



ASPETTI COMPORTAMENTALI DELL'AUDITOR: RICERCA SULLA PROFESSIONALITÀ

CEPAS

**Organismo di Certificazione delle Professionalità e della
Formazione**

Bologna, 15 marzo 2006

Ricerca CEPAS

La prima ricerca ha lo scopo di rilevare quali caratteristiche personali dell'Auditor, tra quelle indicate dalla Norma ISO 19011, sono maggiormente "presenti" e/o "evidenti" nell'ambito professionale.

Morale

Mentalità aperta

Diplomatico

Percettivo

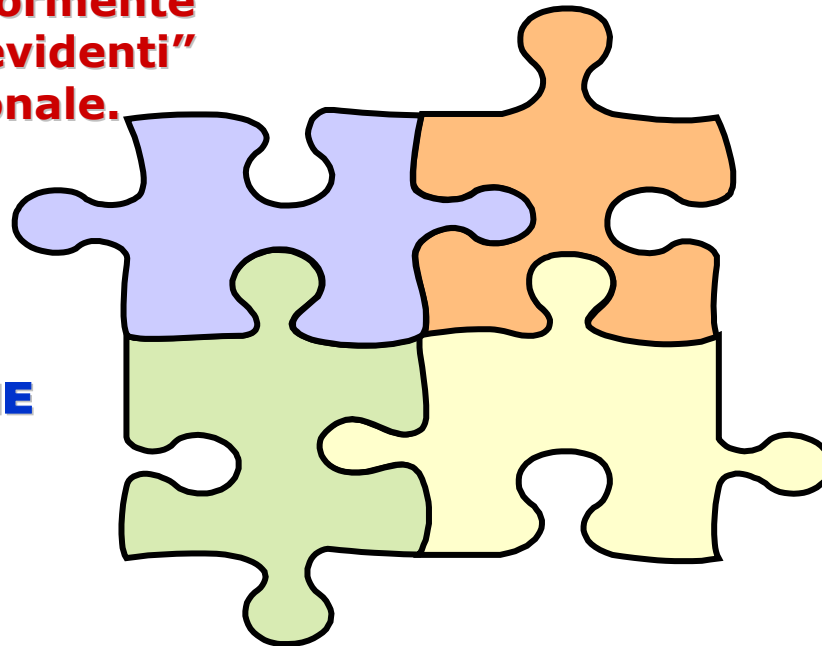
Versatile

Tenace

Risoluto

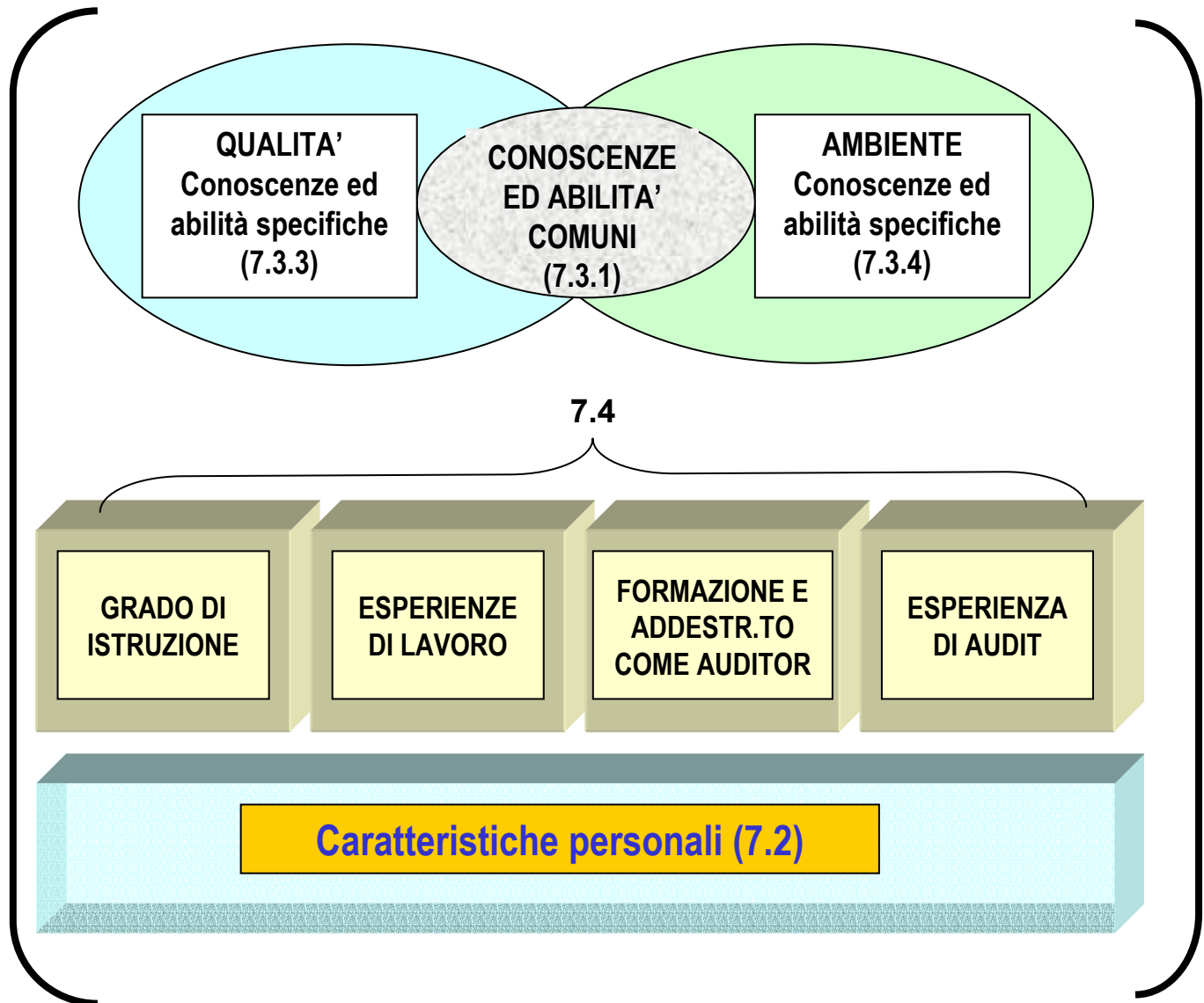
Sicuro di sè

**CARATTERISTICHE
PERSONALI
Auditor**



**a ricerca parte
al considerare
le
caratteristiche
personali un
elemento
fondamentale
della
professionalità
(Norma ISO
19011)**

CONCETTO DI COMPETENZA rif.to ISO 19011:2002



La ricerca è finalizzata a valutare le “attitudini” al ruolo di Auditor e in particolare del Responsabile Gruppo di Audit.

Il profilo che emerge è di colui che lavora soprattutto “per e con” l’organizzazione, con l’obiettivo di consentirle di progredire.

Il “nostro” Responsabile ha acquisito la mentalità del leader; *la responsabilità non è più un fatto di sistemi, ma di persone.*

Non basta sapere soltanto coordinare e controllare ma è indispensabile saperlo fare bene, osservando, sperimentando, riflettendo, riproponendo, costruendo, pensando ed interrogandosi continuamente.

Per alcuni è naturale avere delle responsabilità, possedere il dono di trattare con le persone, ma certamente la capacità e l’abilità di dirigere non è una qualità innata.

