



Nel 2022, con gli arredi del 1955

Nel 2022, con gli arredi del 1955

I nuovi processi di servitizzazione, che innovano spostando il focus dal prodotto al modello di business. Il caso Vastarredo

Published 10 settembre 2022 - © riproduzione riservata

Che ci fa nel 2022 in una scuola di Bologna una cattedra del 1955? La risposta è semplice: *“svolge la funzione per la quale è stata progettata”*. Esordisce così **Emidio Salvatorelli**, imprenditore della **Vastarredo**, storica azienda che da oltre 70 anni è un'eccellenza nelle forniture di mobili per l'arredo scolastico. *“Questa cattedra è stata progettata da mio padre ed è stata teatro di 50.000 ore di lezione erogate da decine di docenti a 3 generazioni di studenti”*. Una **cattedra progettata bene, conservata bene**, ma che inevitabilmente è anche il **simbolo di quanto le scuole siano lente e restie nel cambiare**, tenere il passo con i tempi, innovare.

La gara, una smossa allo stallo di 40 anni

A dispetto di quanto succede in altri ambienti (ospedali, uffici, saloni estetici e luoghi ricreativi,

stazioni e aeroporti), che hanno nel tempo modificato aspetto e funzione e si sono evoluti nell'ottica di migliorare l'esperienza della persona che li frequenta, il **setting scolastico per la gran parte è rimasto invariato** in barba ai progressi fatti dalle teorie sull'apprendimento, per le quali l'ambiente gioca un ruolo chiave. Non ci scandalizziamo se i nostri figli o nipoti vivono metà del tempo della loro infanzia in un contesto abbastanza simile a quello che abbiamo vissuto noi, anche se tutto il resto è decisamente cambiato. Semplicemente ci facciamo poco caso.

E così, con tutti i limiti e le criticità sperimentate, **l'iniziativa del Governo con la gara indetta nel 2020** ha comunque **smosso una situazione di stallo durata 40 anni**.

Nonostante tutto, oltre 8.000 scuole hanno ricevuto finanziamenti con l'obiettivo di ammodernare gli arredi scolastici. In questa sede **non vogliamo però tornare sull'argomento**, considerando lo spazio già ampiamente riservato all'interno di questo speciale [spazio già ampiamente riservato all'interno di questo speciale](#), bensì spostare la riflessione su un altro piano.

Come accompagnare i bisogni per decenni: fornire un servizio

Gli arredi scolastici devono accompagnare nuovi bisogni, incentivare nuove forme di apprendimento e modificare la gerarchia degli spazi, garantire il massimo comfort e la massima sicurezza. Ogni anno nelle scuole si registrano migliaia d'infortuni; nel 2018 sono state registrate quasi **80.000 denunce all'Inail** e i giovani sotto i 14 anni sono stati la fascia di età più colpita [i giovani sotto i 14 anni sono stati la fascia di età più colpita](#).

Anche se negli anni della pandemia, complice la DAD, i dati sono migliorati, la **situazione resta poco confortante**. In tutto questo, l'ambiente gioca un ruolo fondamentale: più è deteriorato, più si alza il livello di rischio.

Se il nostro focus rimane sul banco, salvo casi eccezionali (vedi pandemia) **con buona probabilità quel banco rimarrà in una scuola decenni**, proprio come la cattedra di Bologna. Se siamo fortunati l'usura sarà minima, o qualcuno segnalerà un problema di usura e chiederà di sostituirlo. Se lo siamo meno, un banco rovinato può essere un problema.

Come affrontare la questione?

Il tema non è semplice ma buona parte del problema (e quindi anche della soluzione) attiene alla **responsabilità**. Chi è il responsabile del banco? Il bambino che lo utilizza, la scuola che lo

mette a disposizione, l'ente pubblico che lo finanzia o l'azienda che lo produce?

