

**Relazione SINCERT**

**29 Giugno 2005**

**LA QUALITÀ NELLE PROFESSIONI  
Stato attuale, problemi e prospettive**

**Lorenzo Thione**  
Presidente SINCERT

**INDICE**

1. INTRODUZIONE – LA CULTURA E LA PRASSI DELLA QUALITÀ
  - 1.1 Il concetto di qualità e sua evoluzione
  - 1.2 Le norme come riferimento per la qualità
  - 1.3 La conformità alle norme
  
2. LA QUALITÀ NELLE PROFESSIONI
  - 2.1 Generalità
  - 2.2 L'organizzazione
  - 2.3 Il know-how
  - 2.4 Significato e valore della certificazione di conformità
  
3. LO STATO DELLE CERTIFICAZIONI NEL SETTORE DEI SERVIZI PROFESSIONALI
  - 3.1 Certificazione di sistema di gestione
  - 3.2 Certificazione di servizio
  - 3.3 Certificazione di personale
  
4. ESIGENZE E PROSPETTIVE DI MIGLIORAMENTO

## **1. INTRODUZIONE – LA CULTURA E LA PRASSI DELLA QUALITÀ**

### **1.1 IL CONCETTO DI QUALITÀ E SUA EVOLUZIONE**

Qualità significa capacità di soddisfare esigenze, di tipo materiale e morale, economico e sociale, esplicitate in forma di requisiti – non generici ma concreti e misurabili – attraverso adeguati processi di regolamentazione e normazione.

La realizzazione della qualità consiste, pertanto, nel conferire – ai prodotti e servizi di una determinata organizzazione e, più in generale, alle attività socio-economiche proprie di un determinato contesto – la capacità di soddisfare i bisogni/requisiti correlati.

L'assicurazione della qualità, a sua volta, consiste nel garantire al "mercato" (inteso nella sua accezione più ampia come l'intero contesto socio-economico di riferimento), con un adeguato livello di confidenza, che tale capacità effettivamente sussiste.

Essa è presupposto essenziale per la creazione della fiducia, fattore primario alla base del buon funzionamento del sistema socio-economico.

È del tutto evidente che la competitività di un'organizzazione – intesa come capacità di creare valore per sé e per i propri stakeholders con crescente affermazione sul "mercato" – è strettamente ed univocamente correlata alla sua capacità di produrre e assicurare qualità, nelle diverse forme e gradi applicabili.

Tale capacità non è mai assolutamente "certa" (in termini sia di realizzazione, sia di assicurazione) ma è affetta da un grado di incertezza che rappresenta un "rischio di non qualità".

È quindi utile ricordare, fin d'ora, che la "gestione dei rischi" associati è una componente essenziale dei processi di realizzazione e assicurazione della qualità e la riduzione del rischio costituisce uno strumento primario per il miglioramento degli standard di qualità, nelle molteplici accezioni del termine di cui al seguito (qualità economica, qualità ambientale, qualità della vita "tout court").

Gli sviluppi della cultura e della prassi della qualità e della relativa normazione hanno attraversato, storicamente, un lungo percorso evolutivo e sono stati caratterizzati da diversi approcci alla qualità (gestione e riduzione del "rischio di non qualità"):

- a partire dall'**approccio diretto correttivo** (*controllo della qualità*), tipico della certificazione di prodotto e delle attività ispettive (riduzione del rischio di immissione, sul mercato, di "prodotti" non conformi),
- attraverso l'**approccio indiretto sistemico (\*) preventivo** (*assicurazione della qualità*), basato su di un modello rigido di sistema ancora sostanzialmente ispirato ai tradizionali meccanismi di produzione industriale, rappresentato dalle norme della serie ISO 9000 nelle successive edizioni 1987 e 1994 (riduzione "statica" del rischio di produzione di "prodotti" non conformi – rischio mantenuto su di un livello accettabile, ma non necessariamente in costante diminuzione),

- fino all'**approccio sistemico pro-attivo** (*gestione per la qualità*), altamente flessibile ed applicabile a qualsiasi attività socio-economica, strutturato per processi e non per elementi di sistema e fondato sulla ricerca dell'efficacia e del miglioramento continuo, rappresentato dalle norme della serie ISO 9000/2000 (gestione "dinamica" del rischio di produzione di "prodotti" non conformi – rischio in costante diminuzione – miglioramento continuo).
- (\*) *Approccio sistemico alla qualità: approccio secondo il quale la capacità di soddisfare i bisogni associati può essere conferita ai prodotti e servizi, non solo e non tanto controllandoli direttamente – nel corso della fabbricazione/fornitura – ma bensì gestendo opportunamente le relative risorse ed i relativi processi produttivi secondo un opportuno "modello di sistema".*

Analogamente si è prodotta un'evoluzione relativamente ai ruoli che le diverse componenti del sistema socio-economico sono chiamate a svolgere nei processi di costruzione e assicurazione della qualità.

