

## I vantaggi di una governance documentale sostenibile Essere “green” genera impatti positivi sul business

Il secondo rapporto correlato ai risultati emersi dall'indagine Ricoh Document  
Governance Index  
Novembre 2009

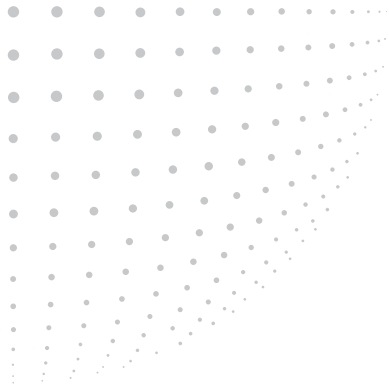
Il presente rapporto si basa su ricerche condotte da Coleman Parkes Research per conto di Ricoh in Belgio,  
Francia, Germania, Italia, Paesi Bassi, Spagna e Regno Unito & Irlanda



## Sommario

1.0	Introduzione	3
2.0	Executive summary	4
	Risultati salienti	
3.0	Le aziende devono misurare l'impatto della governance documentale sulla sostenibilità	5
4.0	Un approccio non strutturato alla governance documentale non consente di cogliere importanti opportunità	7
5.0	La sensibilità delle organizzazioni europee nei riguardi della sostenibilità documentale non è omogenea	9
6.0	Conclusioni	11
7.0	Le soluzioni Ricoh per una governance documentale sostenibile	12





## 1.0 Introduzione: la governance documentale e la sostenibilità

A poche settimane dal summit di Copenhagen sul clima, durante il quale i leader di 20 Paesi sottoscriveranno un nuovo accordo globale in materia di emissioni dei gas serra, il tema della sostenibilità è più importante che mai. In relazione a questo tema, Ricoh pubblica il secondo di una serie di rapporti che analizzano i diversi aspetti della governance documentale. Ricerche condotte dalla società indipendente Coleman Parkes dimostrano che in gran parte dei Paesi europei vi è la tendenza ad affrontare la governance documentale in modo non strutturato, perdendo quindi l'opportunità di ottenere i molteplici benefici da essa derivanti. Questi vantaggi comprendono, tra l'altro, la possibilità di aumentare efficienza, produttività e sicurezza, nonché di ridurre l'impatto ambientale. Questo rapporto esamina le modalità in cui i manager europei gestiscono la sostenibilità in relazione alla governance documentale, tematica che oggi rientra fra le priorità economiche e tecnologiche delle aziende. Nei prossimi mesi Ricoh pubblicherà ulteriori rapporti dedicati ad altri importanti argomenti, tra cui la sicurezza delle informazioni.

In questa sede il concetto di "governance documentale" identifica le modalità in cui un'organizzazione controlla e gestisce i propri documenti. In questa definizione rientra la gestione efficace dei costi, della tecnologia, della sostenibilità e della sicurezza delle informazioni in tutte le operazioni aziendali.

Sono state condotte in totale 311 interviste nei mesi di luglio e agosto 2009, interpellando "decision maker" senior in Belgio, Francia, Germania, Italia, Olanda, Spagna e Regno Unito e Irlanda. Tutti gli intervistati lavorano in medie o grandi aziende europee nei settori di Servizi finanziari, Servizi professionali, Servizi pubblici e Telecomunicazioni, Aziende di servizi e Media e sono responsabili della gestione dei documenti all'interno delle rispettive organizzazioni. L'indagine è stata condotta in condizioni "controllate" per poter fornire informazioni rappresentative sull'intera Europa e nell'ambito di ciascun settore verticale target.



## 2.0 Executive summary

I risultati emersi dalla ricerca dimostrano in modo eloquente che solo una minoranza tra le aziende intervistate stabilisce obiettivi e analizza le implicazioni ambientali della governance documentale, tra cui l'efficienza energetica ed il riciclo. Generalmente non vengono monitorati neppure i processi di natura più strategica e ci si affida alla sensibilità dei singoli dipendenti. Inoltre, emergono differenze marcate fra i vari Paesi europei. I principali risultati dello studio sono evidenziati di seguito:

