



QUALITA' dei SERVIZI

INTRODUZIONE

CERTIFICAZIONI
ACCREDITATE

MARCHI di
QUALITA'

data BASE
MARCHI

“qualità dei servizi”
“qualità dei servizi”



QUALITA' dei SERVIZI

INTRODUZIONE

- ✓ misura della qualità
- ✓ customer satisfaction
- ✓ servizi e strumenti per la qualità

CERTIFICAZIONI ACCREDITATE

- ✓ norme tecniche
- ✓ certificazioni
- ✓ accreditamento

MARCHI di QUALITA'

**data BASE
MARCHI**

*area Mercato e Consumatori.
tutela del consumatore*

+ tutela del consumatore >> QUALITA' dei SERVIZI >> cos'è?

INTRODUZIONE

- ✓ misura della qualità
- ✓ customer satisfaction
- ✓ Servizi e strumenti per la qualità

[+] Certificazioni accreditate

[+] Marchi di qualità

✓ Cos'è la qualità

La **qualità** si riferisce in generale a *caratteristiche - tipologia - natura* di un oggetto, un prodotto o un servizio, spesso utilizzato in analogia o in contrapposizione con quantità.

In generale, la misura della **qualità** indica una misura delle caratteristiche o delle proprietà di una entità (una persona, un prodotto, un servizio, un processo*) in confronto a quanto ci si attende da tale entità, per un determinato impiego.

Il concetto e la stessa definizione di qualità hanno subito grandi evoluzioni nel tempo.

Il concetto di qualità è un concetto generale, ma applicabile a tutte le realtà umane, ciò che cambia è il metro o i criteri di misurazione, perché dipendono da due soggetti: chi fornisce il prodotto/servizio e chi lo commissiona e/o lo utilizza.

Va chiarito che il concetto di qualità è nato soprattutto nell'ambito industriale, con riferimento ai prodotti, e solo recentemente si sta estendendo ai servizi ed alle organizzazioni che li

producono, sia imprese che soggetti pubblici o del "terzo settore" (no profit).

Questo comporta varie difficoltà nell'applicare ai servizi le teorie e le prassi che si sono sviluppate a partire da beni materiali e da attività industriali.

* Si definisce come **processo** aziendale l'insieme delle attività volte a trasformare dei fattori produttivi in un risultato, tangibile o intangibile.

+ tutela del consumatore >> QUALITA' dei SERVIZI >> cos'è?

definizione di qualità

PICCOLA STORIA DEL CONCETTO DI QUALITÀ

- **Prime definizioni di qualità.** Secondo una definizione del 1962, dovuta a Kuehn e Day, la qualità di un prodotto dipende da quanto corrisponde ai modelli delle preferenze del consumatore. Nel 1974 Gilmore, affinando il concetto, la definì come “il grado in cui un prodotto specifico soddisfa i bisogni di uno specifico consumatore”.
- **Concetto di requisiti.** Nel 1979 Crosby introdusse il concetto di “requisito”, affermando che “Qualità significa conformità a requisiti.” Il concetto è stato approfondito da Oakland, nel 1989, legandolo anche all’organizzazione interna : “L’essenza dell’approccio alla qualità totale è identificare e soddisfare i requisiti dei clienti, sia interni che esterni”. La definizione risente dell’introduzione, anche ad opera di studiosi giapponesi, del concetto di “qualità totale”.
- **I problemi dei costi e della variabilità.** Nel frattempo, altri studiosi hanno sottolineato l’importanza dei costi per l’impresa e dei prezzi per il cliente, oppure la mancanza di errori. Ad esempio Broh, nel 1982, definì la qualità “il grado di eccellenza ad un prezzo accettabile ed il controllo della variabilità ad un costo accettabile.” Più sinteticamente Price, nel 1985, mettendo l’accento sull’aspetto della variabilità, la definì come “Fare le cose giuste la prima volta.”
- **Lo stato dell’arte: le norme ISO.** Definizioni generalmente accettate di qualità sono quelle previste dalle norme ISO, di cui si parlerà nel capitolo sulle norme tecniche. In particolare nel 1994 la norma ISO 8402, poi superata, definiva la qualità come “l’insieme delle proprietà e delle caratteristiche che conferiscono ad un prodotto, a un servizio, a un processo, o a un’organizzazione la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite”. Più sinteticamente, la norma ISO 9000 del 2005 la definisce come “il grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfano i requisiti”, riprendendo in buona parte la definizione di Crosby del 1979.

+ tutela del consumatore>>

QUALITA' dei SERVIZI >> misura della qualità

INTRODUZIONE

- ✓ misura della qualità
- ✓ customer satisfaction
- ✓ servizi e strumenti per la qualità
- [+] Certificazioni accreditate
- [+] Marchi di qualità

✓ Misura della QUALITA'

Per essere utile, al pari di ogni grandezza, la qualità deve poter essere misurata.

La misura della qualità consiste nel valutare quanto un prodotto (o un servizio) si avvicina a quello ideale: per farlo occorre quindi identificare i requisiti richiesti o quanto meno attesi dal cliente o utente e costruire un metodo che permetta di misurarli.

Spesso un determinato prodotto presenta peculiarità tali da rendere altamente improbabile l'individuazione di parametri assoluti e quindi oggettivi che lo qualificano, come ad esempio la qualificazione di un manufatto edilizio. Questo è ancor più valido per i servizi.

In alcuni casi la qualità non è valutabile direttamente; si potrà quindi stabilire a priori un metodo di riferimento, talvolta basato su valutazioni soggettive. In altri casi, la misurazione della qualità è semplice in quanto basata su metodi consolidati, come i metodi statistici.

Essi vengono utilizzati per misurare la qualità in alcune fasi del processo: ad esempio, per controllare una catena produttiva o per misurare la soddisfazione del cliente. Tuttavia, queste rilevazioni vanno integrate in un sistema di gestione aziendale per la qualità. In altre parole, la statistica è solo uno dei vari mezzi per mantenere, verificare ed eventualmente migliorare la qualità.

Comunque, la statistica mette a disposizione procedure di importanza strategica per testare la qualità finale. Come indicato anche nelle norme tecniche internazionali, è difficile una gestione corretta della qualità senza l'aiuto della statistica, soprattutto in alcune fasi.

+ tutela del consumatore >>

QUALITA' dei SERVIZI >> customer satisfaction

INTRODUZIONE

- ✓ misura della qualità
- ✓ customer satisfaction
- ✓ servizi e strumenti per la qualità

[+] Certificazioni accreditate

[+] Marchi di qualità

✓ La Customer satisfaction

Nota come **rilevazione della soddisfazione del cliente** di un prodotto o di un servizio la **customer satisfaction** è considerata "la misura dell'efficacia" di un servizio: attraverso un'indagine di customer satisfaction, infatti, si può misurare la soddisfazione di coloro che hanno usufruito di un determinato servizio e quanto esso risponda alle aspettative iniziali.

L'utente accede al servizio con le proprie aspettative (determinate da fattori diversi: i bisogni; le esperienze pregresse; il "passaparola") le quali influenzano direttamente la percezione della qualità del servizio offerto. Non deve sembrare strano, quindi, che, di fronte allo stesso servizio, ci siano utenti soddisfatti e utenti insoddisfatti: ognuno ha le proprie aspettative e vive in modo particolare la propria esperienza.

Attraverso un'indagine di customer satisfaction è possibile, allora, comprendere quali sono gli **elementi** del servizio offerto che incidono sulla soddisfazione o sull'insoddisfazione degli utenti. Le informazioni raccolte orientano il fornitore (impresa, ente pubblico o "no profit") nella progettazione di interventi migliorativi o nella creazione di nuovi servizi. L'indagine di customer satisfaction rientra nel ciclo del miglioramento continuo della qualità del servizio* e deve essere collegata alle strategie e agli strumenti di programmazione e controllo dei servizi.

È importante, però, che la rilevazione della customer satisfaction sia realizzata secondo un metodo corretto al fine di ottenere informazioni che possano orientare adeguatamente i decisori. Errori metodologici nelle diverse fasi dell'indagine incidono profondamente sulla rappresentatività delle informazioni che si raccolgono fino ad inficiarne la validità o a renderle addirittura fuorvianti.

(* Il principio del miglioramento continuo è alla base del cosiddetto "**ciclo di Deming**", che è uno dei principi fondamentali della gestione aziendale per la qualità.

+ tutela del consumatore >>

QUALITA' dei SERVIZI >> servizi e strumenti per la qualità

INTRODUZIONE

- ✓ misura della qualità
- ✓ customer satisfaction
- ✓ servizi e strumenti per la qualità

[+] Certificazioni accreditate

[+] Marchi di qualità

↕ Servizi

Le attività di servizi sono ormai da molti anni la principale componente della ricchezza prodotta nei principali Paesi del mondo, come dimostrato dalle statistiche sul Prodotto Interno Lordo (se si eccettua la Cina, che sta assumendo il ruolo di “fabbrica del mondo”). E' possibile verificare che all'aumento del reddito disponibile degli individui e delle famiglie corrisponde una crescente domanda di servizi, una volta che i bisogni essenziali vengono soddisfatti.

