

## CAMPIONATURA STATISTICA DEL LAVORO IN IPERMERCATO

### LA METODOLOGIA

La campionatura statistica del lavoro prevede l'osservazione a istanti casuali di un campione di soggetti, durante lo svolgimento delle mansioni oggetto di rilevazione. Con un adeguato dimensionamento del campione è possibile determinare il tempo che viene dedicato a ciascuna attività ed il tempo medio per singola operazione.

### IL PROCESSO



### LE FASI DI LAVORO

#### *Analisi Preliminare*

- Descrizione analitica delle attività nelle quali scomporre ciascun ruolo coinvolto.
- Individuazione delle attività "critiche" critici da rilevare per calcolare i tempi standard di esecuzione delle operazioni.
- Definizione della durata e del periodo nel quale effettuare le rilevazioni.

A tale proposito debbono essere scartate fasi di superlavoro o di flessione, o periodi in cui vengono svolte in particolar modo alcune attività e non altre. Devono essere, in sostanza, utilizzati periodi rappresentativi della media annuale. Per quanto concerne la durata, verrà creato un campione sufficiente per ottenere risultati attendibili secondo valutazioni di tipo statistico.

- Individuazione dei soggetti da osservare, definizione degli orari di rilevazione e del percorso dell'analista.

Per "mettere a fuoco" quanto sin qui indicato prevediamo un sopralluogo in ciascuna Unità Commerciale, dove effettuare interviste individuali a Manager e Capi Ufficio Amministrazione, e interviste di gruppo al Personale Addetto agli Uffici e al Ricevimento Merci.

Fanno inoltre parte di questa fase di avvio la predisposizione degli strumenti per le rilevazioni, la formazione degli analisti e la presentazione dello studio ai soggetti osservati.

### ***Esperienza Pilota e messa a punto definitiva della procedura***

Questa fase ha lo scopo di verificare l'adeguatezza dell'analisi preliminare in tutte le sue parti e in particolare di calcolare preventivamente – dato il numero delle osservazioni possibili nel tempo ipotizzato – il livello di precisione a cui tenderà il risultato finale.

### ***Esecuzione dei Rilievi***

Con la frequenza media di una rilevazione ogni 20 minuti, a fronte di un organico in Segreteria di 10 persone, vengono realizzate circa 1200 rilevazioni a settimana; al Ricevimento Merci, con un organico di 5 persone, circa 600.

Due settimane di rilevazioni possono essere quindi considerate sufficienti. La presenza di un rilevatore è necessaria a partire dall'inizio dell'orario di lavoro del soggetto che per primo entra in reparto, fino al termine della giornata lavorativa di chi per ultimo lo lascia.

Facendo l'ipotesi che il lavoro di Ricevimento Merci inizi alle 7.00 e termini alle 17.00, e che il lavoro in Segreteria inizi alle 9.00 e termini alle 18.00; i rilevatori debbono "coprire" la fascia oraria 7.00 – 18.00 dal lunedì al sabato e quindi in totale 66 ore (alle quali vanno aggiunte altre ore per lo sviluppo quotidiano dei dati). Riteniamo che occorrono due rilevatori a tempo pieno.

Durante questa fase è indispensabile una forte collaborazione da parte di tutti i soggetti interessati allo studio. In particolare si debbono creare le seguenti condizioni:

- libero accesso dell'analista, in qualunque ora della giornata, nei luoghi di lavoro ove operano i soggetti osservati;
- collaborazione all'identificazione dell'attività svolta al momento delle rilevazioni;
- sistematica rilevazione individuale dei dati quantitativi sui quali definire i tempi medi di lavoro;
- registrazione degli orari di entrata ed uscita dal lavoro e di eventuali assenze per impegni in altra sede di lavoro.

### ***Elaborazione***

E' la fase di assemblaggio dei dati e di calcolo dell'incidenza di ciascuna attività sui tempi totali di lavoro. Calcoli successivi riguardano i tempi medi di esecuzione delle singole operazioni.

### ***Restituzione dei Risultati***

E' la fase di presentazione e discussione dei dati elaborati, con il necessario approfondimento sui tempi di recupero a fronte delle varie fasi di "messa a regime" dell'out sourcing.