Si è infatti passato dagli approcci

- di **parte prima**, in cui il ruolo primario è svolto dal fabbricante del bene o fornitore del servizio, con intera assunzione e gestione dei rischi correlati,
- e di **parte seconda**, in cui le responsabilità connesse con la costruzione e assicurazione della qualità sono assunte, prevalentemente, dall'utilizzatore, che pure si fa carico, in gran parte, dei rischi connessi,

all'approccio

- di **parte terza**, secondo il quale tutte le principali funzioni di verifica e attestazione della qualità, nonché alcune funzioni di supporto alla sua costruzione, sono svolte da operatori specializzati indipendenti dalle parti prima e seconda, con condivisione dei rischi e riduzione dei medesimi.

In tale contesto, si è affermato e consolidato il cosiddetto sistema di parte terza di valutazione della conformità, costituito dagli Enti di accreditamento e dagli Operatori specializzati della valutazione di conformità (Laboratori di prova e taratura e Organismi di certificazione e ispezione).

L'affermazione dell'approccio di parte terza è per l'appunto conseguenza della necessità, viepiù avvertita – dalle organizzazioni pubbliche e private, produttrici di beni e fornitrici di servizi – di sottoporsi a valutazioni indipendenti ed imparziali, al fine, non solo di assicurare, formalmente, al contesto socio-economico di riferimento, la propria capacità di soddisfare i bisogni associati ai prodotti e servizi forniti (motivazione esterna), ma anche e soprattutto di tenere sotto controllo e ridurre i rischi di non qualità connessi alle attività svolte (rischi tecnici, economici, amministrativi e giuridici) (motivazione interna).

La qualità correlata all'approccio tradizionale di "prodotto" ed all'approccio sistemico delle norme della serie ISO 9000 (e, in particolare, della norma di certificazione ISO 9001:2000 relativa ai cosiddetti sistemi di gestione per la qualità, SGQ) è, essenzialmente, una qualità "economica".

Essa è cioè finalizzata al soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative del "cliente" – sia utilizzatore strumentale (rapporti business-to-business), sia utente finale o consumatore (rapporti business-to-consumer) – nel quadro di uno specifico *rapporto contrattuale*. I rischi correlati alla non qualità sono essenzialmente di carattere economico-commerciale (perdita di clienti, degradamento dell'immagine sul mercato, pagamento di penali, ecc..). Essi incidono fortemente sulla competitività e sui bilanci dell'organizzazione, ma non implicano, necessariamente, conseguenze di carattere amministrativo o giuridico.

Accanto alla classica domanda di qualità economica di cui sopra – che permane forte in quanto ormai, di fatto, imposta dalle leggi di mercato – si è andata affermando una domanda di nuove e più ampie forme di qualità, intese alla soddisfazione di una più vasta gamma di bisogni espressi da un più ampio contesto di parti interessate (stakeholders), che possono essere, a buon diritto, riassunte nel termine "**qualità sociale**" (o qualità della vita "tout court").

Nel moderno contesto socio-economico, infatti, i processi produttivi e di servizio devono essere gestiti in modo tale da assicurare, non solo la conformità dei relativi risultati agli specifici requisiti tecnico/economici applicabili, ma anche la protezione dell'ambiente (inteso come eco-sistema con cui suddetti processi interagiscono), la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, la protezione delle informazioni e, più in generale, in modo tale da minimizzare il relativo impatto negativo sulla società, massimizzandone, al contempo, l'impatto positivo (vale a dire, in modo **socialmente responsabile**).

In tale ambito, i rischi di non qualità, pur non prescindendo da essi, trascendono comunque ampiamente gli aspetti economici e commerciali e vanno ad impattare fortemente sugli aspetti finanziari, amministrativi e giuridici dell'organizzazione e, come tali, devono essere minimizzati quanto possibile.

## 1.2 LE NORME COME RIFERIMENTI PER LA QUALITÀ

Le esigenze che la qualità (economica, ambientale e sociale in genere) è chiamata a soddisfare possono essere di carattere "**primario**", connesse cioè con la tutela di diritti fondamentali quali la salute, la sicurezza, la dignità e la vita in genere degli individui, o di natura "**accessoria**", relative al soddisfacimento di bisogni qualitativi che trascendono i bisogni essenziali (prestazioni, durata e caratteristiche qualitative in genere dei prodotti e servizi).

Come tali, sono caratterizzate da diversi gradi di priorità e livelli di tutela.

I bisogni primari sono tutelati dalla legislazione dello Stato attraverso le cosiddette **Regole Tecniche** (obbligatorie) che prescrivono i requisiti essenziali per la protezione di

interessi pubblici generali, quali, fra gli altri, la sicurezza e la salute delle persone, nonché, in molti casi, le procedure per la dimostrazione della conformità a tali requisiti.

