

L'ORGANIZZAZIONE DELLO STUDIO LEGALE

Macerata, 23 settembre 2005
Università degli Studi – Aula Magna

Dott. Stefano Rossi
Consulente in organizzazione
Coordinatore Dipartimento Strategia,
Organizzazione e Marketing dello Studio Legale -
Fondazione AIGA

La Fondazione AIGA, un laboratorio di innovazione dell' avvocatura

La Fondazione si propone al mondo forense come laboratorio di innovazione, rivolto ai nuovi approcci, strumenti, idee, figure e strutture emergenti nell'ambito della professione, senza con questo rinunciare agli aspetti qualificanti della tradizione.

I

IL MODELLO TRADIZIONALE DI RAPPORTO COL CLIENTE NELLE PROFESSIONI: CRISI O EVOLUZIONE ?

Il professionista classico (Greenwood 1957)

Gli "attributi" della professione:

- corpus sistematico di teoria,
- autorità professionale (sul CLIENT),
- legittimazione sociale,
- codice deontologico, (deontologia come "PROTEZIONE")
- cultura professionale.

il professionista riflessivo (Schoen 1982)

DA "ESPERTO"



A PROFESSIONISTA
RIFLESSIVO

*devo sapere
(a prescindere
dalla mia
incertezza)*



NON SONO
L'UNICO A
SAPERE

*cerco la
deferenza del
cliente*



CERCO LA
CONNESSIONE
CON IL CLIENTE

...il cliente del professionista riflessivo

dal contratto tradizionale



al contratto riflessivo

*mi metto
nelle Sue
mani*



mi associo a
lui (e parto
scettico)

dipendo da lui



anche lui
dipende da
me

Evoluzione dei servizi professionali in Italia (CENSIS 2002)

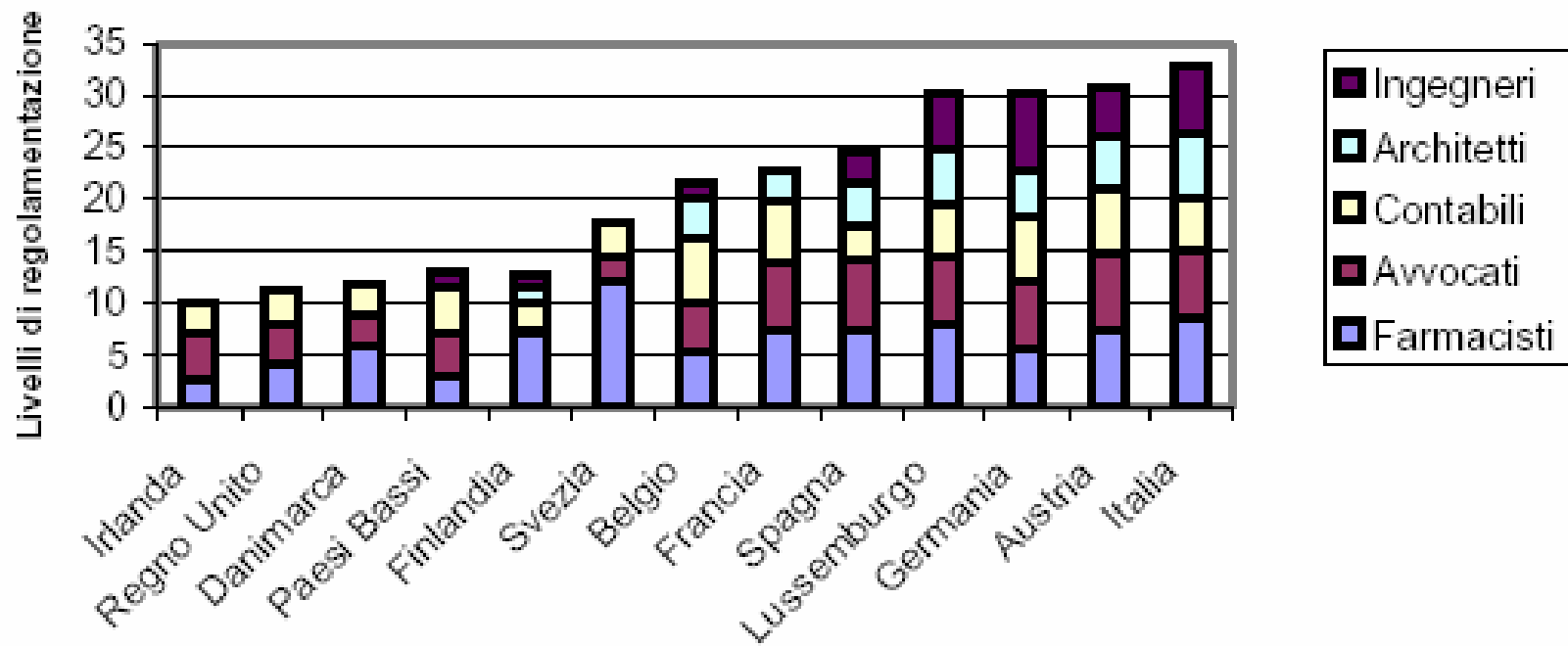
- 1) Il cambiamento del ruolo dello Stato da regolatore a facilitatore ha accentuato il dinamismo delle categorie professionali. Ciò ha indotto Ordini e Associazioni a ripensare in modo più dinamico il proprio ruolo.
- 2) Le professioni hanno perduto il monopolio su molti saperi.
- 3) Imprese e privati chiedono sempre più efficienza nei servizi, anche professionali.

