

Le Linee Guida: percorso metodologico di riferimento

**Dott. Pierfederico De Pari
Consiglio Nazionale dei Geologi**



LE LINEE GUIDA

- Le “linea guida” sono un insieme di raccomandazioni sviluppate sistematicamente, sulla base di conoscenze continuamente aggiornate e valide nei presupposti teorici, redatte allo scopo di rendere appropriato, e con un elevato standard di qualità, un approccio metodologico.
- Le “linee guida” sono una base di partenza per l'impostazione di comportamenti e *modus operandi* condivisi in organizzazioni di ogni genere (sia private, sia pubbliche) nel campo sociale, politico, economico, aziendale, medico e così via. In generale le “linee guida” non sono obbligatorie ma rappresentano, se approvate in seno ad organismi di fatto riconosciuti, uno standard metodologico.





LA PRESTAZIONE INTELLETTUALE: PRINCIPI

- La prestazione professionale è il prodotto reso da un soggetto che ha conseguito un titolo di studio, ha sostenuto e superato un esame di abilitazione ed è iscritto in un Albo riconosciuto dallo Stato.
- La “professione”, in tal senso, ha un forte connotato culturale in quanto presuppone un percorso formativo organizzato ed una serie di verifiche intermedie volte all'accertamento della competenza.
- La prestazione professionale prevede la fornitura di prodotti intellettuali, ovvero di pareri, atti scritti ed elaborati grafici che costituiscono la sintesi dell'analisi condotta grazie alla specificità culturale del professionista e all'esperienza maturata nel corso degli anni e delle prestazioni pregresse.





LA PRESTAZIONE INTELLETTUALE: PRINCIPI

- Oggi i requisiti minimi richiesti al professionista (titolo di studio, esame di abilitazione, iscrizione all'Albo) sono insufficienti in quanto non garantiscono il fruitore della prestazione intellettuale circa la qualità del prodotto reso.
- Sono nati, pertanto, una serie di meccanismi volti ad accreditare, presso il Cliente, la capacità intellettuale del professionista e la "qualità" del prodotto intellettuale.
- L'abilitazione (nel senso dell'accertamento della capacità di svolgere la professione), ad esempio, dovrebbe essere obbligatoriamente "riproposta" per tutta la vita professionale attraverso l'aggiornamento ed il rispetto delle norme deontologiche.





ETICA PROFESSIONALE

Non esistono criteri operativi sulla base dei quali rendere una prestazione intellettuale, ma questa deve essere svolta sempre nel rispetto delle regole deontologiche che ciascuna professione impone.





CODICE DEONTOLOGICO

E' lo strumento, scritto e reso pubblico, che stabilisce e definisce le cosiddette "norme deontologiche", vale a dire le concrete regole di condotta che devono essere rispettate nell'esercizio di una specifica attività professionale.

- L'art. 1 sottolinea l'interesse pubblico della professione del geologo ed il rigoroso rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contenute nelle norme stesse in riferimento ai principi dell'etica professionale.
- L'art. 16 dispone che il geologo osservi i minimi tariffari senza derogarvi, se non per disposizioni di legge.





PRESTAZIONE PROFESSIONALE

- L'attuale panorama normativo richiede prestazioni professionali caratterizzate da competenza, assunzione di responsabilità e onestà intellettuale
- L'accettazione di un incarico professionale presuppone un elevato grado di consapevolezza riguardo ai propri limiti culturali ed alle specifiche competenze richieste dal Committente
- La realizzazione della prestazione professionale secondo procedure operative standard crea i presupposti per la ripetibilità delle stesse e per eventuali confronti in contraddittorio.





PRESTAZIONE PROFESSIONALE

- La certificazione di qualità del professionista è attestata dall'iscrizione nell'apposito albo cui si accede previo superamento di un esame di stato.
- La qualità della prestazione intellettuale è responsabilità personale del professionista in base al proprio livello di cultura e di preparazione acquisita prima con il percorso formativo accademico e poi sviluppato e consolidato con le esperienze e con l'aggiornamento professionale.





PRESTAZIONE PROFESSIONALE

LA PRESTAZIONE PROFESSIONALE E' IL PRODOTTO INTELLETTUALE RESO DA UN SOGGETTO CHE HA CONSEGUITO UNO SPECIFICO TITOLO DI STUDIO (DIPLOMA DI MATURITA' O DIPLOMA DI LAUREA), HA SUPERATO UN ESAME DI ABILITAZIONE ED E' ISCRITTO IN UN ALBO/COLLEGIO RICONOSCIUTO DALLO STATO.





