

PROFESSIONISTI

Timesheet VS Struttura

di Marco Esposito – Consulente di BDM Associati SRL

Prima o poi capiterà a tutti i professionisti di imbattersi in una scelta cruciale per il futuro della propria struttura: introdurre o meno un software di rilevazione dei tempi. Visti i tempi che corrono, avere a disposizione uno strumento analitico che misuri le performance dello studio, piuttosto che affidarsi solo alla propria percezione, rappresenta una scelta di fondamentale importanza; ma l'adozione di un tale sistema potrebbe essere ostacolata dalla struttura, in quanto è richiesto il contributo e la partecipazione di tutto il team. Una delle maggiori sfide che il professionista si trova ad affrontare è capire come eventualmente introdurlo alla struttura e come gestire le possibili reazioni.

La vita in studio è frenetica e le attività da portare a termine quotidianamente sono molteplici. L'idea di introdurre un'ulteriore incombenza per propri collaboratori rischia di far rimandare la decisione a tempi futuri. Ma si sa, *"Il momento migliore per piantare un albero è vent'anni fa. Il secondo momento migliore è adesso."*. Quindi, per massimizzare le possibilità di buona riuscita, è necessario fare attenzione a cinque elementi:

1. Adeguata spiegazione dell'iniziativa: il primo step è condividere con la struttura la decisione intrapresa. Questa fase è molto delicata, in quanto, solo grazie ad un'adeguata formazione e sensibilizzazione, il timesheet viene recepito effettivamente per quello che è: un metodo di analisi del tempo dedicato ai clienti e non di valutazione delle persone. Il rischio più grande è che venga interpretato come uno strumento di controllo, calato dall'alto. Onde evitare ciò bisogna chiarire e condividere alcuni punti:

- il fine: perché lo studio ha deciso di intraprendere questo percorso e quel è il piano strategico futuro;
- l'utilità: spiegare come la rilevazione delle attività consenta di acquisire consapevolezza sui problemi che affliggono lo studio e avere i dati necessari per affrontarli. La gestione dei clienti e dei processi a supporto spesso sfugge alla percezione, rendendo difficile pianificare le attività. Situazioni di questo genere possono essere fonte di stress e la struttura sarà ben predisposta ad impegnarsi nell'usare uno strumento capace di risolvere tali situazioni;
- impegno richiesto: illustrare cosa ognuno dovrà fare nel quotidiano facendo leva sulla semplicità dell'attività richiesta.

2. Responsabilizzazione delle persone: Con ciascuna persona devono essere definiti dei budget orari obiettivo, ovvero dobbiamo quantificare un tempo stimato verosimile per le diverse attività per ogni cliente, possibilmente sulla base di valori medi di mercato. Ciò consente di

rafforzare ulteriormente il concetto che il timesheet non è un controllo delle persone, bensì un monitoraggio dei clienti e della loro gestione. Così facendo, responsabilizziamo il singolo e gli consentiamo di capire come meglio gestire le situazioni di maggior difficoltà. In questo senso la rilevazione dei tempi stimola nelle persone una maggior consapevolezza riguardo alla gestione del loro tempo.

3. Lo strumento e la sua impostazione: Sul mercato esistono diversi software, ciascuno con i propri punti di forza e debolezza. Tutti hanno in comune l'inserimento di alcuni dati standard come la data, l'ora, il tipo di attività svolta e il cliente destinatario. Indipendentemente dallo specifico prodotto sul quale ricadrà la scelta, gli elementi base da considerare sono la semplicità di utilizzo e un'adeguata impostazione per facilitare l'uso quotidiano e limitare gli errori di compilazione. È importante che l'impegno richiesto sia il minimo indispensabile, indicativamente 8/10 minuti giornalieri. Qualora il tempo richiesto fosse superiore, sarebbe veramente impossibile che tutta la struttura mantenga costante l'impegno, soprattutto nei periodi di picco di lavoro.

Solo grazie al contributo della struttura, è possibile cucire addosso alla realtà un sistema che calzi a pennello con l'identità dello studio. In questo modo l'utilizzo risulterà più semplice e chiaro, diminuendo drasticamente la probabilità di commettere errori.

Oltre all'aspetto relativo all'inserimento dati, è fondamentale curare anche l'output che si vuole ottenere. Spesso, se i dati sono difficili da estrapolare e/o interpretare, si tende a rimandare a data da destinarsi la loro analisi. Considerando lo sforzo richiesto all'intera struttura e le potenzialità di miglioramento che si celano dietro ai dati registrati, sarebbe un vero peccato se questi rimanessero "parcheggiati" in archivio.

4. Uso del software: il primo mese rappresenta il periodo più critico. L'ostacolo maggiore sta nell'adottare l'abitudine quotidiana di utilizzare il software. Una buona partenza è fondamentale perché determinerà la qualità di tutto il lavoro successivo. In questa fase è fortemente consigliato monitorare come (e se) vengono rilevate le attività ed eventualmente correggere il tiro.

5. Condivisione dei dati: è importante comunicare i risultati emersi a seguito dello sforzo richiesto. Periodicamente, in fase di analisi dei dati, è ottimale organizzare riunioni di condivisione. Il confronto tra i tempi rendicontati e gli obiettivi farà emergere situazioni, anche inaspettate, che stimoleranno tanto i collaboratori quanto i professionisti nel cercare possibili soluzioni.

Solo coinvolgendo l'intera struttura e facendola sentire parte del processo, si può ottenere una veritiera consapevolezza dai dati acquisiti. Con una solida formazione e una trasparente condivisione degli obiettivi, il miglior contributo di ciascuno consentirà di raccogliere i frutti di quell'albero che avremmo potuto piantare 20 anni fa ma, come si dice: *"meglio tardi che mai!"*