Quali sono le attività relative ai servizi?

La classificazione economica delle attività, seguita dall'ISTAT sulla base di norme europee e di principi internazionali, enumera tantissime attività, ma se ne potrebbero aggiungere alcune, come quelle legate all'energia elettrica e alla sua distribuzione, o l'edilizia, che sono considerate come servizi dalla “direttiva servizi ([link al testo della Direttiva 123/2006/CE](#)), dell'Ue

Possiamo distinguere in:

■ servizi alle imprese

Ad esempio nella direttiva servizi si parla di: servizi di consulenza manageriale e gestionale - servizi di certificazione e di collaudo - servizi di gestione delle strutture, compresi i servizi di manutenzione degli uffici - servizi di pubblicità - servizi connessi alle assunzioni - servizi degli agenti commerciali.

■ servizi al consumatore

Nel settore del turismo vengono indicati: servizi delle guide turistiche - servizi ricreativi - centri sportivi - parchi di divertimento etc, e a certe condizioni, i servizi a domicilio, come l'assistenza agli anziani.

■ servizi ad utilizzazione mista (rivolti a imprese e consumatori)

Altri esempi ripresi dalla direttiva servizi sono: servizi di consulenza legale o fiscale - servizi collegati con il settore immobiliare, come le agenzie immobiliari - edilizia, compresi i servizi degli architetti- distribuzione - organizzazione di fiere - noleggio di auto - agenzie di viaggi.

+ tutela del consumatore>>

QUALITA' dei SERVIZI >> servizi e strumenti per la qualità

La **classificazione delle attività economiche ATECO** è una tipologia di classificazione adottata dall' ISTAT per le rilevazioni statistiche nazionali di carattere economico.

È la traduzione italiana della Nomenclatura delle Attività Economiche (NACE) creata dall'Ufficio Statistico delle Comunità Europee (Eurostat), adattata dall'ISTAT alle caratteristiche specifiche del sistema economico italiano. Attualmente è in uso la versione ATECO 2007, entrata in vigore dal 1° gennaio 2008, che sostituisce la precedente ATECO 2002, adottata nel 2002 ad aggiornamento della ATECO 1991.

Si tratta di una classificazione alfa-numerica con diversi gradi di dettaglio: le lettere indicano il macro-settore di attività economica, mentre i numeri (che vanno da due fino a sei cifre) rappresentano, con diversi gradi di dettaglio, le articolazioni e le disaggregazioni dei settori stessi.

Le varie attività economiche sono raggruppate, dal generale al particolare, in sezioni (codifica: 1 lettera), divisioni (2 cifre), gruppi (3 cifre), classi (4 cifre), categorie (5 cifre) e sotto categorie (6 cifre).

Ciascun codice numerico incorpora i precedenti. Ad esempio:

-sezione C: *attività manifatturiere;*

o divisione 14: *confezioni di articoli di abbigliamento;*

-gruppo 14.1: *confezioni di articoli di abbigliamento esclusi gli articoli in pelliccia;*

-classe 14.19: *confezioni di articoli ed accessori diversi da abbigliamento in pelle, indumenti da lavoro, altro abbigliamento esterno e biancheria intima;*

-categoria 14.19.2: *abbigliamento sportivo e indumenti particolari;*

-sotto categoria 14.19.29: *produzione di indumenti per neonati, tute sportive, completi da sci, costumi da bagno e simili.*

Tale classificazione è valida dal 2008 anche per le comunicazioni e le dichiarazioni all'Agenzia delle Entrate in sostituzione della precedente ATECOFIN 2004.

+ tutela del consumatore>>

QUALITA' dei SERVIZI >> servizi e strumenti per la qualità

INTRODUZIONE

- ✓ [misura della qualità](#)
- ✓ [customer satisfaction](#)
- ✓ [servizi e strumenti per la qualità](#)

[+] [Certificazioni accreditate](#)

[+] [Marchi di qualità](#)

Tra i principali strumenti per assicurare e garantire la qualità verso il cliente-utente dei servizi, si possono indicare le [carte dei servizi](#), [i codici di condotta](#), le [certificazioni](#), [i marchi di qualità](#)

✓ Le carte dei servizi

Utilizzate nei settori dei servizi pubblici o di pubblica utilità: energia, gas, telecomunicazioni, trasporti, servizi idrici, senza trascurare le tipiche attività del “welfare” come istruzione e sanità, le carte dei servizi sono state sperimentate anche in attività tipiche della P.A. quali, ad esempio, il fisco*.

In sostanza, la carta dei servizi è un documento con cui l’ente pubblico o l’azienda che fornisce i servizi si impegna ad assicurare la loro erogazione secondo determinate modalità.

E’ stata perciò definita, con qualche enfasi, come “un patto fra l’ente e il cittadino**”. Le prime esperienze risalgono ai primi anni ’90, in vari Paesi europei. L’Italia è stata uno dei primi Paesi a recepire lo strumento con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994, c.d. “direttiva Ciampi”, a cui sono seguiti negli anni successivi vari decreti del Presidente del

Consiglio per i singoli settori. L’applicazione della carta, comunque, è molto differenziata tra i settori e le aree geografiche, con un maggiore utilizzo nei settori di mercato regolati da Autorità indipendenti (energia, gas, telecomunicazioni) e negli enti del Centro-Nord Italia.

Nelle più recenti esperienze si parla, non a caso, di carta della qualità dei servizi, dato che il fulcro della carta sono gli standard di qualità, che a loro volta si legano a degli indicatori di risultato (esempio: tempi di allaccio al servizio elettrico o idrico, indicati in giorni di attesa rispetto alla richiesta). La principale caratteristica della carta è che non vi è necessariamente un soggetto terzo che certifichi la sua validità o ne controlli il rispetto, anche se il diritto tende a dare al cittadino-utente sempre maggiori strumenti di tutela, anche giuridici. Essa è comunque uno strumento per il fornitore che voglia effettivamente elevare la qualità del suo servizio, stabilendo una migliore relazione con l’utente.

(*) Alcune agenzie fiscali hanno adottato, peraltro con molti limiti, proprie carte dei servizi.

(**) Susio-Barbieri, “Qualità “alla carta”, 2002.

+ tutela del consumatore>>

QUALITA' dei SERVIZI >> servizi e strumenti per la qualità

□

INTRODUZIONE

✓ misura della qualità✓ la customer satisfaction✓ servizi e strumenti per la qualità[+] Certificazioni accreditate[+] Marchi di qualità✓ I codici di condotta

Il concetto di codice di condotta è alquanto ampio, potendo ricomprendere i vari codici etici, deontologici o di comportamento tipici di diverse categorie sociali ed economiche, soprattutto nel campo professionale.

Nel nostro ordinamento, con riferimento alla tutela del consumatore, hanno trovato riconoscimento con l'art. 127-bis del Codice del Consumo *, introdotto nel 2007 in attuazione di una direttiva europea; in virtù di tale articolo le associazioni imprenditori e professionali possono adottare, in relazione a specifiche pratiche commerciali * * e a specifici settori della loro attività, "appositi codici di condotta che definiscono il comportamento dei professionisti" (in senso lato: possono essere anche le imprese) che si impegnano a rispettarli, indicando il soggetto o l'organismo che ne controlli l'applicazione. Ovviamente, il codice, per essere riconosciuto ai sensi della normativa, deve essere adeguatamente pubblicizzato, sia presso i potenziali aderenti che presso i consumatori. Il codice di condotta viene definito dall'art.18 dello stesso Codice come un accordo o una normativa non imposta da disposizioni (cogenti) statali, quindi adottata spontaneamente dai professionisti/imprenditori.

Tale strumento, molto usato nel mondo anglosassone, comincia così a trovare diffusione anche in Italia. Ovviamente, perché possa contribuire ad assicurare un miglior livello del servizio (o del prodotto) offerto, sono importanti sia la condivisione del codice da parte degli operatori del settore, che il meccanismo di controllo della sua applicazione.

(*) D.Lgs. 6 settembre 2005, come modificato dall'art.1. c.2 del D.Lgs. 2 agosto 2007, n. 146.

(* *) Il concetto di pratica commerciale, contenuto nello stesso Codice del consumo di cui alla nota precedente, riassume varie attività svolte dal professionista/imprenditore nei confronti del consumatore, compresa la pubblicità.

