



POLITICA PER LA QUALITÀ

Roma, 10 maggio 2024

*"Le masse non hanno sete di verità.
Le masse non hanno mai avuto sete di verità.
Chi può fornire loro illusioni diventa facilmente il loro comandante.
Chi tenta di distruggere le loro illusioni è sempre la loro vittima".*
— Gustave Le Bon, psicologo e antropologo francese (1841-1931)

LAND nel 2020 ha rivisto e adottato una buona Politica per la Qualità, ma era una Politica nata per affrontare il cambiamento che la pandemia ci stava imponendo ed ora, fermo restando il tema legato allo smart working che, comunque, dovrà essere affrontato in modo diverso da quanto precedentemente deciso e adottato, ci sono altri fattori che sono subentrati e che stanno incidendo sul lavoro in termini strutturali e psicologici, influenzando le scelte che dovremo affrontare nel futuro immediato.

Infatti, riteniamo sia estremamente importante rivolgere la ns. attenzione a quanto sta accadendo nel mondo a seguito di eventi in parte prevedibili ed in parte assolutamente inaspettati, e per questi motivi rilasciamo questa nuova Politica per la Qualità.

I primi dobbiamo ricondurli all'avvento della IA (intelligenza artificiale) che sta cambiando il volto del lavoro, imprimendo accelerazioni brucianti che per i più significano miglioramenti dei livelli di vivibilità mentre per altri significano future difficoltà lavorative in quanto molte professioni e lavori basilari potrebbe venire a scomparire, sostituiti da programmi e robot. Erano eventi prevedibili perché per noi che lavoriamo nel mondo dello sviluppo software era già da tempo che si vociferava di certe evoluzioni ma comunque i tempi con cui l'IA sta cambiando gli scenari sono molto più veloci di ogni possibile previsione.

I secondi invece erano assolutamente inaspettati perché ... se ai più avessero chiesto se si poteva immaginare un conflitto in piena Europa, la risposta sarebbe stata: " ... state delirando? Come è possibile che possa accadere una cosa del genere in piena Europa? Chi potrebbe avere interessi di questo tipo per sconvolgere nuovamente, a distanza di oltre 75 anni, un territorio che è cresciuto ed è proliferato in pace ... semmai esportando conflitti su altri continenti ed arricchendosi grazie anche a questo?"

Eppure, l'Europa si è dimostrata fragile ed esposta al vento delle superpotenze soprattutto militari e poi economiche; in primis gli USA che, prima alimentando la Brexit e poi la guerra in Ucraina ma sarebbe più preciso, a mio avviso, parlare di confini con la Russia, sono riusciti ad ottenere il loro obiettivo primario, indebolire la forza tecnico/commerciale dell'Europa e minarne l'unità di intenti, e nello stesso tempo misurare la capacità di resilienza di una potenza come la Russia.

Pertanto, ora l'Italia si trova, dopo già il difficile periodo Covid, a dover affrontare uno stato di guerra, il paese è ingessato, ogni attività bloccata e c'è il sentore manifesto che qualcosa di molto grave, che ai più era sconosciuto in quanto avevamo vissuto per decenni in uno stato di grazia, sta sconvolgendo la ns. vita sia privata che lavorativa.

Con il Covid siamo stati bloccati dalla impossibilità di rapportarci con la maggior parte dei ns. interlocutori, sia clienti che fornitori, e solo dopo tempo abbiamo cominciato a capire come muoverci per affrontare il problema sotto l'aspetto lavorativo.

Il distanziamento sociale ci ha portato nuovi atteggiamenti lavorativi, i ns. contatti sono stati relegati nel 90% dei casi a quelle che vengono chiamate call.

Avevamo sempre ritenuto che per noi che rivolgevamo maggiormente la ns. attenzione ai Grandi Clienti fosse necessaria la visita, l'incontro, la capacità espressiva di comunicare.

Tutto questo, è definitivamente cambiato. L'allontanamento dai Clienti ha fatto sì che nuove generazioni di interlocutori hanno preso il sopravvento preferendo ai contatti umani l'influenza del marketing degli INCUMBENT del mercato globalizzato.

