

Senato della Repubblica: un certificato speciale

Roma – La Segreteria Politica del Senatore Salvatore Cuffaro, presso il Senato della Repubblica, ha ottenuto, prima ed unica in Italia, la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 per le attività di **Segreteria Politica e supporto alle attività parlamentari attraverso iniziative legislative, interventi su disegni di legge, interventi in assemblea e interventi nelle commissioni.**

Organismo di certificazione che ha rilasciato la certificazione di qualità, dopo accurate verifiche sulla documentazione e sull'or-

ganizzazione dell'intero staff, è KIWA, società multinazionale con holding di diritto olandese. La certificazione ottenuta dalla Segreteria Politica del Senatore Salvatore Cuffaro presso il Senato della Repubblica è il punto di partenza di un percorso avviato e voluto fortemente dal Senatore in persona dall'inizio dell'attuale legislatura il cui obiettivo principale è stato quello di creare un'Organizzazione con una struttura non gerarchica ma orizzontale, orientata al soddisfacimento ed all'ascolto delle esigenze dei suoi elettori e non solo.

“La massima soddisfazione di ogni cittadino riteniamo – spiega il Senatore Salvatore Cuffaro – si ottenga proprio dall'ascolto e dalle risposte date, che devono essere tempestive ed esauritive. La certificazione di qualità ottenuta è l'inizio di un percorso intrapreso che, visto l'impegno preso verso il miglioramento continuo, deve portare all'abbattimento di ogni barriera tra i cittadini ed i loro rappresentanti. La mia Segreteria Politica è e sarà impegnata in quella direzione”.

(Fonte: AGI, 20 maggio 2009)

È ora di cambiare
di Giuseppe Lepore

Quando nel lontano 1994 iniziai ad approcciare il mondo della certificazione e dell'ispezione mi trovai di fronte ad un mondo oscuro, assolutamente sconosciuto ai più dove tutti “gli addetti ai lavori” – così amano definirsi – non camminavano, libravano nell'aria da un palmo a qualche metro da terra tanto erano pieni di sé. Erano loro gli esperti, uomini e donne, che dovevano giudicare gli altri oltre ad essere gli unici depositari della verità (ma quale?). Andando avanti nel mio percorso di crescita professionale per forza di cose incontravo tanta, tantissima gente di cui oggi, dei più, non ricordo né volti né nomi tutti con tanta, tanta, tantissima esperienza... Dicevano.

Andando su e giù per l'Italia, spesso solo se non con i miei pensieri, a me di tutta questa gente spesso restava soltanto la loro spocchiosa arroganza ed il pessimo gusto nel vestire. Mi chiedevo come mai tanta gente con tanta esperienza, tanti successi, depositari di cotanta verità andasse in giro a vendere se stesso, a giornata, al miglior offerente per far cosa poi: dire sempre, tutti i giorni di ogni mese di ogni anno le stesse cose. Non avevano forse fama, ricchezza e visibilità tali da poter avviare iniziative imprenditoriali innovative e di successo o ricoprire ruoli da top manager in note multinazionali?

Sono passati 15 anni ed il tempo non ha reso merito al nostro mondo, hanno permesso di giustificare a tutti il perché bisogna dire e fare

segue a pagina 2



sempre le stesse cose tirando fuori la norma ISO 19011 e nel contempo i "grandi ispettori" che pretendevano 1.000.000 di lire al giorno oggi si comprano a, ben che va, 300 euro.

Siamo stati gli artefici del nostro declino, il nostro chiudere al mondo esterno (quello reale) ha solo portato ad una cannibalizzazione tra noi "addetti ai lavori".

La totale assenza di cultura d'impresa degli uomini che ci hanno guidato non ci ha permesso la crescita ed ottenere credibilità e visibilità all'esterno del mondo dell'ispezione e delle verifiche, del nostro mondo. Mai in tutti questi anni una iniziativa editoriale che aprisse all'esterno, che desse la parola a tutti, che smitizzasse la nostra professione (che di mitico non ha proprio niente) e permettesse di farla conoscere così com'è vera e, se possibile, utile e con valore aggiunto. Solo strumenti al servizio di questa o quella organizzazione e diretta sempre e soltanto agli "addetti ai lavori" vetrina pseudo promozionale per adescare, quando sapientemente distribuita, questo o quel responsabile di azienda che con promesse di "qualifiche" cadeva nella rete e commissionava poche migliaia di euro per questa o quella certificazione, questa o quella ispezione.

Ci ho pensato molto e so che non sarà semplice ma spero che CertineWS possa crescere e divenire quel veicolo di informazione che è sempre mancato.

