

ORGANIZZAZIONE STUDIO

Elogio della checklist

di Michele D'Agnolo

La professione commerciale si sta approcciando all'ingresso nel periodo dell'anno più denso di adempimenti. Quale migliore occasione per **elogiare una piccola grande idea che ci consente di tenere efficacemente e a basso costo sotto controllo i rischi: la checklist**. E possiamo estendere il ragionamento anche a quei professionisti più fortunati di noi ai quali non è stata negata per sempre - per mero capriccio del legislatore - la primavera.

Per rendermi utile, sabato scorso sono andato a fare la spesa al supermercato e nella mia presunzione ho chiesto a mia moglie di elencarmi oralmente le cose di cui a casa c'era bisogno. Purtroppo, tra uno scaffale e l'altro, mi sono distratto e sono rincasato senza il suo adorato yogurt al caffè. Eppure, ad evitare un weekend da paura sarebbe bastato un minuscolo foglietto di carta con annotate tutte le cose da comprare. Che poi – a ben vedere – poteva essere prestampato. Tanto si comprano più o meno sempre le stesse cose...

La checklist **nasce quindi in quelle situazioni dove il rischio da gestire è elevatissimo**, come quello di scontentare il proprio coniuge all'inizio del weekend. Altre, seppur meno importanti applicazioni, si ebbero storicamente nel mondo aeronautico, nelle imprese nucleari, chimiche, e simili. Tutte le volte in cui, insomma, un errore può essere fatale.

Le persone, si sa, sono fallibili. Anche i professionisti, anche se cercano di errare il meno possibile. E nessuno viene a lavorare per sbagliare, e tuttavia gli errori accadono. **Quello che pesa maggiormente sono proprio gli errori sciocchi, quelli di distrazione.**

Gli **errori di memoria**, quelli in cui sai perfettamente una cosa ma poi ti dimentichi di farla, vengono **sistematicamente sconfitti dalla checklist**. Ma anche gli **errori che sono causati** da una concatenazione con **effetto domino** di distrazioni e fraintendimenti di più persone possono beneficiarne grandemente. Lo dimostra il grande successo ottenuto dalla checklist dopo il suo debutto, qualche anno fa, nelle sale operatorie di tutto il mondo. Un medico statunitense di origini indiane, Atul Gawande, ha curato per l'Organizzazione Mondiale della Sanità un programma che costringe medici, anestesisti, infermieri e altro personale di sala a **interrogarsi e confrontarsi prima di un intervento, sulle misure già pianificate**. Avete mai notato che verificano il vostro nome e cognome e vi richiedono di che cosa dovete essere curati, un attimo prima di intervenire? Questi protocolli che sono stati adattati alle realtà di tutto il mondo da apposite commissioni stabilite presso i ministeri della sanità dei vari paesi hanno permesso di ridurre di diversi punti percentuali le morti, gli errori di cura e le infezioni in sala

operatoria. **Perché allora non provare ad adottarle anche nei nostri studi?** Dopotutto, oggiorno, chi svolge un attività più rischiosa di un professionista giuridico economico in un paese come l'Italia? Cerchiamo allora di conoscere meglio lo strumento. Esistono basilarmente **due tipi di checklist, quelle di processo e quelle di prodotto.** La check di **processo consente la verifica l'esecuzione di una serie di attività nel tempo**, per esempio si possono verificare l'avvenuta esecuzione delle scritture di delle attività volte alla chiusura di un bilancio come patrimonializzazione di costi, ratei, risconti, ammortamenti, stanziamento delle imposte, ecc.... la check di processo è il riassunto di una procedura. La check di **prodotto invece verifica le caratteristiche di un prodotto o servizio ad un certo stadio di lavorazione**, per esempio si può verificare la completezza della nota integrativa prima di inoltrarla al Registro delle Imprese. Le checklist peraltro possono essere anche miste, in quanto anche la check di prodotto comporta delle attività che si svolgono nel tempo.

Preparare delle **buone checklist**, anche per chi non tiene una mano sotto la pancia degli aeroplani o non salva vite umane, è **davvero un'arte**. Le liste di controllo devono infatti essere disegnate in modo **ergonomico**, per seguire le lavorazioni che sono destinate a tenere sotto controllo, devono essere **univoche, semplici e rapide da compilare** e devono avere il **giusto grado di dettaglio** per essere utili. Devono consentire di **stabilire le responsabilità delle persone coinvolte**. Le checklist vanno collaudate e rettificate più volte per trovare l'optimum.

Mettere **nero su bianco l'elenco delle cose da controllare** ci permetterà anche di **fare verifiche più proporzionate ai rischi reali** che incorriamo professionalmente e meno orientate ai rischi apparenti. Ci accorgeremo di quanto a volte siamo stati miopi di fronte a problemi giganteschi e contemporaneamente di quante pinzillacchere abbiamo pignolamente e inutilmente riscontrato.

Come ci insegnano i medici, le checklist, oltre a consuntivare una attività di controllo, possono essere in molti casi utilizzate come **strumenti di discussione e di prevenzione**, cioè stimolare chi lavora prima di svolgere una attività. In questo quadro si svolgono ad esempio, gli audit della qualità all'interno degli studi certificati.

Post scriptum: ricordatevi di **verificare di tanto in tanto**, a campione, che i vostri dipendenti, collaboratori o associati **non barino** nel compilare le vostre checklist. Quello di far vedere che Tutto Va Ben Madama La Marchesa, è uno sport più diffuso di quanto si potrebbe credere, soprattutto di questi tempi grami.