



LE GUIDE DI SCRITTURA SOSTENIBILE

Analisi del contesto per norme ISO

2 - Le Parti Interessate



Scrittura Sostenibile 2023
www.scritturasostenibile.it



Guida per l'analisi del contesto *Parte 2*

Cosa si intende per *Parti Interessate* nell'analisi di contesto?

Come avrai già appreso dalla *Parte 1* di questa Guida, l'obiettivo di un'analisi del contesto è fornire alle organizzazioni (che vogliono ottenere e mantenere una certificazione ISO) la **comprensione dell'ambiente in cui operano**. Questo è utile per prendere decisioni e sviluppare strategie di gestione. Quindi, considera l'analisi del contesto come uno **strumento di pianificazione** che aiuta l'organizzazione a definire gli **obiettivi strategici**, a identificare i **rischi** e le **opportunità** e a stabilire una base solida per la gestione di un sistema delle norme ISO.

Oltre ai fattori interni ed esterni (vedi *Parte 1*) bisogna individuare e gestire le **parti interessate** che possono influenzare i risultati degli obiettivi strategici.

In questa guida trovi suggerimenti pratici per aiutarti nell'analisi delle Parti Interessate, come avrai già fatto per i fattori interni ed esterni.

Buona lettura e buon lavoro.



Chi sono le *Parti Interessate*?

Sono persone o gruppi che hanno interesse, diretto o indiretto, negli obiettivi e nelle attività di un'organizzazione. In altre parole, **sono gli stakeholder** (clienti, dipendenti, collaboratori, fornitori o gruppi (associazioni di categoria, comunità locali, enti normativi...)) che possono essere **influenzati** dalle operazioni di un'organizzazione o che, a loro volta, possono **influenzare** le sue scelte, le decisioni e risultati aziendali. Si dividono generalmente in due categorie: *interne* ed *esterne*.

- **Interne** - Includono persone o gruppi che operano in azienda: proprietari, azionisti, top manager, dipendenti a vari livelli gerarchici, e altri collaboratori direttamente coinvolti nelle attività e nelle decisioni aziendali.
- **Esterne** - Comprendono persone o gruppi al di fuori dell'organizzazione: clienti, fornitori, organizzazioni di settore, comunità locali, enti normativi e altre categorie di stakeholder che possono essere influenzate o influenzare le attività dell'azienda.

Ricorda!

L'obiettivo principale del coinvolgimento delle Parti interessate è creare e mantenere relazioni con gli Stakeholder positive e proficue. La mappatura e la sua analisi sono uno strumento per gestire in modo più consapevole le relazioni aziendali.

Nelle norme ISO il requisito **4. Contesto dell'organizzazione** chiede all'azienda di riconoscere, coinvolgere e gestire le Parti Interessate per comprendere meglio come le sue azioni potrebbero impattare sugli Stakeholder e come questi potrebbero influenzare le sue attività. Questa comprensione è cruciale per

definire obiettivi, sviluppare piani e strategie che terranno conto degli **interessi e delle necessità di tutte le parti interessate coinvolte**. Il coinvolgimento serve a costruire relazioni, a creare fiducia e a garantire che le decisioni aziendali siano più sostenibili e accettabili per tutti gli Stakeholder.

Come fare l'analisi delle Parti Interessate?

È necessario creare un documento con una tabella o matrice per registrare **chi sono** le parti interessate e qual è **il livello di interesse o influenza** che hanno sull'azienda (vedi l'esempio che segue). **Attenzione! L'assenza di questa evidenza documentale è considerata Non Conformità nella Verifica Ispettiva di un Ente di certificazione.**



Esempio di raccolta delle informazioni per la mappa delle Parti Interessata

1	2	3	4	5	6
Parte Interessata	Descrizione	Coinvolgimento	Interesse	Influenza	Interazione
Esempio 1	Descrizione della Parte Interessata	Attivo/Passivo/ Non coinvolto	Alto/Medio/Basso	Alta/Media/Bassa	Modalità di comunicazione e coinvolgimento
Esempio 2	Descrizione della Parte Interessata	Attivo/Passivo/ Non coinvolto	Alto/Medio/Basso	Alta/Media/Bassa	Modalità di comunicazione e coinvolgimento