E’ questione di volontà, di esercizio, di sacrificio e soprattutto di esperienza.

I Responsabili di gruppi di audit dovrebbero avere conoscenze e competenze aggiuntive in materia di responsabilità dell'audit per facilitare la sua conduzione e renderlo efficace.

Il responsabile del gruppo dovrebbe essere in grado di:

- ✓ **Pianificare l'audit e far uso efficace di risorse durante l'audit;**
- ✓ **Rappresentare il gruppo di audit nei rapporti con il committente dell'audit e con l'organizzazione oggetto dell'audit;**
- ✓ **Organizzare e guidare i membri del gruppo di audit;**
- ✓ **Dirigere e guidare gli audit in addestramento;**
- ✓ **Guidare il gruppo di audit e raggiungere le conclusioni dell'audit;**
- ✓ **Prevenire e risolvere i conflitti;**
- ✓ **Preparare e completare il rapporto di audit.**

Sulla base di queste indicazioni, è stato costruito il questionario per la valutazione dei profili di responsabile di audit.

Il questionario comprende 5 aree:

comunicazione, leadership, ascolto, riflessione, ottimismo/pessimismo.

AREA ATTITUDINE ALLA COMUNICAZIONE

L'obiettivo di quest'area è quello di permettere una diagnosi individuale rispetto ai singoli momenti e alle personali capacità che concorrono a sviluppare una comunicazione e un'interazione efficace.

Un punteggio alto indica che il soggetto è dotato di grande carica comunicativa: sa esprimere i propri pensieri con chiarezza e raggiungere i destinatari in modo convincente, suscitando il loro interesse.