### **Le aziende devono misurare l'impatto della governance documentale sulla sostenibilità**

Mentre il 67% dei top manager stabilisce obiettivi di costo per la governance documentale, solo il 41% definisce target correlati alla riduzione dell'impatto ambientale. È interessante rilevare che sei aziende su dieci dichiarano di analizzare gli effetti della governance documentale sulla sostenibilità. Questi risultati sono coerenti con quanto emerso nell'indagine Ricoh Document Governance Index, che ha evidenziato la mancanza di un approccio strutturato alla governance documentale. In Europa, quindi, le aziende rischiano di sottovalutare i benefici per la sostenibilità aziendale connessi all'implementazione di una strategia per il contenimento dei costi documentali. Inoltre, è importante sottolineare che, alla luce di quanto sopra espresso, per molte aziende europee in futuro sarà difficile stabilire obiettivi di sostenibilità, in assenza di processi strutturati di misurazione e di revisione. Un'azienda che non analizza in dettaglio i risultati raggiunti spreca generalmente fino al 30% delle risorse<sup>1</sup>, con un impatto inevitabile sulla sostenibilità.

### **Un approccio non strutturato alla governance documentale non consente di cogliere importanti opportunità**

Nella maggior parte delle aziende intervistate la responsabilità per la governance documentale è decentrata e frammentata. In alcuni casi, non sono state implementate neppure iniziative molto semplici che potrebbero portare benefici diretti e immediati alla sostenibilità aziendale. Per esempio, solo il 18% delle aziende europee ha introdotto procedure specifiche per la stampa in fronte-retro. Inoltre, a causa del suddetto decentramento, persino i manager (il 47%) non sono a conoscenza delle procedure aziendali per il riciclo e ritengono che i dipendenti non considerino in modo adeguato la sostenibilità nelle attività di produzione documentale.

### **La sensibilità delle organizzazioni europee nei riguardi della sostenibilità documentale non è omogenea**

Dallo studio sono emerse differenze nazionali in relazione all'adozione di una governance documentale sostenibile. La Francia è la Nazione che ha ottenuto il punteggio migliore, mentre Regno Unito e Irlanda sono all'ultimo posto. Tuttavia, nessuno dei Paesi esaminati ha raggiunto un risultato superiore al 50% del "punteggio massimo" ottenibile<sup>2</sup> e ciò suggerisce la possibilità di conseguire miglioramenti concreti, per ridurre il complessivo impatto sull'ambiente.

<sup>1</sup> Stime Ricoh basate sui risparmi ottenuti dai propri clienti grazie alla consulenza Pay Per Page Green e ai Managed Document Services.

<sup>2</sup> In questa ricerca il punteggio massimo che può essere assegnato ad un'organizzazione "green", considerando tutti i parametri ambientali misurati (sia positivi che negativi) è 296. Il Paese con il risultato più alto, la Francia, ha ottenuto un punteggio medio di 129 per azienda, pari al 43,5% del punteggio massimo.



## Risultati salienti

### 3.0 Le aziende devono misurare l'impatto della governance documentale sulla sostenibilità

Solo il 41% degli intervistati stabilisce obiettivi di riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di CO<sub>2</sub>, e valuta gli impatti ambientali connessi ai processi documentali.

I manager aziendali non valutano gli impatti ambientali della governance documentale con la stessa attenzione con cui analizzano i risultati in termini di costo. Tuttavia, questi due aspetti sono strettamente correlati. A titolo di esempio, il 67% dei top manager stabilisce obiettivi di costo per la governance documentale, mentre solo il 41% degli intervistati definisce dei target correlati alla riduzione dell'impatto ambientale.

È interessante rilevare che, quando si tratta di analizzare gli effetti della governance documentale sulla sostenibilità per quanto riguarda, ad esempio, l'efficienza energetica e il riciclo (Fig. 2), le percentuali aumentano e in media sono sei su dieci le aziende che dichiarano di effettuare tali considerazioni.

Le differenze emerse rispecchiano la mancanza di un approccio strutturato alla governance documentale rilevata dall'indagine Ricoh Document Governance Index, in cui oltre tre quarti delle aziende europee dichiaravano di non aver ancora introdotto una strategia per la gestione dei documenti.

L'impatto generale sulle aziende europee è duplice.

In primo luogo, i processi destinati a garantire la sostenibilità, anche se eseguiti correttamente, non sono però coordinati con gli altri obiettivi aziendali e non permettono quindi di attuare una strategia efficiente per la governance documentale (Fig. 1). Di conseguenza, con tutta probabilità nelle aziende i risultati positivi non vengono effettivamente rilevati. Le organizzazioni sottovalutano, oppure non valutano affatto, il contributo concreto che può derivare da efficaci strategie di governance documentale ai fini del raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità.

In secondo luogo, in futuro sarà difficile per le aziende europee stabilire obiettivi di sostenibilità, in assenza di processi strutturati di misurazione e di revisione. Un'azienda che non analizza i risultati raggiunti spreca generalmente fino al 30% delle risorse<sup>3</sup>, con un impatto inevitabile sulla sostenibilità, oltre che sui costi e sulla produttività.

