

MEETING CEA2024

“IL VALORE DEL TEMPO”
Meeting CEA di Pesaro
20, 21 e 22 settembre 2024

Rita Guerrini



Pesaro 2024
Capitale italiana
della cultura

MEETING
CEA2024

Rita Guerrini

IL VALORE DEL TEMPO

Una famosa poesia di Elli Michler, scrittrice tedesca, parla del tempo. Ed inizia così ...

***“Non ti auguro un dono qualsiasi,
ti auguro soltanto quello che i più non hanno.
Ti auguro tempo...”***

È molto bella, e vi invito a leggerla tutta.

Parla, con sfumature diverse, del grande dono del tempo.
Ed oggi, il mio intervento, parlerà proprio di lui.

MEETING
CEA2024

Rita Guerrini

IL VALORE DEL TEMPO

Il tempo è il padrone del nostro fare quotidiano, della nostra vita e della gestione delle nostre aziende.

Probabilmente, una sorta di socio occulto che non ci molla mai, a volte tiranno, a volte galantuomo.

Ma quante volte ci siamo fermati a pensare se questa cosa così preziosa, in azienda, ha il valore che merita?

MEETING
CEA2024

Rita Guerrini

IL VALORE DEL TEMPO

Allora, vorrei raccontarvi una storia vera, che ho volutamente enfatizzato – ma solo nei numeri, e che ha lo scopo di portarci ad una riflessione e – se vogliamo – ad un esercizio matematico molto interessante.

Un esercizio che spesso nel nostro correre quotidiano, non ci fermiamo mai a svolgere.

Al servizio clienti di un'azienda, rispondeva Alisha (nome indiano che significa "la protetta di Dio"), una ragazza indiana di seconda generazione, che parlava correttamente l'italiano e pure il dialetto del luogo.

Le erano state date indicazioni di accogliere ogni telefonata in questo modo "buon giorno, società XX, sono Alisha, come posso esserle utile?".

Il problema era, però, che spesso chi contattava l'azienda ed era accolto da Alisha, non capendo il suo nome diceva “cosa?”, “chi?”, “scusi, non ho capito”, e si instaurava un simpatico siparietto dove Alisha, pazientemente, rispondeva alle domande ed alla curiosità degli interlocutori, spiegando che la sua famiglia era indiana, e che il significato del nome era “la protetta di Dio”.

Ma il problema era un altro:

Alisha per fare tutto questo impiegava del tempo.

Tempo irrimediabilmente perso.

MEETING
CEA2024

Il titolare – come ipotetica soluzione - le aveva detto “prova a rispondere dicendo “sono Maria” (!!!), ma Alisha continuamente si sbagliava e – ovvio – non riusciva a presentarsi con un nome diverso dal suo.

Qualcuno di voi starà forse sorridendo ascoltando questa storia – che nei fatti, ripeto, è vera, ma andiamo avanti.

Ora inizia il nostro esercizio che – come detto – è puramente dimostrativo. Ma illuminante.

La giovane Alisha ogni giorno riceve 100 telefonate.

Di queste – diciamo - a circa 30 spiega l'origine del suo nome, e lo fa per timidezza o per imbarazzo, e comunque lo fa per cortesia.

Ma quando lo fa, perde 1 minuto di tempo:

- In un giorno, diciamo che Alisha perde 30 minuti a spiegare l'origine del suo nome.
- In una settimana, Alisha perde 2,5 ore.
- In un mese con 4 settimane, Alisha perde 10 ore. Che vuol dire, una giornata e 2 ore buttate all'aria al mese.
- In 4 mesi, pertanto, Alisha perde 5 giornate di lavoro (una settimana).
- In un anno, i quadrimestri sono 3 e pertanto arriviamo a 15 giornate di lavoro perse.

MEETING
CEA2024

La domanda è questa: la procedura di accoglienza indicata ad Alisha, secondo voi, rispecchiava una corretta gestione del tempo?

L'esercizio appena svolto, dove abbiamo quantificato l'errore di una procedura ripetuta e sbagliata, è l'esempio di come alcune scelte si tramutino in uno spreco economico. Di tempo e denaro.

MEETING
CEA2024

La conoscete la differenza fra la parola efficace ed efficiente?

A volte si usano in coppia, quasi a rafforzarne il significato. Ad esempio, spesso troviamo questa modalità, nelle ricerche di personale, perché tutti noi vorremmo dei dipendenti "efficaci ed efficienti". Non è così?

Ma quale vi sembra, delle due, quella con più alta performance?

Le due parole, hanno un significato che potrebbe sembrare simile, ma non è così.

La differenza fra di loro è il fattore tempo.

Efficace è ciò che raggiunge il risultato.

Efficiente invece è quando si raggiunge il risultato con le minime risorse. Di queste, una fra le più importanti, è il fattore tempo.

Provate a pensare a qualsiasi attività: non è forse valutata e valutabile in termini di tempo, affinché sia economica, produttiva e pertanto efficiente (e non efficace!)?

Per me il tempo è “il socio occulto di ogni azienda”: perché è colui col quale bisogna fare sempre i conti.

MEETING
CEA2024

Una riflessione a queste frasi:

- *a novembre non riusciamo mai a fare i budget per l'anno successivo, perché non abbiamo tempo;*
- *non riesco a parlare con i miei dipendenti perché non ho tempo;*
- *non riesco a partecipare a corsi di formazione o innovativi, perché non c'è tempo;*
- *non riesco ad andare in ferie, troppi impegni di lavoro, non ho tempo;*
- *dovrei riorganizzare alcuni servizi, ma non ho tempo per farlo;*
- *non svolgiamo riunioni periodiche, perché in azienda non c'è mai tempo;*
- *non cambio nulla della mia attività. Si è sempre fatto così e non c'è tempo per pensare a cambiamenti.*

Ora, se almeno una volta ci siamo detti questo, a voce alta o dentro di noi, non stiamo facendo il bene della nostra azienda. E neppure a noi stessi.