Nel caso specifico delle prestazioni professionali e, in particolare delle cosiddette professioni regolamentate (ingegneri, architetti, avvocati, notai, medici, ecc.), tale normativa è rappresentata dal valore legale del titolo di studio e dall'obbligo di iscrizione ai corrispondenti Ordini Professionali (e rispetto delle regole correlate), per l'esercizio della professione.

I requisiti relativi alle esigenze accessorie sono definiti dalle **Norme Tecniche** o documenti normativi equivalenti (volontari) – prodotti dagli Enti di Normazione e da altri Soggetti competenti, attraverso il consenso delle parti interessate e adottate spontaneamente dagli Operatori socio-economici coinvolti – che stabiliscono i requisiti costruttivi, prestazionali e funzionali dell'oggetto della normazione, in relazione alle più avanzate conoscenze disponibili (stato dell'arte).

A tale riguardo – come per ogni altra attività di produzione di beni e servizi – alle prestazioni professionali si applicano le norme tecniche di settore e la normativa quadro in materia di qualità di cui al seguito.

La conformità alle Regole Tecniche (obbligatoria per legge e la cui mancata osservanza costituisce violazione di legge) garantisce solo il rispetto dei requisiti essenziali e, come tale, rappresenta un livello basico, importante ma non necessariamente esaustivo, di qualità. L'assicurazione di conformità ai requisiti cogenti (da effettuarsi nei modi previsti dalle Regole stesse) è spesso indicata con il termine “*certificazione obbligatoria o cogente*”.

La conformità alle Norme Tecniche (spesso contraddistinta con la dizione “*certificazione volontaria*”) è indice di rispondenza dell'oggetto della normazione (prodotto, servizio, processo, impianto, sistema di gestione) ai più avanzati requisiti costruttivi, funzionali o gestionali e fornisce, pertanto, ampie garanzie in ordine alla capacità di soddisfacimento dei bisogni associati, incluso, in misura crescente, il rispetto delle leggi applicabili.

L'assenza di certificazione volontaria può escludere dal mercato o comunque comportare penalizzazioni nei confronti del mercato stesso, ma non implica sanzioni dirette.

Di fatto, la normativa volontaria tende ad inglobare, al proprio interno, anche requisiti di natura cogente e, per contro, la normativa cogente, per gli aspetti più propriamente tecnici, tende a fare riferimento alle norme tecniche volontarie, con conseguente progressivo avvicinamento e sostanziale integrazione delle due categorie di norme, in un quadro di complementarietà e sinergie.

In ogni caso, le Norme, siano esse Regole obbligatorie o Norme volontarie, nelle diverse forme di:

- *Norme settoriali*, concepite per i diversi settori delle attività industriali, economiche e sociali, a loro volta suddivise in *norme generiche* (riguardanti processi e metodi, es. metodi di prova, misura e analisi) e *norme specifiche* (relative a sostanze, materiali, prodotti, apparecchiature e impianti, norme “di prodotto”);

- *Norme orizzontali* (normativa quadro), che si applicano a tutti i settori e costituiscono riferimenti generali per i processi di costruzione e assicurazione della qualità (es. norme relative ai sistemi di gestione, norme per la valutazione di conformità, ecc..)

costituiscono il riferimento primario per la qualità e la **conformità alle Norme** può, a buon diritto, essere considerata sinonimo di **qualità** (nei limiti, si intende, consentiti dalla maggiore o minore “bontà” del riferimento normativo applicabile).

### 1.3 LA CONFORMITÀ ALLE NORME

Come già anticipato in apertura di capitolo, l'accertamento della conformità ai requisiti applicabili (conformity assessment) – a fini di conferma della qualità realizzata – può assumere varie forme e precisamente:

- **Certificazione di prodotto/servizio:** verifica e attestazione della conformità, a determinati requisiti, del risultato, tangibile o intangibile (servizio) di un processo, sia mediante controlli diretti sul risultato, sia tramite controlli indiretti sul processo di produzione/erogazione, sia, infine, mediante combinazione di entrambi.
- **Certificazione di sistema:** verifica e attestazione della conformità, a determinati requisiti, delle modalità di gestione delle risorse e dei processi produttivi a fini di assicurazione della qualità economica (sistemi di gestione per la qualità) e della qualità “sociale” (sistemi di gestione ambientale, sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni, sistemi di gestione per la responsabilità sociale, ecc.).
- **Certificazione di personale:** verifica e attestazione della conformità, a determinati requisiti, delle competenze di individui (persone fisiche) che svolgono rilevanti attività socio-economiche a livello individuale.
- **Attività di ispezione** (di progetti, prodotti, servizi, processi ed impianti), valutazione della conformità a requisiti, sia generici, sia specifici, del singolo oggetto dell'attività ispettiva.

