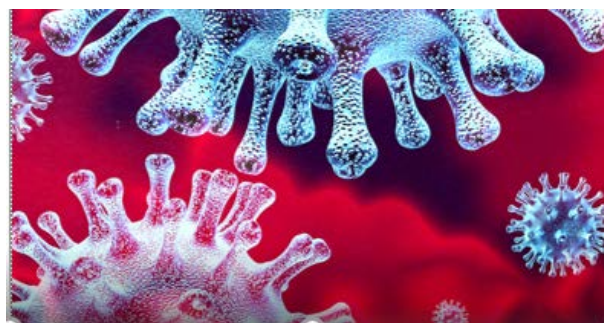


Ricerca - Audit da remoto: la parola ai clienti

Marzo – Giugno 2020

Audit da remoto

L'audit da remoto è un'attività erogata con l'utilizzo di sistemi digitali di videoconferenza che permettono di gestire riunioni, interviste, condivisione di desktop e quindi di contenuti. Usando tali tecniche il team di audit e i referenti aziendali sono virtualmente seduti intorno ad un tavolo e possono mostrare i documenti e le evidenze oggettive e le registrazioni nonché dialogare e collaborare in un ambiente on-line.



La ricerca

L'emergenza COVID-19 ha portato nuove modalità operative per garantire la continuità del business. TÜV Italia ha mantenuto attivi i propri servizi durante tutte le fasi dell'emergenza e ha garantito l'erogazione dei servizi di audit sia in modalità "on site" sia "da remoto" al fine di supportare i propri clienti nella conformità con i requisiti del mercato e delle parti interessate. In questo periodo di emergenza, ma anche di riapertura di molte attività, le tecniche di audit da remoto possono continuare ad essere applicate. Anche in situazioni in cui l'audit on site è maggiormente apprezzato dal cliente, valutare un giusto mix tra tecniche in presenza e tecniche in videoconferenza può essere utile per limitare il tempo di permanenza dei visitatori in azienda.



La ricerca si è svolta da fine febbraio a metà giugno su un panel di quasi 250 aziende. La ricerca ha avuto come obiettivo quello di comprendere da un lato il livello di preparazione dei clienti per l'esecuzione degli audit da remoto e dall'altro la percezione sull'efficacia delle verifiche da remoto.



Periodo di somministrazione del questionario:
da marzo a giugno



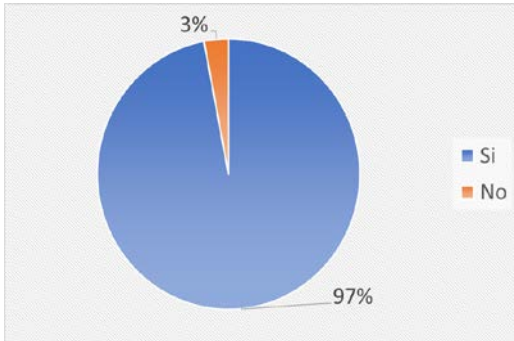
Il 72% degli audit erogati da fine febbraio a tutto maggio sono avvenuti in modalità da remoto



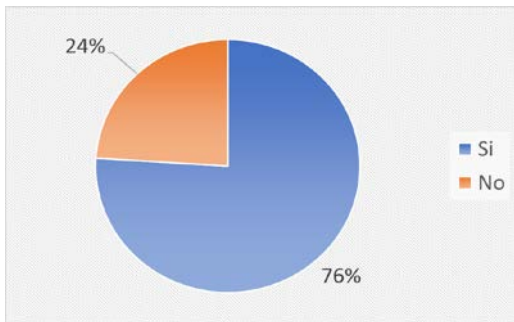
Italia

Conosce e utilizza strumenti per videoconferenze?

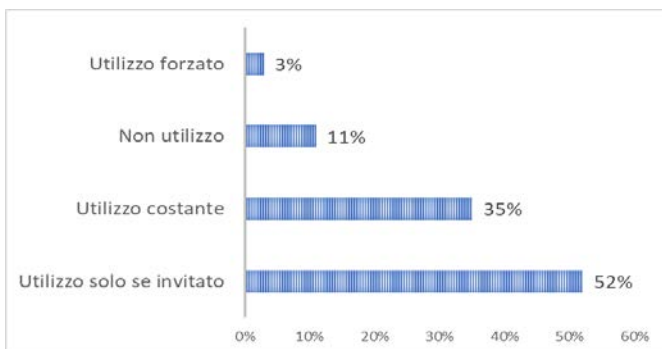
Sul totale dei clienti campionati il 97% conosce delle piattaforme per la condivisione audio e video in tempo reale tra due o più partecipanti



Il 76% utilizza per lavoro piattaforme o siti di videoconferenza.