Per far questo bisogna che abbia un diffusione capillare, che raggiunga tutti organismi di accreditamento, enti di certificazione ed ispezione, valutatori ed ispettori, consulenti d'azienda, imprese, pubblica amministrazione, associazioni, sindacati, politici ma soprattutto il consumatore, l'utente, il semplice cittadino, grazie al quale le imprese possono crescere, la pubblica amministrazione può migliorare i propri servizi e quindi noi poter essere i garanti di questa rinnovata Qualità e con una rinnovata veste.

Il rapporto tecnico rt 05 Sincert: un documento prescrittivo per gli organismi di certificazione, ma spesso male interpretato!

Roma – Chi si occupa di certificazione di sistemi qualità sicuramente conosce o ha sentito parlare del **Rapporto Tecnico SINCERT n° 05** che

stabilisce alcune prescrizioni per gli Organismi di Certificazione che operano nel settore delle costruzioni e degli impianti tecnologici (EA 28). Ma probabilmente pochi ne conoscono la storia! Tale documento, infatti, nacque dalla necessità di omogeneizzare i comportamenti degli organismi di certificazione che operavano sotto accreditamento italiano. Questo obiettivo all'inizio fu ottenuto, ma ben presto arrivarono sul mercato organismi di certificazione accreditati all'estero il cui comportamento operativo era ben lungi da essere quello definito dall'RT 05 SINCERT. A questo punto, scontenti da un mercato che non riusciva ad autoregolarsi, il Gruppo di Lavoro SINCERT propose di far approvare all'Autorità di Vigilanza Pubblica il documento e di far ricadere il controllo di organismi di certificazione con accreditamento all'estero da parte di SINCERT. E

così accadde!!! Il documento ha subito varie revisioni, ma ancora oggi vi sono dubbi interpretativi sulla tipologia di campionamento, sulle modalità di valutazione, sull'accettabilità o meno di alcuni documenti, sulla comprensione di determinate richieste, ecc.

Come da più voci si sostiene, il documento andrebbe rivisto sulla base dell'esperienza di quest'ultimi anni e reso "meno interpretabile" e più efficace dal punto di vista operativo. A questo punto, svolto l'addestramento necessario a tutti gli attori che operano in questo settore (responsabili di organismi di certificazione, auditor, consulenti, rappresentanti dell'azienda, ecc.), si dovrebbe arrivare finalmente al compimento di quello che era stata l'idea del Gruppo di Lavoro SINCERT: un comportamento sul campo omogeneo da parte di tutti. /AR

Finalmente una guida per la gestione dell'energia

Milano – È compiuto il percorso normativo finalizzato alla gestione energetica: dopo l'ormai affermata ISO 9001 sui sistemi di gestione per la qualità e la successiva ISO 14001 sui sistemi di gestione ambientale in recepimento UNI entro l'estate la norma EN 16001 sui sistemi di gestione dell'energia. Il documento, sviluppato dalla Task Force CEN/CENELEC TF 189, definisce i requisiti per un sistema di gestione dell'energia al fine di mettere in grado un'organizzazione di avere un approccio sistematico per un miglioramento continuo delle proprie prestazioni energetiche che si traduce in un uso efficiente e sostenibile dell'energia, indipendentemente dalle fonti. Nella norma non sono definiti specifici criteri prestazionali relativi all'energia. La EN 16001 potrà aiutare le imprese a organizzare sistemi e processi volti all'ottimizzazione dei consumi energetici con l'obiettivo della riduzione dei costi e riduzione delle emissioni in atmosfera dal momento che ancora oggi in Europa, purtroppo, ancora ben l'80% dell'energia consumata nell'Unione europea deriva da combustibili fossili: petrolio, gas

naturale e carbone. Le ricadute ambientali di questo sistema, unitamente a questioni di sicurezza e alle inevitabili implicazioni economiche, rendono quindi essenziale un uso più razionale e una migliore gestione complessiva dell'energia, per giungere a un reale sviluppo sostenibile. Il documento tecnico sviluppato non ha un target definito di impresa ed è adattabile a qualsiasi posizione geografica, situazione culturale e condizioni sociali. La EN 16001 può essere adottata indipendentemente o integrarsi perfettamente con altri sistemi di gestione. Per facilitarne l'uso, la struttura della norma è simile a quella della più nota ISO 14001 (sui Sistemi di Gestione Ambientale) e segue la stessa me-