Nell'ambito delle diverse tipologie sopra elencate, rientrano poi, ove applicabili, le attività sperimentali (**prove, misure, analisi**) e le attività di **conferma metrologica** (regolazioni, messe a punto, **tarature**), quali supporto metrologico alle attività sperimentali.

Tali forme di assicurazione della qualità (in termini di valutazione della conformità ai requisiti applicabili) sono fra loro complementari, sinergiche e non alternative, ciascuna di esse rivestendo una specifica ed utile funzione.

Esse costituiscono strumenti primari per il progresso economico e sociale e, come tali, devono essere opportunamente valorizzate, nei modi applicabili, anche nell'ambito delle prestazioni professionali. Va da sé che, per essere veramente efficaci, esse si devono fondare su validi presupposti ed essere condotte in modo tecnicamente corretto, professionalmente rigoroso, efficace ed efficiente.

## 2. LA QUALITÀ NELLE PROFESSIONI

### 2.1 GENERALITÀ

La realizzazione della qualità – conferimento ai prodotti e servizi della capacità di soddisfare i bisogni connessi – presuppone, innanzi tutto, l'identificazione e presa in carico dei corrispondenti requisiti, più o meno direttamente esplicitati dalle parti interessate, a partire da quelli già definiti nei riferimenti normativi cogenti e volontari applicabili.

L'adeguata conoscenza della normativa di riferimento (ove esistente) costituisce, pertanto, il punto di partenza del processo di costruzione della qualità e condizione necessaria, ancorché non sempre sufficiente, per il suo efficace e positivo sviluppo.

Si noti che l'identificazione dei requisiti (o obiettivi) della qualità è un punto critico del processo che condiziona fortemente l'esito del medesimo. Il livello di qualità ottenuto è infatti funzione di tale scelta iniziale. L'organizzazione deve quindi predefinire il livello di qualità atteso dal "mercato" a cui si rivolge e determinare, conseguentemente, i propri standard produttivi, fermo restando l'obbligo di assicurare comunque la conformità ai requisiti cogenti (livello minimo di qualità).

Si noti altresì che le attese del "mercato" sono, per loro stessa natura, in continua evoluzione e l'organizzazione deve avere la capacità di adeguare, continuativamente, i propri standard produttivi a tale evoluzione. Deve poi essere in grado di assicurare, in ogni momento, il rispetto degli standard prefissati.

Le considerazioni che precedono rivestono particolare interesse per gli operatori professionali, in termini di "apertura al mercato" e superamento delle rigidità burocratiche che tuttora li contraddistinguono.

Ciò premesso si osserva che – così come in tutti i casi di fornitura di servizi ad alto contenuto intellettuale, da parte di persone fisiche (operanti in forma singola o associata), sia pure con il supporto delle necessarie risorse strumentali – la qualità dei servizi resi dai professionisti (in particolare quelli appartenenti alle cosiddette professioni regolamentate: ingegneri, architetti, avvocati, notai, medici, ecc..) si basa su due componenti fondamentali, complementari e sinergiche:

- le capacità **organizzative e gestionali** che riguardano tutte le attività svolte (tecniche, amministrative, commerciali, ecc..) e che sono necessarie per la creazione di un ambiente di lavoro nel quale le competenze tecniche possano essere espresse in modo "consistente", nel rispetto di criteri di efficienza, efficacia ed etica professionale.

- le specifiche **competenze tecniche e scientifiche** (il know-how) che afferiscono ai processi produttivi primari (fornitura della prestazione professionale specialistica) e che sono essenziali per assicurare la rispondenza del contenuto della prestazione ai requisiti tecnici applicabili.

Per realizzare ed assicurare la qualità dei servizi forniti, l'operatore professionale deve pertanto possedere le necessarie capacità organizzative e gestionali e le indispensabili competenze tecniche e fornire evidenza oggettiva di tale possesso tramite realizzazione e dimostrazione della conformità a determinati **requisiti** per ciascuna delle due componenti suddette.

## 2.2 L'ORGANIZZAZIONE

La realizzazione, da parte dell'operatore professionale, di un valido modello organizzativo e gestionale trova adeguato riscontro nella corretta ed efficace implementazione di un sistema di gestione per la qualità conforme ai principi e criteri della norma "contrattuale" ISO 9001:2000 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti".

Per l'operatore professionale – ancor più che per altri operatori economici e sociali – è poi indispensabile che suddetti requisiti vengano interpretati ed applicati anche alla luce delle raccomandazioni contenute nella norma "guida" ISO 9004:2000 "Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni".