È possibile superare facilmente tale incoerenza, attuando una strategia centralizzata per la governance documentale che permetta di analizzare l'intera organizzazione e di ottenere dati certi in base ai quali monitorare i risultati raggiunti e i risparmi ottenuti, anche nell'ottica di evidenziare possibili aree di miglioramento.

<sup>3</sup> Stime Ricoh basate sui risparmi ottenuti dai propri clienti grazie alla consulenza Pay Per Page Green e ai Managed Document Services.

Fig. 1 - Obiettivi correlati alla governance documentale

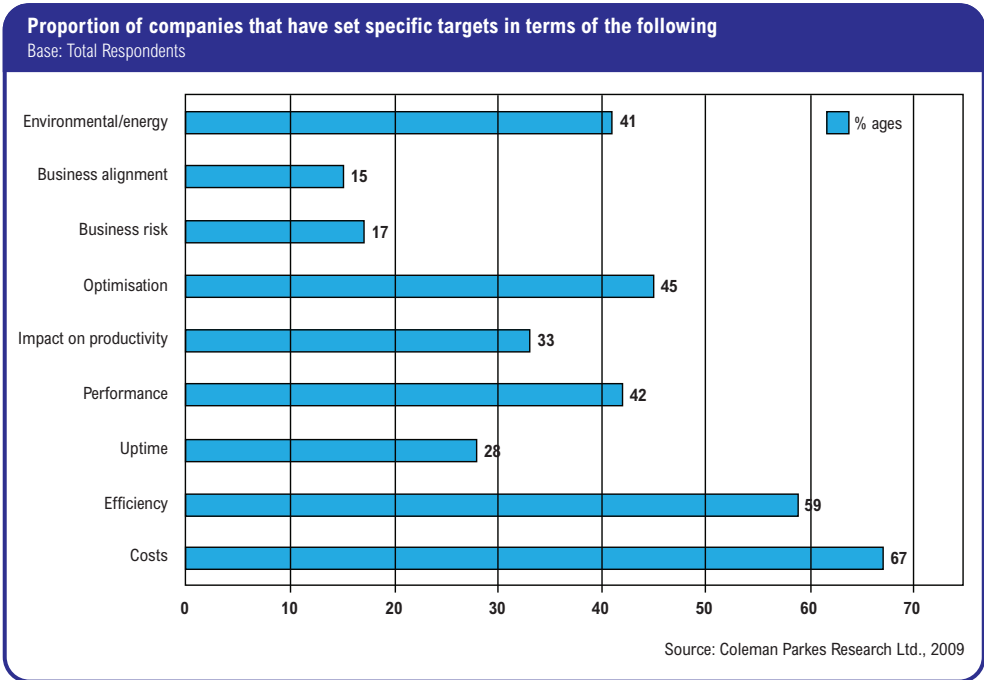
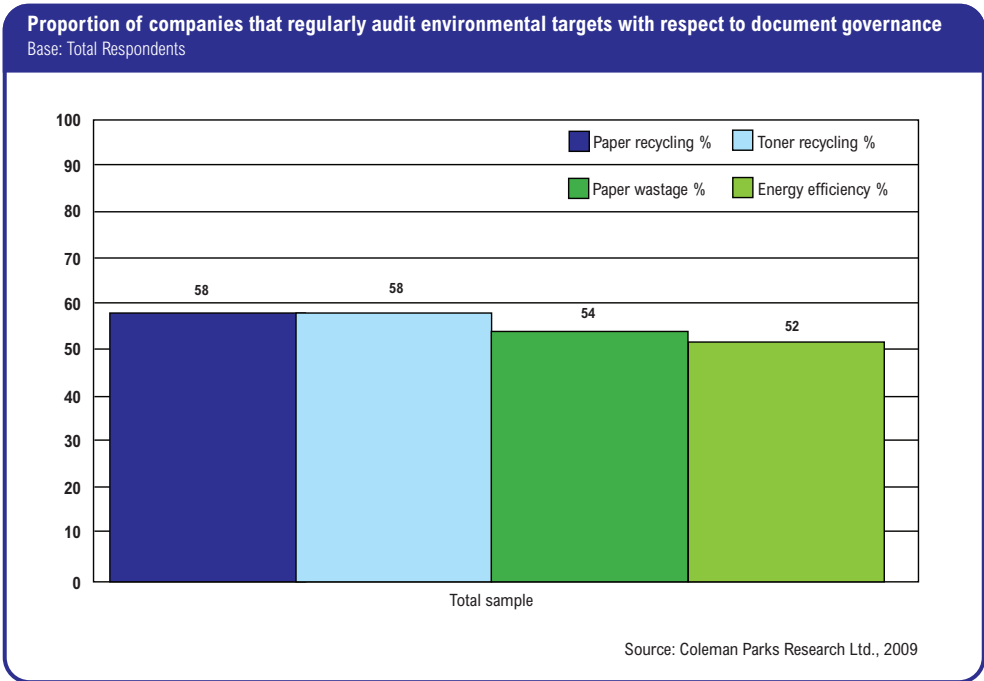