todologia del *Plan-Do-Check-Act*. La norma è certificabile da parte di un'organizzazione terza (organismi di certificazione ndr) ed è già partita la corsa per essere i primi. Pubblicata dal CEN il 1° luglio 2009, la norma EN 16001 si spera venga rapidamente adottata in ambito nazionale da UNI già entro la fine dell'estate. A sottolineare l'importanza di questo documento, ricordiamo gli obiettivi della Direttiva 2006/32/CE concernente l'efficienza degli usi finali dell'energia e i servizi energetici che abrogava la direttiva 93/76/CEE del Consiglio nel cui testo di recepimento nazionale (D. Lgs n. 115/08, art. 16) si fa espressamente riferimento "...all'adozione di apposita norma tecnica sui "sistemi di gestione dell'energia" da parte di UNI-CEI, cui seguirà una procedura di certificazione per tali sistemi da approvare con successivo decreto". /GL



Le norme tecniche per il business: il financial planner

Milano – Non tutti conoscono una norma molto interessante e che potrebbe avere significative prospettive sulla certificazione, sia in modo complementare alla ISO 9001 sia in un'ottica di servizio e di qualifica delle persone o delle reti. È la ISO 22222, oggi recepita anche a livello UNI, la norma internazionale che definisce la figura del personal financial planner e del servizio che deve offrire. Ne ha parlato per noi Stefano Bonetto (Lead Auditor e membro della Commissione servizi dell'UNI) con Gaetano Megale (relatore della norma italiana e Presidente di PROGeTICA Srl).

Caro Gaetano, partiamo subito con le cose importanti: perché hai chiesto all'UNI l'adozione della ISO 22222?

Semplice, perché è una norma essenziale per i consumatori, le imprese del settore e le autorità di regolamentazione dei mercati finanziari, assicurativi e previdenziali.

Spiegaci un po' meglio il concetto.

La UNI ISO 22222 è entrata a far parte del corpo normativo nazionale il 28 maggio 2008 e rappresenta l'adozione, in lingua italiana, della norma internazionale ISO 22222 del dicembre 2005. La norma ha l'obiettivo di definire regole globalmente accettate per tutti coloro che forniscono un servizio professionale di pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale ai propri clienti. Il servizio di pianificazione, quello che dagli anglosassoni chiamano "personal financial planning", consiste essenzialmente nella organizzazione delle risorse finan-

ziarie ed economico-patrimoniali del cliente in maniera coerente ed efficiente, affinché ogni cittadino possa realizzare gli obiettivi di vita propri e della sua famiglia. Quindi, se la vita dei cittadini non è uno degli argomenti più importanti ai quali dedicare le nostre attenzioni, non saprei proprio di cosa dovremmo occuparci.

È vero, sono d'accordo con te. Di cosa parla la norma?

In estrema sintesi: la norma specifica la metodologia della pianificazione nonché i comportamenti etici, le competenze, l'esperienza professionale richieste agli operatori e descrive i vari metodi di valutazione della conformità, precisando i requisiti applicati a ognuno di essi. In particolare definisce le sei fasi che dovrebbero essere percorse con il cliente: dalla definizione della relazione professionale sino al monitoraggio del piano finanziario. Il supporto si deve estendere su tutte le necessità ed i bisogni della famiglia quali la tutela, l'investimento, l'indebitamento, l'immobiliare e la fiscalità, che devono essere analizzate, valutate e pianificate in maniera integrata.

Come si collega agli aspetti legali già presenti nel settore, penso per esempio alla MiFID?

La domanda dovrebbe essere fatta al contrario. La norma è uno strumento di mercato, sempre volontario, per cui è il suo recepimento che è stato pensato in base alle recenti evoluzioni normative nel settore finanziario ed assicurativo, ossia con note ed integrazioni che la rendono coerente e più facilmente applicabile con le disposizioni legate alla tutela del consumatore come la direttiva europea MiFID (Market in Financial Instruments Directive ndr) in vigore dall'1 novembre 2007. Abbiamo adattato la norma al contesto nazionale e non viceversa, per questo sono già allo studio tre altre norme complementari: una guida di applicazione (già pronta), una sugli indicatori (la prima nel

suo genere) ed una per il consumatore finale (aspetto educativo).

Secondo te la ISO 22222 e la relativa guida italiana potranno essere utilizzate per la verifica di conformità o la certificazione?