Seppure alla base del ns. saper fare continuano ad esserci i ns. prodotti, le ns. soluzioni SW, che riteniamo ancora assolutamente utili e necessarie perché favoriscono la comunicazione digitale, l'autenticazione delle persone e dei documenti; tuttavia, il saper raccontare tutto questo in modo virtuale è stata un tentativo che non ha dato i risultati attesi.

Il destino sembrerebbe sempre più direzionato alla morte delle microimprese e delle PMIperché anche chi commenta e critica questa evoluzione, ma meglio sarebbe parlare di involuzione del mercato, oggi non rinuncia a servirsi di Amazon.....!

Il processo è irreversibile, c'è una finanza mondiale che decide e che concentra i siti di produzione sempre più in un solo grande Paese ... la Cina...o qualche altro sito ad est, mentre gli sforzi per fare in modo che risorgano siti di produzione in Europa per favorire la capacità di autosostentamento o quasi, stanno naufragando alla luce della impennata dei costi che devono essere sostenuti per alimentare una guerra voluta proprio da chi ha deciso di affossare l'Europa e, di conseguenza, anche noi che ne facciamo parte.

È paradossale che un Paese come la Germania, proprio perché manifatturiero, soffra più di un Paese come la Francia, dove invece imperversa la grande finanza internazionale fatta dai Pinault e dagli Arnault, che nell'Italia e nelle sue aziende hanno trovato facile terreno di conquista per acquisire il meglio del Fashion mondiale e di altri settori produttivi di fascia alta.

Figuriamoci cosa può fare l'Italia in un contesto come questo, e chi scrive e che è stato sempre contrario ad un lavoro con il Ponte sullo Stretto oggi deve confessare che riporrebbe fiducia nel farlo ... per una questione di orgoglio Nazionale e perché se si devono stampare soldi falsi per alimentare una guerra meglio farlo per costruire qualcosa che possa restare ai posteri, tenuto conto che se ci guardiamo

indietro non c'è nulla che queste ultime generazioni stiano o abbiano fatto, tale da lasciare come testimonianza del passaggio sulla terra!

Ci potranno essere infiltrazioni mafiose ma la tecnologia da mettere in campo e la sfida del saper fare siamo certi che possa combatterle e, se non azzerarle, diminuirne la presenza? Non c'era forse la mafia a cavallo degli anni '60 quando il Paese Italia ha costruito l'Autostrada del Sole? La costruzione dell'Autostrada del Sole, conclusa nell'ottobre del 1964, fu un'impresa epica: appena 8 anni di lavori per realizzare i quasi 800 chilometri della spina dorsale del Paese, che ancora oggi è arteria fra le più importanti in Europa!

Cosa dovremmo fare, rinunciare ad affrontare i problemi per timore di peggiorare la situazione o impegnarci per emergere e tornare ad essere grandi attori dell'economia mondiale?

Dobbiamo ritrovare quegli stimoli, quella forza che eravamo riusciti a mettere in campo negli anni '50 e '60 ... tutto il resto esiste, perché abbiamo menti tecniche di altissimo livello, architetti e designer di fama mondiale come Renzo Piano, Massimiliano Fuksas, Alessandro Mendini, Matteo Thun, Richard Rogers, ingegneri e fisici nei campi più svariati riconosciuti a livello mondiale e se esistono Ferrari, Ducati, Aprilia, Luxottica, Piaggio, Antinori, Ferrero, Prada, Cucinelli, Menarini etc. senza dimenticare ENI ed ENEL e LEONARDO nonché una miriade di GRANDI PMI che ancora oggi lottano per se stesse e per il Paese, perché non provarci, non scrollarci di dosso il capitalismo globalizzato e sfidare il mondo con gli stessi metodi con cui ci dominano ... convincendo l'Europa a stampare moneta in modo sano per alimentare la crescita.

La ns. Politica per la Qualità dovrà tenere conto di quello che sta accadendo nel mondo e dovrà incentivare la ricerca per far sì che i ns. prodotti siano migliori di quelli degli altri e la formazione in modo che le risorse ritrovino gli stimoli per lottare e crescere.

Ora daremo una istituzionale descrizione della ns. Politica per la Qualità e ne tratteremo i concetti basilari tenendo in considerazione quanto appena enunciato.

Il Sistema di Gestione per la Qualità adottato da LAND, già certificato fin dal 1996 in conformità alla norma UNI EN ISO 9002:1994, è stato adeguato alla ISO 9001:2015 (IAF/EA 29, 33 e 35).