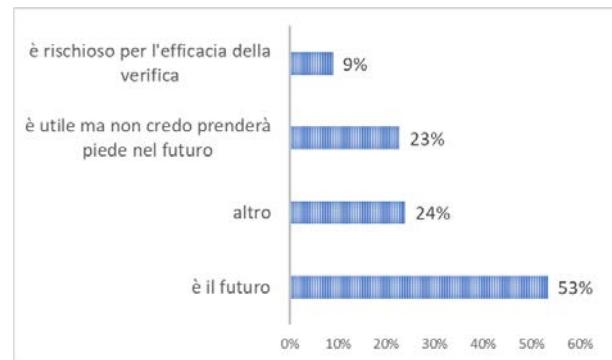
Il 35% le usa costantemente e quasi quotidianamente anche in modo proattivo; il 52% le utilizza se invitato o meno di una volta al mese; il restante 11% non le utilizza e il 3% non le ama particolarmente anche se le sa utilizzare.



Cosa pensa degli audit da remoto?

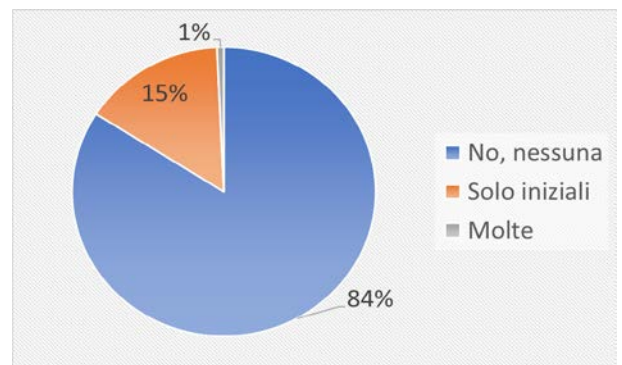
Il livello di soddisfazione verso gli audit da remoto è stato nel complesso molto elevato: **4,64 su 5**.

Più della metà dei partecipanti ha indicato l'audit da remoto come tecnica del "futuro", il 23% lo ritiene utile ma non è convinto sia una tecnica che prenderà piede e il resto considera molto importante anche il ruolo delle relazioni interpersonali durante gli audit per garantire la conoscenza delle persone, del contesto, di garantire la massima efficacia della verifica.



Ci sono state delle criticità durante la conduzione dell'audit da remoto?

L'84% dei clienti non ha percepito criticità durante la conduzione dell'audit da remoto. Il 15% qualche iniziale problema e l'1% ha avuto diverse difficoltà.





Italia

Quali RISCHI operativi vede nell'applicazione degli audit da remoto?

L'86% dei partecipanti ha risposto di non percepire rischi, se non quelli, in basse percentuali, legati alla stabilità della connessione, alla sicurezza delle informazioni condivise e, in misura maggiore, all'impossibilità di effettuare un sopralluogo in azienda (es. verifica processi produttivi).



Nell'audit da remoto i commenti hanno evidenziato ancora di più l'importanza dell'approccio dell'auditor, che deve mettere a proprio agio gli interlocutori e dare indicazioni precise sullo svolgimento dell'audit.

Sono interessanti anche le differenze emerse tra i vari settori di appartenenza delle organizzazioni: quelle produttive vedono più rischiosa la mancanza di sopralluogo in azienda e in produzione mentre i settori dei servizi, quindi già ampiamente dematerializzati, ritengono la modalità totalmente efficace.

Alcune risposte degli intervistati a proposito di rischi

“Nessun rischio, poiché l'auditor ha spiegato molto bene come si sarebbe svolto l'audit da remoto e si è instaurato fin da subito un rapporto di fiducia”.

“Bisogna individuare quali sono i dati riservati. È opportuno concordare preventivamente l'intero processo con l'auditor: dalla documentazione da mostrare e trasmettere alle persone da intervistare”.

