

Care Colleghe, Cari Colleghi,

prosegue la serie di Newsletter legate agli Schemi di Certificazione di AICQ SICEV.

Buona lettura e buon lavoro.

Roberto De Pari

Direttore AICQ SICEV

### **Know how in pillole:**

Nell'ambito del rinnovo della certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità per la nuova verifica secondo la norma UNI EN ISO 9001:15, AUTOGRILL S.p.A., in qualità di società auditanda, e l'Organismo di Certificazione IMQ-CSQ, ente incaricato dell'auditing di terza parte, si sono resi disponibili a sperimentare per la prima volta in Europa l'uso del mystery auditing quale metodologia integrata all'audit "tradizionale" per valutare la conformità e l'efficacia del sistema stesso.

Il progetto è partito in seno al tavolo di CONFORMA, associazione che raggruppa diversi organismi di certificazione e che ha realizzato una linea guida sull'uso del mystery auditing nei SGQ, sotto la guida di AICQ SICEV e con la collaborazione di IMQ-CSQ nell'autunno 2015.

L'obiettivo del progetto è stato triplice:

- testare l'attività di auditing in incognito nell'ambito della certificazione di terza parte su un SGQ
- verificare con AUTOGRILL S.p.A, azienda con SGQ consolidato e certificato da oltre 10 anni, il valore aggiunto dell'auditing in incognito di parte terza quale metodo innovativo orientato alla verifica dell'efficacia delle prestazioni di servizio sul campo
- validare la linea guida CONFORMA

Data la valenza sperimentale del progetto si è deciso, oltre che di seguire le raccomandazioni contenute nella linea guida CONFORMA, anche di venire incontro alle esigenze dell'organismo di certificazione e di AUTOGRILL S.p.A., procedendo in modo "graduale". Si è convenuto pertanto di utilizzare gli output dell'attività di auditing in incognito in aggiunta all'audit tradizionale e non ancora sostitutivi di una parte di esso, condizione che potrà essere confermata ufficialmente solo da ACCREDIA, che peraltro ha già fornito ampie aperture su ciò.

Il campionamento dei punti vendita è stato effettuato con le regole classiche dei cantieri, scegliendo un sottoinsieme di quelli che avrebbero dovuto essere verificati in modo tradizionale nell'annualità in questione all'interno del programma di audit.

E' stato effettuato anche un *tayloring* sul campo di applicazione delle attività AUTOGRILL S.p.A attualmente coperto da certificazione, in quanto, dell'attività generale di erogazione del servizio di ristorazione è stata scelta in particolare quella afferente ai soli servizi bar.

La check-list progettata è stata piuttosto ampia e dettagliata e ha riguardato 6 fattori di qualità allocati su diversi processi o ambienti, per un totale di 113 requisiti di verifica:

- A. Area esterna – contenente 9 requisiti
- B. Accoglienza – contenente 9 requisiti
- C. Sale interne – contenente 29 requisiti
- D. Bagni – contenente 19 requisiti
- E. Erogazione servizio – contenente 29 requisiti
- F. Gestione cibi e bevande – contenente 18 requisiti

I requisiti relativi ai servizi presenti nella check-list sono sia di natura intangibile, afferenti principalmente ai comportamenti e alle relazioni interpersonali, sia di natura strutturale relativi agli aspetti statici degli ambienti, delle apparecchiature e dei prodotti oggetto dell'audit. Tra i requisiti strutturali vi sono anche quelli relativi alla pulizia, che si trovano trasversalmente ai 6 processi.

Ogni requisito di verifica è stato anche connotato da un peso con scala ternaria, in funzione dell'importanza attribuitagli.

Ogni requisito è stato, per semplicità, giudicato secondo una scala binaria (soddisfatto/conforme, non soddisfatto/non conforme) a cui è stato aggiunto il possibile stato di non valutato/non valutabile.

Lo scenario scelto è stato quello "base", di un semplice cliente business di passaggio, fruitore del servizio bar, ma caratterizzato dal "non avere particolare fretta". Pertanto si è considerata una permanenza presso il punto di ristorazione stimata in circa 30-35 minuti. Questo ha significato che per verificare (e spesso registrare subito) ogni requisito previsto, tra cui diverse interazioni con il personale e almeno una lamentela posta, si è avuto a disposizione mediamente circa 18 secondi. Si capisce subito la difficoltà dell'attività e la necessità di mystery auditor competenti, preparati e allenati per questa attività, per la quale occorre, per fare qualche esempio, colpo d'occhio, percettività su azioni e comportamenti e stili relazionali, memoria, ricerca dell'oggettività immediata, capacità di dissociazione, abilità nella rimodulazione a fronte di imprevisti, uso dello *smartphone* in modo surrettizio, ecc.

Nel mystery auditing, in particolare, a differenze dell'audit "tradizionale", ogni elemento, evento, interazione, frase da ascoltare o azione da osservare, cenno di comunicazione non verbale che viene persa e non colta, dunque non valutata dall'auditor nel momento esatto in cui essa si presenta o accade, difficilmente si potrà ripresentare e ricampionare.

Gli audit sono stati condotti in orari della giornata differenti (dalle 6.30 di mattino alle 23.00 di sera) e in giorni diversi della settimana, campionando i momenti della colazione, pranzo, spuntino estemporaneo e cena, in modo da disporre di uno spettro campionario sufficientemente esteso.

Per ogni punto di ristoro verificato è stata compilata una check -list ed elaborato un rapporto di audit in incognito contenente una relazione descrittiva del vissuto dell'auditor, i principali elementi positivi e negativi riscontrati, alcune fotografie a supporto di alcune evidenze. A completamento del

rapporto un istogramma con gli indici di performances percentuali pesati relativi alla conformità sui 6 diversi fattori di qualità e un indicatore percentuale che esprime il livello di pulizia riscontrato.

I risultati degli audit in incognito hanno fatto nascere rilievi che sono stati assunti all'interno delle risultanze dell'audit di parte terza sul SGQ e consegnati all'Organizzazione auditata.

AUTOGRILL S.p.A ha espresso soddisfazione per l'utilità pratica di questi rilievi che hanno una valenza immediata sul piano delle azioni pratiche da metter in campo e del miglioramento continuo.

Salvo il fatto che questo tipo di audit possa applicarsi quasi esclusivamente ad Organizzazioni che erogano servizi, per rendere questa attività non più sperimentale ma impiegabile su scala maggiore occorre sicuramente:

- la convinzione e la consapevolezza da parte degli Organismi di Certificazione di fornire alle Organizzazioni auditande un miglior e più efficace servizio di certificazione in quanto una parte di esso è ancora più di prima orientato a quello che è il motivo per cui esistono: il cliente/utente, ovvero la loro fonte di business e/o la missione/scopo del loro agire.
- una certa capacità di innovazione e flessibilità da parte dell'Organismo di Certificazione, ad utilizzare metodologie e programmazione operativa diverse da quelle tradizionalmente (e comodamente) utilizzate, in particolare pensando proprio all'approccio indicato dalla ISO 9001:15
- un percorso rigoroso di formazione e addestramento degli auditor: gli skills degli auditor in incognito possono essere anche molto differenti da quelli richiesti per gli auditor "tradizionali" per i Sistemi di Gestione
- rendere ufficiale la linea guida CONFORMA che da troppo tempo staziona nei meandri della burocrazia di persone ed organismi addetti ai lavori

*Dott. Ugo De' Sperati*

*Referente AICQ SICEV per lo Schema di Certificazione Mystery Auditor*