Certamente questo è uno degli obiettivi del nostro lavoro: qualificare le imprese ed i professionisti e creare trasparenza per ristabilire la fiducia con i clienti. Se pensiamo ai sistemi di gestione, la UNI ISO 22222 permette due utilizzi. In primo luogo può essere complementare alla ISO 9001, infatti può essere un supporto completo o parziale per la definizione dei requisiti della parte commerciale. Questa integrabilità permetterà sicuramente sia verifiche integrate sia certificazioni sulla base della UNI ISO 22222 come riferimento all'interno dello scopo del sistema di gestione ISO 9001. In secondo luogo può essere utilizzata come strumento di benchmarking, per esempio per eseguire verifiche ed audit di conformità ed avere risultati riferibili a requisiti misurabili ed oggettivi. Ovviamente chi vorrà potrà creare anche uno schema di certificazione del personale.

Sento un certo senso di orgoglio nel progetto che stai seguendo, come mai?

Perché penso che la UNI ISO 22222 ed i documenti in preparazione siano realmente strumenti di responsabilità sociale, la norma infatti può essere intesa come una aspettativa formalizzata della società nel suo complesso e quindi un impegno per tutte le organizzazioni che forniscono servizi di questo tipo.

Quindi qualcuno ci sta già lavorando?

Credo che diverse organizzazioni stiano valutando seriamente di iniziare un progetto per essere conformi alla ISO 22222... E forse qualcuno è già nella fase pre-operativa. Nel gruppo UNI sono presenti diversi attori protagonisti del mercato e alcuni fra i migliori enti di certificazione che hanno contribuito e che contribuiscono in maniera estremamente significativa alle norme domestiche.

Grazie Gaetano come al solito hai superato le mie aspettative.

Grazie a te, ma ricorda che il vero ritorno di tutto il lavoro della ISO 22222 non sarà solo questo. Il vero valore sarà il contributo alla "education" del cittadino, perché solo così si crea benessere e maggiore sicurezza per il futuro ed un mercato più trasparente. E molte esperienze internazionali lo dimostrano. / SB



Il dott. Gaetano Megale – Presidente di PROGeTICA Srl



Questo mese parliamo con...

Cesare Veneziani

Amministratore Delegato MC-link Spa

a cura di Simonetta Ingrassia

Cesare ultimamente MC-link sta affrontando un periodo di grandi cambiamenti, quale è lo scenario?

La recente acquisizione di Alpi-kom ha comportato una riorganizzazione e razionalizzazione delle attività del gruppo ed il relativo miglioramento di tutti i processi.

Possedete delle certificazioni?

Sì MC-link ha il proprio sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente certificato sia ISO 9001 che ISO14001.

Rivedrete il vostro sistema includendo anche la sede Trentina di Alpi-kom?

Sì è nei nostri programmi, abbiamo pianificato l'estensione del sistema qualità/ambiente alla sede di Trento entro il 2010.

Il vostro è un settore particolare. Dovete assicurare la continuità del servizio e nello stesso tempo affrontare concorrenti spietati ed essere compliance rispetto a regolamenti, leggi e protocolli.

Il nostro punto di forza è l'eccellenza del servizio offerto, cerchiamo di non deludere mai i nostri clienti ed in questo senso cerchiamo sempre di migliorare. Abbiamo di recente ampliato tutte le nostre infrastrutture (backbone nazionale dati e voce, reti metropolita-

ne e sale dati) ed effettuato investimenti per migliorare ulteriormente la continuità del servizio, i nostri concorrenti non sono poi molti, noi abbiamo scelto di lavorare in un mercato di nicchia business particolarmente attento a servizi performanti e ben assistiti, per quanto riguarda l'aggiornamento e l'adeguamento a leggi regolamenti e protocolli abbiamo un ufficio che si occupa specificatamente di questo.

Intendete ottenere ulteriori certificazioni?

Sì, entro il 2010 speriamo di ottenere anche la certificazione ISO27001, a partire da novembre avvieremo un importante programma formativo per il personale tecnico che dovrà adottare i nuovi protocolli previsti per la sicurezza delle informazioni gestite.

Qual è il segreto del vostro successo?

Lo spirito di squadra, in MC-link è fondamentale il rapporto tra le persone.

Quali sono i risultati economici attesi per il 2009?

Siete in linea con il budget previsionale?

Come gruppo pensiamo di chiudere il 2009 con ricavi per circa 29 ml. di Euro ed un EBITDA di



oltre 6 ml. di Euro.

Cambiarebbe qualcosa nella sua azienda?

L'amministratore delegato!

Ovviamente scherzo e sono fiero di essere stato riconfermato alla guida di questa azienda, penso che la nostra storia confermi la bontà delle scelte più importanti fatte in passato, visto che oggi siamo l'unica azienda in questo settore che, pur non avendo

avuto dietro grossi investitori, riesce a competere con successo anche con i big del settore, anche se questi sono di dimensioni sicuramente non comparabili con noi.

