



EDYTA SZARSKA

# Efektywna praca controllera: 30% krócej w pięć tygodni

Do czego są potrzebne standardy, zasady, reguły? Pomagają funkcjonować, są praktyczne, ułatwiają życie. Z pewnością przekonali się o tym wszyscy, którzy podróżując do Wielkiej Brytanii czy Szwajcarii chociaż raz zapomnieli, że nasze gniazdka elektryczne są nieco inne i nasze ładowarki, suszarki czy maszynki do golenia nie zawsze do nich pasują.

## SPÓJRZ NA RAPORT WZROKIEM ODBIORCY, CZYLI BADANIA EYE TRACKING

W czerwcu 2017 r. w Barcelonie podczas dorocznej konferencji stowarzyszenia IBCS (International Business Communication Standards) jedno z wystąpień poprowadził Prof. (FH) Dipl.-Ing. Dr. Heimo Losbichler z Austrii. Jego zespół badawczy z University of Applied Science Upper Austria od kilku lat prowadzi prace nad tym, jak ludzkie oko odbiera informacje z raportów. Respondentami są osoby, które oglądają różne dashboardy, wykresy, tabele, a kamera umieszczona pod monitorem śledzi ich wzrok i rysuje na dashboardach i raportach punkty odzwierciedlające, jak skacze wzrok odbiorców. Pozwala to na wyciąganie wniosków, co jest rozumiane przez osoby biorące udział w badaniu i jak szybko.

Wnioski z badań są obserwowane w trzech głównych wymiarach:

1. Skuteczność: Czy odbiorcy raportów potrafią wyciągnąć właściwe wnioski z prezentacji? (miara to % poprawnych odpowiedzi).
2. Atrakcyjność: Czy wizualizacja przemawia do odbiorców? (ocena jakościowa odbiorców).
3. Efektywność: Ile czasu odbiorcy raportów potrzebują na wyciągnięcie wniosków? (miara to czas spędzony na wnioskowaniu).

## SKRÓĆ CZAS SPOTKAŃ TYPU *BUSINESS REVIEW* NAWET O 30%

Prof. Losbichler prezentował dwa główne rodzaje raportów:

1. Raporty przedstawiające dane w tabelach i umieszczonych obok nich wykresach radarowych z legendami opisującymi wizualizacje radarowe.

2. Raporty wykonane według standardów, przedstawiające proste i przejrzyste wykresy kolumnowe i poziome słupkowe.

Wśród osób, które starały się zrozumieć raporty z wykresami radarowymi, znalazły się trzy grupy odbiorców:

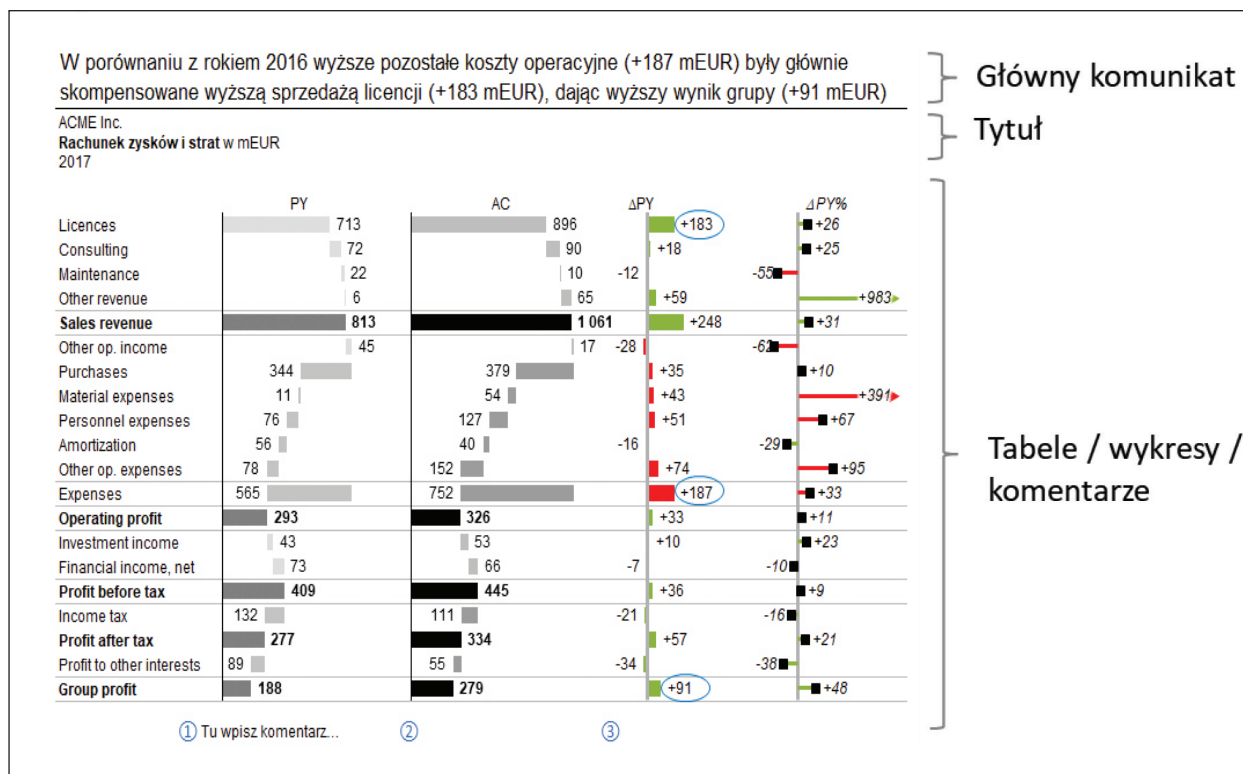
- osoby, które skupiły się głównie na danych zawartych w tabeli,
- osoby, które największą uwagę zwróciły na wykresy i próbując je zrozumieć dużo czasu poświęciły na czytanie legendy,
- osoby, które podobny czas i skupienie poświęciły zarówno na dane ujęte w tabeli, jak i na wykresy oraz ich legendy.

