



BUSINESS ASSURANCE

# ISO 9001 & ISO 14001 I NUOVI REQUISITI

4.2 - Comprendere le necessità e le aspettative  
delle parti interessate



## CARO LETTORE,

L'International Standardisation Organisation (ISO) ha finalizzato le revisioni dei due standard, ISO 9001 e ISO 14001, per la fase FDIS. Dai primi di luglio, gli standard sono stati resi pubblici per un periodo di 2 mesi, per commenti e revisioni da parte dei comitati nazionali ISO.

Mentre ISO sta lavorando sui suoi standard per supportare le aziende nel costruire delle performance di business sostenibili, le aziende e le organizzazioni certificate si chiedono in che modo potranno soddisfare i nuovi requisiti.

Questo è il nostro secondo Viewpoint Espresso Survey che analizza la clausola 4.2 "Identificare le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione specifico e le loro esigenze più pertinenti", mentre il primo era dedicato al requisito 4.1 "Comprendere l'organizzazione e il contesto in cui opera". Abbiamo verificato quanto si considerino conformi relativamente a questo punto le aziende certificate ISO 9001 e/o ISO 14001, e quali azioni intendono intraprendere per soddisfare questo requisito. Il 15% delle aziende che hanno risposto al questionario si considera totalmente conforme, mentre il 39% ritiene di esserlo solo in parte.

Cosa si nasconde dietro a questi numeri e come si stanno muovendo le aziende per colmare le mancanze? Ci sono differenze sostanziali tra le due clausole? Per un approfondimento veloce, gira la pagina e leggi cosa abbiamo scoperto.

### FACT BOX

---



#### IL VIEWPOINT ESPRESSO

- Il Viewpoint Espresso è il nostro modo di condividere con voi quello che pensano i vostri "pari" e come affrontano le questioni più attuali. La nostra speranza è che quello che condividiamo vi incuriosisca, vi sproni ad approfondire e magari ad agire, in merito ad alcuni argomenti.
- Si tratta di un'iniziativa di ViewPoint, la community dei nostri clienti. A differenza dei questionari di ViewPoint che forniscono un'analisi approfondita, i ViewPoint Espresso vogliono essere più agili e fornire un'iniezione concentrata di opinioni.

## IL REQUISITO IN FOCUS

### 4.2 - COMPRENDERE LE NECESSITÀ E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

Attualmente la clausola 4.2 del ISO DIS 9001:2015 e ISO DIS 14001:2015 richiede di identificare le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione specifico e le loro esigenze più pertinenti (es. esigenze o aspettative dichiarate, tacite o obbligatorie).

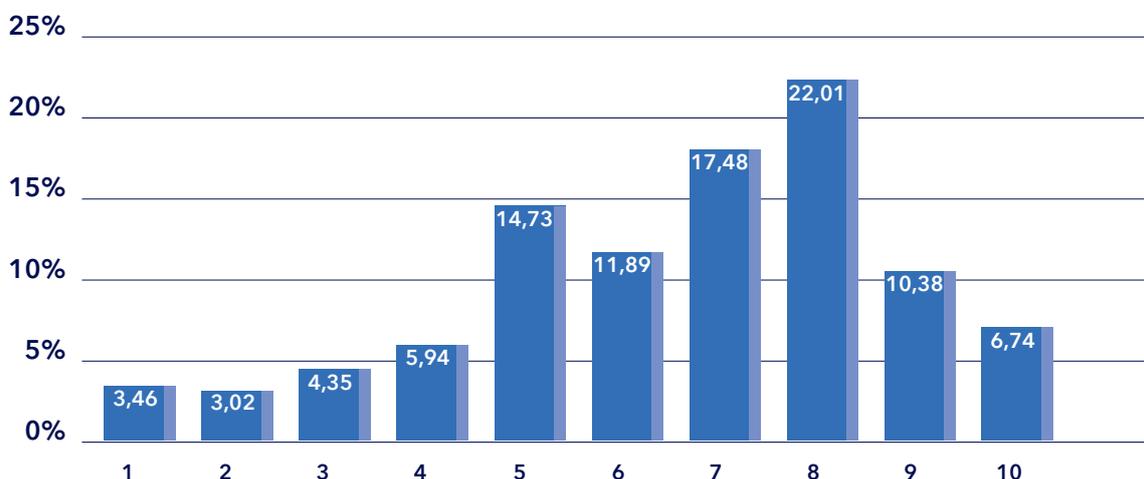
#### Nota:

In questo documento le parole Stakeholder e Parti Interessate sono sinonimi, con il seguente significato: "persona o organizzazione che può influire o essere interessata o percepire di essere interessata da una decisione o da un'azione."

### LE AZIENDE SONO GIÀ CONFORMI ALLA 4.2?



IN UNA SCALA DA 1 A 10, DOVE 1 È "PER NULLA CONFORME" E 10 È "COMPLETAMENTE CONFORME", QUANTO CONSIDERA LA SUA ORGANIZZAZIONE CONFORME A QUESTO REQUISITO?



### COSA RISPONDONO LE AZIENDE?

- La distribuzione delle risposte è simile sia per la ISO 14001 che per la ISO 9001.
- Il 17 % dei partecipanti dichiara di essere completamente conforme al requisito che richiede la comprensione delle esigenze e aspettative delle parti interessate, ovvero gli stakeholder, (risposte con rating da 9 a 10). Come per la clausola 4.1 (Comprendere l'organizzazione e il suo contesto) si percepisce conforme il 20% delle aziende certificate ISO 14001, mentre in percentuale minore, il 16%, quelle certificate ISO 9001.

- Le aziende che si ritengono in parte conformi con il nuovo requisito (con rating 7 e 8) sono in totale il 39%.
- Il 17% si considera lontana dalla conformità (rating da 1 a 4). Anche in questo caso registriamo lo stesso trend per cui le aziende certificate ISO 14001 (14 %) sono minori rispetto a quelle certificate ISO 9001, dove il 18% si considera lontana dalla conformità.

### **COSA NE PENSIAMO NOI?**

La clausola 4.2 nell' High Level Structure (HLS) si propone di aumentare la consapevolezza e la comprensione delle necessità e aspettative delle parti interessate, interne ed esterne. Le aziende oggi hanno a che fare con un numero crescente di stakeholder interessati al loro modo di operare. Ignorare le loro esigenze o aspettative può impattare negativamente sugli obiettivi aziendali e sul loro raggiungimento.

Quello che osserviamo nella ricerca è una bassa percentuale di aziende che ritengono di dover partire da zero relativamente a questo requisito. Non ci stupisce soprattutto per la natura stessa del soggetto. In molti hanno già iniziato ad includere la comprensione delle necessità e aspettative dei loro stakeholder, tuttavia i risultati evidenziano che molte aziende sentono la necessità di un approccio più strutturato.

