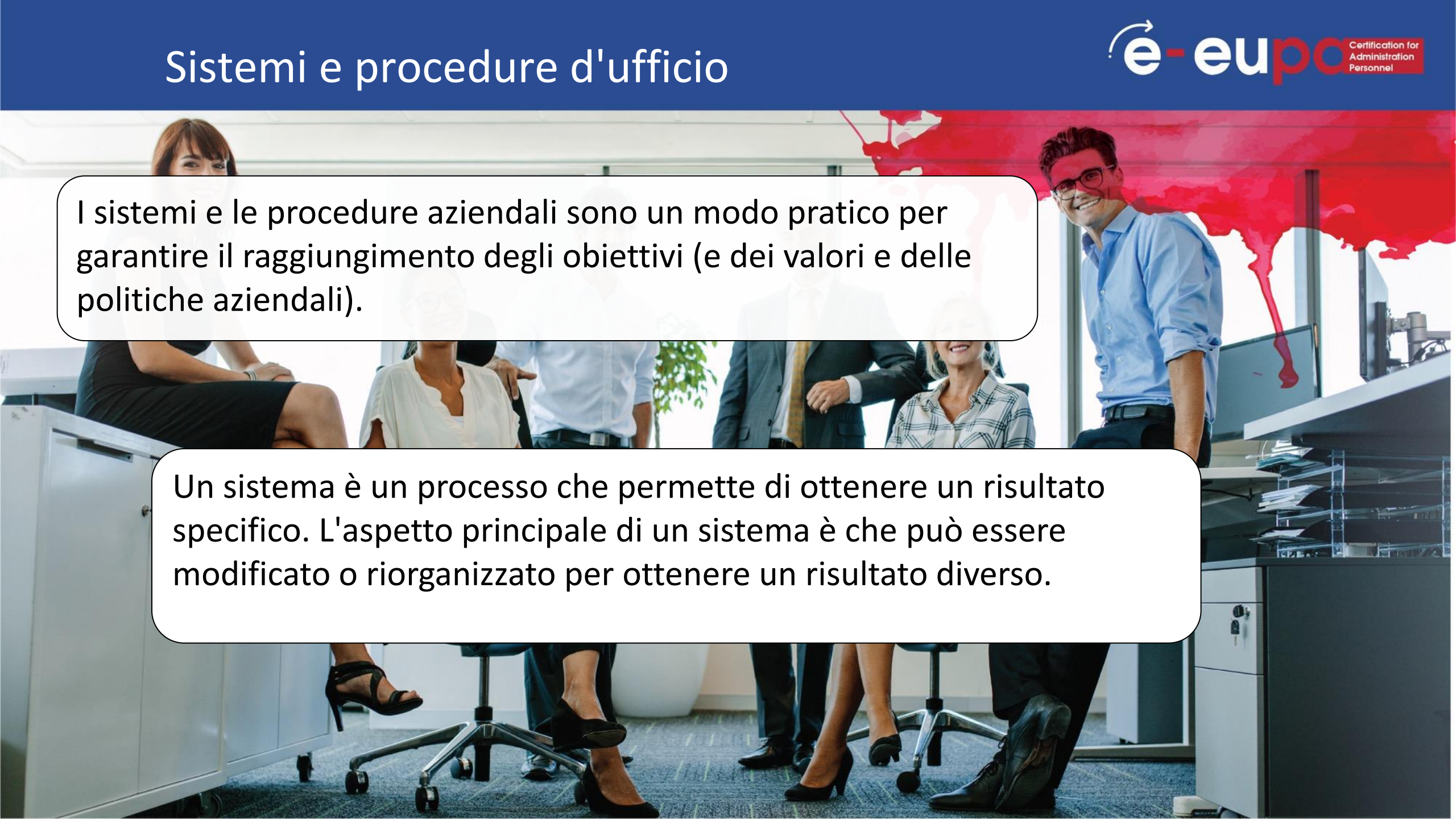
Una gestione efficace delle risorse d'ufficio garantisce efficienza operativa, riduzione degli errori e ottimizzazione dei processi. Seguire un approccio strutturato permette di mantenere aggiornati i sistemi, risolvere problemi in modo tempestivo e garantire una comunicazione chiara tra i vari reparti. Suggerimenti:

1. Ottenere le informazioni necessarie
2. Dare priorità alle modifiche o ai nuovi inserimenti richiesti
3. Identificare le implicazioni per le voci esistenti (se presenti).
4. Risolvere i problemi negoziando alternative
5. Modifiche al registro
6. Informare
7. Mantenere il sistema aggiornato

Una gestione efficace delle risorse d'ufficio richiede organizzazione e comunicazione chiara. Definire le priorità e informare adeguatamente i collaboratori quando si apportano modifiche è essenziale per mantenere un flusso di lavoro efficiente e senza interruzioni. In dettaglio:

- **Definire le priorità quando si apportano modifiche:** è fondamentale stabilire quali cambiamenti devono essere implementati prima, in base all'urgenza e all'impatto sulle attività aziendali. Questo aiuta a evitare inefficienze e a garantire una transizione graduale.
- **Comunicare i cambiamenti:** ogni modifica deve essere chiaramente condivisa con tutti i soggetti coinvolti per evitare confusione e garantire un adattamento rapido. L'uso di e-mail, riunioni o strumenti di gestione delle attività può facilitare la comunicazione e la comprensione delle novità.

Sistemi e procedure d'ufficio

A background image of an office environment. In the foreground, the lower legs and feet of several people are visible, some sitting on office chairs. In the background, a group of people are standing and talking. A large red ink splatter is visible on the right side of the image.

I sistemi e le procedure aziendali sono un modo pratico per garantire il raggiungimento degli obiettivi (e dei valori e delle politiche aziendali).

Un sistema è un processo che permette di ottenere un risultato specifico. L'aspetto principale di un sistema è che può essere modificato o riorganizzato per ottenere un risultato diverso.

I sistemi e le procedure d'ufficio sono fondamentali per garantire un'organizzazione efficiente e standardizzata. Seguire istruzioni chiare e strutturate aiuta a ridurre errori, migliorare la produttività e assicurare la conformità alle normative aziendali.

Le procedure supportano un sistema perché indicano agli utenti cosa fare, di solito in un elenco di istruzioni passo-passo. Le procedure si usano tutti i giorni.

Ci sono procedure:

- **Obbligatorie:** procedure che devono essere seguite senza eccezioni per garantire la conformità alle norme aziendali e legislative.
- **Consigliate:** processi raccomandati per migliorare l'efficienza e ottimizzare il lavoro, ma con una certa flessibilità.
- **Suggerite:** linee guida opzionali che possono facilitare il lavoro, ma non sono vincolanti.