Per il futuro mi piacerebbe riuscire a migliorare e strutturare ulteriormente i nostri processi interni senza perdere l'entusiasmo e la qualità di rapporto con la clientela che tutto il nostro personale dimostra quotidianamente. /SI

Parliamo di: Mystery Audit

Roma – I Mystery Audit costituiscono una valida tecnica di Risk Management già molto diffusa all'Estero, e che si sta diffondendo anche in Italia. A conferma basti ricordare che a Dicembre 2008 l'UNI ha pubblicato la Norma UNI/TS 11312 (Qualità nei servizi – Linee Guida per gli Audit in Incognito). Si tratta di audit in incognito, misteriosi per l'appunto, e similmente a quanto avviene a scuola con le interrogazioni "a sorpresa" da parte dei professori, un mystery audit consente di verificare le reali performance di un processo, e delle persone coinvolte, riducendo il rischio che queste vengano influenzate dal fatto di sapere che si è sottoposti, o si verrà sottoposti, a verifica in un dato momento.

Un caso tipo è quello nel quale una persona, l'auditor misterioso, si comporta come un cliente qualunque nell'ambito di un processo di erogazione di un servizio, o vendita di un prodotto. Ecco dunque che i campi di applicazione sono molteplici, e legati anche al settore merceologico interessato, ricordiamone alcuni a titolo di esempio:

Mystery Shopper: nell'ambito di un processo di acquisto/vendita di un prodotto;

Mystery Web: per testare le modalità di funzionamento di siti Internet/Intranet;

Mystery Guest: nell'ambito di strutture alberghiere, turistiche, villaggi vacanze, etc.;

Mystery Student: si pensi a delle scuole di formazione, pubbliche o private;

Mystery Call: per verificare le modalità di funzionamento di call centre;

Mystery Patient: nell'ambito di strutture sanitarie, pubbliche o private;

Mystery Public: per verificare le performance di servizi pubblici in generale;



Mystery Repair: specifico per le reti di centri assistenza e riparazione di automobili.

IL MYSTERY AUDITOR

È a questo punto importante porsi una domanda, ma chi è il mystery auditor? Che caratteristiche deve avere?

Diversamente da quanto avviene nell'ambito dei sistemi di gestione (qualità, sicurezza, ambiente etc.) non vi sono delle qualifiche specifiche richieste, anche perché queste non potrebbero basarsi solamente su una classificazione di tipo merceologico (come di fatto avviene per i settori EA). Facciamo un esempio: consideriamo 4 catene di abbigliamento in franchising tutte certificate ISO 9001 e specializzate rispettivamente in: moda giovane, camicie da uomo, biancheria intima per signora, abbigliamento per bambini.

Poniamoci i seguenti due quesiti:

- 1 È possibile mandare in tutte e 4 le catene lo stesso auditor per verifiche, ad esempio, ISO 9001? La risposta è sicuramente sì.
- 2 È possibile mandare anche lo

stesso mystery auditor? La risposta tendenzialmente è no, sarebbe consigliabile mandare una persona giovane nella prima, un uomo nella seconda, una donna nella terza ed una mamma nella quarta.

Ecco, così emerge un'informazione importante, **la scelta di una società che eroga questo tipo di servizi va fatta anche verificandone la capacità di individuare l'auditor giusto per l'audit giusto**, a parità di titoli di studio ed esperienza lavorativa.

CARATTERISTICHE DEI MYSTERY AUDIT

Tali tecniche di audit si prestano molto bene quando si tratta di esaminare l'erogazione di servizi in organizzazioni basate su network che hanno bisogno di uniformare le performance offerte ai clienti in differenti luoghi e/o differenti tempi (Compagnie Aeree, attività in Franchising, Filiali Bancarie, Catene Alberghiere, Stazioni di Servizio di Carburante, etc.).

Ciò nondimeno sono molto valide quando si tratti di luoghi ad alta

frequentazione quali palestre, musei, stadi, etc. ed in generale in tutte quelle situazioni dove è importante il punto di vista del fruitore del servizio.