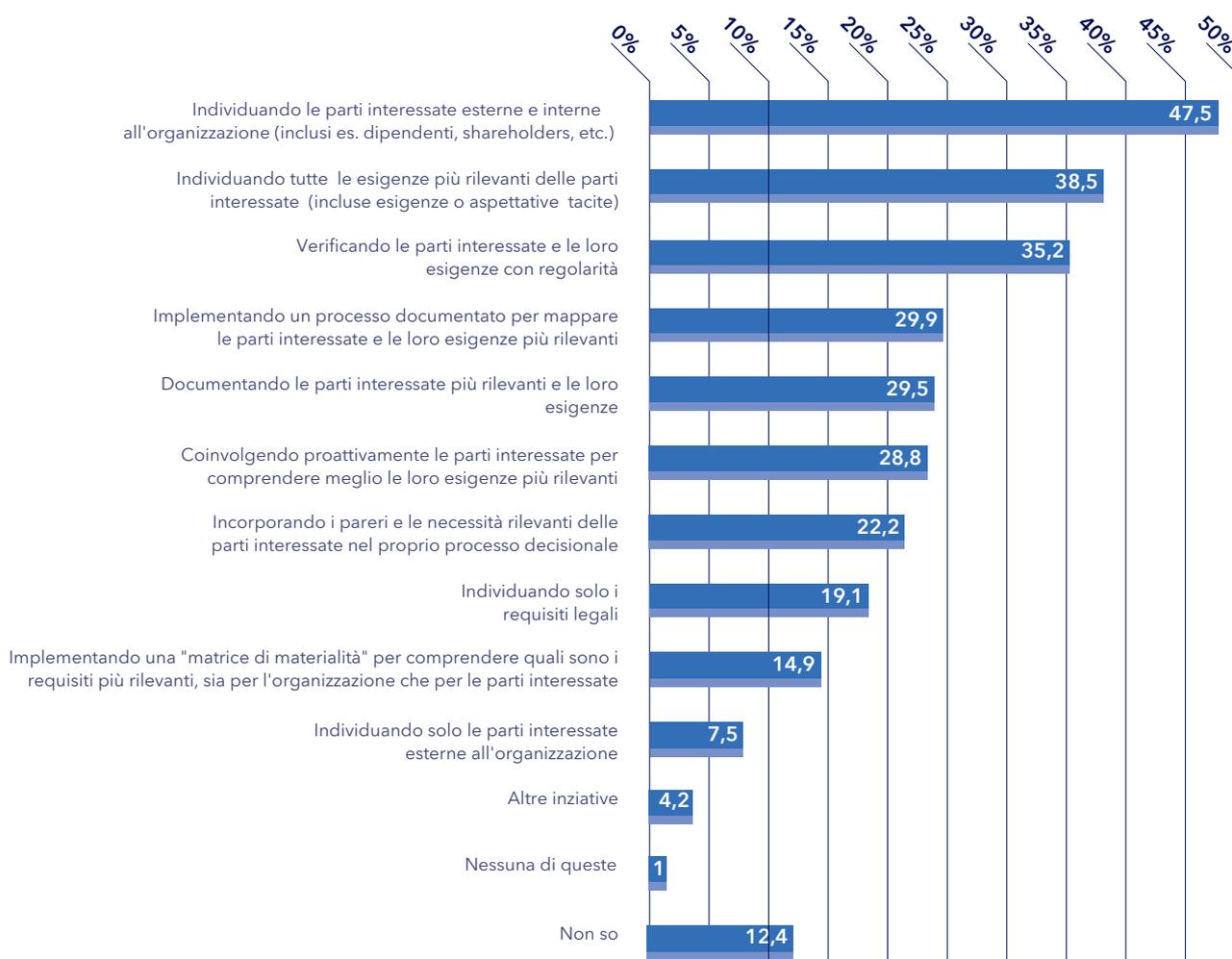
Le aziende certificate ISO 14001 sembrano avere maggiore familiarità con il concetto di stakeholder (parti interessate). "Parti interessate" non è un concetto nuovo alla ISO 14001, ma presente anche nella versione attuale, sebbene in un contesto diverso. Le aziende certificate ISO 9001 mostrano un grado inferiore di conformità, in quanto "parti interessate" è un concetto nuovo nella ISO 9001. Inoltre ci si è tradizionalmente focalizzati maggiormente sulle esigenze e aspettative dei clienti e sulla conformità alle leggi e regolamenti relativi ai prodotti o servizi.

Quando si paragonano i risultati dei due Espresso Survey, si nota che la percentuale delle aziende che si considera conforme alla clausola 4.1 (la necessità di comprendere l'organizzazione e il suo contesto) è paragonabile a quella delle aziende che si ritengono conformi con la clausola 4.2. Inoltre notiamo un trend ricorrente per cui le aziende con un sistema di gestione ambientale certificato appaiono più preparate sui nuovi requisiti di entrambe le clausole.