Un punteggio basso indica un'insufficiente attitudine alla comunicazione perché vengono stabiliti i medesimi rapporti con tutti gli interlocutori, senza curare la diversa personalità di ciascuno.

AREA SICUREZZA DI SE', SENSO DELL'ORGANIZZAZIONE LEADERSHIP, TENDENZA ALL'AUTORITA'

La capacità decisionale è, in sostanza, l'abilità di fissare una linea di condotta e di compiere scelte in modo tempestivo e coerente. Evidenzia l'importanza che quel criterio ha avuto e continua ad avere nella scelta della professione.

Coloro che realizzano un punteggio alto aspirano al "potere di fare" e sono coloro che costituiscono la spina dorsale dell'organizzazione.

I punteggi bassi indicano mancanza di fiducia in se stessi e forme di dipendenza dagli altri.

AREA ASCOLTO, EMPATIA, INTELLIGENZA EMOTIVA

L'ascolto empatico indica accoglienza ed è indice di maturità affettiva.

Un punteggio alto indica persone tendenzialmente piene di fiducia nelle proprie capacità che si considerano meritevoli e hanno la certezza di essere ben volute dagli altri. Manifestano apertamente le proprie emozioni e sono fundamentalmente comprensivi e allegri.

Coloro che ottengono punteggi bassi sono riservati e in genere controllati e restii a dare espressione palese ai pensieri e ai sentimenti che nutrono.

AREA RIFLESSIONE, CAPACITA' DI ANALISI

Come si arriva a prendere le decisioni importanti? Attraverso l'analisi, il ragionamento oppure con l'istinto.

Un punteggio alto indica persone che valutano attentamente i pro e i contro prima di decidere, sono sistematici, ordinati a programmare tutto.

Chi ottiene un punteggio basso è per lo più una persona pratica, più interessata a fare che a riflettere sui motivi di quanto fa.

E' incline ad agire seguendo l'istinto, a prendere decisioni affrettate.

AREA DELL'OTTIMISMO – PESSIMISMO

Chi ottiene punteggi elevati è una persona ottimista, attiva, affronta le difficoltà senza scoraggiarsi e con molta decisione.

E' una persona che per raggiungere quanto desidera è disposto a rischiare un insuccesso.

Pur sapendo di dover affrontare delle difficoltà, difficilmente rinuncia ad agire o pensa di non potercela fare.

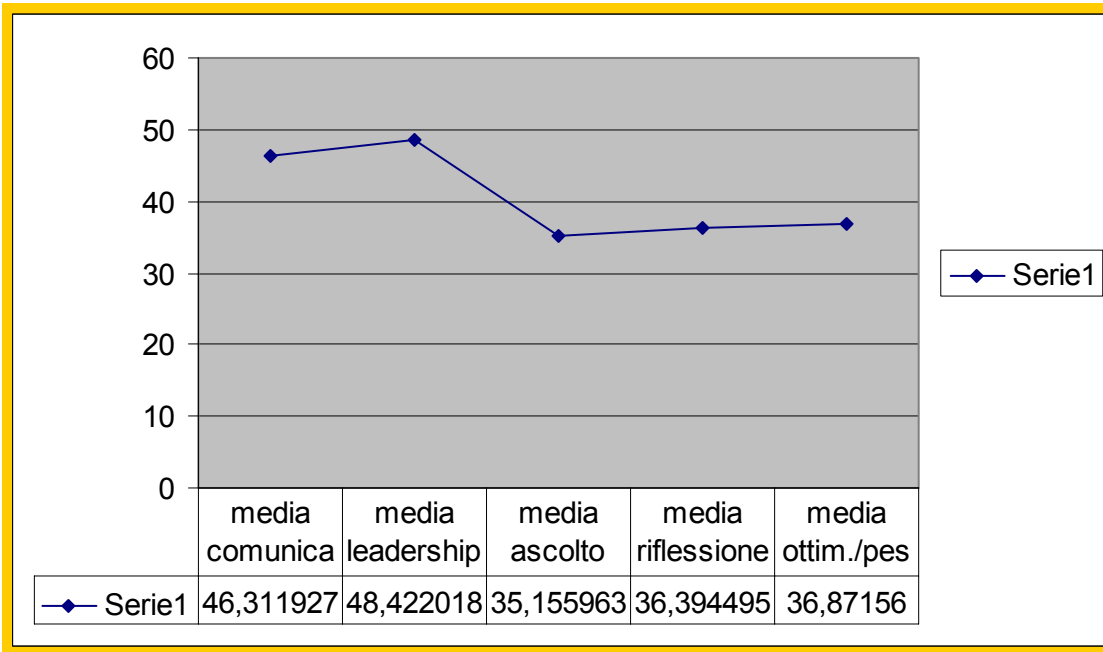
Una volta stabiliti i criteri di valutazione con gli attinenti punteggi relativi ad ogni item, si è arrivati a costruire una scala di valori e relativa media, su un campione di 82 soggetti.

