

## ORGANIZZAZIONE STUDIO

---

### *Il professionista e i task*

di Michele D'Agnolo

Ognuno di noi ogni giorno svolge una **serie di compiti, personali e professionali**. Sono incombenze e impegni diversissimi tra loro per tempo impiegato e risorse richieste, per l'entità e l'importanza dei risultati che ci danno, e per la fatica che comportano. Tutti **questi incumbenti hanno però alcuni tratti comuni che sono utili da conoscere** se vogliamo migliorare la gestione del nostro tempo.

Ci laviamo i denti, portiamo a spasso il cane, accompagniamo i bambini a scuola e ciascuno di questi è **un task. In lingua italiana, un compito da svolgere**.

Quando andiamo da un cliente e alla fine della riunione gli promettiamo di rispondere a un quesito che ci ha fatto, abbiamo assunto a carico nostro un task. Quando chiediamo ad un nostro collaboratore di svolgere la ricerca in banca dati funzionale a rispondere al quesito, o la ricerca in archivio del modello di dichiarativo, assegniamo al collaboratore un task. Quando un nostro collaboratore ci chiede un parere su una pratica, o la firma in calce ad un dichiarativo, ci sta assegnando un task. Un task è **una attività che si svolge nel tempo**.

Del task è importante sapere: **chi lo emette, chi lo deve svolgere, quando, o meglio di solito entro quale data**. È bene inoltre stimare fin da subito **quanto tempo si ritiene necessario per realizzarlo**, per evitare di sovraccaricarci da soli o di dare troppi compiti ad una persona che non ha tempo sufficiente per svolgerli tutti. In altre parole il budget del tempo sui task ci aiuta a fare **promesse più realistiche** ai nostri clienti o ai nostri clienti interni, e a diventare più credibili e meno stressati. È utile anche sapere che c'è **qualcuno che sovrintende ai nostri task** per evitare che scadano. Senza scaricare su di lui tutte le responsabilità. E ricordandoci che nel mondo di oggi, anche quando non ci sono scadenze cogenti, il tempismo è tutto.

Spesso **le non conformità** che si registrano all'interno degli studi professionali derivano proprio da un **task non rilevato o che dorme** placidamente sulla scrivania di qualcuno. Quando troviamo il cliente per strada o ci ferma in pizzeria, e noi ci illudiamo che lo faccia per salutarci, spesso ci assegna compiti che poi ci dimentichiamo di registrare e di svolgere. E dire che non abbiamo sottoscritto alcun giuramento di Ippocrate... Spesso poi nella nostra infinita generosità pensiamo di poterci occupare in prima persona di tutti i task che ci arrivano addosso e così finiamo per **delegare tardi o lasciar spirare le pratiche proprio sulla nostra scrivania**. È proprio vero che le strade dell'inferno sono lastricate di buone intenzioni. Il delirio di onnipotenza sublima e si trasfonde in cronico ritardo. Occorre **imparare a delegare**

tempestivamente e compiutamente se si vogliono svolgere bene tutti i nostri task. Sovente **lo stesso task per lo stesso cliente viene portato avanti da più persone** in parallelo, senza che l'una sappia che l'altra ci sta lavorando, con spreco di risorse e rischio di gaffes o risposte incoerenti e incongrue. Altre volte ciascuno pensa che se ne sta già occupando l'altro e così **nessuno si incarica** di un determinato compito. Occorre **assegnare correttamente autorità e responsabilità a coloro ai quali affidiamo i task** dello studio. Un task senza scadenza e senza responsabile o senza supervisione verrà più facilmente perso. Un task senza scadenza diverrà urgente di per sé. Peralto, a ben vedere, **tutto diventa urgente. Basta saper aspettare** a sufficienza. Un task assegnato a qualcuno che non sa fare il lavoro perché **non ha abbastanza competenze** ci ritornerà addosso come un boomerang.