Inoltre, LAND nel 2015 ha ottenuto la certificazione di sicurezza delle informazioni ISO/IEC 27001:2013, e le seguenti certificazioni:

- per l'erogazione dei servizi in Cloud ISO/IEC 27017:2015, che definisce controlli avanzati sia per i fornitori, sia per i clienti di servizi Cloud. Chiarisce ruoli e responsabilità dei diversi attori in ambito Cloud con l'obiettivo di garantire che i dati conservati in Cloud Computing siano sicuri e protetti;
- per la protezione delle informazioni personali (PII) per i Cloud Provider che trattano i dati PII ISO/IEC 27018:2019, che definisce le linee guida per i fornitori di servizi Cloud pubblici che vogliono migliorare la gestione dei dati personali. L'obiettivo di questo standard è quello di fornire una modalità strutturata, basata sul privacy by design, per far fronte alle principali questioni giuridiche, sia di natura legale che contrattuale, legate alla gestione dei dati personali in infrastrutture informatiche distribuite seguendo il modello del Cloud pubblico.

Pertanto, nel 2018 si è ritenuto di dover integrare in un solo documento entrambe le "Politiche per la Qualità", al fine di identificare attività, obiettivi e misure da adottare.

Il Sistema di Qualità integrato verte su tutte le attività relative alla *mission* aziendale:

- Ideazione e commercializzazione di soluzioni software;
- Vendita e noleggio di prodotti hardware per uffici;
- Servizi alle aziende (outsourcing, assistenza tecnica...);
- Erogazione di servizi cloud.

Attraverso la Politica aziendale vengono identificati come prioritari i seguenti macro-obiettivi:

- soddisfazione dei clienti;
- soddisfazione delle risorse interne;
- bontà degli obiettivi aziendali;
- efficacia dei processi produttivi;
- efficienza dei canali di comunicazione.

Il soddisfacimento dei requisiti di Qualità dei servizi erogati viene perseguito attraverso tutto il complesso delle attività descritte nei documenti di sistema:

- il Manuale Qualità ISO:9001 ed ISO/IEC:27001 con estensioni ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018;
- le Procedure Operative;
- i Moduli e le registrazioni;
- le Istruzioni Operative;
- i sistemi informatici a supporto delle procedure.

LAND si pone come obiettivo la corretta implementazione e l'uso costante del SQ, finalizzato al soddisfacimento dei requisiti di Qualità dei servizi erogati, ed in particolare per garantire la protezione dei dati e delle informazioni da minacce di ogni tipo in merito all'erogazione dei servizi elencati nel punto 2.1 (Ambito di utilizzo) del manuale ISO:27001, adottando le linee guida ed i principi previsti dallo standard di sicurezza ISO 27001:2013, per realizzare, mantenere, controllare e migliorare il cosiddetto Information Security Management System (ISMS), identificando le seguenti attività come fondamentali per il soddisfacimento dei requisiti di Qualità:

- Identificazione e assegnazione delle risorse per la gestione del Sistema di Qualità aziendale;
- controllo del processo di produzione/erogazione del servizio, inteso come monitoraggio continuo delle attività descritte nelle

- procedure;
- protezione dei dati e delle informazioni contro ogni accesso non autorizzato;
- confidenzialità delle informazioni (accessibilità ai soli individui autorizzati);
- integrità delle informazioni (accuratezza e completezza);
- disponibilità delle informazioni per i processi di lavoro (certezza che le informazioni siano sempre a disposizione del personale incaricato);
- piena rispondenza legislativa e normativa in relazione ai servizi erogati;
- manutenzione e controllo del piano di continuità operativa (business continuity e disaster recovery);
- disponibilità, per tutto il personale, di un adeguato piano di formazione continua riguardante la sicurezza delle informazioni;
- segnalazione alle autorità competenti (Carabinieri o Polizia Postale) di tutte le violazioni accertate o sospette riguardanti la sicurezza informatica, previa analisi del Responsabile dei Processi di Sicurezza Informatica (27001:RPSI);
- utilizzo delle informazioni di ritorno dal Cliente, come verifica della soddisfazione dello stesso;
- utilizzo delle risultanze degli audit interni/esterni/terze parti;
- valorizzazione delle risorse interne;
- miglioramento dell'immagine di LAND anche mediante la diffusione della conoscenza acquisita nei processi produttivi;
- miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione aziendale
- miglioramento continuo del modo di comunicare l'azienda, i propri servizi e prodotti, il proprio modo di lavorare.

