

COME GLI IBCS® POSSONO MIGLIORARE COMPrensIONE ED EFFICACIA DEI REPORT

di Simone Verza
Consulente e formatore -
controllo di gestione e
reporting

La comprensione immediata di report e dashboard è un aspetto che molto spesso viene sottovalutato e non viene affrontato in modo sistematico. Dai report che si producono dipende anche la qualità delle decisioni prese. I report, quindi, dovrebbero permettere di decidere in modo più accurato e nel più breve tempo possibile, ma sembra essere diventato sempre più difficile districarsi nei sistemi di reporting aziendali. Se da un lato la tecnologia è di grande supporto, dall'altro lato si hanno a disposizione un'enorme mole di dati ai quali dare un ordine logico ed una rappresentazione visuale. Per migliorare la comprensione e l'efficacia dei report è possibile ricorrere agli International Business Communication Standards (IBCS); pertanto nelle pagine che seguono, dopo averne illustrato le basi, si vedrà nella pratica con un esempio, come sia possibile migliorare concretamente la comprensione di un report.

Il problema della comprensione dei report e la mancanza di standard adeguati

La comprensione dei report aziendali è una questione tanto frequente quanto sottovalutata: capita spesso di trovarsi davanti a documenti, presentazioni e dashboard che non sono di facile ed immediata comprensione. Non ci si sofferma abbastanza su quanto tutto questo possa avere un costo in termini di tempo e di decisioni basate su un'interpretazione sbagliata o tardiva dei dati presentati.

Oggi si hanno a disposizione sempre più informazioni e tecnologie che se da un lato consentono di raccogliere e di manipolare dati in modo facile e veloce, dall'altro lato ad oggi non si sono ancora affermati degli standard che aiutino a rendere i report facilmente comprensibili ed efficaci. Nel mondo del business reporting, può capitare infatti che lo stesso report, redatto da due persone differenti, sia rappresentato in modo completamente diverso: talvolta con una tabella o con un grafico, oppure con grafici di tipo diverso, oppure ancora con colori

altrettanto diversi. Tutto ciò non fa che generare confusione e affaticamento per chi con quel report deve prendere delle decisioni. È vero che esistono già da tempo delle buone pratiche per la visualizzazione dei dati, ma non vi sono standard affermati in questo ambito e soprattutto queste buone pratiche fanno riferimento, in generale, solo alla visualizzazione dei dati. Non riguardano pertanto, nello specifico, la visualizzazione di dati strutturati come quelli dei report aziendali, dove nella maggioranza dei casi si ricorre sempre alla rappresentazione di più scenari, come possono essere quelli dei dati a consuntivo confrontati con quelli di budget. Allo stesso modo anche dal punto di vista della presentazione logico-strutturale dei dati, esistono buone pratiche, forse meno conosciute, che possono aiutare nel trovare una struttura logica che funzioni e che permetta di dare una rappresentazione della situazione secondo una storyline che ne agevoli la comprensione.

Ciò che ancora manca, o meglio mancava, sono degli standard che oltre a questi due aspetti, poc'anzi citati, si occupino inoltre di introdurre una standardizzazione che permetta di costruire un linguaggio visuale condiviso.

Se si pensa ad altre discipline, come ad esempio la musica, il disegno tecnico e la rappresentazione di schemi elettrici ed elettronici, si sono affermati da anni standard di rappresentazione che sono accettati da tutti e che permettono di comunicare in modo efficace tra gli esperti del settore, senza che questo linguaggio venga in qualche modo messo in discussione. La musica utilizza il pentagramma da secoli ed ancora oggi un musicista è in grado di comprendere e suonare uno spartito composto qualche secolo fa. Non ci sono colori sul pentagramma e mai nessuno si sognerebbe di aggiungerli. La densità informativa raggiunta è molto elevata e funzionale allo scopo. Lo stesso dicasi anche per il disegno tecnico: architetti, geometri, ingegneri, comprendono i progetti l'uno dell'altro e collaborano sulla base di standard ben definiti ed affermati. Anche in questo caso senza il