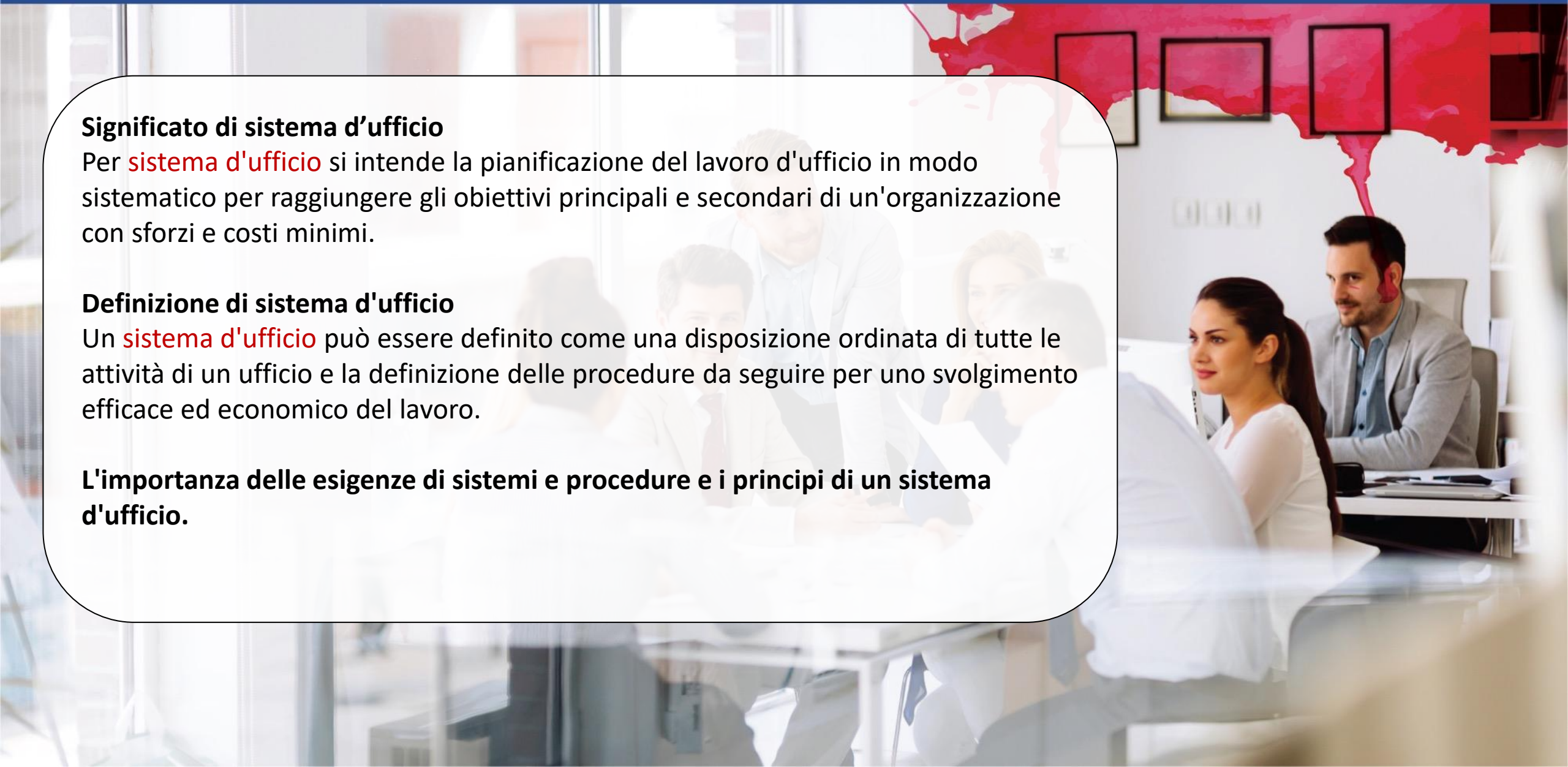
Significato di sistema d'ufficio

Per **sistema d'ufficio** si intende la pianificazione del lavoro d'ufficio in modo sistematico per raggiungere gli obiettivi principali e secondari di un'organizzazione con sforzi e costi minimi.

Definizione di sistema d'ufficio

Un **sistema d'ufficio** può essere definito come una disposizione ordinata di tutte le attività di un ufficio e la definizione delle procedure da seguire per uno svolgimento efficace ed economico del lavoro.

L'importanza delle esigenze di sistemi e procedure e i principi di un sistema d'ufficio.



L'applicazione di sistemi e procedure ha i seguenti benefici:

1. Migliora l'efficienza operativa
2. Mantiene di una procedura uniforme
3. Utilizzo ottimale delle risorse
4. Riduce le spese d'ufficio
5. Riduce al minimo le spese operative
6. Fissa la responsabilità
7. Raggiunge gli obiettivi dell'organizzazione
8. Riduce degli errori
9. Previene le frodi
10. Migliora il coordinamento

Sistemi e procedure d'ufficio si applicano su:

- Acquisto di attrezzature e materiali di consumo
- Danni, perdite e guasti alle apparecchiature
- Portare fuori dai locali oggetti di valore
- Allocare e coordinare l'uso delle risorse
- Monitoraggio e controllo dell'utilizzo di attrezzature o risorse
- Controllo delle scorte
- Elaborazione della posta
- Problemi di sicurezza
- Esecuzione di valutazioni dei rischi

A meno che una procedura non sia obbligatoria o prescritta, dovrete essere in grado di suggerire miglioramenti se trovate un modo migliore di fare qualcosa.