+ tutela del consumatore >>

QUALITA' dei SERVIZI >> servizi e strumenti per la qualità

INTRODUZIONE

✓ misura della qualità

✓ customer satisfaction

✓ servizi e strumenti per la qualità

[+] Certificazioni accreditate

[+] Marchi di qualità

✓ Le certificazioni

Uno strumento per assicurare e garantire la qualità verso il pubblico è la certificazione, compiuta da un organismo indipendente rispetto al soggetto che la richiede. La certificazione richiede uno “*standard*” cioè un documento, approvato da un ente riconosciuto, che fornisce **le regole, le linee guida** o le **specifiche tecniche** del **prodotto/servizio** o **processo**.

Attraverso la certificazione l'organismo indipendente attesta la conformità del prodotto/servizio o del processo allo standard di riferimento.

Quando la qualità di un prodotto/servizio concerne i requisiti di sicurezza, l'accertamento della sua rispondenza agli obiettivi di qualità coinvolge lo Stato.

Gli standard di certificazione di qualità si sono sviluppati in *2 ambiti*:

- **obbligatorio:**

la qualità, intesa come rispondenza a determinati requisiti, è essenziale e costituisce condizione necessaria per poter immettere in commercio un prodotto/servizio

- **volontario/volontario regolamentato:**

la qualità è un fattore competitivo e concorrenziale la cui dimostrazione favorisce la collocazione sul mercato di un prodotto o servizio e può costituire una condizione richiesta da particolari clienti privati o pubblici. Ad esempio, la legge “Merloni” richiede, alle imprese affidatarie di lavori pubblici, una certificazione del sistema aziendale di gestione per la qualità.

Per saperne di più sulla certificazione in Italia:

Certificazioni accreditate (Ndr: [link a sezione cfr menù sx](#))

+ tutela del consumatore>>

organismo indipendente

QUALITA' dei SERVIZI >> servizi e strumenti per la qualità

La valutazione della conformità può essere eseguita da e per conto di soggetti diversi e, in relazione a chi la esegue, viene definita di prima, seconda o terza parte.

- ✓ **Valutazione di prima parte** è una valutazione della conformità a determinati requisiti eseguita dalla stessa persona o organizzazione che fabbrica o fornisce l'oggetto della valutazione, che può essere, per esempio, un prodotto o un servizio.
- ✓ **Valutazione di seconda parte** è una valutazione della conformità eseguita dalla persona o dall'organizzazione che ha un interesse ad utilizzare l'oggetto della valutazione: è la prassi adottata da un committente per verificare la rispondenza dell'oggetto della valutazione (prodotto o servizio), alle specifiche richieste per le proprie esigenze o a requisiti contrattualmente concordati con il fornitore.
- ✓ **Valutazione di terza parte** è una valutazione della conformità a requisiti (spesso giuridicamente vincolanti) eseguita da un organismo indipendente sia dalla persona o dall'organizzazione che fornisce l'oggetto della valutazione, che dagli interessi dell'utilizzatore dell'oggetto stesso.

Si tenga presente che il regolamento europeo 765/08 definisce “*valutazione della conformità*” la procedura atta a dimostrare se le prescrizioni specifiche relative a un prodotto, a un processo, a un servizio, a un sistema, a una persona o a un organismo siano state rispettate. Tale procedura viene eseguita da soggetti in possesso di adeguata e riconosciuta competenza: il riconoscimento della competenza di un “organismo di valutazione della conformità” prende il nome di “*accreditamento*”. Gli organismi accreditati possono intervenire nell'esecuzione di valutazioni di conformità di prima, seconda o terza parte.

+ tutela del consumatore>>

QUALITA' dei SERVIZI >> servizi e strumenti per la qualità

INTRODUZIONE

- ✓ misura della qualità
- ✓ customer satisfaction
- ✓ servizi e strumenti per la qualità

[+] Certificazioni accreditate

[+] Marchi di qualità

✓ Marchi di qualità

Strumento di garanzia e riconoscimento della qualità, alternativo ma potenzialmente complementare alla certificazione, è il marchio di qualità.

In genere è un **marchio collettivo**, che non va confuso col marchio d'impresa che identifica un singolo prodotto/servizio o una singola impresa, e ha principalmente la funzione di distinguerli dalla concorrenza, difendendone la proprietà industriale.

Il marchio collettivo*, infatti, serve a garantire l'**origine**, la **natura** o, appunto, la **qualità di prodotti o servizi**.

Nella definizione legale, **l'origine** è considerata in quanto rilevante per la qualità del prodotto; la **natura** come qualità che un prodotto deve avere in base alle materie prime utilizzate.

Tutte le caratteristiche considerate sono quindi, in ultima analisi, inerenti alla qualità, a sua volta espressa in un **regolamento d'uso** del marchio, che svolge una funzione paragonabile a quella

delle norme tecniche nel sistema della certificazione.

La registrazione di marchi collettivi è concessa dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi ** a quei soggetti che svolgono la funzione di garantire l'origine, la natura o la qualità di prodotti o servizi.

Spesso il marchio collettivo è legato ad un territorio (c.d. marchio collettivo **geografico**). Il soggetto assume la funzione di garante della qualità del prodotto/servizio, ma non può compiere attività d'impresa in proprio (contrassegnando prodotti/servizi); può, invece, concedere in uso il marchio a terzi imprenditori.

[*]Per un riferimento giuridico cfr. art. 2570 Codice civile; artt. 11 e 12 Codice della proprietà industriale.

[**]Operante presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

+ tutela del consumatore>>

QUALITA' dei SERVIZI >> servizi e strumenti per la qualità

INTRODUZIONE

- ✓ misura della qualità
- ✓ customer satisfaction
- ✓ servizi e strumenti per la qualità

[+] Certificazioni accreditate

[+] Marchi di qualità

[...] Marchi di qualità

Il soggetto titolare del marchio può essere pubblico (es. Camera di commercio, ma anche un ente territoriale come Comune o Regione) o privato (es. un'associazione o un consorzio), tanto che si parla di marchi collettivi pubblici e privati.

Tuttavia anche l'adesione ad un marchio, per essere credibile, dovrebbe essere collegata ad una attestazione di conformità resa da terzi indipendenti, paragonabile alla certificazione.

Nel caso del marchio collettivo, dunque, il meccanismo di concessione in uso del marchio, così come il regime delle sanzioni, dovrebbero essere strettamente correlati a un processo di controllo e verifica, a tutela non soltanto dei consumatori/utenti, ma anche dell'ente titolare del marchio e delle stesse imprese cui il marchio viene concesso in uso.

Per saperne di più sui MARCHI di qualità :

Marchi di qualità (Ndr: [link a sezione cfr menù sx](#))

+ tutela del consumatore>> QUALITA' dei SERVIZI >> norme tecniche

[+] INTRODUZIONE Certificazioni accreditate

- ✓ norme tecniche
- ✓ certificazioni
- ✓ accreditamento

[+] Marchi di qualità

✓ Definizione

La Direttiva Europea 98/34/CE del 22 giugno 1998 definisce “norma tecnica”* una *specificazione tecnica approvata da un organismo riconosciuto a svolgere attività normativa per applicazione ripetuta o continua, la cui osservanza non sia obbligatoria e che appartenga ad una delle seguenti categorie:*

- ✓ norma internazionale (ISO/IEC)
- ✓ norma europea (EN)
- ✓ norma nazionale (UNI/CEI)** .

Le norme, quindi, sono documenti che definiscono le caratteristiche (dimensionali, prestazionali, ambientali, di qualità, di sicurezza, di organizzazione ecc.) di un prodotto, processo o servizio, secondo lo stato dell'arte e sono il risultato del lavoro di decine di migliaia di **esperti in Italia e nel mondo**.

Le caratteristiche peculiari delle norme tecniche sono:

- consensualità**: ogni norma deve essere approvata con il consenso di coloro che hanno partecipato alla sua stesura
- democraticità**: tutte le parti economico/sociali interessate devono partecipare ai lavori di redazione della norma e, soprattutto, chiunque è messo in grado di formulare osservazioni nell'iter che precede l'approvazione finale
- trasparenza**: l'ente di normalizzazione (che in genere, nel settore dei servizi, è rappresentato in Italia da UNI) segnala le tappe fondamentali dell'iter di approvazione di un progetto di norma, tenendo il progetto stesso a disposizione degli interessati
- volontarietà**: le norme sono un riferimento che le parti interessate si impegnano spontaneamente a rispettare

I contenuti di questa sezione sono in gran parte basati su documenti pubblicati dall'UNI sul proprio sito Internet www.uni.com , al quale è possibile collegarsi per ulteriori approfondimenti.

+ tutela del consumatore>> QUALITA' dei SERVIZI >> norme tecniche

norme tecniche/norma nazionale/norma eu

Certificazioni
accreditate

12a

[...] Definizione

- * **(nota voce: attività normativa)** Oltre agli organismi riconosciuti dall'UE ai sensi della direttiva 98/34, molti altri organismi, associazioni ed istituzioni elaborano documenti tecnici strutturati in forma simile a quella delle norme tecniche. Un esempio particolarmente noto è la SA 8000 sulla responsabilità sociale, elaborata da un organismo privato statunitense, utilizzata da numerose aziende in tutto il mondo. Su tali documenti, che non sono redatti da organismi riconosciuti di normalizzazione, non si ha la garanzia che il processo di elaborazione abbia rispettato i criteri della democraticità, trasparenza, e consensualità.