QUALITA'

È la 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.

L'assicurazione della qualità consiste nel garantire al “mercato” che la capacità di fornire prodotti/servizi di qualità effettivamente sussiste. Essa è presupposto essenziale per la creazione della fiducia, fattore primario alla base del buon funzionamento del sistema socio-economico. Tale capacità non è mai assolutamente “certa” ma è affetta da un grado di incertezza che rappresenta un “rischio di non qualità”.





QUALITA'

La gestione e la riduzione del “rischio di non qualità” può seguire tre tipi di approccio:

- o **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), PC
- o **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 edizioni 1987 e 1994 (riduzione “statica” del rischio di produzione di “prodotti” non conformi)



Diapositiva 11

PDP1

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



QUALITA'

La gestione e la riduzione del “rischio di non qualità” può seguire tre tipi di approccio:

- o **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 del 2000 e del 2008 (gestione “dinamica” del rischio di produzione di “prodotti” non conformi).

PC



Diapositiva 12

PDP24

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



QUALITA'

L'approccio alla qualità può essere:

- o **di parte prima** - il ruolo principale è svolto dal fabbricante del bene o dal fornitore del servizio che assume e gestisce tutti i rischi correlati.
- o **di parte seconda** - le responsabilità connesse con la costruzione e l'assicurazione della qualità sono assunte, prevalentemente, dall'utilizzatore che si fa carico dei rischi connessi. PL
- o **di parte terza** - le principali funzioni di verifica e attestazione della qualità, nonché alcune funzioni di supporto alla sua costruzione, sono svolte da operatori indipendenti dalle parti prima e seconda, con condivisione dei rischi e riduzione dei medesimi.



Diapositiva 13

PDP3

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



QUALITA'

Sulla base di tale presupposto si è affermato e consolidato il cosiddetto “**sistema di parte terza di valutazione della conformità**”, costituito da Enti di accreditamento e dagli operatori specializzati nella valutazione di conformità (laboratori di prova e taratura e organismi di certificazione e ispezione).

PC



Diapositiva 14

PDP4

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



QUALITA'

La qualità correlata all'approccio tradizionale di "prodotto" ed all'approccio sistemico della norma di certificazione ISO 9001:2008, 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. PC

I rischi correlati alla non qualità sono essenzialmente di carattere economico-commerciale (perdita di clienti, degradamento dell'immagine sul mercato, pagamento di penali, etc). Essi incidono fortemente sulla competitività e sui bilanci dell'organizzazione, ma non implicano, necessariamente, conseguenze di carattere amministrativo o giuridico.



Diapositiva 15

PDP5

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



QUALITA'

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.

PC

Nel caso specifico delle prestazioni professionali e, in particolare delle cosiddette professioni regolamentate (ingegneri, architetti, geologi, avvocati, notai, medici, etc.), 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.



Diapositiva 16

PDP6

Pierfederico De Pari; 24/03/2009

QUALITA'

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).

PC

A tale riguardo – come per ogni altra attività di produzione di beni e servizi – alle prestazioni professionali si applicano le norme tecniche di settore.



Diapositiva 17

PDP8

Pierfederico De Pari; 24/03/2009

QUALITA'

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.

PL



Diapositiva 18

PDP9

Pierfederico De Pari; 24/03/2009

PROFESSIONISTI E QUALITA'

la qualità dei servizi resi dai professionisti, (in particolare quelli appartenenti alle cosiddette professioni regolamentate: ingegneri, architetti, avvocati, geologi, notai, medici, etc.) si basa su due componenti fondamentali, complementari e sinergiche:

PC

- o **capacità organizzative e gestionali** - riguardano tutte le attività svolte (tecniche, amministrative, commerciali, etc.) 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.



Diapositiva 19

PDP10

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



PROFESSIONISTI E QUALITA'

la qualità dei servizi resi dai professionisti, (in particolare quelli appartenenti alle cosiddette professioni regolamentate: ingegneri, architetti, avvocati, geologi, notai, medici, etc.) si basa su due componenti fondamentali, complementari e sinergiche:

PC

- o **competenze tecniche e scientifiche (know-how)** – 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.