Contenuti da inserire nelle colonne:

- 1. Parte Interessata:** qui inserisci il nome o una breve descrizione di persone, gruppi, organizzazioni, associazioni, istituzioni governative o qualsiasi altra parte coinvolta o influenzata dalle attività dell'azienda.
- 2. Descrizione:** descrivi soprattutto il suo livello di coinvolgimento o il tipo di relazione con l'azienda.
- 3. Coinvolgimento:** indica se la parte interessata è coinvolta attivamente o passivamente o non coinvolta nelle attività dell'azienda.
- 4. Interesse:** valuta il livello di interesse che la parte interessata ha nei confronti dell'azienda (puoi utilizzare i tre livelli Alto/Medio/Basso o altra metrica di valutazione).
- 5. Influenza:** valuta quanta influenza la parte interessata potrebbe avere sulle attività o sulle decisioni dell'azienda (Alta/Media/Bassa o altra metrica di valutazione).
- 6. Interazione:** descrivi il modo in cui l'azienda comunica con questa parte interessata e come la coinvolge attivamente, tenendo conto del suo livello di interesse e influenza.

Questa prima analisi ti aiuterà a individuare le relazioni da coltivare con le parti interessata rilevanti e a scegliere modalità e strumenti di comunicazione adeguati.

Ipotesi di una mappa calata nella realtà aziendale

1	2	3	4	5	6
Parte Interessata	Descrizione	Coinvolgimento	Interesse	Influenza	Interazione
a) Dipendenti	Tutti i dipendenti, compresi gli interinali.	Attivo	Alto	Alta	Riunioni settimanali, newsletter aziendale, feedback diretto.
b) Clienti chiave	Grandi clienti che costituiscono una quota significativa del fatturato	Attivo	Alto	Alta	Incontri periodici, sondaggi di soddisfazione, gestione account dedicata
c) Fornitori	Partner chiave che forniscono materiali o servizi critici per l'azienda	Passivo	Medio	Alta	Valutazione annuale dei fornitori, Verifica dei contratti.
d) Comunità locale	Residenti della zona in cui l'azienda opera	Non coinvolto	Medio	Media	Eventi locali, iniziative culturali, sponsorizzazioni.
e) Autorità di regolamentazione	Enti di Verifica e Controllo	Attivo	Alto	Alta	Report periodici, rispetto delle normative, ispezioni



Suggerimenti dalla simulazione nella mappa precedente:

- a) **Dipendenti:** hanno un alto interesse e un'importante influenza sull'organizzazione e devono essere attivamente coinvolti. Considerare quali sono gli strumenti utilizzati per la comunicazione interna.
- b) **Clienti chiave:** anche loro sono attivamente coinvolti, con un interesse e un'influenza elevati. Analizzare gli strumenti utilizzati per la comunicazione, i sondaggi di soddisfazione e la gestione degli account.
- c) **Fornitori:** potrebbero avere un coinvolgimento passivo, con un interesse e influenza medi. Verificare la qualità della comunicazione che passa anche attraverso contratti specifici o reclami e non conformità.
- d) **Comunità locali:** solitamente non sono attivamente coinvolti, e invece bisogna sempre analizzare il livello di interesse e di influenza.
- e) **Autorità di regolamentazione:** sono parti attivamente coinvolte, con un alto interesse e influenza (esempio, gli Enti di certificazione). La comunicazione avviene attraverso report periodici, rispetto delle normative e verifiche ispettive.

Cosa fare dopo la mappatura delle parti interessate?

Completata la mappatura, puoi procedere così:

1. Analisi

a) Valuta attentamente le informazioni raccolte nella matrice. b) Identifica le parti interessate più rilevanti per l'azienda, considerando il loro livello d'interesse e influenza.