- ** **(nota voce: norma nazionale UNI/CEI)** UNI - Ente Nazionale Italiano di Unificazione - è un'associazione privata senza fine di lucro fondata nel 1921 e riconosciuta dallo Stato e dall'Unione Europea, che studia, elabora, approva e pubblica le norme tecniche volontarie - le cosiddette "norme UNI" - in tutti i settori industriali (tranne in quelli di competenza del CEI).
Il CEI - Comitato Elettrotecnico Italiano, fondato nel 1909, è l'Ente istituzionale, riconosciuto dallo Stato e dall'Unione europea, preposto alla normalizzazione e all'unificazione in Italia del settore elettrotecnico, elettronico e delle telecomunicazioni.
I soci di UNI e CEI sono imprese, professionisti, associazioni, enti pubblici, centri di ricerca e istituti scolastici.
UNI e CEI rappresentano l'Italia presso le organizzazioni di normalizzazione europea (rispettivamente CEN e CENELEC) e mondiale (ISO e IEC).

+ tutela del consumatore >> QUALITA' dei SERVIZI >> norme tecniche

[+] INTRODUZIONE
Certificazioni accreditate
 ✓ norme tecniche
 ✓ certificazioni
 ✓ accreditamento
[+] Marchi di qualità

[...] Definizione

Semplificando numerosi passaggi, l'iter che porta all'adozione di una norma (ad esempio una norma UNI) si articola in diverse fasi:

- ✓ messa allo studio
- ✓ stesura del documento
- ✓ inchiesta pubblica
- ✓ approvazione e pubblicazione

Talvolta le norme tecniche hanno un impatto così rilevante sulla sicurezza dei lavoratori, dei cittadini o dell'ambiente da essere richiamate in disposizioni legislative e regolamentari, che ne rendono sostanzialmente obbligatorio il rispetto.

La progressiva trasformazione dei mercati da locali e nazionali ad europei e internazionali ha determinato una parallela evoluzione della normativa tecnica da nazionale a sovranazionale, incidendo sul funzionamento del mercato mondiale tanto da ottenere importanti riconoscimenti dal WTO * (*World Trade Organization*).

Da qui la vasta partecipazione (oltre 160 Paesi) alle attività dell'ISO e l'importanza che le sue norme - pur essendo di libero recepimento da parte degli organismi di normalizzazione suoi membri - assumono sui mercati mondiali.

- ✓ A livello internazionale, le norme ISO sono riconosciute dai paesi che, per mezzo dei propri organismi di normalizzazione partecipano alla loro definizione a supporto delle attività tecniche e commerciali. È, quindi, naturale che lo stesso WTO faccia spesso riferimento all'ISO quale partner ideale per una migliore definizione degli accordi commerciali tra i Paesi su scala mondiale.

Mentre in ambito internazionale l'attività di normalizzazione tecnica è sostanzialmente destinata solo a supportare lo sviluppo del commercio attraverso la stipula di accordi negoziali,

- ✓ a livello europeo l'approccio dell'Ue all'armonizzazione tecnica è caratterizzato da una visione più ampia del ruolo che le norme tecniche - la cui applicazione è volontaria - possono assumere ai fini dell'effettiva applicazione dei principi fondamentali del diritto comunitario.

[*]In italiano Organizzazione mondiale del commercio (OMC): è l'organizzazione internazionale globale che si occupa di regolare il commercio tra le nazioni, attraverso gli accordi OMC, negoziati e sottoscritti da gran parte delle nazioni che commerciano nel mondo e ratificati nei loro parlamenti.

+ tutela del consumatore>> QUALITA' dei SERVIZI >> norme tecniche

[+] INTRODUZIONE Certificazioni accreditate

- ✓ norme tecniche
- ✓ certificazioni
- ✓ accreditamento
- [+] Marchi di qualità

[...] Definizione

Infatti a partire dal 1985 (strategia del “Nuovo approccio”), le direttive comunitarie, che sono norme giuridiche, e che quindi devono essere obbligatoriamente rispettate da tutti, si limitano a fissare i requisiti essenziali relativi alla sicurezza e alla salute dei cittadini, alla protezione dei consumatori e alla tutela dell’ambiente e degli animali, che devono essere garantiti in tutto il territorio dell’Unione europea.

In parallelo le norme tecniche, elaborate dagli organismi europei di normalizzazione (CEN, CENELEC) su specifico mandato della Commissione europea, individuano le modalità operative a cui i produttori di beni e servizi possono fare riferimento per raggiungere gli obiettivi fissati nelle direttive.

In tale contesto gli organismi nazionali di normalizzazione tecnica stanno progressivamente riducendo l’attività svolta su scala nazionale, che si limita ad affrontare temi più specificatamente locali o non ancora maturi per giustificare studi sovranazionali, e si stanno sempre più organizzando per partecipare e contribuire alle attività europee ed internazionali.

Dal principio del secolo ad oggi, l’evoluzione della normalizzazione tecnica non si è solo concretizzata in un allargamento di orizzonti geografici: la normalizzazione ha infatti subito anche una sensibile evoluzione concettuale, che l’ha portata ad abbracciare tematiche sempre più ampie.

Oggi *l’attività di normalizzazione tecnica* ha per oggetto anche la *definizione dei processi, dei servizi e dei livelli di prestazione*, intervenendo così in tutte le fasi di vita dei prodotti e nell’erogazione di servizi. Non solo: oggi la normalizzazione tecnica si occupa anche di definire gli aspetti di sicurezza, di organizzazione aziendale (UNI EN ISO 9000) e di protezione ambientale (UNI EN ISO 14000), così da costituire un supporto tecnico per quanti hanno delle responsabilità in materia di tutela delle persone, delle imprese e dell’ambiente.

+ tutela del consumatore >> QUALITA' dei SERVIZI >> norme tecniche

[+] INTRODUZIONE
Certificazioni accreditate
 ✓ norme tecniche
 ✓ certificazioni
 ✓ accreditamento
[+] Marchi di qualità

✓ Norme tecniche nei servizi

Nate in ambito industriale, le **norme tecniche** sono state successivamente sviluppate anche relativamente ai servizi, ed oggi sono in crescita, sia per numero che per settori toccati.

Le norme di servizio esistenti (norme UNI, in passato elaborate in gran parte dall'UNITER *, ma anche norme EN e norme ISO) hanno voluto fornire al mercato, agli utilizzatori dei servizi e alle stesse aziende uno strumento di valutazione orientato all'effettiva qualità del servizio.

Le norme di servizio puntano all'identificazione di un livello qualitativo del servizio, stabilendo requisiti che possono essere facilmente verificabili anche dall'utenza, relativi alle attività interne al processo di erogazione, che comunque influenzano i risultati del servizio offerto al cliente.

Le norme di servizio esistenti valgono sia per le piccole che per le medio-grandi realtà, perché identificano un livello minimo di servizio che deve essere garantito indipendentemente dalle dimensioni organizzative. È chiaro che chi non sa garantire un livello qualitativo minimo del servizio che sia uniforme e costante troverà difficoltà ad adeguarsi ad una norma di servizio che definisce dei precisi requisiti e dei criteri che consentono di verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti o meno.

Le norme di servizio possono essere applicate da parte della singola azienda per qualificarsi nei confronti del proprio cliente, ma anche da gruppi di organizzazioni che vogliono qualificare il proprio modo di operare nell'ambito di una associazione di categoria, di una rete di franchising, di un gruppo di acquisto, di un consorzio ecc. In questo caso la norma di servizio diventa un requisito associativo, di categoria, consortile ecc. e rappresenta una caratteristica identificativa di appartenenza.

[*]L'UNITER era fino a qualche anno fa un Ente di normalizzazione federato all'UNI: recentemente è passato a occuparsi di certificazione e le attività normative in materia di servizi a livello nazionale sono svolte dall'UNI attraverso tre Commissioni tecniche (Servizi, Commercio e Servizi alle imprese). Per approfondire consultare il sito www.uni.com.

+ tutela del consumatore>> QUALITA' dei SERVIZI >> norme tecniche

[+] INTRODUZIONE Certificazioni accreditate

✓ norme tecniche

✓ certificazioni

✓ accreditamento

[+] Marchi di qualità

✓ **Le norme tecniche in Italia**

In Italia, riguardo all'identificazione delle norme, l'utente si può trovare di fronte ad una situazione apparentemente complessa, con numerose sigle associate a numerazioni varie; le "sigle" con cui sono identificate le norme indicano l'Organismo di normalizzazione tecnica che le ha redatte:

- ✓ norme internazionali non adottate a livello nazionale (ISO/IEC);
- ✓ norme internazionali adottate a livello nazionale dall'Italia (UNI ISO oppure CEI IEC);
- ✓ norme internazionali adottate a livello europeo (EN ISO oppure EN IEC) e conseguentemente a livello nazionale (UNI EN ISO oppure CEI EN IEC);
- ✓ norme europee (elaborate da CEN o CENELEC) adottate a livello nazionale (UNI EN oppure CEI EN);
- ✓ norme nazionali (UNI oppure CEI).