Tale scelta strategica consente, infatti, all'operatore professionale di gestire al meglio le proprie risorse ed i propri processi produttivi, valorizzando le specifiche competenze specialistiche di cui dispone, ai fini del miglior soddisfacimento dei bisogni dei clienti, nonché del miglioramento delle proprie prestazioni.

L'implementazione del sistema di gestione deve avvenire in quadro di impegno consapevole e sostanziale – e non in termini puramente formali – in un'ottica di riduzione del rischio di non qualità e delle conseguenze negative di carattere economico, amministrativo e giuridico ad essa associate.

Con riferimento alla strutturazione dei requisiti di cui alla norma ISO 9001:2000, si osserva che, per gli operatori in oggetto, particolare rilevanza e criticità rivestono gli aspetti del sistema di gestione richiamati nel seguito.

### *Documentazione del sistema*

La formalizzazione del know-how costituisce, per l'operatore professionale, un indispensabile presupposto per la migliore esplicitazione delle proprie capacità tecniche. Occorre, pertanto, garantire la disponibilità di adeguati "documenti di processo" atti ad assicurare l'efficace pianificazione, il corretto funzionamento e l'efficace controllo dei processi produttivi (processi di erogazione della prestazione professionale). Altrettanta importanza riveste, poi, la corretta gestione delle relative "registrazioni", a fini di conservazione e riutilizzo ottimale della conoscenza.



### *Responsabilità delle funzioni direttive*

Nell'ambito di un'organizzazione fondata sulle risorse umane – quale è, per l'appunto, l'organizzazione professionale – risulta essenziale l'esercizio di un'efficace azione di leadership basata sulla comunicazione, sulla creazione della consapevolezza, sulla motivazione e sul coinvolgimento del personale.

In termini più generali, le funzioni direttive devono essere, inoltre, fortemente responsabilizzate in termini di attenzione al cliente, definizione degli obiettivi per la qualità, messa a disposizione delle necessarie risorse e sorveglianza sul sistema.

### *Gestione delle risorse*

Particolare importanza rivestono la valorizzazione delle risorse umane tramite adeguati processi formativi, la creazione di un ambiente di lavoro in grado di influenzare positivamente i comportamenti del personale, l'utilizzo della risorsa informazione per la creazione di una solida base conoscitiva orientata all'innovazione e per garantire l'efficacia del processo decisionale e la valorizzazione dei fornitori e partner quale primaria risorsa dell'organizzazione.

### *Erogazione della prestazione professionale*

In questo ambito, risultano essenziali: la chiara comprensione del significato e del valore dell'approccio per processi e l'identificazione dei processi necessari a soddisfare i requisiti dei clienti; l'analisi e verifica delle esigenze dei clienti; la gestione ottimale delle attività di progettazione e sviluppo in termini di dati di input e output e relativa verifica e validazione (ogni prestazione professionale è un caso a sé stante e deve essere "progettata" appositamente); e l'adeguato controllo dei processi produttivi.

Anche la garanzia di riservatezza, peraltro propria dell'etica professionale degli operatori in oggetto, riveste un'importanza considerevole.

### *Monitoraggi e misurazioni*

Sono quelli classici, ovviamente adattati alla specificità della prestazione professionale, e comprendono la misura della soddisfazione del cliente ed i monitoraggi e misurazioni dei processi di erogazione del servizio e della qualità dei relativi risultati.

Un sistema di gestione per la qualità che – oltre che a soddisfare, nel suo complesso, tutti gli altri requisiti della norma qui non richiamati per brevità – ponga particolare accento sugli aspetti sopra evidenziati dovrebbe favorire l'erogazione di prestazioni professionali di qualità, sempre che, si intende, l'operatore professionale disponga della competenze richieste dalla specializzazione tecnico-scientifica caratteristica della professione esercitata.

## 2.3 IL KNOW-HOW

I fattori costitutivi della competenza specialistica devono essere opportunamente integrati nei requisiti sistemici sopra richiamati e riguardano, in particolar modo, gli aspetti di cui al seguito.

### *Risorsa “personale”*

La competenza delle persone costituisce il primo e principale patrimonio dell'operatore professionale e, come tale, deve essere opportunamente sviluppata e mantenuta. La competenza del professionista – fattore chiave per la qualità della prestazione – è la risultante della combinazione ottimale di diverse componenti complementari e sinergiche, quali:

- La **formazione di base**, collegata al tipo e grado di istruzione (scolastica e post scolastica);
- Le **conoscenze applicative**, derivanti dalla formazione e addestramento nella professione e dall'esperienza lavorativa;
- Le **doti intellettive ed umane** (motivazione e impegno nella professione, perseveranza, capacità di relazione, apertura mentale, intuizione, immaginazione, creatività, maturità, capacità di giudizio, ecc.);
- L'**etica comportamentale** in termini di correttezza professionale e integrità morale.

