

.professioni Trend e innovazione

Verso l'Iso 9001

Come lo studio può ottenere il riconoscimento legato ai processi organizzativi - Tra i vantaggi offerti un posizionamento più alto nel mercato, lo snellimento e il ferreo controllo dei passaggi interni

Sei mesi e almeno 10mila euro per legali certificati

Pagina a cura di
Elena Pasquini

Posizionamento di mercato, scelta strategica, adeguamento a normativa e tecnologia. Sono tra le ragioni più comuni che stanno spingendo gli studi legali verso la certificazione di qualità. Un percorso che per lo studio segna spesso il momento di passaggio da un'organizzazione tradizionale a una gestione di stampo aziendale.

«Un valore aggiunto sia per il controllo di gestione e il rispetto delle regole all'interno dello studio legale sia quando si procede all'integrazione dei servizi attraverso partnership con altri enti», spiega l'avvocato Andrea Arnaldi, tra i primi a certificare il proprio studio e ora esperto nella creazione di prassi destinate poi a diventare standard Uni, punto di riferimento per i processi di qualità. «Anche per gli studi si tratta di un investimento e non di un costo, perché la certificazione ottimizza i processi e rappresenta un'opportunità per proporsi ai clienti».

Esistono diversi tipi di certificazione e, accantonata quella di prodotto, nel settore degli studi legali ci si muove tra quella delle competenze, per il professionista che si pone sul mercato con un'expertise aggiuntiva a quella legale (ad esempio come Dpo o manager di rete), e quella di sistema, per lo sviluppo di un modello organizzativo personalizzato conforme allo standard di eccellenza.

Sono due in genere le tipologie di studi che intraprendono il percorso certificatorio del proprio sistema organizzativo.

Da una parte chi vuole un modello organizzativo sostitutivo di una ge-

Al budget iniziale vanno aggiunti i costi per l'audit, la formazione e la fee del responsabile interno

stione artigianale basata su prassi e consuetudini non scritte, dall'altra chi ha bisogno della certificazione perché richiesto dal mercato o da clienti come gli istituti di credito.

In parallelo non è raro che si inizi a pensare ai supporti tecnologici imprescindibili per essere competitivi sul mercato. La codifica dei processi di supporto dell'attività quotidiana dei professionisti e i ruoli fondamentali per poter ragionare «come una pmi - spiega Giovanna Raffaella Stumpo, avvocato, formatore accreditato e consulente di modelli organizzativi Iso 9001 - ampliano le valutazioni anche in campi non prescritti dallo standard. L'esempio tipico è quello della comunicazione, con la revisione del sito internet e l'apertura di profili social, passaggi non prescritti dalla norma».

Il percorso

Dall'analisi dello status quo fino alla scelta dell'ente certificatore e all'audit vero e proprio, il percorso che porta a ottenere il «bollino» Iso 9001 si snoda per fasi in un tempo che difficilmente scende sotto i sei mesi, dall'incontro iniziale con il consulente al rilascio del primo certificato.

«Il work in progress del progetto manageriale è fortemente condizionato dal numero di sedi dislocate sul territorio e delle risorse impiegate», sottolinea la Stumpo. Più è dimensionato e maggiore è la complessità, anche solo nella fase di analisi iniziale che comprende l'intervista delle persone nell'organizzazione (almeno di tutte le posizioni apicali) e un'analisi di clima da cui rintracciare le principali criticità. «La logica è quella di un percorso di affiancamento a un referente di progetto e di sviluppo di un modello formalizzato con procedu-

re», spiega, che passa poi dalla formazione dell'intera struttura sulle nuove regole codificate e porta all'audit, gestito da un organismo autonomo, dopo una fase di preparazione.

La certificazione ottenuta sarà valida per 3 anni e rinnovabile, con verifiche di mantenimento annuali in cui il certificatore controllerà la gestione delle non conformità e l'introduzione di metodologie di miglioramento continuo. Vi parteciperà il responsabile Sgq (Sistema gestione qualità), spesso coincidente con il managing partner nelle strutture più grandi, al quale sarà chiesto di rispondere dei compiti e delle raccomandazioni che l'organismo fornisce e, insieme al consulente, di costruire il modello organizzativo, aggiornarlo e modificarlo nel tempo.