Per un elenco delle norme tecniche relative ai servizi in Italia è possibile collegarsi al sito UNI mediante i seguenti *link*, relativi alle tre Commissioni tecniche che si occupano dei diversi settori riferibili ai servizi.

[Norme UNI servizi\Norme UNI Servizi](#)

[Norme UNI servizi\UNI -Commissione Commercio](#)

[Norme UNI servizi\UNI-Commissione Turismo](#)

+ tutela del consumatore>> QUALITA' dei SERVIZI >> certificazioni

[+] INTRODUZIONE Certificazioni accreditate

✓ norme tecniche

✓ certificazioni

✓ accreditamento

[+] Marchi di qualità

✓ **Norme e certificazione**

Come abbiamo visto, la **norma** *definisce i requisiti di un servizio, processo o prodotto* e la **certificazione** *attesta che effettivamente quel servizio, processo o prodotto rispetta i requisiti fissati dalla norma.*

La certificazione costituisce l'atto finale di una procedura, definita di "*valutazione della conformità*", che ha lo scopo di "*dimostrare se le prescrizioni specifiche relative ad un prodotto, a un processo, a un sistema, a una persona o a un organismo siano state rispettate*"*.

L'attività degli organismi di valutazione della conformità, dei laboratori di prova e dei centri di taratura degli strumenti di misura e il loro accreditamento, indipendentemente dal fatto che operino su base obbligatoria o volontaria, si svolge all'interno di un articolato complesso di norme e regole tecniche nazionali, comunitarie ed internazionali.

Sotto il profilo di normalizzazione sono state sviluppate, in sede internazionale, le **norme** della **serie ISO/IEC 17000**, di uso comune anche nell'ambito del WTO in tema di scambi commerciali, i cui principi sono stati recepiti nell'ordinamento giuridico, almeno europeo, con l'emanazione del Regolamento (CE) n. 765/2008, di cui si parlerà più diffusamente nel capitolo successivo.

* cfr definizione inserita nel Regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio, art.2, punto 12.

* * cfr sopra.

+ tutela del consumatore >> QUALITA' dei SERVIZI >> certificazioni

[+] INTRODUZIONE
Certificazioni accreditate
 ✓ norme tecniche
 ✓ certificazioni
 ✓ accreditamento
[+] Marchi di qualità

✓ Come valutare la conformità?

La valutazione della conformità può essere eseguita da e per conto di soggetti diversi e, in relazione a chi la esegue, viene definita di prima, seconda, o terza parte.

- ❑ **Valutazione di prima parte** è una valutazione della conformità a determinati requisiti eseguita dalla stessa persona o organizzazione che fabbrica o fornisce l'oggetto della valutazione, che può essere, per esempio, un prodotto o un servizio.
- ❑ **Valutazione di seconda parte** è una valutazione della conformità eseguita dalla persona o dall'organizzazione che ha un interesse ad utilizzare l'oggetto della valutazione: è la prassi adottata da un committente per verificare la rispondenza dell'oggetto della valutazione (prodotto o servizio), alle specifiche richieste per le proprie esigenze o a requisiti contrattualmente concordati con il fornitore.
- ❑ **Valutazione di terza parte** è una valutazione della conformità a requisiti (spesso giuridicamente vincolanti) eseguita da un organismo indipendente sia dalla persona o dall'organizzazione che fornisce l'oggetto della valutazione, che dagli interessi dell'utilizzatore dell'oggetto stesso.

Si tenga presente che il Regolamento europeo 765/08 definisce “*valutazione della conformità*” la procedura atta a dimostrare se le prescrizioni specifiche relative a un prodotto, a un processo, a un servizio, a un sistema, a una persona o a un organismo siano state rispettate. Tale procedura viene eseguita da soggetti in possesso di adeguata e riconosciuta competenza: il riconoscimento della competenza di un “organismo di valutazione della conformità” prende il nome di “*accreditamento*”. Gli organismi accreditati possono intervenire nell'esecuzione di valutazioni di conformità di prima, seconda o terza parte.

In quest'ultimo caso, un soggetto, che sia stato preventivamente accreditato secondo il Regolamento in questione, può rilasciare “certificazioni” propriamente dette.

Anche le certificazioni rese all'esito delle valutazioni di conformità possono assumere 3 forme diverse, che a loro volta si basano su differenti norme o regole tecniche:

+ tutela del consumatore>> QUALITA' dei SERVIZI >> certificazioni

[+] INTRODUZIONE
Certificazioni accreditate
 ✓ norme tecniche
 ✓ certificazioni
 ✓ accreditamento
[+] Marchi di qualità

[...] Come valutare la conformità?

- ✓ **La certificazione di prodotto/servizio** è una forma di “assicurazione diretta”, con cui si accerta e conseguentemente si attesta la rispondenza di un prodotto tangibile o intangibile (servizio) ai requisiti applicabili.
- ✓ **La certificazione di sistema** assicura la capacità di un'organizzazione (produttrice di beni o erogatrice di servizi) di strutturarsi e gestire le proprie risorse e i propri processi in modo da identificare e raggiungere i propri obiettivi, impegnandosi al miglioramento continuo.
 È una forma di “assicurazione indiretta” e riguarda in particolare i sistemi di gestione per:
 - *qualità* (norme ISO 9001);
 - *ambiente* (norme ISO 14001);
 - *salute e sicurezza sul lavoro* (norma BS OHSAS 18001:2007);
 - *sicurezza delle informazioni* (norma ISO 27001);
 - *sicurezza alimentare* (norma ISO 22000).
- ✓ **La certificazione del personale** assicura che determinate figure professionali possiedano, mantengano e migliorino nel tempo la necessaria competenza, intesa come la capacità di applicare conoscenze ed abilità, eventualmente completate da determinate caratteristiche personali .
 Ha valore soprattutto per la corretta realizzazione di attività di particolare criticità, per le quali la sola disponibilità di risorse strumentali e procedure operative può non essere sufficiente.

Per conoscere meglio queste 3 categorie fondamentali è possibile collegarsi a:

[Certificazione del sistema di gestione](#)
[Certificazione di prodotto/servizio](#)
[Certificazione del personale](#)
[Considerazioni circa gli schemi di certificazione](#)

Si ringrazia per il contributo fornito a queste voci ACCREDIA e in particolare il dott. Emanuele RIVA

+ tutela del consumatore>> QUALITA' dei SERVIZI >> certificazioni

certificazione del sistema di gestione

Certificazioni
accreditate
19a

La certificazione del sistema di gestione

La **certificazione del sistema di gestione** garantisce che i processi di realizzazione del prodotto/servizio siano sotto controllo e condotti con sistematicità, e che vengono adottati provvedimenti che ne migliorino le prestazioni.

I principali schemi di certificazione oggi esistenti sono:

✓ **Certificazione di sistema di gestione per la qualità**, definita dalle Norme quadro della serie ISO 9000, assicura la capacità di un'Organizzazione (produttrice di beni o fornitrice di servizi) di strutturarsi e gestire le proprie risorse ed i propri processi produttivi in modo tale da riconoscere e soddisfare i bisogni dei clienti, inclusi quelli relativi al rispetto dei requisiti cogenti, nonché l'impegno a migliorare continuamente tale capacità;

✓ **Certificazione di sistema di gestione ambientale**, definita dalla norma ISO 14001, garantisce la capacità di un'Organizzazione di gestire i propri processi, non solo nel rispetto delle normative ambientali, ma dotandosi di una vera e propria politica ambientale, definendo obiettivi di qualità ambientale, predisponendo ed implementando un sistema atto a realizzare tale politica e conseguire gli obiettivi correlati, ed impegnandosi a migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali;

✓ **Certificazione di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (OHSAS)**, definita dalla norma BS OHSAS 18001:2007, costituisce una doverosa risposta ad una domanda di qualità "sociale", che trascende la tradizionale qualità "economica" finalizzata alla soddisfazione dei bisogni correlati agli specifici rapporti "contrattuali" tra produttore e cliente / consumatore e ormai largamente imposta dalle leggi di mercato.

L'adozione di un tale sistema – di per sé volontaria, pena il venir meno del suo significato sostanziale – non si sovrappone alla legislazione in materia di prevenzione, ma ne favorisce la naturale osservanza.