La competenza nei termini sopra evidenziati è, o dovrebbe essere, in buona misura già garantita dall'abilitazione all'esercizio della professione e, ove applicabile, dall'iscrizione agli Ordini Professionali, quanto meno all'inizio dell'attività professionale.

Essa può essere, tuttavia, migliorata e potenziata nel quadro dell'approccio sistemico alla gestione, tramite adeguati processi di formazione e aggiornamento e, soprattutto, tramite valutazione periodica del suo mantenimento e miglioramento.

### *Altri elementi*

Ancora nell'ambito dell'approccio sistemico di cui sopra, altri elementi costitutivi della competenza tecnica degli operatori professionali sono costituiti dalla:

- Assoluta padronanza della normativa cogente e volontaria applicabile alle diverse discipline (conformità allo stato dell'arte);
- Disponibilità e corretta applicazione di validi documenti di processo;
- Dotazione e corretto utilizzo di adeguate risorse strumentali (sistemi informatici, mezzi di calcolo, attrezzature di prova e misura, ecc.).

Il possesso dei requisiti sopra richiamati – rispettivamente di carattere organizzativo e gestionale e di competenza tecnico-specialistica – dovrebbe consentire la realizzazione della qualità della prestazione professionale.

L'assicurazione al "mercato" di tale qualità può essere conseguita in forme diverse, di tipo più o meno diretto ed esteso, fra loro correlate e complementari, quali: la certificazione di conformità del sistema di gestione nel cui ambito viene concepito ed erogato il servizio (certificazione di sistema), la certificazione di conformità del contenuto del servizio (certificazione di servizio) e la certificazione delle competenze dei professionisti (certificazione di personale).

## **2.4 SIGNIFICATO E VALORE DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ**

La qualità realizzata dall'operatore professionale – in termini, sia di "contenuti" (caratteristiche qualitative) della prestazione erogata, sia di capacità di assicurare il costante mantenimento di tali standard qualitativi – deve essere comunicata al "mercato", quale indispensabile presupposto per la creazione della fiducia e l'effettuazione di scelte oggettive e consapevoli da parte del mercato stesso.

La "dichiarazione di qualità" (approccio di parte prima) – tradizionalmente rappresentata dal valore legale del titolo di studio e dall'iscrizione agli Ordini professionali – non è oggi ritenuta più sufficiente dal mercato per i motivi chiaramente esposti al Capitolo 1, a cui non è peraltro estranea la crescente presa di coscienza del diritto a ricevere qualità da parte dei clienti.

A ciò si aggiunge il fatto che i professionisti iscritti agli Albi sono viepiù chiamati a fornire servizi non direttamente coperti da disposizioni di legge la cui qualità non è di per sé "garantita" dalla conformità alle norme cogenti.

Nel caso delle prestazioni professionali – in buona parte rivolte direttamente ai cittadini utenti e consumatori oltre che a imprese od enti, pubblici e privati, di varia natura – non vi è poi alcuna possibilità (per il cittadino cliente) di controllare, direttamente, la qualità della prestazione acquisita (limitata applicabilità dell'approccio di parte seconda).

Ne consegue che la forma più efficiente ed efficace di assicurazione della qualità al mercato è pertanto rappresentata da verifiche indipendenti ed imparziali della rispondenza ai requisiti applicabili o, in altri termini, dalla cosiddetta **certificazione di conformità di parte terza**, nelle varie forme sopra accennate.

La certificazione rappresenta, inoltre, per l'operatore professionale, un valido ausilio per mantenere e migliorare continuamente i propri standard qualitativi.

Il valore aggiunto della certificazione di parte terza è pertanto duplice, in quanto rivolto, sia all'esterno dell'organizzazione professionale (assicurazione di qualità al mercato), sia all'interno dell'organizzazione stessa (strumento di costante controllo e fattore di miglioramento).

È ovvio che per poter fornire veramente i risultati attesi, dal mercato e dall'operatore professionale, la certificazione di conformità deve essere valida e credibile, condotta cioè in modo tecnicamente corretto, professionalmente rigoroso, efficace ed efficiente.

Una ulteriore variabile è poi rappresentata dalla “bontà” del riferimento normativo utilizzato (non sempre del tutto adeguato ai fini di specie), e di tale, importante, aspetto occorre pure tenere debito conto.

### **3. LO STATO DELLE CERTIFICAZIONI NEL SETTORE DEI SERVIZI PROFESSIONALI**

È illustrato nel seguito con riferimento alle certificazioni “accreditate”, vale a dire alle certificazioni emesse sotto accreditamento SINCERT.