Si tratta di un eccellente strumento di autodiagnosi, che permette a ciascuna organizzazione di individuare in maniera precisa, economica, ed indipendente le carenze ed i punti di miglioramento dei propri processi di erogazione dei servizi. Ad esempio da un'indagine Finalta¹ emerge che il 69% delle banche europee considera il mystery shopping una metodologia per valutare efficacemente la qualità del servizio ed il 60% ha incrementato il budget dedicato a tali attività negli ultimi 3 anni. Ebbene abbiamo usato per la prima volta la parola qualità, e non è un caso, alla base di un'attività di mystery audit vi è un infatti un processo PDCA, costituito tipicamente dalle seguenti fasi:

- 1 Messa a punto dello standard di servizio, chi svolgerà il mystery audit lavora assieme ad alcune persone dell'organizzazione da sottoporre ad audit per concordare le modalità di esecuzione del servizio: tempi, costi, livello di approfondimento, luoghi, frequenze, etc.
- 2 Formazione svolta sia sui Mystery Auditors, per consentirgli di conoscere il compito specifico che dovranno svolgere per quella organizzazione, sia su un numero ristretto di persone dell'organizzazione.
- 3 Esecuzione dell'attività di mystery audit e predisposizione del reporting.
- 4 Analisi del reporting e predisposizione di un action plan con azioni correttive, preventive, curative o "migliorative" per trarre beneficio da quanto emerso.
- 5 Formazione svolta sul personale operativo dell'organizzazione al fine di renderlo partecipe e consentirgli di migliorare in futuro (spesso sono associati piani di incentivi).

¹ Use and best practices in mystery shopping – Indagine Finalta, Febbraio 2008



AIVI: un anno di successi

Roma – La professione di Valutatore di Sistemi di Gestione e dell'Ispettore di Prodotto e Processo accomuna in Italia migliaia di professionisti. Tuttavia resta per lo più sconosciuta ai non addetti ai lavori.

Quanto detto, e la considerazione che non esiste né un albo professionale né una classificazione ISTAT per tale professione, fa sì che nell'aprile del 2008, per iniziativa di un nutrito gruppo di operatori del settore, nasce a Roma AIVI, Associazione Italiana Valutatori e Ispettori. Unica Associazione che da lì in avanti rappresenta

in Italia tale categoria professionale.

Lo scopo associativo è quello di promuovere e tutelare l'attività, la professionalità e la qualità dei Valutatori di Sistemi Gestionali e degli Ispettori di Prodotto e Processo lavorando contemporaneamente su diversi fronti di intervento, primo fra tutti quello della continua crescita professionale. L'AIVI desidera partecipare a quanti più progetti di ricerca e studio ed essere maggiormente coinvolta dagli Organismi di Certificazione ed Ispezione, dagli Organismi di Accreditamento e dagli Organismi di Formazione offrendo il proprio supporto al solo scopo di far crescere e tutelare una professionalità il più delle volte non considerata come si dovrebbe. Obiettivo ambizioso dell'AIVI è senz'altro quello di dar vita ad un Albo Professionale, primo passo per un chiaro riconoscimento e visibilità di tali professionisti a

livello nazionale. Riuscire ad ottenere quindi tutte quelle forme di tutela tipicamente a favore soltanto di chi è rappresentato da un Albo professionale.

Ad un anno dalla sua nascita AIVI raccoglie oltre 250 Soci, ordinari e sostenitori che si sono riuniti nella prima Assemblea lo scorso Aprile eleggendo il nuovo Consiglio Direttivo che ha già dato vita alle prime commissioni, dedicate ai temi più cari agli associati:

- > **Normazione:** per intervenire nelle sedi in cui le norme di riferimento prendono vita;
- > **Rapporti istituzionali:** per dare a questa professione una maggiore visibilità anche nelle sedi istituzionali;
- > **Contratto:** per definire uno standard contrattuale per la categoria e per la gestione del rischio associato alla professione;
- > **Formazione:** per garantire ai valutatori il miglior aggiornamento continuo selezionando



- le proposte formative del mercato;
 - > **Comunicazione:** per favorire i rapporti fra i Soci e le relazioni esterne;
 - > **Sviluppo:** per la crescita dell'Associazione e la maggiore conoscenza della professione.
- Chiunque voglia associarsi o semplicemente avere maggiori informazioni sulle attività svolte da AIVI può visitare il sito web ufficiale www.aivi-italia.it. / LR

231

è pronto il primo

Organismo di Vigilanza certificato

tutto su:

www.verifiche.info

(info@verifiche.info)

News da AIVI

Roma – Nella riunione del Consiglio Direttivo tenutasi a Roma 3 luglio u.s. si è discusso sulla necessità di far crescere in maniera esponenziale l'interesse nell'Associazione abbattendo ogni possibile barriera all'ingresso.

