

# PROCEDURE AZIENDALI: 7 PASSI CHIAVE PER AUTOMATIZZARE IL LAVORO E ALZARE GLI STANDARD

Per lavorare meglio e mantenere alti gli standard, le procedure sono uno strumento efficacissimo. Ma devo ammettere che non sempre le organizzazioni ne sono convinte e ci lavorano sul serio... al netto delle aziende di successo ovviamente!

In questo articolo ti parlerò di:

- I benefici di avere delle procedure efficaci.
- Gli ostacoli allo sviluppo di procedure efficaci.
- Gli step da seguire per realizzare delle ottime procedure.



# PROCEDURE AZIENDALI: 7 PASSI CHIAVE PER AUTOMATIZZARE IL LAVORO E ALZARE GLI STANDARD

I benefici di avere delle procedure efficaci

Se hai delle procedure ben fatte, i compiti vengono svolti con degli standard fissati a monte ovvero con i medesimi tempi, i medesimi criteri e la medesima qualità. Inoltre consentono in pochissimo tempo di insegnare e apprendere un processo ottenendo sempre lo stesso risultato. E ciò significa che un collaboratore può essere addestrato e monitorato molto velocemente. La qualità può, quindi, essere standardizzata.

Gli ostacoli allo sviluppo di procedure efficaci

“Il tempo la fa da padrone, non c’è mai tempo!”

Forse proprio per questo bisognerebbe pensare a creare qualche procedura che lo “crei”, il tempo.

Spesso accade che un imprenditore o un professionista non “perda tempo” a realizzare delle procedure quando queste si rivelano particolarmente “owie” per lui, perché le considera talmente semplici e immediate che chiunque potrebbe o dovrebbe “arrivarci da solo”.

# PROCEDURE AZIENDALI: 7 PASSI CHIAVE PER AUTOMATIZZARE IL LAVORO E ALZARE GLI STANDARD

E infatti i collaboratori fanno esattamente questo: ci arrivano da soli e cioè svolgono il compito e, salvo imprevisti, lo portano a termine. Questo cosa comporta? Come minimo che il lavoro viene fatto secondo i loro tempi, i loro criteri e la loro qualità... in altre parole con i loro standard che non necessariamente sono quelli dell'organizzazione.

## **Gli step da seguire per realizzare delle ottime procedure.**

Per definire delle ottime procedure dovrai seguire sette passi:

1. Indentificare la procedura da creare
2. Individuare lo scopo
3. Elencare i passaggi chiave
4. Disegnare la radice principale
5. Inserire le variabili
6. Completare le istruzioni dei passaggi
7. Archiviare la procedura

Vediamoli ora uno alla volta.

# PROCEDURE AZIENDALI: 7 PASSI CHIAVE PER AUTOMATIZZARE IL LAVORO E ALZARE GLI STANDARD

## 1. Indentificare la procedura da creare

Quando non vedrai l'ora di lanciarti nel creare delle procedure, ricordati di non esagerare: potenzialmente possiamo schematizzare in procedure l'infinito, ma questo non è il nostro obiettivo! Anzi ci danneggerebbe e ostacolerebbe il flusso di lavoro.

Per identificare le procedure chiave ti suggerisco alcune domande con le quali iniziare:

- Cosa c'è bisogno che venga fatto meglio?
- Quale compito sta sottraendo la maggior parte del tempo?
- Quale compito, una volta automatizzato, farebbe ottenere maggiori risultati?

Le risposte a queste domande ti chiariranno quali sono le tue priorità.

## 2. Individuare lo scopo

Lo scopo quando è chiarito fa luce sul tuo cammino!

Dopo aver individuato la mansione o il processo da schematizzare in una procedura, dobbiamo focalizzarci sullo scopo che vogliamo raggiungere. Lo scopo della procedura è, infatti, automatizzare una mansione. Perché esiste quella mansione? Quale è il suo scopo?

# PROCEDURE AZIENDALI: 7 PASSI CHIAVE PER AUTOMATIZZARE IL LAVORO E ALZARE GLI STANDARD

Dal momento che la procedura dovrà portare un risultato uguale, se non addirittura superiore, rispetto al modo attuale in cui le cose vengono fatte, è importante chiarire a noi stessi quale sia il risultato ideale che intendiamo ottenere.

In funzione del risultato sarà utile mettere in discussione il modo in cui quella mansione viene svolta. Infatti, è possibile accorgerci al meglio di eventuali falle nel nostro sistema, solo se ripartiamo dal "punto zero" ovvero dalle domande:

- Perché lo facciamo?
- Perché in questo modo?
- Esiste un modo migliore per farlo?

Per evitare di creare procedure errate o posticce, devi spendere del tempo a chiarirti questo passaggio e metterlo per iscritto, altrimenti resteranno solo idee fumose.

### **3. Elencare i passaggi chiave**

Creare una procedura significa: "scrivere la sequenza delle azioni da compiere per portare a termine un processo". Il modo più semplice di scrivere una sequenza di azioni è quello di fare una lista o, più precisamente, una lista sequenziale.

# PROCEDURE AZIENDALI: 7 PASSI CHIAVE PER AUTOMATIZZARE IL LAVORO E ALZARE GLI STANDARD

Una lista sequenziale non è altro che l'elenco che segue, pensato per la procedura "cottura della pasta":

1. Mettere una pentola piena d'acqua sul fornello.
2. Accendere il fuoco e portarla a bollore.
3. Salare l'acqua e calare la pasta.
4. Attendere il tempo di cottura girando con un cucchiaino di tanto in tanto.
5. Scolare la pasta utilizzando uno scolapasta.

