MATERIALE DI LAVORO 3.8 · CAPITOLO 3 — LA LENTE DELL'AUDITOR INTERNO · CASO PRINCIPALE: RAVENNA

Il campionamento: che cosa può dire, e che cosa no, una manciata di registrazioni

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 3.8 (pagina 115 del libro)

DOMANDA GUIDA

Avete esaminato sei registrazioni e tutte e sei erano in ordine. Che cosa sapete adesso, esattamente, delle altre novanta? E chi ha deciso da quale cassetto uscissero quelle sei?

1 · Patto di verifica: le affermazioni del mercato alla prova della norma

Copiato dal libro. L'ultima colonna è per il vostro albergo: che cosa vale qui, e come lo sapete.

Che cosa si afferma	È un obbligo?	Valutazione del volume	Nel nostro albergo
«La norma richiede campioni di audit statisticamente rappresentativi»	No	Il punto 9.2 non contiene requisiti statistici. Che il campionamento di audit serva a rilevare più che a stimare è l'impostazione del volume	
«La norma fissa un numero minimo di registrazioni per audit»	No	Nessun numero è stabilito; la sufficienza si giudica rispetto ai criteri e alle variazioni del processo	
«La norma impone una scelta casuale del campione»	No	Nulla impone la casualità; puntare di proposito sulle condizioni a rischio è legittimo. Che sia spesso più informativo è la valutazione del volume	
«Per la norma un campione pulito dimostra la conformità dell'intero processo»	No	La norma non attribuisce questo valore al campione. Un campione pulito dimostra che i casi esaminati erano conformi; sul resto dice ciò che il modo di estrazione consente	
«La norma lega la forza di una conclusione al numero di registrazioni esaminate»	No	Nessuna regola sui numeri. Che più registrazioni aiutino se aggiungono variazione è la lezione del caso di Marina di Ravenna	
«La norma richiede di assicurare la competenza anche del personale stagionale»	Sì	Requisito del punto 7.2: riguarda chi lavora sotto il controllo dell'organizzazione con effetti sulle prestazioni ambientali, senza distinguere il tipo di contratto	

2 · Errori comuni: un’autoverifica

Segnate ogni errore che riconoscete nel vostro albergo e annotate dove si vede.

☐ Prendere le registrazioni a portata di mano, lasciando che l’ordine dello schedario definisca il campione.

☐ Chiedere al reparto qualche esempio, facendo scegliere il campione a chi è verificato.

☐ Trattare un campione pulito come prova sulla popolazione.

☐ Aumentare la numerosità senza aggiungere variazione.

☐ Non scrivere mai qual è la popolazione, escludendo intere categorie senza deciderlo.

☐ Campionare soltanto eccezioni, producendo un rapporto che non dice nulla sul lavoro ordinario.

☐ Verificare la formazione solo quando il personale presente è quello stabile.

☐ Rinunciare alla conoscenza interna dei punti deboli in nome di una neutralità che la norma non chiede.

3 · Una checklist per il prossimo campione

La checklist del libro, con una colonna per la vostra risposta.

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
La popolazione è scritta prima di estrarre le registrazioni?	Scriverla fa emergere le categorie escluse senza esaminare nulla	
Comprende stagionali, somministrati, ditte esterne e squadra di notte?	Sono i gruppi più spesso assenti dal fascicolo al momento dell’audit	
Il campione attraversa almeno tre dimensioni di variazione?	La copertura delle variazioni vale più della numerosità	
Ci sono almeno due casi scelti fra i più a rischio?	Un risultato pulito su casi difficili è il più informativo possibile	
Il risultato pulito è riferito solo alla popolazione coperta?	Un campione pulito non dice nulla su ciò che non ha raggiunto	
L’audit sulla formazione vede anche il personale dell’alta stagione?	Chi è assente durante l’audit non viene mai esaminato	

4 · Che cosa chiederebbe di vedere un auditor

Domande ricavate dalle sezioni «Che cosa dice la norma» e «Applicazione pratica» del sottocapitolo. Sono domande, non requisiti: dove sta l’evidenza dipende dal vostro albergo, e le registrazioni indicate sono esempi tratti dal caso, non documenti prescritti dalla norma.

Domanda	Dove sta l’evidenza	Visto?
Prima di estrarre ciascun campione, è stata scritta la popolazione, e comprende stagionali, somministrati e personale di ditte esterne?	Appunti di audit; elenchi del personale, compresi i fascicoli archiviati	☐
Lungo quali dimensioni, stabili e stagionali, reparti, stagioni, nuovi assunti, è stato distribuito il campione?	Appunti di audit	☐
Quali eccezioni, per esempio ordini sostitutivi o fornitori alternativi, sono state campionate di proposito?	Appunti di audit; registrazioni degli acquisti	☐
Come tiene conto il programma della crescita stagionale del personale?	Programma di audit; dati sul personale	☐

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Esistono registrazioni della formazione ambientale degli stagionali, e l'audit è in grado di raggiungerle?	Fascicoli archiviati; registrazioni della formazione	☐

5 · Sintesi operativa: il piano d'azione

Le azioni della sintesi operativa del libro. Responsabile e scadenza li decide l'albergo.

Azione	Responsabile	Scadenza
Da fare subito · Riprendete gli ultimi tre audit che hanno campionato persone o operazioni e scrivete, per ciascuno, da quale popolazione venivano davvero le registrazioni. Se manca una categoria di personale, aprite i suoi fascicoli prima del prossimo ciclo.		
Da pianificare · Introducete nel modulo del piano di audit una riga obbligatoria «popolazione e distribuzione», con le dimensioni di variazione dell'albergo.		
Da pianificare · Programmate almeno un audit sul personale nel pieno della stagione e decidete come dividere i campioni fra variazioni e casi difficili.		
Da tenere sotto controllo · Confrontate ogni anno le popolazioni dichiarate con la realtà dell'albergo: un'agenzia introdotta, una funzione affidata all'esterno, una stagione allungata cambiano la popolazione. Un risultato pulito va sempre riferito alla popolazione che il campione ha raggiunto.		

> *Che cosa questo foglio non è: la ISO 14001 non prescrive questo modulo. È uno strumento di lavoro tratto dal libro; la norma, e per gli obblighi di legge le fonti ufficiali e i professionisti qualificati, governano il caso reale. Materiale indipendente; non affiliato né approvato da ISO, UNI, ACCREDIA o da alcun ente di certificazione. Prevale il testo della norma.*