#### **3.1 CERTIFICAZIONE DI SISTEMA DI GESTIONE**

Come noto, l’accreditamento degli Organismi operanti la certificazione dei sistemi di gestione viene rilasciato per gli specifici settori di attività economiche (settori EA derivanti dai codici NACE) in cui operano le organizzazioni oggetto di valutazione da parte degli Organismi accreditati. Ciò al fine di garantire l’adeguata conoscenza, da parte di detti Organismi, degli specifici processi, prodotti e servizi realizzati nell’ambito del sistema di gestione certificato e quindi l’efficacia delle valutazioni condotte dagli Organismi medesimi.

Nel contesto di tale convenzionale e, per molti versi, imperfetta classificazione, le attività di erogazione di prestazioni professionali (e affini) sono genericamente ascritte ai seguenti settori:

- **EA 34 “Studi di consulenza tecnica, ingegneria”**; rientrano in questo ambito i servizi delle società e degli studi di ingegneria e architettura (progettazione, direzione lavori, studi di fattibilità, ecc.), nonché altri servizi tecnici specialistici.
- **EA 35 “Servizi professionali d’impresa”**; si tratta di un “calderone” in cui confluiscono servizi fra loro assai diversificati, comprensivi, fra i numerosissimi altri, di servizi in materia di consulenza di direzione e organizzazione aziendale, inclusa la consulenza in tema di “qualità”, di prestazioni professionali di carattere medico (in particolar modo servizi di medicina del lavoro, igiene industriale, consulenza nel settore della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro), di servizi di carattere legale e amministrativo (assistenza legale e tributaria, assistenza contabile e fiscale, revisori dei conti, ecc.), e di servizi di natura patrimoniale (servizi di gestione di patrimoni immobiliari, amministrazione di condomini, visure catastali, ecc.); a tale settore vengono, talvolta, attribuiti impropriamente anche servizi di ingegneria e architettura.

Servizi di carattere professionale possono risultare altresì allocati nel settore **EA 33 “Tecnologia dell’informazione”** (assistenza e consulenza in campo informatico).

Nonostante la classificazione EA sia fortemente orientata alle imprese e – nel caso dei servizi di carattere professionale, ai servizi destinati alle imprese – nelle voci sopra citate e, in particolare, EA 34 e 35, si intendono inseriti anche servizi destinati al cittadino (tipici, ancorché non esclusivi, della prestazione professionale).

Ciò premesso, si riportano i dati rilevati in data Giugno 2005.

*Nota: Si precisa che, in tale data, gli Organismi operanti sotto accreditamento SINCERT risultano complessivamente in numero di 109 per un totale di 185 accreditamenti rilasciati e le certificazioni dei principali sistemi di gestione emesse sotto accreditamento SINCERT ammontano a circa 92.000 (per i sistemi di gestione per la qualità SGQ – ISO 9001:2000) e a circa 5600 (per i sistemi di gestione ambientale SGA – ISO 14001:1996/2004) (siti produttivi certificati).*

- **Settore EA 34:** le certificazioni di SGQ sono circa 1700, in buona parte afferenti a società di ingegneria; in tale ambito, i veri e propri studi professionali di ingegneria e architettura (i singoli professionisti sono sostanzialmente assenti) sono circa 500 (30 % del totale). Le certificazioni di SGA sono pari a circa 50 e attengono, sostanzialmente, a società di capitale grandi dimensioni. Le certificazioni di altri sistemi di gestione sono sostanzialmente assenti.
- **Settore EA 35:** il totale di certificazioni di SGQ è molto elevato e pari a 7500 circa; in tale contesto, i veri e propri studi professionali (servizi medici, servizi legali, servizi amministrativi, altri servizi) ammontano a circa 500 unità (7 %). Le certificazioni di SGA sono circa 230 e riguardano società di capitale di grandi dimensioni. In questo settore, si riscontrano altresì alcune certificazioni di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e per l'information security.
- **Settore EA 33:** le certificazioni di SGQ sono oltre 2600, di cui circa il 10 % ascrivibile a operatori professionali propriamente detti. Le certificazioni di SGA sono in numero assai modesto (circa 30) mentre sono relativamente numerose (oltre 100) le certificazioni di sistemi di gestione per l'information security.

Ne consegue che le certificazioni di SGQ attualmente in possesso di operatori professionali propriamente detti, in buona parte appartenenti alle cosiddette professioni regolamentate, sono circa **1250** (pari all'1.4 % circa del totale delle certificazioni di SGQ rilasciate ad organizzazioni italiane). Si tratta di numeri ancora modesti ma non trascurabili e comunque indicativi di una graduale presa di coscienza da parte degli operatori in oggetto e di una positiva tendenza all'introduzione della cultura e della prassi dell'assicurazione di qualità di parte terza in un mondo per lungo tempo contraddistinto da una forte autoreferenzialità.

### **3.2 CERTIFICAZIONE DI SERVIZIO**

La certificazione del servizio consiste nella verifica e attestazione diretta della conformità del contenuto del servizio ai requisiti applicabili e, come tale, è complementare alla certificazione del sistema di gestione nel cui ambito il servizio viene predisposto ed erogato.