Tale sistema assume un particolare interesse anche alla luce del D.Lgs. 81/2008, in materia di sicurezza sul lavoro, nonché del D.Lgs. 231/2001, in tema di responsabilità delle persone giuridiche;

✓ **Certificazione di sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni**, definita dalla normativa quadro della serie ISO 27000, è un insieme di misure ad ampio respiro finalizzate a proteggere le informazioni (cartacee ed elettroniche) per mezzo di controlli di tipo logico, fisico e organizzativo.

Tale sistema assume un particolare interesse anche alla luce della normativa sulla "privacy" (D.Lgs. 196/2003 e norme successive in materia di trattamento dei dati personali);

[\[...contenuti link 7 continuano nella slide successiva\]](#)

+ tutela del consumatore >> QUALITA' dei SERVIZI >> certificazioni

certificazione del sistema di gestione

Certificazioni
accreditate
19a

✓ **Certificazione di sistemi di gestione per la sicurezza alimentare**, definita dalla normativa quadro della serie ISO 22000:2005, che si basa sui principi dell'HACCP* contenuti nel Codex Alimentarius**. Questo standard internazionale combina gli elementi riconosciuti come fondamentali per la garanzia della salubrità lungo la filiera. Può essere adottato non solo dai produttori di alimenti, ma da tutti gli operatori della filiera alimentare (es. produttori di imballaggi, bar e ristoranti, servizi di pulizia ecc.). Questo schema ha anche componenti di certificazione di prodotto.

Da ultimo, si è aggiunta alle precedenti la certificazione dei Sistemi di gestione per l'energia, definita dalla norma UNI CEI EN 16001:2009, avente obiettivi di risparmio energetico.

* **L'HACCP** (Hazard Analysis and Critical Control Points) è un sistema di autocontrollo igienico che ogni operatore nel settore della produzione di alimenti deve mettere in atto al fine di valutare e stimare pericoli e rischi e stabilire misure di controllo per prevenire l'insorgere di problemi igienici e sanitari e tutelare così la salute dei consumatori.

** Il **Codex Alimentarius** è un insieme di regole e di normative elaborate dalla Codex Alimentarius Commission, una Commissione (suddivisa in numerosi comitati) istituita nel 1963 dalla FAO e dall'Organizzazione Mondiale della sanità, per proteggere la salute dei consumatori e assicurare la correttezza degli scambi internazionali.

+ tutela del consumatore>> QUALITA' dei SERVIZI >> certificazioni

certificazione del prodotto/servizio

Certificazioni
accreditate
19b

La certificazione di prodotto/servizio

Questa certificazione è intesa ad **assicurare la conformità dei prodotti tangibili o intangibili** (servizi) a determinati requisiti stabiliti da specifici riferimenti normativi (settoriali). Rappresenta una forma di assicurazione diretta della capacità di soddisfacimento dei bisogni dell'utilizzatore o consumatore, sempre nei limiti correlati con la maggiore o minore appropriatezza del riferimento normativo utilizzato e compatibilmente con la sua natura necessariamente campionatoria.

Si pensi ad esempio alla Certificazione di rintracciabilità di filiera alimentare, che garantisce la rintracciabilità del prodotto in tutti i passaggi del processo produttivo.

Per l'esame della struttura della certificazione di prodotto è utile distinguere tra certificazione obbligatoria (che comporta autorizzazioni, riconoscimenti e notifiche degli organismi di valutazione della conformità da parte delle Pubbliche Autorità) e certificazione volontaria.

Nel seguito, si riportano alcuni cenni sulla certificazione rilasciata sotto accreditamento volontario.

La certificazione del prodotto/servizio è intesa ad assicurare la conformità dei prodotti alle Norme Tecniche volontarie o ad altri documenti tecnici di riferimento. La certificazione di prodotto volontaria in Italia si è sviluppata in misura diversa nei vari settori, per ragioni di carattere sia tecnico, sia economico; essa è oggi abbastanza consolidata per numerosi prodotti, specie di origine industriale, e si sta affermando sempre più nel settore dei prodotti agro-alimentari, mentre è ancora allo stato iniziale nel settore dei servizi (mancano comunque dati statistici ufficiali).

+ tutela del consumatore>> QUALITA' dei SERVIZI >> certificazioni

certificazione del personale

Certificazioni
accreditate
19c

La certificazione del personale

La **certificazione delle figure professionali** (certificazione delle competenze) è uno strumento primario alla base dei processi di gestione per assicurare la qualità, in genere complementare alle altre forme di certificazione, ed è essenziale per i processi in cui la componente umana costituisce fattore critico ai fini della qualità dei risultati dei processi medesimi.

E' 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, e abilità teoriche e pratiche richieste per l'efficace espletamento dei compiti ad esse affidati.

Le persone certificate da organismi accreditati appartengono a varie categorie di figure professionali, sia operanti nel settore industriale (es. saldatori) che nei servizi alle imprese (es. consulenti di direzione e organizzazione) e alla persona (es. chinesiologi).

La certificazione del personale può, in prospettiva, affiancarsi alle tradizionali modalità di qualificazione professionale, quali l'esame di Stato e l'iscrizione all'Ordine, specie per le nuove professioni e le attività che non richiedano una qualifica professionale come requisito per l'accesso alla professione, ma abbiano comunque bisogno di forme di qualificazione del professionista per un migliore funzionamento del mercato, anche a tutela dell'utente del servizio.

+ tutela del consumatore >> QUALITA' dei SERVIZI >> certificazioni

certificazione del prodotto/servizio

Certificazioni
 accreditate
 19d

Considerazioni sugli schemi di certificazione

Alcuni esperti hanno dibattuto sulla maggiore utilità della certificazione di sistema rispetto a quella di prodotto o servizio. Un interessante contributo è stato offerto nel 2008 da un articolo pubblicato da Musa **, di cui si riassumono i contenuti. Nell'articolo si immagina una retta (vedi figura sotto) che vede ai propri estremi da un lato l'assenza totale di qualsiasi riferimento qualitativo del prodotto/servizio "nessuna qualità" e, all'estremo opposto, la "qualità assoluta".



Tralasciando ogni discussione filosofica in merito all'effettiva esistenza dei due estremi (nessuna qualità e qualità assoluta), si esaminano alcune situazioni intermedie concrete e si vede dove si collocano i vari strumenti che offrono le tecniche di valutazione della conformità (certificazione).

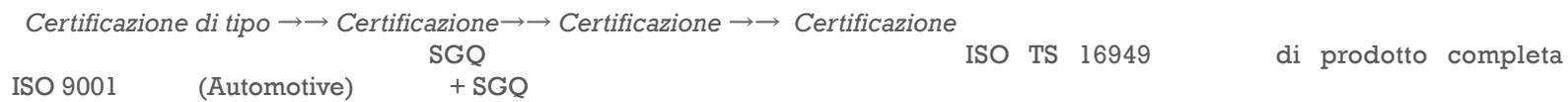
In tale schema lo strumento che più si avvicina alla "qualità assoluta" è costituito da uno schema di certificazione di prodotto/servizio, definito come completo e robusto, gestito da un'organizzazione con SGQ * applicato in modo efficace, per dare fiducia sulla costanza delle caratteristiche del prodotto/servizio.

Completo, perché unisce l'esistenza di un sistema di gestione per la qualità nell'organizzazione ad una serie di misurazioni e controlli frequenti, effettuati direttamente sul prodotto/servizio.

Robusto, perché le regole che determinano la frequenza delle misurazioni e dei controlli sono tali da fornire un elevato livello di fiducia nella conformità del prodotto/servizio rispetto ai requisiti fissati.

Percorrendo la retta immaginaria e allontanandoci di un altro po' dalla "qualità assoluta", si trovano schemi di certificazione di prodotto/servizio meno completi (che non prevedono l'applicazione di un sistema di gestione per la qualità all'interno dell'organizzazione) e meno robusti (che richiedono basse frequenze di effettuazione di misurazioni e prove da parte di laboratori esterni indipendenti).

Al livello minimo c'è la certificazione di tipo, che riguarda solo un campione del prodotto.



In questo modello, quindi, i due schemi di certificazione vengono visti non tanto come alternativi quanto come complementari. Va comunque considerato che lo schema si riferisce ad esempi di certificazione di prodotto, quale quella usata nel settore automobilistico, che è difficile trasferire nel campo dei servizi.

* Sistema di gestione della qualità

** A. Musa, Analisi delle criticità del sistema delle certificazioni accreditate alla vigilia del nuovo Regolamento europeo, Relazione Sincert, ottobre 2008.

+ tutela del consumatore >> QUALITA' dei SERVIZI >> certificazioni

[+] INTRODUZIONE Certificazioni accreditate

✓ norme tecniche

✓ certificazioni

✓ accreditamento

[+] Marchi di qualità

✓ **La certificazione nei servizi: problemi specifici**

Secondo alcuni esperti *, la certificazione nel mondo dei servizi incontra problemi, legati in particolare, ma non solo, alla dimensione aziendale o alla semplicità organizzativa.