## IN CHE MODO LE AZIENDE POTRANNO SODDISFARE LA 4.2 IN FUTURO?



COME PREVEDE DI RISPETTARE QUESTO REQUISITO NEL FUTURO? INDICHI L'APPROCCIO CHE LA VOSTRA ORGANIZZAZIONE PROBABILMENTE IMPLEMENTERÀ (SONO POSSIBILI RISPOSTE MULTIPLE).



### COSA NE PENSANO LE AZIENDE?

- Le tre principali iniziative che le aziende implementeranno per individuare gli stakeholder e comprendere le loro richieste, sono:
  1. Individuare le parti interessate esterne e interne (47%)
  2. Individuare tutte le esigenze più rilevanti (38%)
  3. Controllare con regolarità (35%)

- Non si notano differenze sostanziali tra le aziende certificate ISO 14001 e quelle certificate ISO 9001. L'approccio è lo stesso.
- Le tre azioni successivamente indicate al 4°, 5° e 6° posto, si riferiscono alla documentazione e al coinvolgimento
  1. Processo documentato per mappare le parti interessate e le loro esigenze (30%)
  2. Risultati documentati del sopraindicato processo (risultati rendicontati) (30%)
  3. Coinvolgimento proattivo delle parti interessate (29%)
- L'uso della Matrice di Materialità, processo piuttosto complesso, si posiziona in basso, con solo il 15% delle aziende che ne prevedono l'implementazione.
- Il 12% risponde di "non sapere" quali azioni implementeranno. In questo caso c'è una differenza significativa tra le aziende certificate ISO 9001 (14%) e quelle certificate ISO 14001 (8%).
- Il 19% intende agire solo individuando i requisiti legali.

#### **COSA NE PENSIAMO NOI?**

Le tre principali iniziative per la clausola 4.2 dimostrano che molte aziende hanno compreso correttamente il requisito, ovvero:

- mappare sia gli stakeholder interni che quelli esterni;
- non limitarsi a mappare solo gli stakeholder per legge/regolamento, ma considerando tutte le parti interessate rilevanti (incluse le esigenze o aspettative implicite);
- considerando le dinamiche del contesto in cui si opera con verifiche regolari e non fermandosi alla mappatura iniziale.

Le seguenti tre azioni indicate, dimostrano una buona comprensione generale su come soddisfare il requisito, ossia, documentando il processo, il risultato e mettendosi proattivamente in relazione con le parti interessate.

Ci si aspetta che l'uso della matrice di materialità sarà adottata da poche aziende (15%). Anche se si tratta di un approccio avanzato, può essere un utile strumento per mappare le questioni economiche, sociali e ambientali più significative per gli stakeholder e ottenere così una migliore comprensione di ciò che può impattare maggiormente sulle operazioni e le performance della società.

La differenza evidente delle aziende certificate ISO 9001 che hanno risposto "non so" rispetto a quelle certificate ISO 14001 si può ricondurre al fatto che le aziende certificate 14001 hanno maggiore esperienza con gli stakeholder come vicini, enti ispettivi, gruppi di pressione e organi statutari e normativi.

Il 19%, più di quanti ci si aspettava, ha indicato "Individuando solo i requisiti legali". In generale però questa è una visione troppo limitata rispetto alle intenzioni della clausola 4.2.