comunicazione	46%
leadership	48%
ascolto	35%
riflessione	36%
ottimismo/pessimismo	36%

Per ogni area:

- il massimo punteggio è 60,
- il valore medio si aggira tra i 40 e i 20 punti,
- il minimo tra 0 e 20.

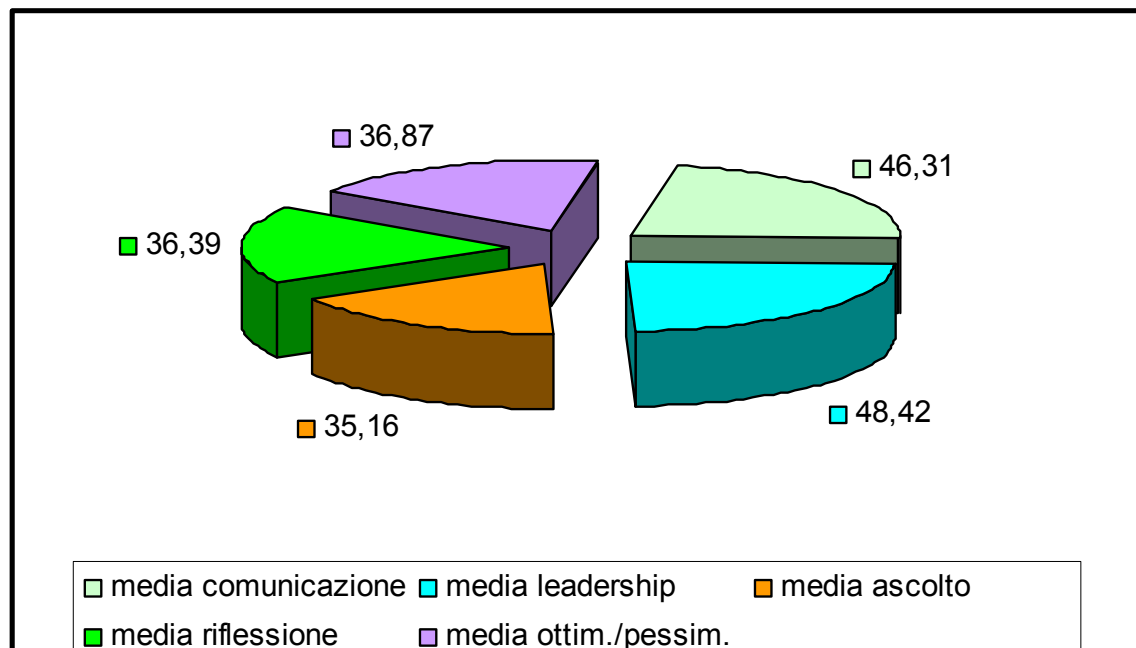
I punteggi intorno al 20/23 sono stati considerati bassi