Fig. 2 - Obiettivi ambientali monitorati dalle aziende



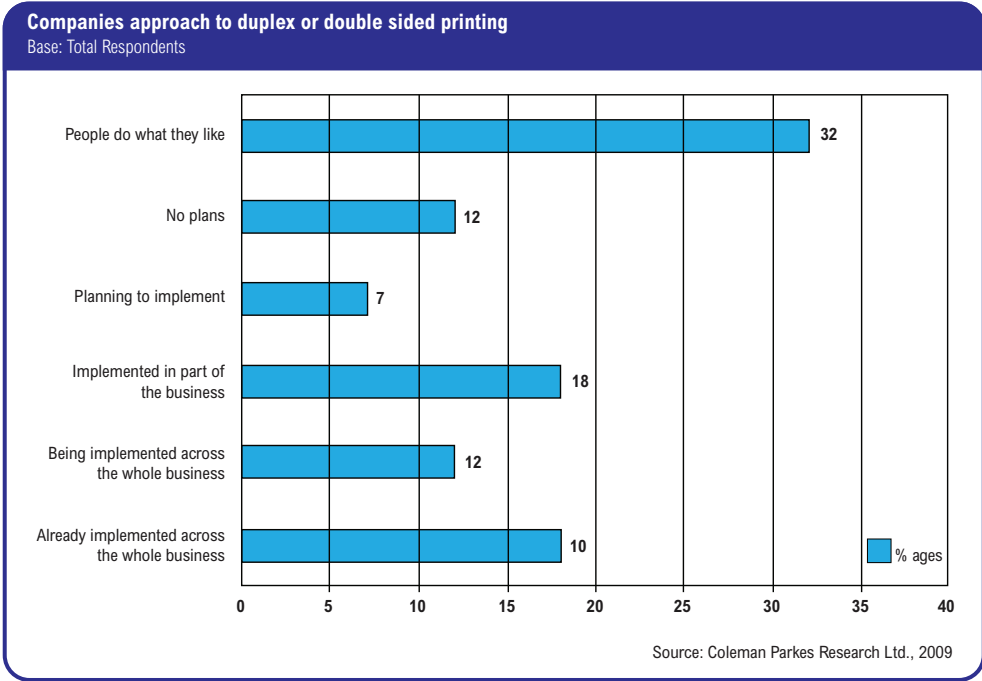
## 4.0 Un approccio non strutturato alla governance documentale non consente di cogliere importanti opportunità

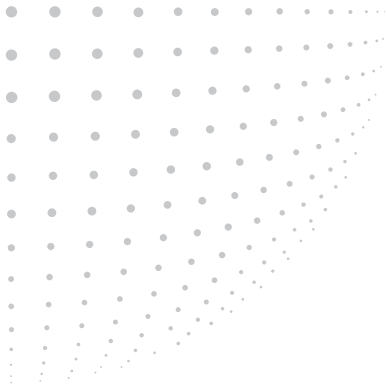
Il 47% dei manager aziendali non è a conoscenza delle procedure di riciclo presenti nella propria organizzazione.

Anche se in molte organizzazioni la responsabilità nei riguardi della governance documentale è decentrata e affidata ai singoli reparti, è possibile comunque migliorare la sostenibilità aziendale con politiche specifiche, come la sensibilizzazione del personale e l'utilizzo della stampa in fronte-retro.

Tuttavia, dallo studio emerge che spesso tali opportunità non vengono colte. A titolo di esempio, il 32% dei manager afferma che i dipendenti della propria azienda valutano singolarmente se effettuare o meno stampe in fronte-retro (ossia su entrambi i lati dei fogli). Solo il 18% degli intervistati, invece, dichiara di aver definito precise procedure per l'uso della stampa in fronte-retro in azienda. Le risposte degli intervistati, ai quali veniva chiesto se i dipendenti valutassero l'impatto ambientale al momento di stampare i documenti, rivelano una mancanza di fiducia nella sensibilità aziendale verso questo tema: in media, i manager assegnano al personale un punteggio di 5,5 in una scala che va da un massimo di 10 (prestano attenzione a questo tema) a 1 (non prestano affatto attenzione a questo tema).