Anche le medio-grandi organizzazioni di servizi possono tuttavia incontrare qualche problema a inquadrare il proprio sistema ed il proprio servizio.

La difficoltà principale sta proprio nell'*intangibilità* del servizio. Il servizio, infatti, è esso stesso un processo ** e non il risultato finale di un processo. Si tratta di un "prodotto" risultante dal concorso di un insieme di capacità personali, di competenze, di organizzazione, di sincronia nei tempi, di performance, di comunicazione e di trasmissione di conoscenze.

Il servizio non è misurabile con strumenti fisici (es. un calibro) e la misurazione della sua "qualità" può avvenire principalmente per via indiretta, attraverso indicatori afferenti ai processi, alle capacità, alle *performances*.

Paradossalmente, sebbene il servizio possa sembrare in apparenza un "oggetto" più semplice rispetto all'output di un processo industriale, quest'ultimo è supportato da un maggior numero di norme tecniche e disposizioni obbligatorie, che facilitano le verifiche sui risultati, sui controlli effettuati e sulle *performances*.

Viceversa, nei servizi, anche laddove esistano normative tecniche e disposizioni obbligatorie specifiche, il margine di discrezionalità e la personalizzazione del modo di erogare un servizio rimangono sempre molto alti, anche perché le normative si riferiscono al "processo-servizio".

Pertanto è generalmente più complesso per un'azienda soddisfare alcuni requisiti di servizio piuttosto che organizzare attorno al "*livello di servizio*" che essa intende garantire ai propri clienti un sistema di gestione per la qualità.

Proprio per questo -secondo questa visione- può risultare più difficile la valutazione di un servizio rispetto alla valutazione del sistema di gestione per la qualità relativo al servizio.

* cfr. in particolare S.Trivini, *Audit nei servizi, etc.*; ma anche R.Fantino, *Certificazione della qualità: una scelta strategica per l'azienda*, in "Certificare la qualità", a cura di P.Andreini, 1997.

** Questa, almeno, la visione di Trivini; Fantino lo definisce invece come il risultato del "confezionamento" (package) di una serie di processi.

+ tutela del consumatore>> QUALITA' dei SERVIZI >> certificazioni

[....] La certificazione nei servizi: problemi specifici

[+] INTRODUZIONE
Certificazioni accreditate
 ✓ norme tecniche
 ✓ certificazioni
 ✓ accreditamento
[+] Marchi di qualità

In ogni caso, il valutatore – del servizio o del sistema di gestione per la qualità del servizio stesso – deve conoscere in maniera approfondita il servizio, quasi al punto di immedesimarsi nell'utente, per poter valutare se il servizio valutato o il servizio erogabile utilizzando il sistema di gestione per la qualità, soddisfa i requisiti previsti dalla norma applicabile.

Un aiuto per superare questo tipo di problemi è offerto da un recente documento tecnico pubblicato dall'UNI* , che indica delle linee guida per certificare il sistema di gestione per la qualità in un'organizzazione che fornisce servizi, sia essa un'impresa o un'entità senza scopo di lucro (compresa la Pubblica Amministrazione).

In tale realtà **un sistema di gestione per la qualità** dovrebbe anche prendere in considerazione gli aspetti umani implicati nella realizzazione del servizio mediante:

- ✓ *la valutazione degli aspetti sociali del servizio;*
- ✓ *l'attenzione alle interazioni umane, considerate determinanti per la qualità del servizio stesso;*
- ✓ *il riconoscimento della percezione che il cliente-utente ha dell'organizzazione;*
- ✓ *lo sviluppo delle competenze del personale;*
- ✓ *la consapevolezza e la motivazione del personale stesso a migliorare la qualità ed a soddisfare le aspettative del cliente-utente e delle altre parti interessate.*

Inoltre la progettazione e l'attuazione di tale sistema di gestione per la qualità, e conseguentemente la valutazione della sua conformità alle norme di riferimento, dovrebbe considerare alcune caratteristiche peculiari dei servizi che li distinguono dai prodotti manifatturieri; tra queste, risultano particolarmente significative :

1. *l'intangibilità;*
2. *la contestualità e interattività;*
3. *l'eterogeneità;*
4. *la dipendenza dalle risorse umane;*
5. *le modalità di gestione del disservizio.*

* Rapporto tecnico UNI/TR 11346 "Linee guida per l'applicazione della UNI EN ISO 9001:2008 nelle organizzazioni che erogano servizi", 2010.

+ tutela del consumatore >> QUALITA' dei SERVIZI >> certificazioni

[+] INTRODUZIONE Certificazioni accreditate

- ✓ norme tecniche
- ✓ certificazioni
- ✓ accreditamento
- [+] Marchi di qualità**

[....] La certificazione nei servizi: problemi specifici

Riguardo all'intangibilità si richiama sostanzialmente quanto già esposto; in merito alle altre caratteristiche, invece, è opportuno un approfondimento.

✓ **Contestualità e interattività** : questa caratteristica è connessa con il fatto che generalmente i servizi si erogano e si fruiscono nello stesso luogo. Il personale, l'ambiente e l'organizzazione sono trasparenti al cliente-utente ed entrano nel servizio e nella sua valutazione. Il servizio non ha un "ciclo di vita" tipico di un prodotto ma comprende l'inizio e la fine di una sequenza di attività svolte per erogarlo, ciascuna valutabile dal cliente-utente (una categoria particolare è poi costituita dai servizi di pubblica utilità che devono essere sempre a disposizione degli utenti, indipendentemente dalla reale fruizione: si pensi all'energia elettrica, all'acqua o al telefono). Ne consegue che non si possono "immagazzinare servizi", costituendo delle scorte, per poi fornirli al momento opportuno, a differenza di quanto avviene con i prodotti.

✓ **Eterogeneità** : benché la finalità di qualsiasi sistema di gestione per la qualità consista nel costante perseguimento e raggiungimento di requisiti prefissati e uniformi, si sostiene che i risultati e i livelli di prestazione dei servizi non possono essere costanti nel tempo e nello spazio *.

* Questa affermazione, peraltro, contrasta con l'esperienza pluriennale di applicazione delle norme ISO 9000, specie nel settore manifatturiero, tendente ad assicurare la costanza dei livelli di prestazione.

Le differenze sono legate non solo al tipo di utente, ma anche alla variabilità di momenti e situazioni, sia del cliente che della persona che eroga il servizio. Inoltre l'utente valuta la qualità di alcune prestazioni sulla base di fattori che non riguardano la qualità tecnica del servizio, che spesso non è in grado di giudicare, ma la qualità funzionale o relazionale.

✓ **Dipendenza dalle risorse umane** : è una caratteristica sempre presente nei servizi. La qualità percepita dall'utente è spesso il risultato di un interscambio con persone che ricoprono posizioni di livello operativo (dal cameriere al commesso o all'operatore di sportello) che concorrono a costituire l'immagine dell'organizzazione e pertanto dovrebbero essere motivate, valorizzate e autonome.

✓ **Gestione del disservizio** : la complessità nella quale si opera, legata anche ai fattori precedenti, può generare problemi e portare a prestazioni di livello inferiore a quello della prestazione contrattualmente assicurata all'utente o che l'utente comunque attende, anche per cause non imputabili all'organizzazione (si pensi ai ritardi nei trasporti per sciopero o cause di forza maggiore). In questi casi si dovrebbero adottare misure immediate per recuperare il disservizio affinché il cliente-utente ne comprenda l'origine, apprezzi gli sforzi compiuti e sia disposto a "perdonare" l'organizzazione, nonostante il disservizio effettivamente subito.

+ tutela del consumatore >> QUALITA' dei SERVIZI >> certificazioni

[+] INTRODUZIONE
Certificazioni accreditate
 ✓ norme tecniche
 ✓ certificazioni
 ✓ accreditamento
[+] Marchi di qualità

✓ **Le certificazioni nei servizi in Italia**

L'espansione della **certificazione nei servizi nel nostro paese ha trovato**, oltre agli ostacoli di ordine metodologico già evidenziati, **un ostacolo nella struttura produttiva**, molto frammentata e caratterizzata da una stragrande maggioranza di piccole imprese, se non di microimprese (sotto i 10 addetti).

Un tavolo di lavoro in materia, tenuto negli anni dal 2001 al 2004 presso il Ministero Attività Produttive (ora Sviluppo Economico), evidenziò la difficoltà delle Piccole e Medie Imprese di servizi nell'applicare le norme ISO della serie 9001 *.

I punti salienti furono così sintetizzati:

- ✓ *scarsità di risorse disponibili;*
- ✓ *difficoltà di comprensione e applicazione delle norme;*
- ✓ *costi elevati;*
- ✓ *eccessiva produzione di documenti da aggiornare e controllare.*

Tuttavia appariva difficile conciliare la necessità di standardizzazione europea e internazionale, tipica di queste norme, con le particolarità della struttura delle imprese italiane, specie nel settore dei servizi. La maggior parte delle imprese di servizi non occupava all'epoca più di 5 addetti * *, con una media inferiore a 3 in molti settori, e risultava difficile interpretare la norma in modo da adeguarla a simili strutture.