Prima di iniziare a suggerire miglioramenti, è necessario essere in grado di riconoscere le politiche, gli obiettivi, i sistemi e i valori relativi al proprio ruolo lavorativo.

Selezionare il **metodo di comunicazione appropriato** in base alla complessità e al tipo di utente, nonché alle sue esigenze particolari, come ad esempio:

- Il nuovo personale durante la formazione introduttiva
- Personale esistente che non è sicuro, perché utilizza il sistema raramente
- Personale di altri dipartimenti
- Persone che lavorano spesso fuori sede
- Contatti esterni, come i fornitori, che possono chiedere informazioni sulla vostra procedura d'ordine o di pagamento.
- Tutti gli utenti in caso di problemi imprevisti che li riguardano



Vantaggi

Svantaggi

E-mail

Utile per fornire informazioni di base sulle procedure nuove o aggiornate.

Può essere ignorato o non compreso

Rispondere alle domande/ discussioni

Fornisce un rapido chiarimento delle domande

Le risposte possono essere dimenticate e le continue interruzioni sono fastidiose.

Foglio stampato

Utile per fornire informazioni di base su una procedura semplice o aggiornata.

Facilmente smarriti o dimenticati dagli utenti occasionali



	Vantaggi	Svantaggi
Manuale d'uso	Può essere conservato con le relative attrezzature	Possono diventare presto logori o andare perduti, ed è difficile sostituirli.
Documenti e manuali di procedura	Assicura che le procedure complesse e correlate siano archiviate in modo sicuro.	Troppo ingombrante/economico per gli utenti occasionali per avere una copia personale
Intranet aziendale	Ideale per contenere pagine di supporto informativo su una varietà di argomenti	Potrebbe non essere disponibile in remoto per il personale che lavora fuori sede.
Dimostrazione	Ideale per mostrare come svolgere un particolare compito Gli utenti ricordano cosa fare se hanno la possibilità di esercitarsi.	È opportuno solo se il dimostratore è un esperto del compito, altrimenti si trasmettono cattive abitudini.

Avviso stampato

Vantaggi

Utile in prossimità di attrezzature d'ufficio e aree non sorvegliate; ad esempio, in un negozio di cancelleria o di attrezzature, per indicare le procedure di base e chi contattare in caso di richieste urgenti.