La cultura e la prassi della certificazione dei servizi si trovano tuttora in uno stadio embrionale, in tutti i settori di attività socio-economiche, a causa della difficoltà di elaborazione di riferimenti normativi che stabiliscano i requisiti applicabili (contenuto dei servizi) ed i criteri per le corrispondenti verifiche di conformità.

Qualche rara eccezione riguarda servizi alberghieri e di ristorazione, servizi di agenzie turistiche, servizi di formazione, servizi di controllo ed altri, ma il mondo delle prestazioni professionali risulta sostanzialmente estraneo a tale approccio.

### **3.3 CERTIFICAZIONE DI PERSONALE**

La certificazione delle figure professionali (certificazione delle competenze) è uno strumento primario alla base dei processi di costruzione e assicurazione della qualità, fortemente complementare alle altre forme di certificazione.

Essa è essenziale per i processi in cui la componente umana è critica ai fini della qualità dei risultati dei processi medesimi ed è finalizzata ad assicurare, con un ragionevole livello di confidenza, che le persone addette a suddetti processi possiedano, mantengano e migliorino continuamente nel tempo la necessaria competenza, intesa come l'insieme delle conoscenze, esperienze, abilità e doti richieste per l'efficace espletamento dei compiti ad esse affidati. Come tale, riveste, grande importanza e interesse per il mondo delle professioni e dovrebbe essere promossa e diffusa nell'ambito del medesimo.

Gli Ordini Professionali dovrebbero farsi parte attiva per la messa a punto di schemi di certificazione delle rispettive professionalità, comprensivi dei requisiti costitutivi della competenza e delle modalità di accertamento iniziale e periodico della conformità a tali requisiti.

Suddetti schemi potrebbero quindi essere gestiti dagli Organismi di certificazione del personale operanti sotto accreditamento SINCERT ai sensi delle norme internazionali applicabili.

#### **4. ESIGENZE E PROSPETTIVE DI MIGLIORAMENTO**

Riguardano, sostanzialmente, la maturazione culturale degli operatori professionali, sia ai fini di una maggiore diffusione delle tecniche e strumenti per la realizzazione della qualità (e, in particolare, dell'approccio sistemico alla gestione per la qualità), sia, soprattutto, ai fini di un utilizzo più ampio, consapevole e sostanziale del sistema di valutazione della conformità di parte terza nelle diverse forme applicabili (certificazione di sistema, certificazione di servizio, certificazione di personale).

È necessario superare la tendenza all'auto-referenzialità, propria degli operatori in oggetto, per i quali il bisogno di qualificarsi agli occhi del mercato, tramite attestazioni di parte terza non è ancora del tutto sentito.

Occorre, in altri termini, uscire definitivamente dalla "torre di avorio", rinunciare alle anacronistiche tutele corporative e andare verso il "cliente", spesso tuttora percepito come soggetto esterno, se non addirittura estraneo, al sistema.

Al riguardo, vanno sviluppate, fra l'altro, le iniziative di cui al seguito.

È necessario svolgere una forte azione di sensibilizzazione ed educazione nei confronti dei professionisti e degli studi professionali, facendo in modo di far maturare, al loro interno, non solo la cultura tecnica che già possiedono, ma anche la cultura della gestione come strumento essenziale per il controllo e la riduzione dei rischi di non qualità e per il miglior soddisfacimento dei bisogni delle parti interessate. Occorre certamente partire dalla gestione per la qualità "economica" (orientata al soddisfacimento dei bisogni del cliente diretto) ma anche gli aspetti della qualità "sociale" (peraltro impliciti nella deontologia professionale degli operatori in oggetto) devono trovare, se e per quanto applicabile, adeguato riscontro (si pensi ad esempio alla rilevanza, in molte attività professionali, della gestione per l'information security).

Occorre favorire la creazione di una vera e propria cultura e prassi della certificazione del servizio, predisponendo i riferimenti normativi necessari ed i corrispondenti schemi di certificazione.

Occorre, infine, promuovere lo sviluppo e l'affermazione della cultura e della prassi della certificazione delle competenze, specie ai fini della valutazione del mantenimento e miglioramento nel tempo della professionalità.

In tale contesto, gli Ordini Professionali (ingegneri, architetti, ecc..) – che hanno già avviato numerose iniziative, specie a livello locale, miranti a favorire e sostenere lo sviluppo della qualità presso gli operatori iscritti – sono chiamati a svolgere un ruolo di promozione culturale e una funzione di guida di assoluto rilievo, dando, ove possibile, il buon esempio, vale a dire assicurando essi stessi, per primi, nelle diverse forme applicabili, la qualità dei servizi istituzionali e culturali forniti ai propri iscritti.