A chi opera sul campo, a tutti i livelli, **non è sempre chiara la priorità tra un task e l'altro**. Questo vale per i nostri collaboratori ma anche per noi professionisti. Di solito, immancabilmente colpiti dalla sindrome dell'ultimo treno, diamo sempre priorità all'ultima chiamata dell'ultimo cliente, realizzando un magazzino dei task con sistema LIFO (last in first out). Poi facciamo le pratiche e le telefonate che ci piacciono e infine quelle rognose che scadono. Solo le richieste di attenzione dei nostri collaboratori finiscono quasi sempre rinviate e per ultime.

Quando per svolgere una attività sono necessari **più task ripetitivi**, questi possono essere considerati **i titoli, i punti elenco principali, o come si dice in gergo il blueprint, di una procedura**. Per fare un bilancio servono i dati del cliente, poi occorre valutare la completezza della situazione contabile, effettuare le scritture di integrazione e rettifica, stanziare le imposte, calcolare le differite e il nostro bilancio è bello e chiuso. Poi ci sarà la nota integrativa, il dichiarativo da compilare, ecc...Avere un software che **tiene traccia dei task eseguiti permette di sapere quanti e quali task dei bilanci sono ancora da fare** e quanto tempo ci vorrà. Avere un prodotto informatico che consente l'assegnazione dei task alle risorse e che tiene traccia dell'esito dei task assegnati permette di **gestire i carichi di lavoro**, e permette di **capire chi è il collo di bottiglia e di intervenire** a sollecito, sblocco o riassegnazione anche senza essere in studio e senza dover scartabellare tra i fascicoli.

Quando invece per svolgere una attività sono necessari **più task disegnati su misura**, per esempio per una perizia o una operazione straordinaria, **l'elenco dei task definiti ad hoc per l'occasione costituirà la progettazione organizzativa dell'intervento** e la loro messa su carta il piano di intervento operativo, che potrà essere condiviso con tutti gli attori della vicenda: notaio, collaboratori di studio, cliente, suoi responsabili amministrativi, componenti il collegio sindacale della società, controparti, altri esperti, ecc... si evita così il dramma dell'adempimento perduto. È quello che nel gergo del project management si chiama work breakdown structure. **Stabiliamo anticipatamente chi deve fare cosa ed entro quando**. I task più importanti, quelli fondamentali per la riuscita di un progetto, prenderanno il nome di **pietre miliari**, milestones in inglese.

Spesso all'interno degli studi c'è un **compito specifico da svolgere o un'emergenza da affrontare**, che taglia trasversalmente la suddivisione dei compiti tradizionali. Si parla in questi

casi di **una task force, cioè di una squadra temporanea costituita con un obiettivo specifico**. Sempre più spesso ci tocca di far parte anche involontariamente di task force, quando il cliente assegna a più consulenti collegialmente la gestione di un incarico o di alcune parti di esso.

I task **possono essere trasmessi con i gesti, verbalmente, per telefono, per SMS, con le email** che ci hanno trasformato tutti in dattilografi o con il dannato **post-it** che, al momento più opportuno, si stacca dal fascicolo e vola altrove. Oggi ci sono anche i social network e strumenti di messaggistica come whatsapp. Se vogliamo ricordare o verificare tutti i nostri task ancora da completare o quelli completati dobbiamo allora frugare nella memoria e poi nelle memorie di tutti i nostri strumenti.

Esistono però sul mercato da tempo **soluzioni informatiche** on line e residenti sul server di studio che **consentono la gestione dei task direttamente e senza utilizzare le email**. Questi prodotti, nelle loro versioni più sofisticate, generalmente consentono anche di **seguire il flusso di lavoro**, cioè l'iter di svolgimento delle pratiche e dispongono di una serie di strumenti di comunicazione molto sofisticati.

Ancora maggiori vantaggi si hanno in quanto i moderni software integrati di studio stanno introducendo questi strumenti **all'interno delle suite** contabili, fiscali ma anche legali e notarili, per consentire ai professionisti una migliore e più consapevole gestione del proprio tempo, sfruttando le anagrafiche e gli altri dati già inseriti. **Prossimo task: scegliere un software per la gestione dei task.**