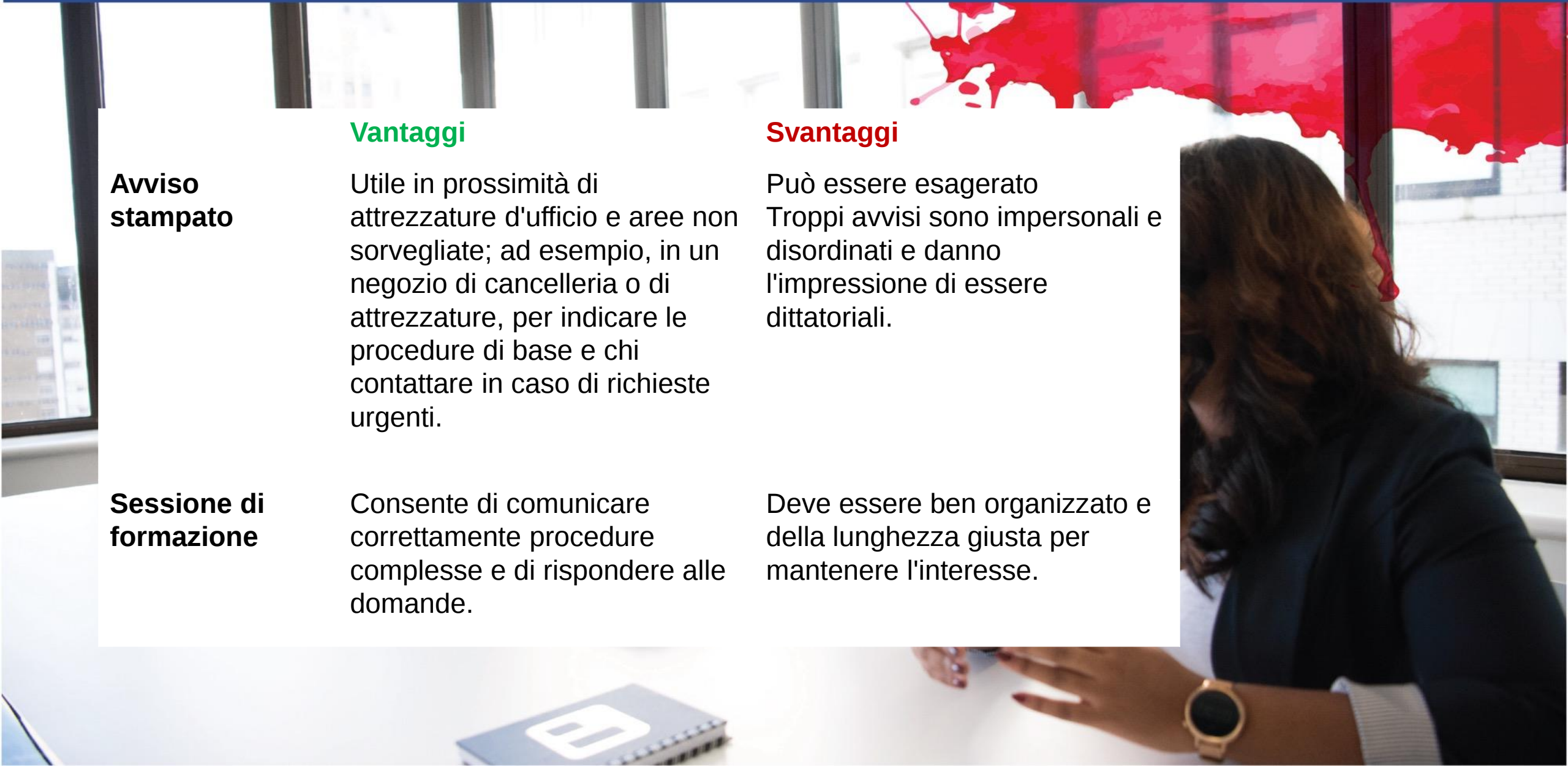
Sessione di formazione

Consente di comunicare correttamente procedure complesse e di rispondere alle domande.

Svantaggi

Può essere esagerato
Troppi avvisi sono impersonali e disordinati e danno l'impressione di essere dittatoriali.

Deve essere ben organizzato e della lunghezza giusta per mantenere l'interesse.



L'efficienza si riferisce all'essere produttivi e al lavorare in modo rapido e conveniente.

Efficacia significa svolgere un lavoro di alta qualità e stabilire correttamente le priorità.



Controllo dell'uso ottimale delle strutture d'ufficio

Tutti gli uffici devono essere controllati per i seguenti motivi:

- prevenire il furto o l'uso improprio di attrezzature o risorse
- prevenire i danni
- consentire di soddisfare il più possibile le esigenze degli utenti, anche se queste possono essere in contrasto tra loro
- consentire una ripartizione equa delle risorse scarse tra gli utenti.
- consentire di mantenere in buone condizioni le strutture dell'ufficio il più a lungo possibile
- preservare il bilancio, in modo da non spendere denaro in riparazioni e sostituzioni non necessarie.

Quiz

Clicca sul pulsante **Quiz** per modificare questo oggetto

Disporre in ordine corretto le seguenti frasi.

1. Valuta la gravità di un problema considerandone l'impatto e le conseguenze. 
2. Torna più tardi; ricorda che dormire su un problema difficile spesso aiuta a pensare a una soluzione. 
3. Considera la gamma di soluzioni possibili. 
4. Verifica se ci sono procedure da seguire. 
5. Individua se il problema può essere risolto internamente o esternamente. 
6. Controlla le informazioni che ti sono state date per assicurarti che i fatti siano corretti. 