Un'azienda richiede tempo.

Lo richiedono anche i dipendenti.

Le innovazioni, i cambiamenti e le nuove soluzioni.

Ed anche l'uomo richiede il suo tempo.

Perché deve esserci il tempo per tutto.

Ma quale è la qualità del nostro tempo?

E quanto tempo abbiamo da dedicare a ciò che ci fa stare bene?

MEETING
CEA2024

- Un giorno è fatto di 24 ore.
- 8 di lavoro, 8 di sonno.
- Ne restano solo 8.
- No, anzi, 7 perché un'ora la dedichiamo agli spostamenti (auto, bus, etc..) per andare al lavoro.
- No, di ore ne restano solo 5,5, perché almeno un'ora e mezzo le impieghiamo nei 3 pasti e 2 ore le dedichiamo a cucinare, riordinare, lavare i piatti e la cura quotidiana di noi stessi.
- OK, siamo arrivati a 3,5 ore quotidiane da “riempire”. Un po' di spesa, un allenamento in palestra, un “salto in banca”, un'occhiata alle email personali, un familiare, un parente, un amico a cui dare una mano, una lettura, anche solo del quotidiano, qualche telefonata inattesa, qualche “rognà” altrettanto non attesa...

MEETING
CEA2024

- A questo punto rimangono solo 2,0 ore per “il resto”.

Se ci si pensa, sono veramente poche 2,0 ore al giorno per “il resto”.

Perché nel “resto”, ci stanno la cura ed il tempo da dedicare agli affetti o alla propria famiglia.

OK. Siamo arrivati in fondo. Siamo arrivati in fondo per dire che il tempo è poco.

Ed è per questo che va' utilizzato bene. Anzi, benissimo.

In azienda e nella vita.

Perché se è vero che il denaro va' e viene, il tempo va' e basta.

E pensando che chi – come noi – svolge una attività imprenditoriale, in questo conteggio forse un po' approssimativo, dove abbiamo immaginato solo 8 ore di lavoro, ben sappiamo che un imprenditore ne lavora molte di più. E allora il “bottino” di tempo, quel tempo prezioso per noi, si azzerà drasticamente.

Questa considerazione deve portarci a capire che è importante dare valore al nostro tempo, impegnandoci affinché sia il più redditizio possibile, e per redditizio – badate bene - non intendo per forza “che porta maggiori ricavi”.

Redditizio è un lavoro di qualità.

Redditizio è l'utilizzo del tempo in modo corretto.

Per questo, nel lavoro, il nostro tempo deve essere investito nel modo migliore.

Per essere positivamente produttivi, introducendo ad esempio l'innovazione dove questa può essere utile proprio per recuperare tempo, ed investirlo così nella preziosa risorsa che è il capitale umano, cioè le relazioni, l'unica attività che non può essere sostituita da nessun altro dispositivo automatico.

E allora, cosa possiamo fare ogni giorno?

Possiamo fare un esercizio molto semplice: chiederci se stiamo investendo bene il nostro tempo, o se vi siano soluzioni migliorative. Partendo semmai da cambiamenti progressivi, o dall'evoluzione di processi aziendali: oggi si parla molto di Intelligenza Artificiale, e pure al nostro meeting abbiamo volutamente inserito questo interessante argomento che riteniamo sia di grande importanza.

Ma soprattutto dobbiamo attivare costantemente un ascolto attento delle cose, delle situazioni e delle persone.

Il titolare di Alisha, ve la ricordate vero la storia di Alisha? avrebbe semplicemente dovuto fermarsi un'ora ad ascoltare quello che accadeva al servizio clienti. E rendersi conto che bastava trovare una procedura più snella per non perdere tempo.

Teniamo sempre in mente, pertanto, questa storia semplice, ma che non è banale.

E merita pertanto una riflessione.

La nostra azienda può contenere tante piccole emorragie quotidiane di tempo perso.

Ecco, a noi il compito di scovarle e risolverle.

MEETING
CEA2024

Concludendo, vi chiedo di dare un voto alla vostra gestione del tempo. Indipendentemente che sia nella vita privata o al lavoro, poiché ben sappiamo che l'uno va' all'altra.

Che voto vi dareste?

Proviamo a valutarci, come in una pagella scolastica, e diamoci un voto da 1 a 10. Scriviamolo su un foglio. O su un angolo di un foglio.

Ora strappiamo quel bigliettino, teniamolo, e mettiamolo nella tasca della giacca, o nella borsa.

- Se è un voto basso, prendiamoci sin da ora l'impegno – con noi stessi - di migliorare il valore e la gestione del nostro tempo e darci l'obiettivo di far balzare quel voto in avanti.
- Se è un voto alto, allora abbiamo già trovato un buon equilibrio e, pertanto, abbiamo dato il giusto valore al nostro tempo. Noi stessi e la nostra azienda siamo – pertanto - in buone mani.

Dobbiamo imparare ad avere la consapevolezza della qualità del tempo che stiamo impiegando in ogni momento della nostra giornata e della nostra vita, ben sapendo che siamo noi - e non altri - gli unici gestori.

MEETING
CEA2024

E allora concludo con un passaggio molto bello della poesia che ha aperto questo intervento, ed è un augurio, un augurio che dedico a tutti noi.

“... a tutti noi auguro tempo, ma non per affrettarci a correre.

Auguro tempo, tempo per essere contenti.”

MEETING CEA2024

Grazie per l'attenzione

Rita Guerrini



Pesaro 2024
Capitale italiana
della cultura