2. Pianificazione del coinvolgimento attivo delle Parti Interessate

Sviluppa la migliore strategia per coinvolgere ogni parte interessata rilevante. Questo potrebbe includere canali di comunicazione dedicati e piani specifici, in base alle loro esigenze e al livello di interesse.

3. Rispondere alle esigenze delle Parti Interessate

Adegua le strategie di comunicazione dell'azienda per rispondere alle esigenze e alle aspettative delle parti interessate rilevanti. Mantieni un dialogo aperto per comprendere meglio le loro necessità e segui la loro evoluzione.

4. Comunicazione Trasparente

Mantieni una comunicazione trasparente e aperta. Comunica i cambiamenti dell'azienda e coinvolgili quando opportuno.



5. Monitoraggio e aggiornamento continuo della valutazione

Continua a monitorare le relazioni con le parti interessate e valuta regolarmente il loro coinvolgimento. Modifica le strategie, se necessario, in risposta a cambiamenti nei loro interessi o influenza.

6. Aggiornamento dei documenti di gestione

Trasferisci le informazioni e i risultati delle strategie di coinvolgimento delle parti interessate nei documenti del sistema di gestione, come il Piano degli Obiettivi di miglioramento o altre procedure utilizzate in azienda.

Ricorda!

Un approccio sostenibile nella gestione delle Parti interessate aiuta a sostenere la *Business Continuity* (continuità delle attività e stabilità del business aziendale) e crea un impatto positivo a lungo termine nel contesto di riferimento.

Come gestire in modo sostenibile le relazioni con gli Stakeholder?

Poiché ogni azienda attenta ai temi di sostenibilità e responsabilità sociale deve avere cura di stabilire una comunicazione trasparente, favorire il coinvolgimento, valutare il suo impatto, monitorare e gestire in modo sostenibile le sue risorse, considera attentamente questi aspetti:

1. **Comunicazione trasparente:** comunica in modo trasparente e onesto con le parti interessate, condividendo informazioni rilevanti e decisioni prese.
2. **Coinvolgimento responsabile:** coinvolgi le parti interessate in modo responsabile, ascoltando attivamente e considerando nelle decisioni aziendali le loro opinioni e i bisogni.
3. **Valutazione dell'impatto:** valuta gli impatti dell'azienda sulle parti interessate, sull'ambiente e sulla società, cercando di minimizzare quelli negativi e massimizzare i positivi.
4. **Partecipazione attiva degli Stakeholder:** coinvolgi le parti interessate nei processi decisionali, specialmente nelle questioni che le riguardano direttamente.
5. **Rispetto delle normative e pratiche etiche:** garantisci la conformità legale e il rispetto delle normative etiche, integrando pratiche di responsabilità sociale d'impresa.



6. **Gestione sostenibile delle risorse:** adotta politiche di gestione sostenibile per ridurre l'impatto ambientale e promuovere l'efficienza delle risorse.
7. **Formazione e sensibilizzazione:** coinvolgi dipendenti e fornitori sull'importanza della sostenibilità nelle relazioni aziendali.
8. **Monitoraggio e reporting:** monitora regolarmente l'efficacia delle iniziative sostenibili e comunica in modo trasparente i risultati raggiunti.

Ti ringrazio per l'attenzione e il tempo dedicati a questa guida. Se ti sembra complicato mettere in pratica tutti i suggerimenti, sperimentali gradualmente, considerandoli come opportunità per rendere più sostenibili i tuoi sistemi di gestione. Vedrai che funziona 😊

Anna Maria Corposanto

Hai scaricato questa Guida dal sito www.scritturasostenibile.com

Trovi altre Risorse disponibili nella pagina **Risorse per te**



LE GUIDE DI SCRITTURA SOSTENIBILE



Scrittura Sostenibile 2023
www.scritturasostenibile.it