Domanda 1

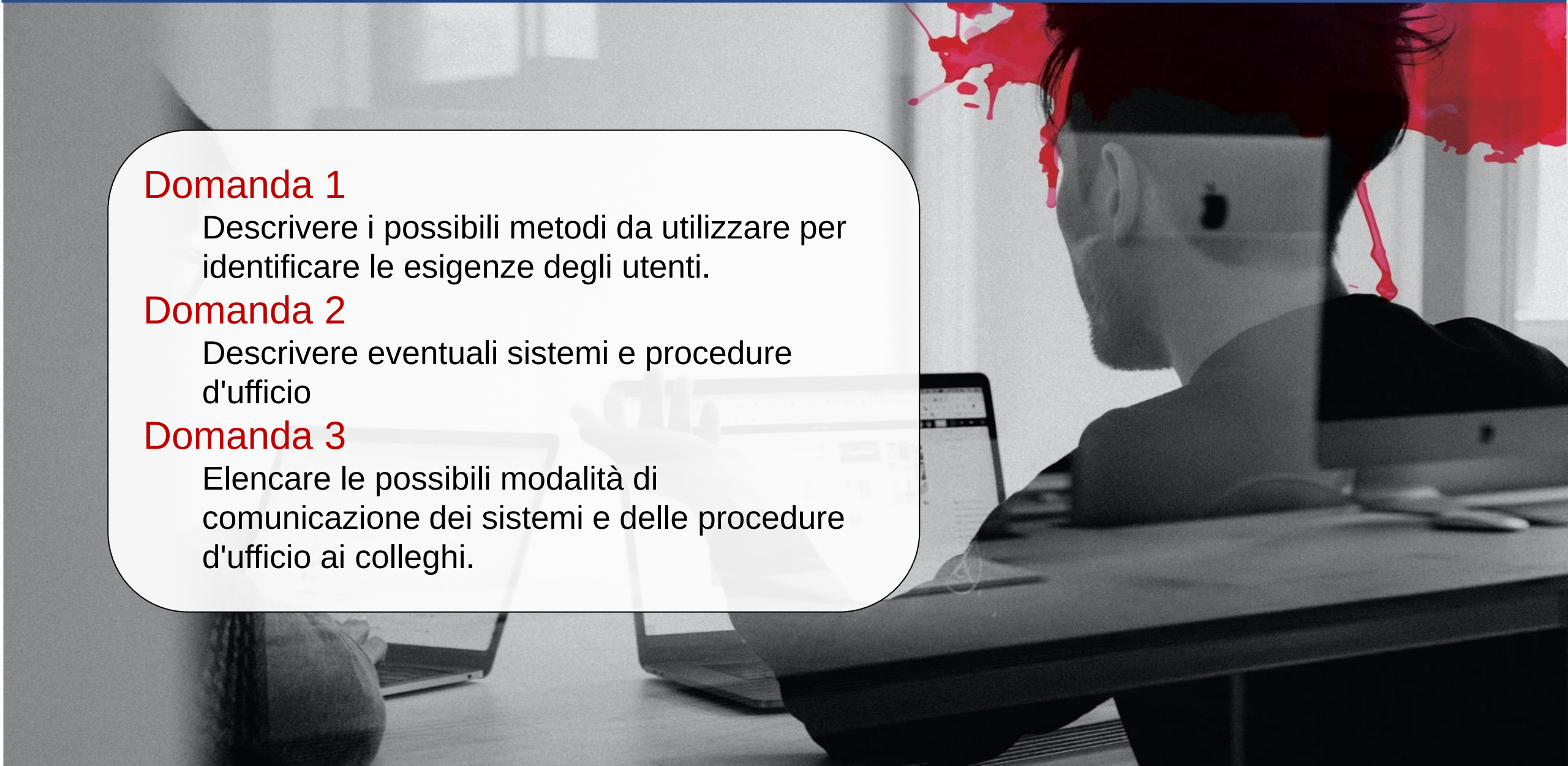
Descrivere i possibili metodi da utilizzare per identificare le esigenze degli utenti.

Domanda 2

Descrivere eventuali sistemi e procedure d'ufficio

Domanda 3

Elencare le possibili modalità di comunicazione dei sistemi e delle procedure d'ufficio ai colleghi.





BEN FATTO

Hai completato l'Unità 4.8



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