Diapositiva 20

PDP25

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



PROFESSIONISTI E QUALITA'

Per realizzare ed assicurare la qualità dei servizi forniti, il professionista deve pertanto possedere le necessarie capacità organizzative e gestionali e le indispensabili competenze tecniche; deve saper fornire evidenza oggettiva di tale possesso tramite realizzazione e dimostrazione della conformità a determinati requisiti per ciascuna delle due componenti suddette (organizzazione e *know-how*).

PL



Diapositiva 21

PDP11

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



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 del 2008 "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".

PC



Diapositiva 22

PDP12

Pierfederico De Pari; 24/03/2009

ORGANIZZAZIONE

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. PC

Con riferimento alla strutturazione dei requisiti di cui alla norma ISO 9001:2008, si osserva che particolare rilevanza e criticità rivestono alcuni aspetti del sistema di gestione (documentazione del SGQ, funzioni direttive, gestione delle risorse, erogazione della prestazione professionale, monitoraggi e misurazioni).

Diapositiva 23

PDP13

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



KNOW-HOW

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: formazione di base, conoscenze applicative, doti intellettive ed umane, etica professionale.

PC



Diapositiva 24

PDP14

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



KNOW-HOW

Che cosa produce il know-how:

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

PC



Diapositiva 25

PDP15

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



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

PC



Diapositiva 26

PDP16

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



SOLUZIONI

Non esiste ad oggi un meccanismo di certificazione della qualità intellettuale di un professionista. Il mercato ed il cliente possono effettuare una selezione ma questa, molto spesso, viene operata sul principio del minor prezzo (effetto Bersani) e non su quello della qualità attesa (l'importante è il raggiungimento dell'obiettivo minimo).

PC

Gli Ordini Professionali non hanno a disposizione, ad oggi, gli strumenti necessari per certificare la competenza dei propri iscritti. Possono solo attestare il possesso dei requisiti di iscrizione e lavorare nella direzione dell'incremento delle competenze dei propri iscritti attraverso i programmi di Aggiornamento Professionale Continuo.



Diapositiva 27

PDP17

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



SOLUZIONI

Attualmente i professionisti garantiscono la qualità del prodotto (certificazione di parte prima) con un meccanismo autoreferenziale. Il raggiungimento dell'obiettivo (il progetto viene approvato) non significa necessariamente che il prodotto reso è di qualità.

In contesti di committenza più esigente, il prodotto viene PC validato da chi lo ha commissionato (certificazione di parte seconda) e ciò può determinare alcune “non conformità” che rimandano al professionista il compito di migliorare il prodotto fino al raggiungimento dello standard minimo.



Diapositiva 28

PDP18

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



SOLUZIONI

- Le soluzioni per garantire al mercato livelli di qualità standard minimi possono essere essenzialmente due:
- o Si richiede ad una figura terza (Organismo di certificazione) di certificare la propria organizzazione ed il proprio Sistema di Gestione della Qualità (SGQ). In linea di principio un processo produttivo organizzato (anche mediante un SGQ certificato) contempla alcuni aspetti che concorrono all'elevazione del livello qualitativo del prodotto: formazione nei confronti del personale ed incremento del *know-how*; misurabilità degli indicatori economici e di soddisfazione della clientela. PL



Diapositiva 29

PDP19

Pierfederico De Pari; 24/03/2009

SOLUZIONI

- Le soluzioni per garantire al mercato livelli di qualità standard minimi possono essere essenzialmente due:
- o Ricorso a standard metodologici (procedure operative) che consentano la confrontabilità dei risultati e la fornitura di prodotti minimi. La redazione degli standard metodologici verrebbe affidata agli Ordini Professionali che avrebbero la possibilità, attraverso i propri iscritti delegati alla rappresentanza della categoria presso le Commissioni tecniche, di “verificare” la rispondenza dei prodotti intellettuali allo standard di riferimento (Progetto Qualità).

