

ORGANIZZAZIONE STUDIO

Computer o clava?

di Michele D'Agnolo

Per uno studio professionale è ormai pressoché impossibile lavorare senza avvalersi di **sistemi informatici**. Basti pensare al fatto che *ope legis* le pubbliche amministrazioni e l'autorità giudiziaria lo **impongono** per un numero sempre crescente di adempimenti.

La velocità delle informazioni taglia fuori da ogni giro economico rilevante la nostra cliente fioraia ultraottantenne che lavora ancora con telefono e fax, ed è pure un po' sorda, mentre il suo circuito di "fiori in tutto il mondo" e i suoi fornitori le **impongono di essere costantemente collegata** alla rete delle reti.

Una prova ancora più evidente di questa circostanza è rappresentata da ciò che accade nei nostri studi quando manca improvvisamente la corrente o cade il collegamento ADSL: il panico. Nessuno sa più cosa fare e nel dubbio, piuttosto di fare qualcosa di utile, fa confusione e perde tempo.

In realtà, peraltro, le **potenzialità degli strumenti informatici** che possediamo sono **grandemente sottoutilizzate**. Questo vale sia per l'armamentario di studio che per i gadget che abbiamo nel taschino o in borsetta.

Ho provato a chiedere a svariati titolari quale fosse la percentuale di utilizzo dei sistemi informatici del proprio studio e nessuno mi ha risposto più del 15%. Ovviamente l'indagine non ha alcun valore statistico, ma ci ricorda che **abbiamo pagato profumatamente l'85% di qualcosa che con ogni probabilità non usiamo**. È altresì evidente che non usiamo questi strumenti **perché non li sappiamo usare**. Quello che è peggio è che molto spesso riteniamo di non avere mai tempo sufficiente per impararle. È così che l'aspettativa si autorealizza.

La non competenza informatica dei titolari di studio e degli addetti (collaboratori e dipendenti) è mediamente smisurata. La mia per primo che sto scrivendo questo articolo digitando su una tastiera con sole due dita (ma velocissimo) e che quando occorre devo farmi stampare le schede contabili dai miei collaboratori perché non so come si fa.

L'ignoranza informatica dei titolari di studio li costringe quindi ad avvalersi anche per prestazioni a minor valore aggiunto dell'operato di più **costosi collaboratori** anziché di meno costose tecnologie. Qualche giorno fa sono entrato in contatto con un grande studio internazionale e, per fissare l'appuntamento con un famoso legale, sono stato invitato a

rivolgermi al suo PA, che poi ho scoperto sta per *personal assistant*. La bella notizia è che anche noi comuni mortali possiamo permetterci oggi il nostro PA, solo che sarà una *pad agenda*.

L'ignoranza informatica dei titolari **li rende molto più dipendenti dagli addetti** nelle scelte fondamentali. Sarà la signora Maria, decana della contabilità a imporre il software che sa a memoria anche (e soprattutto) se quello nuovo fa fare metà fatica.

La non competenza informatica non ci permette di cogliere le offerte migliori e più credibili da parte dei nostri partner informatici, con il rischio concreto di fermarci alla prima osteria e fare un buco nell'acqua.

L'ignoranza informatica non ha né sesso né età. Ci sono arzilli colleghi che smanettano come degli *hacker* e giovani neolaureati con lode che, entrando in studio, dimenticano tutte le loro competenze nei videogiochi del telefonino.

I collaboratori e dipendenti, come me, spesso non hanno competenze dattilografiche adeguate, per cui il loro input è più lento. Pochissimi peraltro utilizzano i software di dettatura, che ormai sono sufficientemente precisi e veloci. In altri casi le persone non utilizzano le scorciatoie di tastiera ma il mouse, anche sui compiti più ripetitivi. Un semplice auto-test che potete farvi è se per il copia-incolla di Windows usate comunemente i comandi di tastiera **ctrl+C** e **ctrl+V** o preferite avvalervi di un ben più lento dispositivo di puntamento.

Entrando nell'arena delle suite di applicativi per ufficio, **molti di noi usano il word processor come una Olivetti nera degli anni 50**. Non sanno formattare le tabelle, non utilizzano il correttore automatico o addirittura lo subiscono, ne sono vittime. Quanti sono gli studi vostre controparti che utilizzano le revisioni dei documenti invece di costringervi a rileggere pagine e pagine dello stesso contratto? E lo sapevate che c'è un mini software che compara comunque due versioni dello stesso documento in un batter di ciglia?

Per non parlare del foglio di calcolo che per molti di noi è semplicemente una grande calcolatrice. Non pochi di noi pensano che le tabelle pivot siano un argomento di basket, e invece potrebbero essere magari l'inizio di un nuovo lavoro di controllo gestionale per i nostri clienti.

Con la posta elettronica, non va meglio. Quanti di noi debbono chiamare il tecnico per farsi configurare un nuovo account di posta elettronica nel client utilizzato? Quanti sanno impostare il messaggio automatico in caso di assenze?

Ma il mistero si infittisce ancora di più e rasenta l'esoterico quando si parla di server, di reti, di backup. Gli stessi referenti interni degli studi, generalmente colleghi costretti a fare volontariato, avrebbero bisogno di una bella infarinatura di competenze oggi inesistenti.

A cosa dobbiamo questo rifiuto? Certo la scuola e l'università non aiutano, e anche la

formazione continua disposta dagli ordini non sempre privilegia questi argomenti. Ma il problema pare più profondo. Che sia un modo subdolo per esercitare la nostra dose di luddismo? Rimane il fatto che **ci perdiamo un sacco di soldi**. È stato calcolato che un uso più efficiente del computer, *ceteris paribus*, fa risparmiare anche 30 minuti al giorno di lavoro a ciascun addetto. Ecco dove era finito l'utile sulle pratiche di studio. Ancora di più la conoscenza informatica ci restituisce in serenità lavorativa. Non c'è niente di peggio che arrivare in studio la domenica mattina per lavorare e accorgersi che la nostra stampante è offline e il nostro collega che sa come si fa ad agganciarla è in gita fuori porta.

L'investimento spesso è fatto a metà: compriamo hardware e software a profusione ma la formazione ci sembra sempre superflua. Altre volte la formazione che viene erogata è approssimativa e non è contestualizzata. A uno studio di consulenza del lavoro un corso general- generico di patente europea del computer, magari erogato a distanza, serve probabilmente a poco. Sarebbe più utile qualcuno che, partendo da quello che sai già, si appollaia dietro la tua scrivania per un paio d'ore e ti spiega dove stai sbagliando e come usare lo strumento a tuo vantaggio. Altrimenti è destinato a rimanere una clava.