Le risposte che gli Studi stanno dando, secondo il CENSIS

Tecnologie
Dimensioni struttura
Network
Qualità

La “deregulation” in Europa

Figura 1: Indice del livello di regolamentazione negli Stati membri della UE



Fonte: COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE EUROPEA - Relazione sulla concorrenza nei servizi professionali Bruxelles, 9.2.2004

Le iniziative in materia organizzativa in altri Paesi

- Corsi di management delle professioni nelle Università che formano i professionisti
- Ricerche e pubblicazioni in materia promosse dai Consigli degli Ordini
- Iniziative di certificazione, benchmarking, revisione fra pari, premi

In sintesi:
da questa situazione ...

IL PROFESSIONISTA ... *i colleghi*
GARANZIA DI STATUS

DEFERENZA

il cliente

... a questa:



Un "Sistema di gestione" ISO 9001 per governare lo Studio



perché il “Sistema di gestione” è doppiamente interessante per l’avvocato

- Per gestire meglio il proprio Studio
- Per la consulenza ai propri Clienti: molti adempimenti per le Imprese di oggi prevedono o presuppongono infatti Sistemi di gestione (ad es.: D. Lgs. 626/94, D. Lgs. 196/03)

II

QUALCHE STRUMENTO DI SISTEMA "TIPO ISO 9001" NELLO STUDIO

Individuare la strategia



Definire le responsabilità e le “regole del gioco”

Non basta “DECIDERE”. Occorre anche:

- Formalizzare le decisioni >>
- Verificarne l'attuazione <<



Le persone nello studio

- CRITERI DI SELEZIONE
- PROGRAMMA DI FORMAZIONE
(es. Il semestre:
atti da rivedere,
testi da studiare,
tipo udienze, ecc.)
- VALUTAZIONI PERIODICHE

Acquisizione dell'incarico

"SCHEDA INCARICO"

- Chi se ne occuperà
- Con quali controlli
 - Aspetti da approfondire in fatto
 - Aspetti da approfondire in diritto
 - Precedenti casi affini da rivedere
 - Ricerche già svolte da rivedere
 - Segnalazioni dottrina
 - Soggetti esperti a cui rivolgersi