Fig. 3 - Approccio aziendale nei riguardi della stampa in fronte-retro



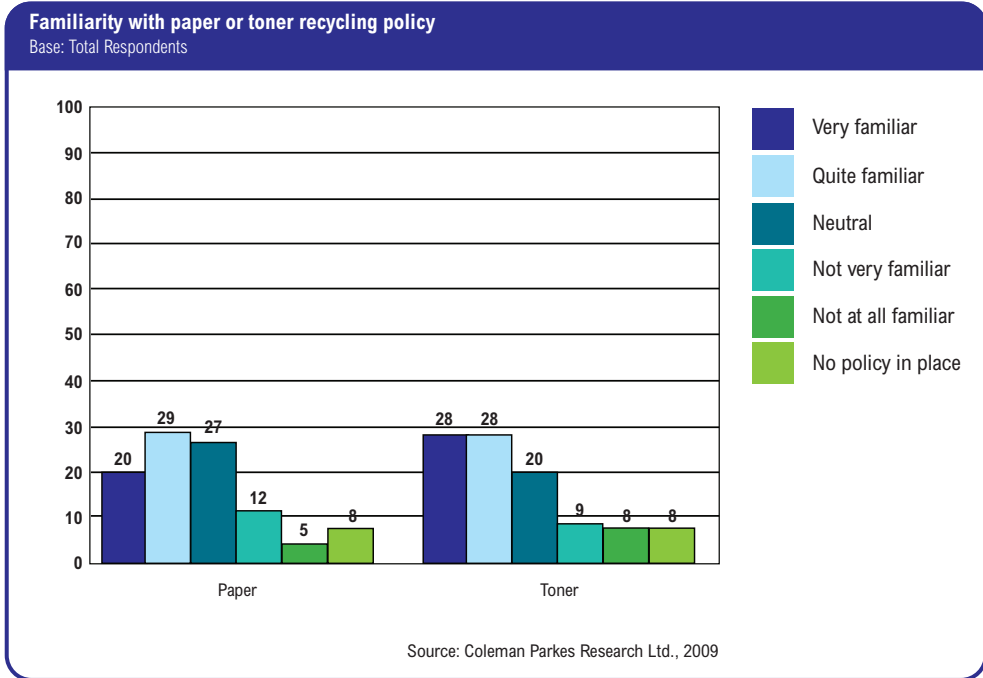


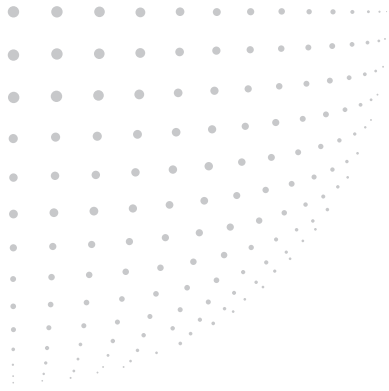
Lo studio rivela anche che oltre metà dei manager europei non conosce le procedure aziendali in tema di riciclo, e il 45% non è al corrente della prassi per il riciclo delle cartucce di toner. Questo spiega sicuramente la loro mancanza di fiducia al momento di assegnare un punteggio ad altre persone, anche se oltre la metà degli intervistati dichiara di organizzare campagne interne per comunicare le modalità di stampa più efficienti.

Questi risultati, tuttavia, non sorprendono: se in una azienda la sensibilità ambientale non è diffusa e se non vengono stabilite specifiche procedure per la corretta gestione dei documenti, non si riusciranno ad ottenere i risultati auspicati e non si riusciranno a modificare in maniera definitiva le abitudini di stampa.

Se le aziende europee intendono affrontare seriamente questa problematica, l'approccio da seguire è molto semplice: occorrerà implementare strategie strutturate a supporto degli obiettivi aziendali di sostenibilità e definire precise regole per la gestione dei processi documentali. In questo modo, la sostenibilità diventa una priorità aziendale e sarà possibile misurare i risultati e stabilire nuovi obiettivi per il futuro. Inoltre, le organizzazioni otterranno vantaggi aggiuntivi grazie all'incremento della sicurezza, della produttività e dell'efficienza.