Probabilmente iniziamo a chiedercelo solo quando qualcuno malauguratamente si fa male, quando ormai il danno è fatto. "Prevenire è meglio che curare" recita il detto popolare che è ancor più vero nell'epoca della manutenzione predittiva applicata a qualsiasi cosa. Un buon modo per affrontare il problema è **cambiare la logica di fondo**, ovvero **passando dalla vendita di un prodotto alla fornitura di un servizio**, attivando in altre parole processi di **"servitizzazione"**.

Se in passato l'obiettivo di un'azienda è stato sviluppare prodotti in modo sempre più efficiente e arricchirli di nuove funzionalità per distinguersi dal mercato (o finire massacrati nella guerra dei prezzi), **oggi la competizione si gioca sulla soddisfazione del cliente**. Non più cercare di raggiungerlo per vendergli qualcosa ma conquistarlo per **fornirgli continuamente la soddisfazione di un bisogno**, costante. Per fornire costantemente esperienze. Le aziende che oggi dominano il mercato ne sono un chiaro esempio. Conta la propria capacità di portare il cliente da un punto A a un punto B. **L'enfasi non è sul prodotto, ma ciò che questo abilita: il problema che risolve.**

Una storia emblematica è quella di **Rolls-Royce**. Più che la tradizionale vendita di automobili, il cuore dell'azienda è nel settore aeronautico. Un successo nato negli anni ottanta con una grande intuizione: passare da prodotto a servizio. Con il modello "power-by-the-hour", infatti, ciò che le compagnie aeree **pagano** non è il prezzo del motore, che resta di proprietà di Rolls-Royce, ma **l'utilizzo**, ovvero le ore di volo del motore. **Il prezzo del prodotto non si basa sul suo valore fisico, ma sulle prestazioni o risultati che offre in quanto servizio.**

Questo modello ad oggi rappresenta il 50% delle entrate aziendali. Ma sono davvero tanti altri gli esempi che si potrebbero fare, non solo di aziende planetarie ma anche nel settore delle PMI, nel campo manifatturiero, dell'agricoltura, dell'ospitalità.

I nuovi ambiti d'innovazione

In quest'ottica, il **caso Vastarredo è emblematico**. L'idea di Salvatorelli di "servitizzare" gli arredi scolastici si riassume nell'affermazione *"Vogliamo chiudere il cerchio, passando dalla vendita di arredi all'idea di spazio educativo come servizio"*.

L'innovazione dell'azienda abruzzese è stata quella di **offrire alle scuole il servizio di noleggio degli arredi scolastici** assicurando così sedie, banchi e cattedre sempre in ottime

condizioni, offrendo una manutenzione costante e sostituendo automaticamente prodotti rotti e deteriorati. Riprendiamo il concetto di sopra riguardo alla responsabilità. Con il servizio **la responsabilità è chiaramente del produttore**, che mantiene la proprietà dei propri prodotti e ha tutto l'interesse nel rinnovare nel tempo la soddisfazione del cliente.

Questo modello rappresenta oggi un **ambito d'innovazione molto interessante** che si sta sperimentando con alcune scuole che si sono mostrate ricettive e aperte ad abbracciare una nuova logica di collaborazione. Oltre alla soddisfazione del cliente, **la servitizzazione innesca un circuito virtuoso** che genera impatti positivi sull'intero sistema, rendendo tangibili i principi dell'economia circolare. La responsabilità dell'impresa nei confronti del prodotto si estende fino al fine vita, realizzando così il paradigma *cradle to cradle*. *"Questa soluzione consente di valorizzare i vecchi arredi, attivando un servizio di ritiro, ricondizionamento e riciclo, e offrendo allo stesso tempo alle scuole la sicurezza di avere un parco arredi sicuro e al passo con i tempi"*.

Spostare l'attenzione dal prodotto al modello di business può offrire prospettive differenti e generare nuovi significati, innovando contesti apparentemente immutabili come la vecchia cattedra del 1955. Perché è bello dire ai propri figli, accompagnandoli a scuola: *"Sai, qui si sedevano la tua mamma o il tuo papà"* ma se *"qui"* s'intende sulla stessa sedia, non c'è molto da stare allegri.



[!\[\]\(23d9fc146e83b5c3013cfa32c784f8d5_img.jpg\) Condividi](#)