## FACT BOX

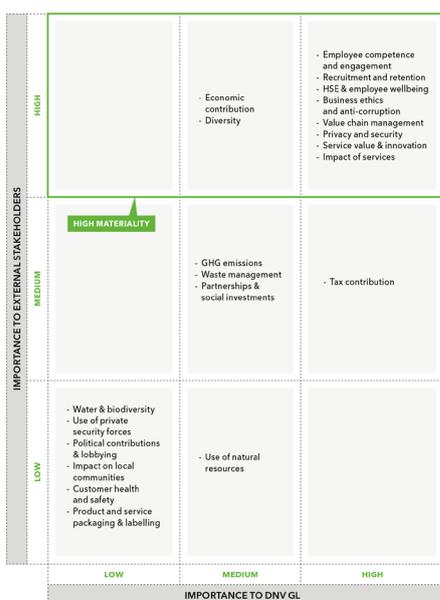


### IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder o parti interessate come indicato nell'High Level Structure sono in generale gli individui o gruppi che possono essere interessati da un'azienda e dalle sue attività. Lo sviluppo di relazioni significative con i propri stakeholder può portare molti vantaggi, in particolare per quanto riguarda la gestione del rischio, l'innovazione e lo sviluppo del mercato. Verificare e comprendere l'opinione dei propri stakeholder può aiutare a minimizzare i problemi di reputazione, a comprendere maggiormente le dinamiche del mercato e a migliorare le capacità di problem solving dell'organizzazione. Ricerche dimostrano che una cooperazione fattiva con gli stakeholder permette un aumento del 50% di media del valore presente netto dell'azienda<sup>1</sup>.

Il coinvolgimento degli stakeholder deve essere interattivo e a coloro che risultano di particolare rilevanza per l'azienda deve essere permessa una comunicazione diretta con l'azienda. Il coinvolgimento può nascere dall'interesse dello stakeholder o proattivamente dall'azienda. Può essere informale o attraverso un processo formalizzato e può avvenire in molti modi, conferenze, comitati consultivi, tavole rotonde, audizioni pubbliche e questionari on-line.

FIGURE 02 DNV GL SUSTAINABILITY MATERIALITY MATRIX



DNV GL Sustainability Materiality Matrix<sup>2</sup>

### MATRICE DI MATERIALITA'

Alcune organizzazioni usano la Matrice di Materialità per identificare e mappare le questioni economiche, sociali e ambientali più importanti per i loro stakeholder che allo stesso tempo possono avere un maggiore impatto sulle operazioni e performance aziendali.

Sviluppando una Matrice di Materialità l'organizzazione è capace di identificare subito le attività su cui ha più valore investire per migliorare e costruire una performance di business sostenibile.

Anche se la Matrice di Materialità non assicura la conformità ai nuovi requisiti degli standard ISO, si tratta comunque di uno strumento utile per avere un quadro dei possibili rischi da condividere con gli stakeholder così che gli obiettivi dell'organizzazione comprendano le aspettative delle parti interessate, interne ed esterne ad essa.

<sup>1</sup> SustaiNet, "The economic benefits of stakeholder engagement," <http://sustainet.com/economic-benefits-of-stakeholder-engagement/> (2014)

<sup>2</sup> DNV GL Annual Report, pg. 52, (2013)

## CONCLUSIONI

La clausola 4.2 è relativa alle relazioni tra l'azienda e le parti interessate (stakeholder). Il numero degli stakeholder rilevanti dipende da vari fattori, quali il settore e il mercato in cui si opera, la posizione geografica, la cultura e la grandezza dell'azienda. Per cui non esiste una lista esaustiva di stakeholder adatta a tutte le organizzazioni. Gli stakeholder e le loro necessità e aspettative cambieranno nel tempo, così come le relazioni. Nuove strategie di business o novità nell'ambiente di lavoro, significano spesso anche nuovi stakeholder. Definire quali sono le parti interessate più rilevanti, può significare coinvolgere risorse diverse con funzioni diverse, e deve essere un'attività che si ripete nel tempo e che interessa sia gli stakeholder interni che quelli esterni, nella riconferma del loro stato e delle rispettive aspettative.

Il termine "requisiti" nella clausola comprende sia quelli obbligatori (ovvero quelli legali) che le necessità e aspettative di altri stakeholder che l'organizzazione decide di soddisfare.