**Fig. 4 - Conoscenza delle politiche aziendali per il riciclo di carta e toner**





## 5.0 La sensibilità delle organizzazioni europee nei riguardi della sostenibilità documentale non è omogenea

Analizzando i dati Paese per Paese, emergono nette differenze nelle modalità in cui la riduzione dell'impatto ambientale viene inclusa nelle strategie di governance documentale.

Se si assegna un valore agli aspetti ambientali, ad esempio riciclo, definizione degli obiettivi, comportamenti del personale, è possibile stilare una classifica europea dei Paesi che attuano le politiche più sostenibili in relazione alla governance documentale.

**Fig. 5 – La classifica “green” secondo il Ricoh Document Governance Index**

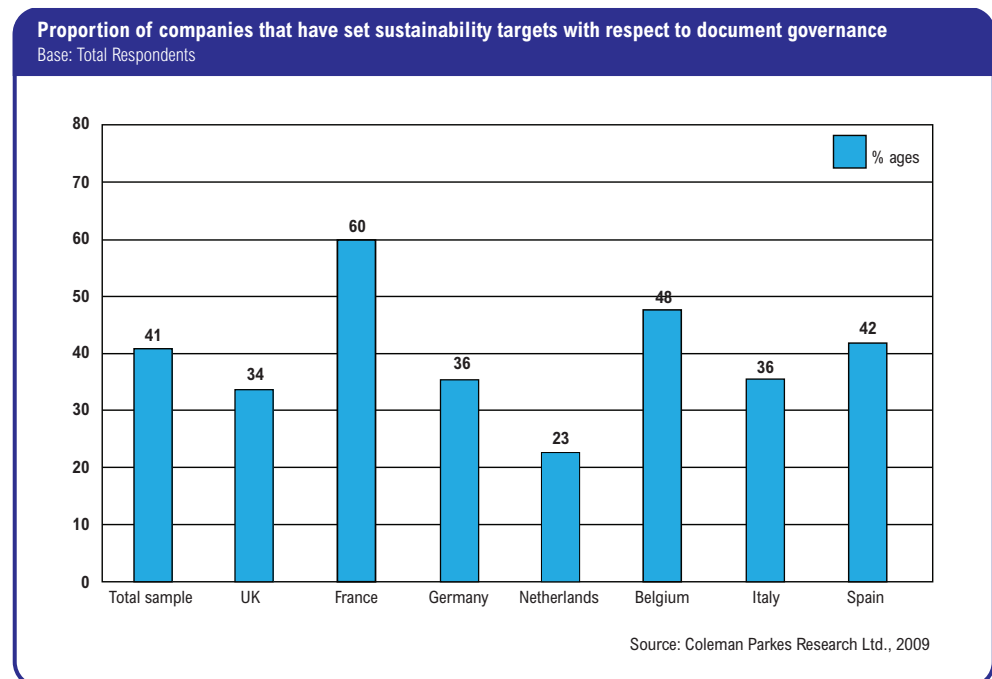
Paese	Posizione	% rispetto al punteggio massimo
<b>Francia</b>	1	43.5%
<b>Italia</b>	2	42.7%
<b>Germania</b>	3	41.7%
<b>Olanda</b>	4	41.0%
<b>Belgio</b>	5	39.3%
<b>Spagna</b>	6	39.2%
<b>Regno Unito &amp; Irlanda</b>	7	38.5%

Francia e Italia risultano i Paesi con l'approccio ambientale più efficace, mentre Regno Unito e Irlanda occupano l'ultimo posto in classifica.

In ambito europeo, Francia e Belgio includono più frequentemente obiettivi ambientali e/o energetici nelle strategie per la governance documentale.

Come indica la Fig. 6, invece, solo poco più di un terzo (34%) delle aziende britanniche intervistate definisce specifici obiettivi di tutela ambientale o di efficienza energetica nell'ambito della governance documentale, a fronte di una percentuale del 60% rilevata in Francia. La percentuale più bassa è stata comunque registrata in Olanda dove solo il 23% delle aziende intervistate stabilisce obiettivi in tema di consumi energetici.

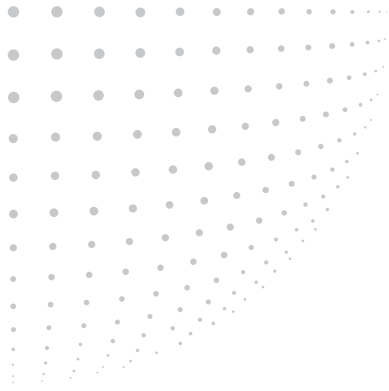
**Fig. 6 - Presenza di obiettivi ambientali e/o energetici nell'ambito della governance documentale**



Lo studio evidenzia inoltre che la percentuale di aziende che adottano politiche specifiche per la stampa in fronte-retro è più bassa in Spagna che nelle altre nazioni europee: solo il 10% degli intervistati dichiara di avere attuato una strategia in questo senso. Il Paese più "virtuoso" è il Belgio, dove quasi un terzo delle aziende utilizza abitualmente la stampa in fronte-retro.