$V_M < 60$

$20 < V_m < 40$

$0 < V_m < 20$



Il profilo "medio" dell'Auditor certificato

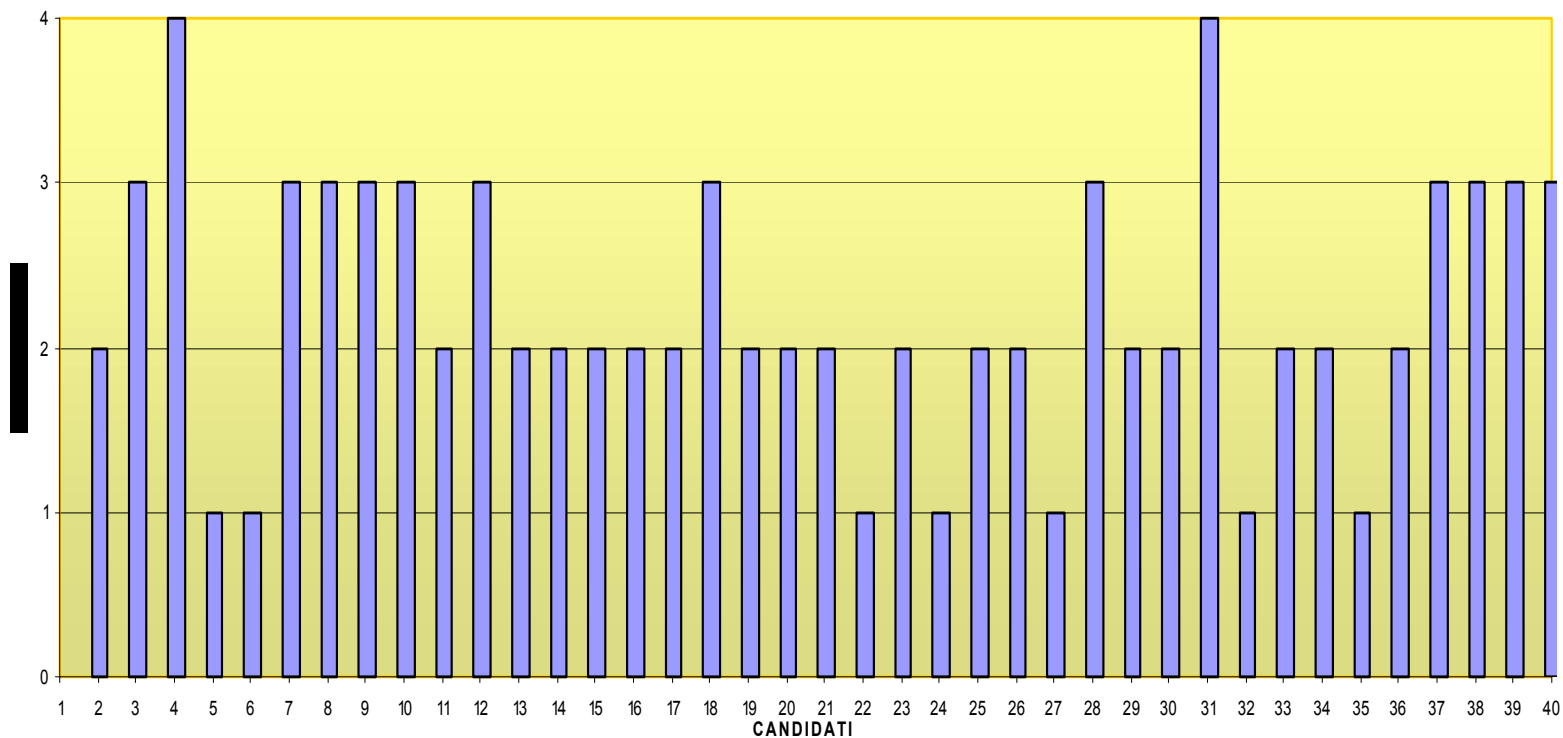
Dai risultati ottenuti si deduce che la prevalenza di atteggiamenti e risposte positive agli item somministrati riguarda essenzialmente l'area **comunicazione e l'area **leadership**.**

La maggior parte degli Auditor mostra di avere un'ottima attitudine alla comunicazione, sa essere breve e conciso, ha ottimi rapporti con i colleghi e i superiori, utilizza in modo efficace una comunicazione verbale.

È disponibile ad operare in gruppo per il raggiungimento degli obiettivi senza limitarsi alla semplice esecuzione delle attività previste. Valuta correttamente il proprio lavoro, soffermandosi sui dettagli e i pro e i contro che ne possono scaturire. Possiede ottime doti di leadership e capacità di autonomia decisionale. Risulta essere analitico, tende a identificare con precisione e approfondimento gli elementi essenziali di un problema attraverso l'analisi dei fatti significativi, l'esperienza e il controllo.

La seconda indagine, in progress, è finalizzata a misurare il grado di omogeneità sulle interpretazioni della Norma ISO 9001.

Il campione analizzato è di 40 soggetti, appartenenti a diverse Organizzazioni



Finalità delle ricerche CEPAS è poter contribuire alla valorizzazione della Professionalità dell'Auditor

CEPAS offre alle Persone certificate e alle proprie Organizzazioni di riferimento:

- ✓ Valutazione delle caratteristiche personali, finalizzata ad un'efficace conduzione di audit
- ✓ Valutazione del grado di uniformità tra Auditor appartenenti ad una stessa organizzazione

..... **senza costi aggiunti**

Siamo disponibili per le vostre richieste

**Grazie
per la cortese attenzione,**

**Rosa Anna Favorito
direttore@cepas.it**