“L'audit da remoto è stato condotto con un'applicazione già normalmente utilizzata quindi non abbiamo ravvisato maggiori rischi rispetto a quelli ordinari”.

“Nessun rischio ma vengono a mancare le opportunità di miglioramento frutto dell'esperienza e consigli degli auditor durante la visita dell'azienda”.

“È fondamentale un'attenta pianificazione e gestione delle pause oltre ad avere una connessione stabile; ogni due ore di sessione remota è opportuna e necessaria una breve pausa. L'uso prolungato o totale della modalità da remoto potrebbe comportare rischi sotto il profilo dell'efficacia”.

“Nessun rischio. Avendo un'ottima connessione non ho avuto problemi, anzi ho riscontrato addirittura un'ottimizzazione dei tempi.”

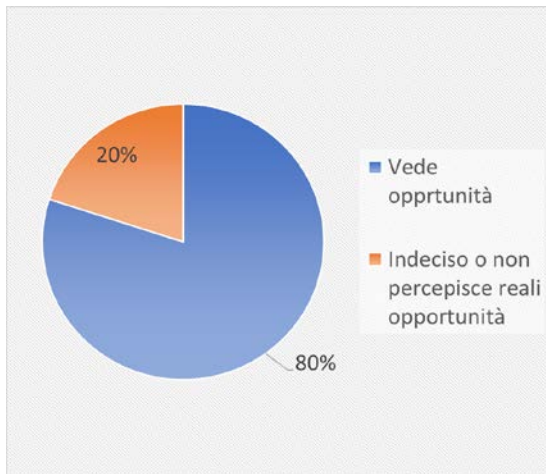




Italia

Quali OPPORTUNITÀ operative vede nell'applicazione degli audit da remoto?

L'80% ha risposto che vede delle opportunità, più che altro legate alla capacità di garantire la continuità dei servizi anche in situazioni di emergenza, ad una maggiore flessibilità, all'ottimizzazione in generale del tempo e dei costi di trasferta. Il restante 20% è indeciso o pensa non ci siano reali opportunità.



In particolare, appare come evidente opportunità il fatto di mantenere questa nuova modalità operativa anche per il futuro, in quanto consente di garantire la continuità operativa, di salvaguardare la sicurezza e di avere un atteggiamento più rispettoso nei confronti dell'ambiente.

Le tecniche da remoto in sintesi sembrano anche portare a una maggiore condivisione delle risorse all'interno dell'organizzazione, a concentrarsi maggiormente sull'obiettivo senza distrazioni esterne.

Alcune risposte degli intervistati a proposito di opportunità

“ Dell'audit da remoto ho apprezzato in particolare la flessibilità e il fatto che si tratti di una metodologia «green» che ha minori impatti sull'ambiente”.

“L'audit da remoto consente una migliore gestione del tempo e delle informazioni. L'audit risulta in questo modo più agile, con la possibilità di attivare una maggiore concentrazione da ambo le parti”.

“L'audit da remoto è risultato molto efficace per la verifica e il controllo documentale. Grazie alle attuali tecnologie è stato possibile anche far fare una visita all'auditor in officina, per far vedere alcune particolarità operative e le soluzioni applicate”.

“L'audit da remoto ci ha permesso di adempiere completamente alle richieste della Regione Toscana.

“Ritengo che il contatto umano dia un valore aggiunto a qualsiasi attività, tanto più in un audit dove l'auditor deve sentire il "profumo di lavoro", deve cogliere il clima e le dinamiche che stanno dietro ai rapporti tra i lavoratori e tra lavoratori e vertici dell'organizzazione, così da capire se effettivamente vi sia un sistema in reale implementazione

“Ogni avvenimento negativo può portare a un salto di qualità dal punto di vista umano ma anche economico. Sta a tutti noi cogliere le opportunità che ci si presentano davanti.”