I costi

Difficile standardizzare un percorso tanto specifico. «Le due variabili maggiori sono il tempo e la consulenza, che aumenta anche in base al modello da implementare a partire dai 10mila euro», precisa ancora la Stumpo, che per prima ha strutturato un'offerta dedicata agli studi legali mettendo insieme conoscenza della professione e richieste della normativa Iso. La spesa per l'audit è la più diretta da calcolare in base al numero di sedi e persone e ai controlli a campione: si aggira sui tremila euro.

Le variabili numeriche e il tempo incidono anche nella quantificazione degli altri costi derivanti dalla retribuzione del referente del progetto per il tempo dedicato allo sviluppo del modello organizzativo invece che alla clientela. E nella formazione di tutta la struttura sulla nuova organizzazione.

LE STORIE DI CHI HA PUNTATO SUL «BOLLINO»

1

IL RAPPORTO CON IL FOOD AND BEVERAGE

Studio legale Corte - Milano

Questa boutique si è specializzata nel tempo in diritto alimentare ed oggi assiste le aziende produttrici ed importatrici di alimenti e bevande, la grande distribuzione e la ristorazione collettiva. La certificazione Iso 9001 è stata una scelta strategica per anticipare le tendenze e continuare a lavorare soprattutto con le multinazionali.

«Con la certificazione abbiamo fatto formalizzare le nostre procedure interne - spiega la socia Elena Corte - ma al tempo stesso abbiamo colto l'occasione di stabilire obiettivi di miglioramento a breve, medio e lungo termine».

Il percorso certificatorio si è concluso nel novembre 2018, dopo circa un anno di lavoro sulla organizzazione interna: «Il sistema assomiglia molto, nella logica, al funzionamento dei sistemi Haccp delle aziende alimentari per le quali lavoriamo», sottolinea l'avvocato spiegando come il modello organizzativo sia stato plasmato sugli standard della certificazione sia per una crescente esigenza di tracciabilità dei processi da parte della clientela, sia per migliorare le procedure interne.

2

IL REQUISITO PREFERENZIALE PER LE GARE

MfLaw - Roma

«Avviare una certificazione significa dedicarsi a un'importante evoluzione dei processi di controllo. Un passaggio più di mentalità che non pratico». Andrea Fioretti, founding partner dello studio Mannocchi&Fioretti (MfLaw), con il bollino Iso 9001 dal 2013, inserisce la certificazione dello studio legale tra gli asset che in un prossimo futuro potranno costituire un valore aggiunto nelle gare, pubbliche e private, per l'appalto di servizi legali. Soprattutto nello specifico segmento di mercato da loro presidiato, con istituti di credito ed enti finanziari tra i principali clienti. Aggiunge Fioretti: «La certificazione contribuisce all'immagine esterna dello studio, in termini di efficienza anche e soprattutto nella specifica capacità di gestire ampi volumi di contenzioso e di procedure esecutive».

Il possesso del «bollino» ha garantito ricadute dirette sul fatturato e sull'acquisizione di nuovi clienti anche in controtendenza rispetto all'andamento del settore di riferimento (bancario, finanziario, immobiliare).

3

LA DISCONTINUITÀ PER I GIOVANI DEL SUD

Frediani Schininà & partners - Ragusa

La trasparenza è tra i principi cardine del giovane studio ragusano Frediani Schininà & Partners, realtà composta quasi totalmente da professionisti under 40, che da subito si è caratterizzata per una impostazione aziendale della propria attività in discontinuità rispetto al contesto locale. Ad esempio, attraverso soluzioni digitali a favore del cliente, come l'accessibilità al proprio fascicolo in studio, alle quali si è accompagnata la certificazione del sistema di gestione e qualità. Traguardo raggiunto a partire dall'agosto 2017 dopo un'attività interna di circa sette mesi.

Il più giovane studio del sud Italia certificato ha potuto così ampliare il numero dei professionisti interni e aprirsi all'ingresso di una commercialista e una consulente del lavoro. Con un impatto tangibile: come spiega il managing partner dello studio, Riccardo Schininà, «l'applicazione e il quotidiano rispetto dei protocolli del sistema qualità hanno permesso di migliorare l'efficienza delle prestazioni e dell'organizzazione interna delle practice, con positivi riscontri da parte della clientela».

3

ANNI DI VALIDITÀ
Il certificato Iso 9001 ha validità triennale (rinnovabile) con verifiche semplificate a cadenza annuale

© RIPRODUZIONE RISERVATA