Tymczasem oglądając raporty wykonane według standardów, przedstawiające proste i przejrzyste wykresy kolumnowe i poziome słupkowe, respondenci bardzo szybko się z nimi oswoili. Po pięciu tygodniach pracy na standardowych raportach stały się one oczywiste, zrozumiałe, a wszyscy odbiorcy nie szukali wzrokiem wyjaśnień dla grafik w legendach czy tabelach. Efektywność raportowania przez ten czas istotnie wzrosła, gdyż odbiorcy potrzebowali na ich zrozumienie o 30% mniej czasu. Ile zaoszczędziłyby organizacje, które skróciłyby czas spotkań controllingu z kierownictwem o 30%?

## WPROWADŹ STANDARDY STOSOWNIE DO POTRZEB ORGANIZACJI

**Widok 1** przedstawia przykładowy raport zarządczy wykonany zgodnie ze standardami IBCS (International Business Communication Standards).

WIDOK 1.



Źródło: podręcznik oznaczeń IBCS, tłumaczenie podręcznika na j. polski dostępne na [www.ibcs.com](http://www.ibcs.com)

Każdy raport IBCS składa się z trzech podstawowych części. Na samej górze jest miejsce na główny przekaz, zapisany pełnym i zrozumiałym zdaniem. Tuż pod nim po lewej stronie jest umieszczany tytuł, zapisany zawsze w ten sam sposób:

- 1) nazwa jednostki organizacyjnej, której raport dotyczy,
- 2) co jest przedmiotem raportu i w jakich jednostkach są raportowane dane,
- 3) okres, jakiego raport dotyczy.

Trzecia część raportu to obszar do prezentacji danych (w tabeli bądź na wykresach) i komentarzy, ułatwiających podejmowanie decyzji.

Główny wniosek grupy badawczej z University of Applied Science Upper Austria wskazuje, że standaryzacja może poprawić skuteczność i efektywność raportowania, ale wymaga dostosowania do indywidualnych uwarunkowań organizacji.

Z tego powodu pomagamy wdrażać koncepcję raportowania według IBCS biorąc pod uwagę specyfikę danej

organizacji i starając się sprawnie nauczyć controllerów samodzielnego stosowania standardów, z uwzględnieniem zmieniających się potrzeb zarządczych. Wspieramy się autorskimi programami szkoleniowymi IBCS i wzorcowym podręcznikiem oznaczeń IBCS, który można elastycznie edytować i dostosowywać do każdej firmy. ■

IBCS® to międzynarodowe standardy komunikacji biznesowej. Są opracowywane i stale rozwijane przez społeczność z całego świata. Głównym przesłaniem IBCS® jest wypracowanie zasad, które pozwalają szybciej i trafnie komunikować informacje biznesowe.

Firma Controlling Partner Sp. z o.o. organizuje szkolenia i projekty doradcze dotyczące wdrożenia standardów IBCS w raportowaniu w polskich i międzynarodowych organizacjach. Autorka jest pierwszym i jedynym w Polsce trenerem IBCS Institute.

Magazyn „Controlling i Zarządzanie” na platformie internetowej

[www.controlling-zarzadzanie.pl](http://www.controlling-zarzadzanie.pl)

Aktualizowane na bieżąco wieści z rynku, baza szkoleń branżowych i konferencji