La norma non richiede in modo esplicito di avere una procedura documentata né di conservare una documentazione delle informazioni, tuttavia, è consigliabile tenere traccia delle categorie degli stakeholder e delle rispettive aspettative, così da poter rivedere e aggiornare le delibere e condurre un management review corretto.

Le richieste importanti delle parti interessate sono prese in considerazione nella valutazione dei rischi e opportunità nella clausola 6.1. ed eventuali modifiche di queste aspettative devono essere considerate nel Management Review (9.3) (valido solo per la ISO 14001).

Un'altra differenza tra i due standard è che la 4.2 per la ISO 9001 afferma che le parti interessate sono quelle che "influiscono o hanno la potenzialità di influire sulla possibilità di fornire prodotti e servizi che rispondano ai requisiti richiesti dai clienti così come dagli statuti e regolamenti". Si tratta di requisiti minimi da tenere in considerazione, ma molte aziende vorranno "estendere il perimetro" per comprendere una più ampia gamma di stakeholder, a tutto vantaggio del loro successo. Questa "estensione" è comunque a discrezione delle organizzazioni.

Alcuni esempi di parti interessate (stakeholder) e possibili esigenze e aspettative corrispondenti, (fonte: ISO 9004:2009 4.4. "Parti interessate, necessità e aspettative"):

- a) **Clienti diretti e utilizzatori finali:** Necessità e aspettative possono essere, ad esempio, la qualità del prodotto, il prezzo, la modalità di erogazione, requisiti ambientali (logistica, ingredienti /componenti chimici non permessi).
- b) **Fornitori, distributori, retailer e partner:** Necessità e aspettative possono essere ad es. benefici comuni e continuità.
- c) **Proprietà/azionisti/investitori:** Necessità e aspettative possono essere ad es. performance e redditività sostenibili, trasparenza, politiche e standard (es. relative alla qualità del prodotto, ambiente, sicurezza, business ethics).
- d) **Dipendenti e sindacati:** Necessità e aspettative possono essere relative ad esempio alle buone condizioni lavorative, sicurezza del lavoro, riconoscimenti e premi, pratiche di rispetto dell'ambiente.

e) **La società, la comunità locale, le ONG:** Necessità e aspettative possono essere legate ad es. a comportamenti sociali ed etici, alla salvaguardia ambientale.

f) **Regolatori:** Necessità e aspettative possono essere legate alla conformità con leggi e regolamenti (es. conformità dei prodotti alle specifiche, alle autorizzazioni ambientali e alle leggi).

## METODOLOGIA DELL'INDAGINE

1254 esperti qualificati per i sistemi di gestione qualità e ambientale hanno completato il questionario on-line tra il 27 aprile e il 3 maggio, 2015.

I partecipanti sono stati scelti tra le aziende certificate da DNV GL secondo lo standard ISO 9001 e/o ISO 14001. Gli esperti provengono da circa 40 paesi e da tutti i settori industriali:

- 2,1% settore primario
- 63,8% settore secondario
- 34,1% settore terziario

### DEMOGRAFIA & PARTECIPANTI

IN TOTALE

1254



ASIA	434
EUROPA	599
AMERICA	209
ALTRI	12



**TOR GUNNAR TOLLEFSEN**

**Global Service Manager - Management Systems**

Tor Gunnar Tollefsen è esperto delegato nazionale al ISO committee TC 207/SC1 WG5, responsabile per la revisione ISO 14001.



**BASTIAAN POLDERMANS**

**Global Service Responsible - ISO 9001**

Bastiaan Poldermans membro del ISO committee TC 176/SC2 WG24, responsabile per la revisione ISO 9001.



[viewpoint@dnvgl.com](mailto:viewpoint@dnvgl.com)  
[dnvgl.com/assurance/viewpoint](http://dnvgl.com/assurance/viewpoint)