È importante che la "base" di AIVI cresca in maniera importante, soltanto in questo modo sarà possibile fare sentire la propria voce, arrivare a contare e far valere i propri diritti, uno su tutto, il riconoscimento della professione (e della professionalità). Tra le varie azioni approvate c'è quella di usare il web come veicolo di

promozione ponendo l'attenzione ai social network. Tra questi si è individuato Facebook come a più alto potenziale di contatti e, tutto sommato, il più idoneo per la "propagazione" dell'informazione e della diffusione di AIVI. Quindi si è deliberato all'unanimità l'eliminazione della quota associativa iniziale (di ingresso) e la quota annuale a vita per coloro i quali aderiscano all'Associazione per il tramite di Facebook.

È sufficiente inviare una mail con i propri dati alla mail facebook@ aivi-italia.it manifestando la propria volontà ad associarsi. Su Facebook è già pubblicata la pagina di AIVI. / GL



La parola ai lettori



a cura di Giuseppe Lepore

Caro Direttore,

invio la presente per chiederLe un Suo parere circa le innovazioni di processo su cui il mondo delle Valutazioni sta, in questi giorni, discutendo.

Alludo al recente Convegno di un Ente di Certificazione del Personale che, fra i vari temi affrontati, ha trattato anche quello degli AUDIT IN REMOTO, presentando delle prime applicazioni in terra giapponese.

Le chiedo quindi: presto ci potranno essere dei primi casi anche in Italia, maga-

ri incominciando da Audit di Follow-up o di Verifica di Cantiere?

Grato per un Suo riscontro,
EP

Riceviamo e pubblichiamo volentieri questa Sua.

Mi viene immediato pensare che sia ancora prematuro "istituzionalizzare" un strumento così "avanzato".

In quest'Italia mal pensante non trova che possa essere "mal interpretato"? /GL

CARI LETTORI,

abbiamo deciso di mettere a vostra disposizione uno spazio di CertineWS certi di fare cosa gradita tanto più che in nessun periodico nel nostro settore ci si è posti il problema di far raccontare cosa accade fuori dalle aule e dai comitati. Chiunque può, andando sul nostro sito web, inviare il proprio pensiero, raccontare una storia di successo o, sic, di "mala qualità". Daremo spazio a tutti e senza alcuna censura certi di dare, in questo modo, un servizio importante che è quello dell'informazione. /GL



ROYAL GROUP

hotels & resorts



AMBASCIATORI PALACE
ROMA
★★★★★ L



ROYAL CONTINENTAL
NAPOLI
★★★★



Parco dei Principi
SORRENTO
★★★★★



La Residenza
SORRENTO
★★★★



RELAIS REGINA GIOVANNA
SORRENTO



la Passiella
CAPRI
★★★★










Royal Group Hotels & Resorts
Via Chiatamone, 53/c 80121 Napoli
Tel +39 081 7643211 Fax +39 081 2455132
www.royalgroup.it - info@royalgroup.it

ISO 9001:2008. Le news

Roma – La nuova edizione della ISO 9001 non ha introdotto nuovi requisiti, ma solamente delle modifiche al testo che rispondono essenzialmente alla necessità di chiarire il significato di taluni punti. Questo non significa che non debba essere vissuta come un momento di ulteriore riflessione ed impegno sulla strada del miglioramento della qualità, specie se viene concepita non come una "mera ottemperanza", ma come un'opportunità da cogliere. In quest'ottica, il presente contributo vuole analizzare i

cambiamenti apportati al requisito 6.2 *Risorse Umane* dove, la semplice variazione della parola *definire* (nel punto 6.2.2 a) nel più energico *determinare* la competenza ha prodotto, quasi istantaneamente, una necessità che si traduce in una grande opportunità, specie vissuto in comunione con il punto 6.2.2 b che registra l'aggiunta della frase *acquisire la necessaria competenza*, come finalità delle attività di formazione ed addestramento. Ecco il pensiero creativo: l'analisi dei predetti cambiamenti normativi ha fatto nascere l'esigenza di dare maggiore evidenza alla fase di analisi e studio delle necessità formative per le varie funzioni aziendali, un percorso che si protrae per l'intero anno lavorativo attraverso

l'analisi delle performances individuali e che vede come obiettivo la necessità di rafforzare, correggere, ampliare le competenze individuali. Un percorso condiviso tra responsabili di area e sottoposti con la voglia di aumentare le singole competenze per metterle a disposizione del gruppo al fine di migliorare la competitività dell'intera organizzazione. Il risultato finale è sorprendente: a fine anno non avremo più uno stitico Piano di Formazione Annuale che ripercorre stancamente temi privi di mordente e di efficacia, sostituito da un cammino costante (registrato opportunamente) di verifica dei bisogni formativi che si traduce in interventi ad personam mirati, con un alto grado di utilità e con ritorni