Diapositiva 30

PDP26

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



IL “PROGETTO QUALITÀ” DEL CNG

Il tema della qualità del prodotto intellettuale, soprattutto di quello tecnico, ha determinato negli ultimi anni un forte interesse sia da parte della comunità dei professionisti, sia da parte delle Stazioni appaltanti e dei Committenti che quotidianamente investono risorse pubbliche e private in progetti e realizzazione di opere anche di elevato valore strategico. PL



Diapositiva 31

PDP23

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



IL “PROGETTO QUALITA” DEL CNG

Il difficile momento che le professioni tecniche, tra le altre, stanno vivendo ormai da qualche anno, unito alla definitiva abrogazione della tariffa professionale, ha determinato un vero e proprio caos nel mercato professionale che ha generalmente ridotto il costo della progettazione a tutto discapito della qualità del prodotto offerto. PL



Diapositiva 32

PDP28

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



IL “PROGETTO QUALITÀ” DEL CNG

Il rischio di una progettazione di qualità scarsa o, nel migliore dei casi mediocre, è estremamente pericoloso in un Paese che, dopo le catastrofi degli ultimi decenni, ha ben compreso che le opere vanno realizzate con rigore e capacità, ma anche che la progettazione deve essere sempre più attenta e consapevole e che il rispetto delle norme non è, da solo, garanzia di qualità del prodotto offerto.

PC



Diapositiva 33

PDP29

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



IL “PROGETTO QUALITÀ” DEL CNG

L'attuale scenario delle professioni in Italia, e di quella di geologo in particolare, evidenzia un appiattimento verso il basso della qualità del prodotto intellettuale offerto, in misura proporzionale con l'entità degli onorari riconosciuti.

Proprio da queste considerazioni il CNG, ormai da qualche anno, sta studiando diverse strategie che possano valorizzare la qualità del prodotto intellettuale (indirettamente anche in termini economici) e che rievino il valore della professione di geologo, troppo spesso mortificata da un gioco al ribasso che non giova ai professionisti ma, soprattutto, alla cultura geologica della quale la nostra società ha enorme bisogno.

PC



Diapositiva 34

PDP30

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



IL “PROGETTO QUALITÀ” DEL CNG

Allo stato attuale non esiste alcuna norma codificata che consenta di misurare la qualità di una prestazione intellettuale né, tantomeno, un riferimento metodologico per l'individuazione dei contenuti minimi di un prodotto, opera dell'ingegno.

L'immaterialità della prestazione intellettuale non consente di verificare che il prodotto sia conforme a quanto richiesto se non attraverso riscontri formali di sussistenza di alcuni minimi (presenza del tipo di elaborato previsto dalle leggi). La conformità del prodotto reso, ed il suo livello di affidabilità, vengono verificati sempre a posteriori, quando si passa dalla progettazione di un'opera alla sua realizzazione. PC



Diapositiva 35

PDP31

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



IL “PROGETTO QUALITÀ” DEL CNG

E' allora che gli aspetti critici del progetto, intesi come lacune di conoscenza e/o omissioni di approfondimento, possono manifestarsi, determinando spesso varianti al progetto originario e, quasi sempre, extra-costi sostenuti al fine di garantire il completamento di quanto previsto.

PC

Il processo progettuale è codificabile e ripetibile e solo adottando questo approccio è possibile garantire il Committente circa la conformità del prodotto reso alle norme di riferimento, ma anche a standard metodologici consolidati e frutto di un attento esame della problematica specifica.



Diapositiva 36

PDP32

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



IL “PROGETTO QUALITÀ” DEL CNG

In tale ottica gli standard metodologici, intesi come strumento operativo, rappresentano la sintesi di un approccio tecnicamente e scientificamente corretto ad una problematica di qualunque genere e consentono al professionista di individuare un percorso metodologico in cui saprà approfondire capacità, esperienza e competenza. La differenza tra il prodotto reso da un professionista e quello reso da un altro professionista non si esprimerà, quindi, in termini di contenuti minimi (garantiti dall'applicazione degli standard), ma di genialità nella configurazione dei modelli e nell'individuazione delle soluzioni più opportune per lo specifico contesto in cui si cala l'intervento progettato.

PC



Diapositiva 37

PDP33

Pierfederico De Pari; 24/03/2009



CONCLUSIONI

La strada individuata per la certificazione della qualità intellettuale dei prodotti resi dai professionisti geologi forse è proprio quella legata agli standard metodologici.

Lavorare secondo una sequenza di attività codificate e ripetibili può essere il giusto percorso per giungere alla configurazione di un prodotto confrontabile e pieno di contenuti. PC

Ne conseguirebbe un'elevazione del livello medio dei prodotti intellettuali forniti attualmente dai geologi ed un adeguamento dell'onorario derivante dall'incremento delle attività minime da svolgere (giusto compenso).



Diapositiva 38

PDP22

Pierfederico De Pari; 24/03/2009

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Dott. Pierfederico De Pari
Consiglio Nazionale dei Geologi