Nel complesso, tuttavia - come emerge dalla nostra classifica - rimane ancora molto da fare. Anche se Francia e Italia sono al primo posto, il punteggio a loro attribuito è pari solo al 43% del valore massimo ottenibile<sup>4</sup> dalle aziende che includono gli aspetti ambientali nella strategia per la governance documentale. Le organizzazioni potrebbero incrementare tale punteggio in modo rapido ed efficace, implementando servizi o soluzioni sostenibili per gestire la documentazione aziendale.

<sup>4</sup> In questa ricerca il punteggio massimo che può essere assegnato ad un'organizzazione "green", considerando tutti i parametri ambientali misurati (sia positivi che negativi) è 296. Il Paese con il risultato più alto, la Francia, ha ottenuto un punteggio medio di 129 per azienda, pari al 43,5% del punteggio massimo.



## 6.0 Conclusioni

Mentre i leader mondiali si riuniscono a Copenhagen per definire un nuovo accordo globale per combattere il cambiamento climatico, è necessario che anche le aziende facciano tutto il possibile per limitare l'impatto sull'ambiente e ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>. Tuttavia, da questa ricerca emerge che, nell'ambito della governance documentale, molte opportunità che potrebbero contribuire in misura concreta a raggiungere questi obiettivi, di fatto, non vengono colte. E' senza dubbio una situazione deludente considerando che, in molti casi, sarebbe sufficiente adottare iniziative molto semplici per ottenere effetti immediati.

Per affrontare seriamente queste problematiche bisognerebbe adottare una strategia centralizzata per la governance documentale, che consentirebbe di analizzare le attività aziendali nel loro complesso e fornirebbe dati precisi in base ai quali monitorare il raggiungimento degli obiettivi e la riduzione dei costi, permettendo inoltre di identificare le possibili aree di miglioramento.

I dati emersi in questo studio dimostrano che le aziende possono davvero fare la differenza, sia avviando iniziative che generano vantaggi ambientali immediati, sia integrando tali interventi nel più ampio contesto di una strategia sostenibile per la governance documentale. Le aziende possono infatti ottenere vantaggi immediati, ad esempio attraverso l'uso del fronte-retro, il riciclo e i programmi per la sensibilizzazione dei dipendenti. Inoltre, i manager possono generare impatti positivi sulla redditività, riducendo l'impatto ambientale aziendale e incrementando l'efficienza finanziaria per il futuro.

Forse, dunque, una delle massime sfide per il mercato consiste nel sensibilizzare le persone nei riguardi dell'impatto positivo che la governance documentale può generare a favore sia dell'efficienza ambientale che dell'efficienza aziendale. E' il momento di creare una cultura che includa l'obiettivo della sostenibilità in tutte le operazioni aziendali. Per avere successo è fondamentale che le aziende attivino dei processi di ottimizzazione in grado di apportare benefici tangibili e misurabili (in termini ambientali e finanziari), con impatti positivi sugli obiettivi aziendali di sostenibilità a breve e a più lungo termine.

Il risultato complessivo sarebbe una maggiore efficienza per le aziende e un impatto ridotto sull'ambiente in cui esse operano. In realtà, infatti, sostenibilità ambientale e sostenibilità economica non sono obiettivi contrapposti e rafforzare l'impegno a favore dell'ambiente rappresenta un modo essenziale per promuovere l'efficienza aziendale e migliorare i risultati economici e finanziari, anche in considerazione della difficile situazione economica odierna.

## 7.0 Le soluzioni Ricoh per una governance documentale sostenibile

Ricoh propone prodotti e soluzioni che aiutano le aziende ad adottare un approccio semplice ed efficace nei riguardi della gestione documentale. Grazie ad una gamma completa di hardware, software e servizi di outsourcing e consulenza, le soluzioni Ricoh si integrano perfettamente in qualunque organizzazione, garantendo affidabilità elevata e consentendo ai clienti di focalizzarsi sulla crescita aziendale.