immediati anche visti come miglioramento del benessere organizzativo. Una parola che varia del testo della norma, vista nel suo lato positivo e con l'ottica e la voglia di intravederne le opportunità, ha determinato un grande occasione da cogliere ed un ulteriore sviluppo del potenziale umano che resta alla base dei successi di un'organizzazione. Quindi la ricerca delle opportunità dallo studio delle motivazioni dei cambiamenti normativi, con un atteggiamento positivo e propositivo. Ecco la strada da percorrere nell'affrontare eventi come le norme sui sistemi gestionali, da vivere non come desiderio di certificare uno status quo, ma come molla per interrogarsi e cogliere opportunità ed idee innovative. / EP

segue da pagina 5

- 6 Attuazione dell'action plan da parte dell'organizzazione.
- 7 Eventuale seconda fase di Mystery Audit.

VANTAGGI

Casi reali dimostrano che organizzazioni che si sono avvalse di mystery audit hanno ottenuto in breve tempo miglioramenti importanti, sia che si tratti di un indicatore qualitativo come la soddisfazione del cliente o quantitativo come il volume di vendite. Vale la pena ricordare 4 caratteristiche dei mystery audit:

- 1 Verificano l'erogazione di un servizio così come avviene realmente (qualità percepita dal cliente).
- 2 Consentono di raccogliere informazioni dettagliate su cosa accade, come, con quali modalità (qualità erogata al cliente).
- 3 Identificano punti di forza e di debolezza nel comportamento delle persone coinvolte.
- 4 Identificano punti di forza e di debolezza sui processi coinvolti.

Rispetto a normali audit legati a certificazione di sistemi di gestione (ISO 9001, ISO 14001, etc.) l'attività di reporting ha delle potenzialità sorprendenti, perché integrato con l'ausilio di foto, video (prestando attenzione alla Legge sulla Privacy) e parametri numerici.

La possibilità di ottenere risultati quantitativi sotto forma di punteggi permette di sviluppare report con svariate analisi di tipo grafico e statistico sia nell'ambito del medesimo audit sia confrontando audit svolti in tempi diversi così da individuare un trend.

Allo stesso modo è possibile confrontare sia siti diversi della medesima organizzazione che organizzazioni diverse facendo quindi del benchmarking su se stessi o con i concorrenti o con le medie di settore.

Inutile dire che l'utilizzo di palmari e strumenti web based consente rapidità e personalizzazioni eccezionali, e il cliente può disporre dei risultati in brevissimo tempo, spesso dopo poche ore.

CONCLUSIONI

Quattro sono le macrocategorie di organizzazioni che possono trarre benefici dai mystery audit.

Le organizzazioni più strutturate: soprattutto se hanno un marchio importante da difendere, poiché essere coscienti dei propri limiti permette di intervenire per tempo evitando così che siano indagini di altro tipo, ad esempio quelle svolte dalle associazioni di consumatori, o dai giornalisti, ad evidenziare le inefficienze presenti.

La Pubblica Amministrazione: i Mystery Audit possono essere un valido strumento così da individuare, qualora non ancora noti, i principali punti di miglioramento nell'erogazione dei servizi al pubblico ed attribuire le priorità di intervento in funzione di budget (sempre più risicati) e tempi (ritorni di immagine e consenso, anche a fini politici).

Le organizzazioni che già possiedono una certificazione ISO 9001: i Mystery Audit potrebbero configurarsi anche come un eccellente strumento di Customer Satisfaction che si sostituirebbe, in tutto o in parte, ad

altre tipologie di indagini comunemente svolte (es. basate su questionari distribuiti ai clienti) con un evidente vantaggio in termini di costi ed efficienza.

Le organizzazioni di piccole dimensioni: possono trarre grandi vantaggi dall'attività di mystery audit. Si pensi ad esempio ad un'attività di vendita al dettaglio, a valle dell'audit possono esserci suggerimenti sulla disposizione delle merci, sull'illuminazione, sul personale (sia in termini di comportamento che di competenze), etc. Ebbene cambiare disposizione delle merci, migliorare l'illuminazione e fare un corso di formazione al personale su approccio al cliente e vendite, richiede tempi e costi limitati a fronte di vantaggi ottenibili già da subito in termini di vendite e sul medio periodo in termini di clienti (fidelizzazione degli attuali e conquista di nuovi). L'attività di formazione, in particolare, può essere svolta solo in parte in aula e poi direttamente nel punto vendita affiancando il personale durante l'orario lavorativo, senza quindi interromperne l'attività. / GCM