

ORGANIZZAZIONE STUDIO

Imparare a vedere gli sprechi in un ufficio attraverso il lean

di **Andrea Fornasier, Marco Nali**

1. Il concetto dello spreco

Nel precedente articolo ["Ridurre i costi e aumentare il livello di servizio dello studio attraverso il lean management"](#), pubblicato su Euroconference NEWS del 18/9/2013, si è posta l'attenzione in particolare sulla **distinzione delle attività di ufficio secondo la loro utilità agli occhi del cliente**. Tale approccio è fondamentale perché consente di oggettivare le micro-attività elementari e di orientare gli sforzi di miglioramento nella giusta direzione, ovvero andando ad aumentare le attività a valore aggiunto a scapito di quelle a NON valore aggiunto, che sono a tutti gli effetti degli **sprechi**.

Con la parola **spreco** si definisce qualsiasi attività che comporta un utilizzo di risorse maggiori rispetto a quanto richiesto per soddisfare le richieste del cliente, ovvero che non porta (aggiunge) valore al cliente che paga per questo servizio.

A volte però non è immediato e semplice riconoscere se un'attività può considerarsi uno spreco oppure no: un modo semplice per arrivare in modo autonomo alla soluzione è porsi la seguente domanda: **"Se faccio molte di queste attività, la situazione migliora oppure no?"**

Se la risposta è negativa, allora si è intercettato sicuramente uno spreco!

2. La classificazione degli sprechi

Per poter distinguere tra le attività quelle che sono sprechi e poterle **"tagliare"**, in letteratura si distinguono **7 categorie di sprechi**, che sono totalmente indipendenti dal contesto lavorativo (ufficio, fabbrica produttiva, azienda di servizi e ospedali).

E' poi presente un **ottavo spreco**, sicuramente meno tangibile degli altri ma di certo molto subdolo e presente in molte realtà lavorative: lo **spreco di intelletto**, ovvero usufruire delle persone solo per l'esecuzione di mansioni e non anche come fonte di idee, consigli e proposte di miglioramento.

Figura 1 - Le 7+1 tipologie di spreco

Per comprendere al meglio la classificazione, con riferimento alle **attività d'ufficio**, di seguito è

riportato un esempio di spreco per ognuna delle categorie:

- 1 SOVRAPPRODUZIONE: ridondanza di informazioni per eseguire un lavoro
- 2 TRASPORTO: portare una pratica da un ufficio all'altro oppure in archivio
- 3 INVENTARIO: elevata quantità di pratiche in stato di elaborazione presenti sulle scrivanie
- 4 ATTESE: attendere che il collega abbia finito il proprio lavoro per poter procedere con una pratica
- 5 SOVRASPECIFICHE: stessi controlli eseguiti da persone diverse sulla medesima pratica
- 6 RILAVORAZIONI: pratiche che vengono riviste più volte a causa di errori nell'elaborazione
- 7 MOVIMENTO: spostarsi nei locali per raggiungere stampante/scanner/archivio
- 8 INTELLETO: non essere coinvolti e proattivi

Analizzando le categorie di spreco, vi renderete conto che molte attività che **quotidianamente** facciamo purtroppo vi rientrano! Non spaventatevi però: questo vuol dire che siete già a buon punto nell'analisi della vostra situazione e che state iniziando a scorgere l'entità del **miglioramento potenzialmente raggiungibile**.

3. La standardizzazione dei processi

Oltre a quanto appena descritto, una delle attività preliminari da fare per impostare una trasformazione in ufficio è iniziare a **standardizzare i processi**.

E' importante tener presente che **standardizzare** significa "*eseguire le diverse attività sempre nello stesso modo*" e non fare sempre le stesse cose. Apparentemente questo concetto potrebbe sembrare un tentativo di inibire la creatività e l'estro della singola persona: è invece un **passo fondamentale** per poter intraprendere un processo di miglioramento delle attività, poiché consente di stabilizzare i tempi delle attività di ognuno e quindi, se necessario, di bilanciare e organizzare i processi che coinvolgono più persone all'interno dell'ufficio.

Volete sapere qual è uno **standard fondamentale** nella vita di tutti i giorni, a cui magari non avete mai pensato?

Il semaforo: a ogni colore tutti sanno esattamente come comportarsi.

Le procedure, molto presenti nei vostri ambienti, sono di fatto degli esempi di **standard operativi**!

Try & Learn: provate nel vostro ufficio a scegliere un processo da analizzare e, sulla base della classificazione dei 7+1 vista in precedenza, categorizzate le attività a non valore aggiunto (quelle definite di tipo “C” nel precedente articolo). In quale categoria si annidano più sprechi?

Le attività qui presenti saranno le prime a dover essere eliminate per migliorare l'efficienza, la resa delle vostre giornate in ufficio e migliorare così il servizio reso al vostro cliente!

Contatti: info@leanexperiencefactory.com