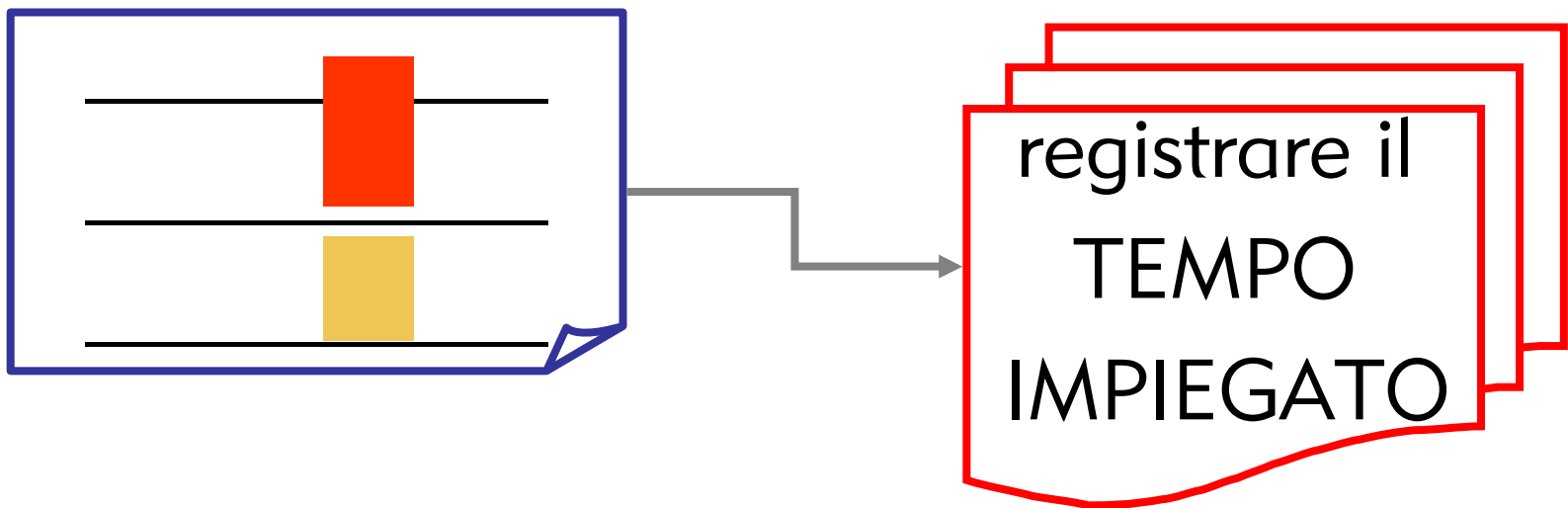
La riunione settimanale di studio

(un verbale nella rete dello Studio)