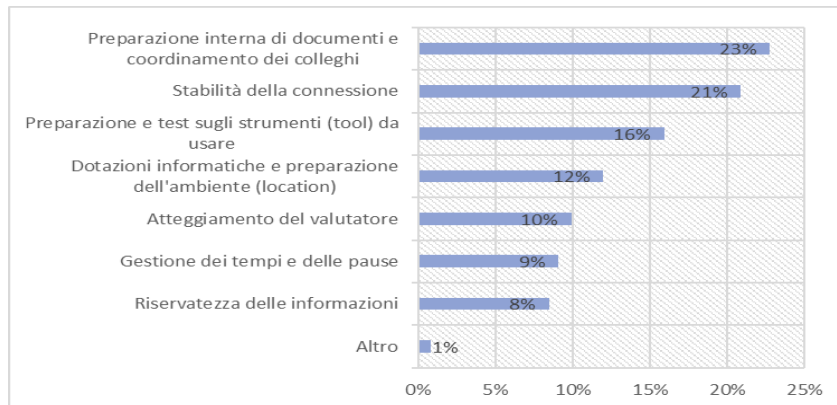




Italia

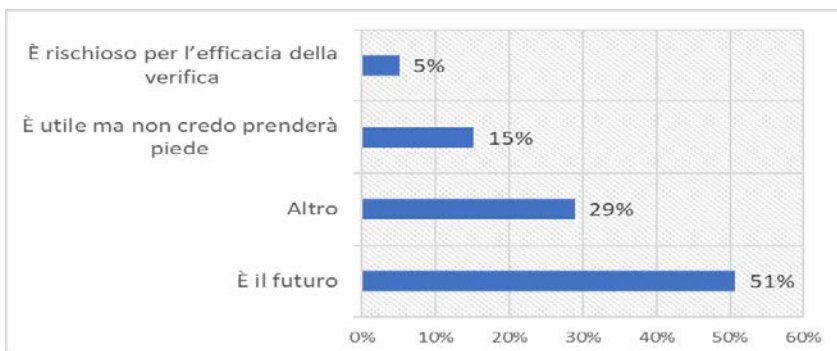
Quali sono gli elementi più importanti per garantire un audit efficace?

Alla luce dell'esperienza fatta, sono emersi alcuni elementi fondamentali per garantire uno svolgimento efficace dell'audit da remoto.

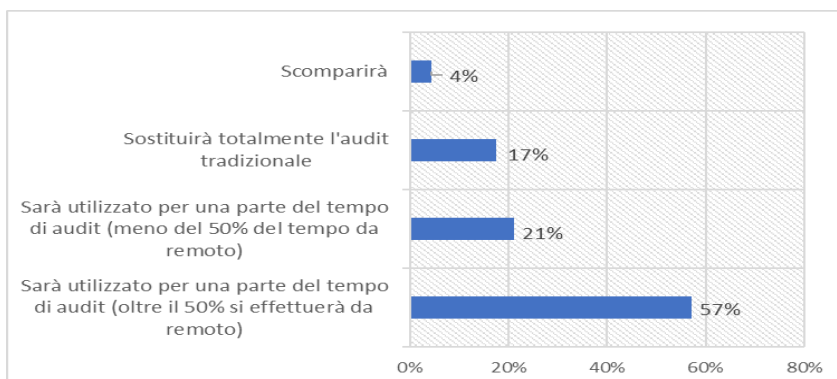


Cosa pensa dell'audit da remoto in ottica futura?

La modalità da remoto nella conduzione degli audit è percepita come uno strumento utile in futuro soprattutto per la parte documentale ma anche per alcuni sopralluoghi in attività secondarie. Mentre per i sopralluoghi in attività produttive è considerata preferibile e importante la modalità on-site. I clienti percepiscono quindi come una reale opportunità la conduzione dell'audit in parte da remoto e in parte in modalità tradizionale.



Il 17% dei partecipanti pensa che l'audit da remoto sostituirà totalmente l'audit tradizionale o che comunque sarà utilizzato oltre il 50% del tempo di verifica (57%). Il restante 21% vede un utilizzo per meno del 50% della verifica. Solo il 4% pensa che scomparirà dopo l'utilizzo in emergenza.



In conclusione, è ragionevole pensare, anche sulla base dei dati raccolti da questa ricerca, che in futuro la modalità da remoto non andrà a sostituire completamente quella tradizionale ma che si integreranno per massimizzare i vantaggi che queste due tecniche offrono.

Maggiori informazioni sugli audit da remoto di TÜV consulta la pagina web dedicata <https://www.tuv.it/it-it/attivita/audit-certificazioni-di-sistema/audit-da-remoto>.