Esistono adeguate procedure per sostenere la "Politica per la sicurezza delle informazioni", che comprendono misure di protezione contro virus (Malware, Virus, Spyware, Keylogger, Trojan Horse, Adware, Scareware/Rogue, Ransomware, Worm, Rootkit/Bootkit, ecc.), la sicurezza delle password e piani di business continuity e disaster recovery. Le procedure sono indicate, come richiesto dalla normativa vigente sulla Privacy, nell'apposita documentazione.

Il Responsabile dei Processi di Sicurezza Informatica è il responsabile del mantenimento "Politica per la sicurezza delle informazioni" e fornirà consigli e supporto al personale coinvolto durante la sua attuazione.

Annualmente la Direzione si prefigge, in concomitanza con il Riesame della Direzione, di riesaminare gli obiettivi per la qualità - e le relative strategie previste per il loro raggiungimento - stabiliti in precedenza, e di valutare se confermarli, integrarli, modificarli o stabilirne di nuovi, in funzione dei risultati raggiunti, delle attività svolte e di quelle programmate ed infine dei progressi tecnologici e delle conoscenze relativi al proprio settore di attività, assegnando compiti e responsabilità alle funzioni interessate e stabilendo le tempistiche per il controllo delle azioni programmate, perseguendo un miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

Fin dal 1993, anno in cui nasce, LAND fu associata al nome di professionisti seri, affidabili, instancabili ed orgogliosi di primeggiare sul mercato per la fiducia e l'apprezzamento che il mercato stesso gli riservava.

Vincemmo molte gare e ci furono riconosciuti molti premi, ma alla base di tutto c'è stato e ci dovrà essere sempre l'uomo, che deve essere un professionista, deve saper consigliare e dietro un consiglio ci deve essere anche il coraggio di rinunciare se non si è convinti del servizio e/o del prodotto che si sta proponendo.

Per evitare di arrivare a fare una scelta di rinuncia occorre essere bravi ad individuare gli effettivi bisogni dei potenziali clienti, mai sottovalutare le necessità e mai sopravvalutarle ... con un occhio attento a ciò che potrebbe comportare una ns. analisi sbagliata. Una volta ci insegnavano che si doveva lavorare come fossimo un buon padre di famiglia. Ma di buoni padri di famiglia nel lavoro ne individuo sempre meno, seppure continui a volerlo essere contro tutto e contro tutti e LAND deve essere questo, una azienda dove per primo viene l'interesse del ns. cliente.

Dobbiamo vedere e pensare con gli occhi e la testa dei ns. clienti, in alcuni casi potrebbe accadere che anche i ns. clienti non siano così preparati e visionari ma noi dobbiamo continuare sulla ns. strada, con la convinzione di essere nel giusto perché stiamo lavorando correttamente, senza ricercare il facile profitto bensì l'erogazione dei migliori necessari servizi.

Per fare questo, per arrivare a raggiungere il ns. obiettivo di essere fra i migliori sul mercato, dobbiamo:

- conoscere le esigenze e i bisogni dei nostri clienti e per raggiungere questo obiettivo dobbiamo necessariamente comunicare con loro. Si può comunicare andando dal cliente o facendo sì che il cliente si interessi ai ns. prodotti e ci chieda lui di comunicare, perché i ns. prodotti sono i migliori, comunque l'obiettivo resta quello di comunicare con il cliente per conoscere ciò di cui ha bisogno, e per farlo dovremo cercare meglio e con più forza di adeguarci al mondo dei social;
- capire come si sviluppa il nostro settore di mercato per modificare costantemente la ns. offerta in relazione al modificarsi dei bisogni, ed essere sempre all'avanguardia;
- essere visionari, portare innovazione e non "copiare" perché chi copia arriva sempre secondo, ma secondo significa essere ultimo. Il secondo non vende nulla. Noi non partecipiamo ad un evento sportivo, noi lavoriamo per pagarci gli stipendi;
- convincerci che il successo dei nostri clienti può essere il ns. successo, se abbiamo contribuito a far sì che il loro successo sia ottenuto attraverso i ns. servizi.