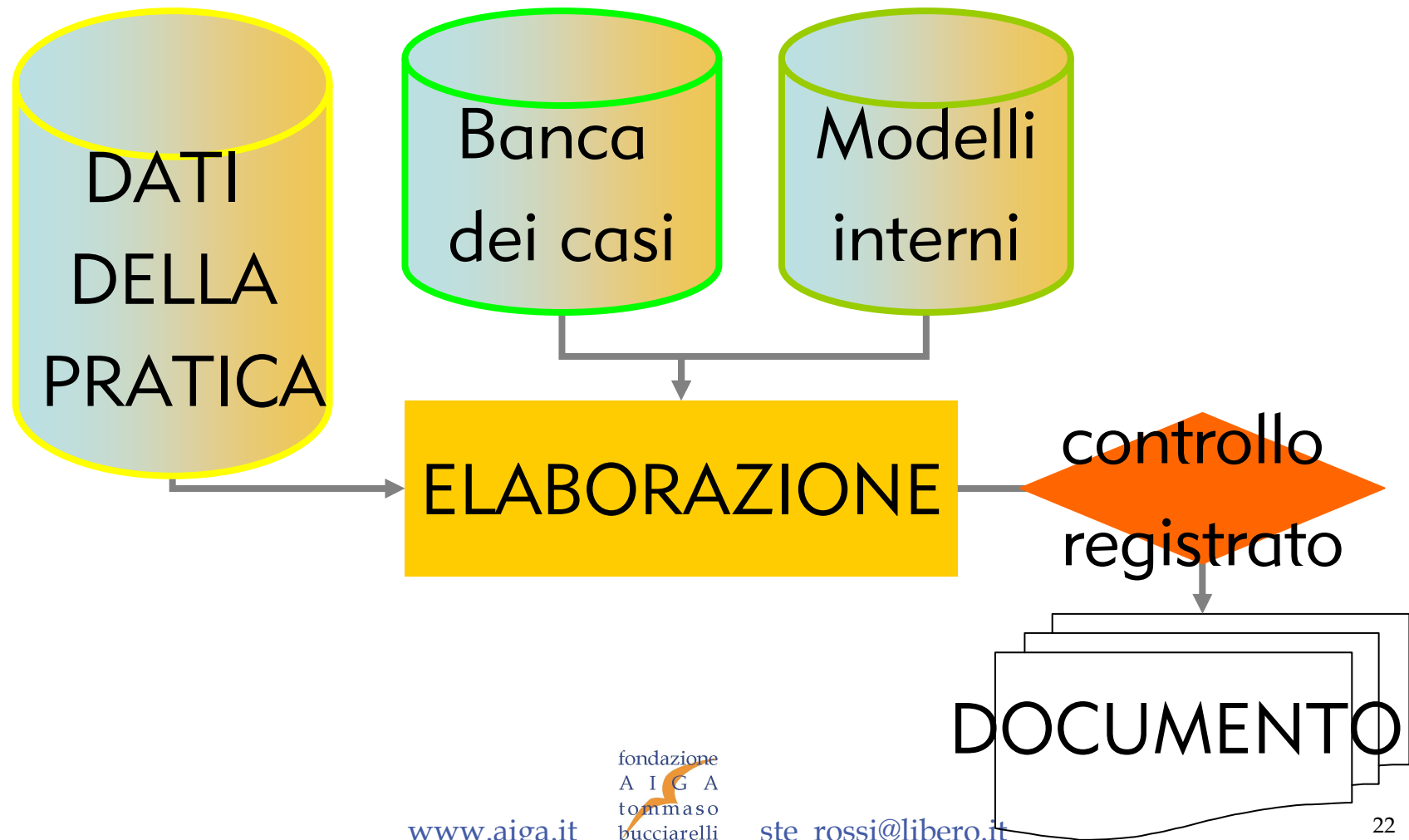
- nuovi incarichi e assegnazione
- pianificazione prossime udienze
- segnalazioni normative ...

Gestione dell'agenda e del tempo

stabilire scadenze,
priorità e durate



Produzione e controllo dei documenti



Risorse e Fornitori

Domiciliatario	Recensioni 2003	Recensioni 2004	Recensioni 2005
Avv. Tizio			
Avv. Caio			
Avv. Sempronio			

Monitoraggio pratiche in corso

Per ogni Responsabile, elenco di tutte le pratiche in tabella. Per ogni riga:

Pratica	Stato avanzamento	Prossima scadenza (mese)	Ore impiegate finora	Fatturato finora	Carico di lavoro (ORE) mese successivo	...

Monitoraggio del sistema

REGISTRO DEI PROBLEMI

- Errori documenti
- Scadenze pratica
- Errori comunicazione a cliente
- ...

RAPPORTI PERIODICI

- Redditività
- Livelli di errore
- ...

... i rischi dei sistemi di gestione

Attenzione a non esagerare con:

- le aspettative di controllo,
- le procedure,
- la burocrazia e i moduli da compilare.

... KEEP IT SIMPLE!!!

PER CONTATTI

WEB:

www.aiga.it

E-MAIL:

aiga@aiga.it (per contatti istituzionali)

ste_rossi@libero.it (per i contenuti del corso)