### Consulenza Ricoh Pay Per Page Green

Il Pay Per Page Green di Ricoh è un approccio consulenziale che consente, tra l'altro, di calcolare le emissioni di CO<sub>2</sub> delle aziende e ridurne i costi complessivi di gestione (TCO). Analizzando la struttura aziendale esistente, Ricoh propone soluzioni di ottimizzazione che riducono costi operativi, consumi energetici ed emissioni di CO<sub>2</sub>, incrementando l'efficienza della produzione documentale.

Il processo si articola in tre fasi:

- Audit e analisi delle emissioni attuali di CO<sub>2</sub> e dei costi complessivi di gestione (TCO) delle attività di stampa e riproduzione.
- Formulazione di una proposta finalizzata alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e del TCO, ottimizzando contestualmente i processi.
- Verifica periodica della riduzione di CO<sub>2</sub> e TCO presso l'azienda.

### Ricoh Eco Mode

Ricoh Eco Mode consente di impostare tre diverse modalità che permettono di risparmiare energia senza interferire con la produttività durante le operazioni di stampa e di copiatura.

### Managed Print Services

Ricoh ritiene che la governance possa essere affrontata in modo efficace grazie ai propri Managed Print Services (MPS) che possono facilmente ridurre i costi fino al 30% ed offrire diversi vantaggi a lungo termine.

Altri benefici offerti dagli MPS sono l'incremento di efficienza e produttività, la riduzione dell'impatto ambientale e la maggiore sicurezza delle informazioni. Implementabili sia a livello globale che locale, gli MPS Ricoh propongono un approccio alla governance che abbraccia l'intero ciclo di vita documentale. Questa soluzione può essere integrata con facilità nei flussi di lavoro dell'organizzazione, per soddisfare anche esigenze specifiche. Comprende consulenza, hardware, software, manutenzione, servizi di gestione e di outsourcing dei processi documentali.

## Outsourcing dei processi documentali

Grazie all'outsourcing dei processi documentali le aziende possono attuare una strategia centralizzata per la governance documentale che garantisce sicurezza dei dati ed efficienza dei costi. L'outsourcing comprende la gestione dei processi, delle persone, delle tecnologie e delle informazioni relative ai flussi documentali in azienda. Grazie a migliori risultati e ad una qualità più elevata, è possibile incrementare anche la produttività. Tutto questo si traduce in una maggiore efficienza finanziaria, in una più elevata motivazione del personale e in una migliore soddisfazione dei clienti, incrementando, quindi, le performance aziendali complessive.

## @Remote

Le soluzioni Ricoh consentono alle aziende di identificare, analizzare e ridurre i costi "nascosti" imputabili alla gestione documentale. Ad esempio i dati raccolti con @Remote consentono di analizzare in modo approfondito i processi documentali e di monitorarne efficacemente i costi.

## Link utili

[www.ricoh.it](http://www.ricoh.it)  
[www.document.it](http://www.document.it)  
[www.ricoh-europe.com](http://www.ricoh-europe.com)  
Il vostro ufficio "green"  
Ricoh Solutions Advisor  
Ricoh Managed Solutions

## Per informazioni:

Luca Tomelleri  
Communication Manager  
Tel: 02.91987100  
E-mail : [l.tomelleri@ricoh.it](mailto:l.tomelleri@ricoh.it)

## Informazioni su Ricoh

Ricoh Company, Ltd ("Ricoh Company") è leader tecnologico mondiale per la stampa office e production printing. Lavora con primarie aziende in tutto il mondo per migliorare gli ambienti di lavoro ed ottimizzare l'efficienza documentale. Con un organico globale di oltre 108.500 persone, è attiva in Europa, nelle Americhe, in Asia-Pacifico, in Cina e in Giappone.

La struttura Ricoh Global Services offre supporto strategico alle filiali Ricoh in tutto il mondo. Grazie ad una rete di vendita e di assistenza senza eguali nel mercato, Ricoh Global Services offre elevato valore aggiunto alle aziende multinazionali, con soluzioni end-to-end fornite in modo omogeneo anche in più Paesi diversi. I Clienti Ricoh possono quindi contare su un partner unico per tutte le esigenze a livello mondiale.

Ricoh Europe Holdings Plc è una società per azioni e il quartier generale Ricoh per l'area EMEA - con sedi a Londra (Regno Unito) e ad Amstelveen (Paesi Bassi) - cui fanno capo oltre 35 filiali e consociate. Nell'anno fiscale conclusosi il 31 marzo 2009, il fatturato di Ricoh nell'area EMEA ha superato i 523,4 miliardi di yen, pari al 25% del totale mondiale. Il fatturato consolidato del Gruppo è stato di oltre 2.091,7 miliardi di yen.