Per ottenere questi risultati dobbiamo:

- modificare ogni ns. atteggiamento al fine di creare una cultura aziendale fondata sul principio del miglioramento continuo. Ogni responsabile deve pensare da buon padre di famiglia e deve farlo ogni giorno perché il suo reparto migliori con lui e vedendo lui;

- le aziende sono principalmente fatte di persone e ognuno di noi deve essere consapevole di essere parte importante ed insostituibile dell'azienda perché può vantare competenze ed esperienze. I più anziani dovranno condividere le loro esperienze con i più giovani, che dovranno apprendere e mettere in gioco il loro entusiasmo, tutto per fare in modo che cresca la professionalità e dia sfogo a quella creatività necessaria per creare una squadra vincente. Dovremo essere orgogliosi di ciò che siamo e trasmettere il ns. orgoglio per quello che facciamo, solo così potremo raggiungere il successo;
- costruire il potenziale e offrirlo al mercato per colmare alcune lacune che presenta il mercato stesso, provando ad imporci come punto di riferimento per i clienti già nostri o potenziali;
- coinvolgere anche i nostri Fornitori nella ns. vision, condividendo esigenze ed aspettative nostre e dei nostri Clienti;
- far sì che il mercato possa condividere con noi l'orgoglio di utilizzare i ns. servizi/prodotti.

Quindi cosa dovremo fare?

- Dovremo offrire alle risorse la possibilità di formarsi con costanza e continuità;
- Dovremo approfondire in fase di offerta / primo contatto le esigenze specifiche di ogni cliente per consigliarlo al meglio, guidandolo all'interno della nostra gamma di servizi/prodotti, proponendogli personalizzazioni specifiche che soddisfino le sue esigenze con qualità e precisione speciali;
- Dovremo migliorare il nostro sistema di pianificazione per ridurre i tempi di consegna in modo importante, adottando le migliori pratiche di produzione dei servizi;
- Essendo una PMI Innovativa che vanta un importante laboratorio di sviluppo software, dovremo continuare ad investire in R&D per mantenere alto il livello delle ns. soluzioni, non vedendo la spesa come un costo bensì come un fondamentale investimento;
- Dovremo attuare il più ampio coinvolgimento di tutti i collaboratori perché questo sarà base fondamentale per il continuo miglioramento dei nostri servizi/prodotti e del nostro ambiente di lavoro.

Ogni responsabile pertanto dovrà:

1. fare in modo che i collaboratori ricevano informazioni puntuali e continue sulla prestazione e sull'organizzazione;
2. fare in modo che i collaboratori possano apprendere le conoscenze e le competenze adeguate per contribuire agli obiettivi organizzativi;
3. dare ai collaboratori il potere di prendere decisioni significative;
4. aiutare i collaboratori a comprendere il significato e l'impatto del loro lavoro;
5. riconoscere il contributo dei collaboratori in funzione dei risultati dell'organizzazione.

A tutto questo dovremo aggiungere la capacità di saper cavalcare il cambiamento. Come abbiamo scritto nella prima parte del documento dovremo saper sfruttare gli strumenti che ci vengono messi a disposizione e l'IA dovremo cercare di utilizzarla ove necessario ma senza esagerare, salvaguardando i posti di lavoro fintanto che non saremo condizionati a cambiare la ns. politica del lavoro, e dovremo cercare di fare in modo che l'IA sia ns. ulteriore strumento per affinare la ns. ricerca ma non lo strumento principale, che dovrà continuare ad essere la risorsa umana, che potrà e dovrà servirsi dell'IA per accelerare i propri risultati; un po' quanto accadde molti anni fa con l'avvento dei primi computer.

Inoltre, dovremo accompagnare ogni ns. attività con il deciso e forte impegno del management, per ritrovare quegli stimoli che hanno fatto grandi le aziende di questo Paese nel passato con il supporto di tutte le risorse, qualunque sia il ruolo ricoperto perché, se un ruolo esiste, significa che è necessario e vitale per raggiungere i migliori risultati aziendali.

La politica della Qualità di LAND è pubblicata sul sito internet istituzionale alla pagina:

<https://www.land.it/iso-9001-qualita>



LAND

L'amministratore Unico

Ettore Alloggia