Dunque non dobbiamo fare altro che individuare un compito da schematizzare in procedura ed elencarne i passaggi chiave.

## **4. Disegnare la radice principale**

Come abbiamo visto, quella che abbiamo disegnato fin qui è una sequenza lineare: vale a dire una lista di azioni da compiere che porta a un risultato. Tuttavia, per creare delle procedure di alcune mansioni, un semplice lista in sequenza potrebbe non rivelarsi sufficiente, poiché alcune azioni possono variare a seconda della situazione che si verifica al momento (es. una interazione con un cliente). Come fare in quei casi?

# PROCEDURE AZIENDALI: 7 PASSI CHIAVE PER AUTOMATIZZARE IL LAVORO E ALZARE GLI STANDARD

Semplice: alcuni compiti da svolgere devono prevedere che ad un'azione corrispondano più opzioni, ovvero:

- Se accade "A" svolgere l'azione da compiere "B".
- Se accade "C" svolgere l'azione da compiere "D".
- Se accade "E" svolgere l'azione da compiere "F", e così via.

Attenzione, dal momento che una sequenza non è sufficiente per definire le varie combinazioni delle molte variabili, per prima cosa è utile concentrarsi su passaggi principali, senza considerare le variabili, ma pensando allo svolgimento della mansione:

- Nella situazione ideale.
- Svolta dal collaboratore ideale.
- Con il cliente ideale (se previsto).

Questo perché, in questa fase, ci interessa individuare la radice principale della procedura, vale a dire la sequenza di azioni minime necessarie per svolgere la mansione nella sua interezza.

# PROCEDURE AZIENDALI: 7 PASSI CHIAVE PER AUTOMATIZZARE IL LAVORO E ALZARE GLI STANDARD

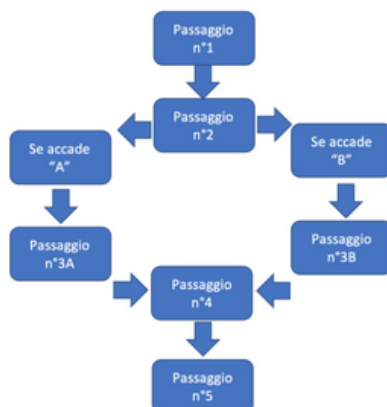


## 5. Inserire le variabili

Ora possiamo aggiungere le variabili ai passaggi chiave individuati precedentemente. Come detto, potrebbero esserci molte variabili da considerare nella nostra sequenza di azioni. Le variabili sono rappresentate da dei bivi nella sequenza delle azioni:

- se accade "A" svolgere l'azione da compiere "B"
- se accade "C" svolgere l'azione da compiere "D"
- se accade "E" svolgere l'azione da compiere "F"

Di seguito troverai l'esempio di come andremo a completare il diagramma della nostra procedura.





# PROCEDURE AZIENDALI: 7 PASSI CHIAVE PER AUTOMATIZZARE IL LAVORO E ALZARE GLI STANDARD

A questo punto stai attento a non cadere in tentazione: considerare ogni variabile nello svolgimento di una mansione potrebbe portare a un lavoro infinito. L'obiettivo di una procedura è di ridurre tutte le variabili di ogni passaggio al numero minimo, in genere due o tre.

## **6. Completare le istruzioni dei passaggi**

Può capitare che i vari passaggi non necessitano di ulteriori spiegazioni poiché la procedura è chiara di per sé; viceversa è bene prevedere un completamento della procedura con una spiegazione, sintetica ed esaustiva, di ciò che va fatto in ogni passaggio.

## **7. Archiviare la procedura**

L'ultimo passo di questo nostro percorso per la perfetta creazione di una procedura consiste nell'archiviazione della procedura creata.

Archiviare una procedura significa compilare una scheda che riporti sia i passaggi chiave che alcune informazioni fondamentali per l'efficacia della procedura stessa.

Accade spesso, infatti, che le procedure vengano create, illustrate e, dopo poco tempo, dimenticate.

# PROCEDURE AZIENDALI: 7 PASSI CHIAVE PER AUTOMATIZZARE IL LAVORO E ALZARE GLI STANDARD

Questo accade perché la routine prevale sul buonsenso, specie nei momenti di stress: nei momenti di crisi non facciamo ciò che sappiamo di dover fare, ma ciò che siamo abituati a fare, vale a dire che, quando le cose si faranno impegnative, in mancanza di un controllore che ci riporti sui binari, torneremo a svolgere la mansione “a modo nostro” invece di seguire la procedura: e questo vale per noi ma ancor più per i nostri collaboratori e dipendenti.

Per questa ragione è essenziale stabilire alcuni parametri della procedura, fra cui:

- Chi sono le persone coinvolte.
- Che ruolo hanno.
- Chi ha il compito di monitorare che svolgano correttamente la procedura.
- Come esegue tale verifica (quali sono gli indicatori di performance della procedura).
- A chi vengono riportati i dati e in che occasione.

# PROCEDURE AZIENDALI: 7 PASSI CHIAVE PER AUTOMATIZZARE IL LAVORO E ALZARE GLI STANDARD

Spero che questo articolo ti tornerà utile, prova da subito a realizzare una procedura... gli ambiti sono tanti: gestione di un nuovo cliente, una procedura di vendita o di archiviazione documentale, non ti resta che provare!

**Raffaele De Simone**

[www.tsemplifico.it](http://www.tsemplifico.it)