D'altronde, una forma diversa di qualificazione (es. marchio di qualità), pur valida in alcuni contesti, non sembrava capace di garantire la riconoscibilità e l'universalità delle certificazioni della famiglia ISO.

* Le politiche regionali per la qualità nei servizi, II e III edizione, Ministero Attività produttive (poi dello Sviluppo Economico), Direzione Generale Commercio, Assicurazioni e Servizi, 2006-2007.

* * cfr. ISTAT, Struttura e dimensione delle imprese, anno 2004. I dati sono sostanzialmente confermati dall'edizione disponibile più recente, che riguarda l'anno 2008.

+ tutela del consumatore >> QUALITA' dei SERVIZI >> certificazioni

[+] INTRODUZIONE
Certificazioni accreditate
 ✓ norme tecniche
 ✓ certificazioni
 ✓ accreditamento
[+] Marchi di qualità

[...] Le certificazioni nei servizi in Italia

Comunque, negli anni successivi la certificazione di qualità ha fatto dei passi avanti anche in questo ambiente, sia attraverso lo sviluppo di nuove norme tecniche * che mediante la diffusione della certificazione nei settori in questione.

Purtroppo mancano dati sulle certificazioni di servizio, per l'eterogeneità delle norme e dei disciplinari di riferimento; è comunque possibile consultare, sul sito www.Accredia.it, le statistiche relative alle certificazioni di sistema di gestione per la qualità. Secondo uno studio già citato * *, già nel gennaio 2010 le certificazioni relative al sistema di gestione per la qualità (norme ISO 9000) erano per il 47% circa riferibili ad aziende di servizi. Una analogo elaborazione, condotta sui dati relativi al dicembre 2010, conferma questo dato con qualche ulteriore incremento * * * (48,65% su circa 123.000 certificazioni rilasciate in Italia, per un totale di quasi 60.000 certificazioni): si è quasi arrivati al "sorpasso" sull'insieme degli altri settori.

Considerando che molte certificazioni riguardano i settori dell'edilizia e dell'energia, si può oggi sostenere che la certificazione di sistema aziendale è più diffusa nei servizi che nell'industria manifatturiera (a differenza di quanto si può ipotizzare per la certificazione di prodotto).

Infine la Direttiva sui servizi nel mercato interno, approvata alla fine del 2006 ed entrata in vigore alla fine del 2009, all'art.26 promuove la qualità dei servizi e la sua certificazione (sul tema si rinvia alla voce "marchi di qualità")

* cfr. voce menù "norme tecniche", in particolare "le norme tecniche in Italia".

* * cfr. S. TRIVINI, Gli audit nei servizi, pubblicato sulla rivista "Qualità", luglio-agosto 2010.

* * * elaborazione Ministero Sviluppo Economico su dati Accredia.

+ tutela del consumatore >> QUALITA' dei SERVIZI >> accreditamento

[+] INTRODUZIONE Certificazioni accreditate

- ✓ norme tecniche
- ✓ certificazioni
- ✓ accreditamento
- [+] Marchi di qualità

✓ L'accreditamento degli organismi di certificazione

La **certificazione** costituisce l'**atto finale di una valutazione di conformità** che, a seconda del soggetto che la esegue, può essere di prima, seconda o terza parte e può riferirsi ad un prodotto / servizio, ad un sistema di gestione (per la qualità, per l'ambiente, per la sicurezza ...) o alla qualificazione del personale.

L'affidabilità di quanto attestato in un certificato o in un rapporto di prova (documento che "rende certo un determinato dato di fatto") è connessa con le credenziali del soggetto che lo ha emesso, intese sia in termini di competenza sotto il profilo tecnico che di indipendenza da condizionamenti e conflitti di interessi.

La problematica di verificare e riconoscere la competenza dei soggetti che svolgono **attività di valutazione e certificazione della conformità** per accordare loro fiducia ed "autorità" è stata inizialmente affrontata con un approccio che **prevedeva** una netta distinzione tra le soluzioni applicabili negli ambiti in cui la certificazione degli esiti di una valutazione di conformità era obbligatoria e quelle destinate a situazioni in cui tale certificazione era utilizzata sulla base di accordi volontari tra le parti.

✓ obbligatoria:

gli organismi di valutazione della conformità che volevano offrire servizi di certificazione dovevano ottenere da un'Autorità pubblica una specifica designazione, autorizzazione o abilitazione all'esercizio della propria attività.

✓ accordi volontari tra le parti:

gli organismi che, pur operando in ambiti in cui la certificazione veniva utilizzata su base volontaria, intendevano dimostrare in maniera oggettiva la **propria competenza**, ricorrevano all'accreditamento.

Accreditamento *

un certificato da richiedere ad un Organismo di accreditamento: un particolare tipo di organismo privato di valutazione della conformità – che, oltre ad essere a sua volta in possesso di una serie di requisiti individuati in una specifica norma internazionale, doveva essere riconosciuto e quindi godere della fiducia degli omologhi organismi di altri Stati membri dell'Unione europea facenti parte di un sistema di "Cooperazione europea per l'accreditamento".

* Il regolamento (CE) n. 765/2008 definisce l'accreditamento come la "attestazione da parte di un organismo nazionale di accreditamento che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti da norme armonizzate (...) per svolgere una specifica attività di valutazione della conformità

+ tutela del consumatore>> QUALITA' dei SERVIZI >> accreditamento

[+] INTRODUZIONE
Certificazioni accreditate
✓ norme tecniche
✓ certificazioni
✓ accreditamento
[+] Marchi di qualità

[...]L'accreditamento degli organismi di certificazione

L'adozione del *Regolamento (CE) n. 765/2008* (*inserire link*) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 luglio 2008, che pone norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato per quanto riguarda la commercializzazione dei prodotti, applicato dal 1 gennaio 2010, ha significativamente innovato i rapporti che si erano instaurati tra le designazioni, autorizzazioni, e abilitazioni rilasciate dalle Autorità pubbliche per svolgere attività di valutazione di conformità a valenza pubblica e gli accreditamenti, concessi da organismi privati agli organismi di valutazione della conformità che se ne avvalgono per un uso su base volontaria.

Infatti il **Regolamento**, che **ha imposto agli Stati membri di designare al proprio interno un unico organismo nazionale di accreditamento**, precisa che le disposizioni che esso contiene si applicano all'accreditamento, *utilizzato su base obbligatoria o volontaria*, indipendentemente dallo status giuridico dell'organismo che vi procede.

Pertanto, per garantire la qualità (principalmente intesa come credibilità) dei certificati e dei rapporti di prova rilasciati da organismi accreditati, sia nel settore regolato che in quello volontario, anche se l'organismo di accreditamento è un soggetto privato, il regolamento ha imposto ad ogni Stato il diritto-dovere di controllare l'organismo di accreditamento per garantire che esso soddisfi in modo permanente le prescrizioni del regolamento.

Ora, dunque, un certificato rilasciato su base volontaria da un organismo accreditato nel contesto di un rapporto tra privati, assume comunque una validità *pubblica* di "credibilità" connessa con l'impegno di vigilanza dell'Autorità pubblica sancito in un Regolamento comunitario.

+ tutela del consumatore >> QUALITA' dei SERVIZI >> accreditamento

[+] INTRODUZIONE Certificazioni accreditate

✓ norme tecniche

✓ certificazioni

✓ accreditamento

[+] Marchi di qualità

✓ **Accreditamento utilizzato su base obbligatoria e su base volontaria**

Quando un prodotto, un servizio o il sistema di gestione per la qualità adottato per fabbricarlo o erogarlo devono soddisfare specifici requisiti per potere essere immessi in commercio, la valutazione della conformità a tali requisiti (e la relativa certificazione) costituisce un obbligo e deve essere svolta dai soggetti che la pertinente legislazione nazionale o comunitaria individua a tal fine.

Su questo principio si basano i “Moduli” * contenuti nell’allegato II della Decisione n. 768/2008/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, relativa a un quadro comune per la commercializzazione dei prodotti; tali “Moduli” contemplano diverse fasi e modalità di valutazione della conformità, specificando i casi e le condizioni in cui è prescritto l’intervento di organismi di valutazione della conformità “notificati”, ossia organismi la cui competenza ad eseguire le specifiche valutazioni prescritte è stata formalmente riconosciuta (con un provvedimento pubblicato nella Gazzetta Ufficiale) dallo Stato in cui essi sono stabiliti e comunicata alla Commissione europea ed a tutti gli altri Stati membri dell’Unione europea.

Il riconoscimento della competenza di un organismo che lo Stato sceglie ed autorizza a svolgere attività di valutazione della conformità quali tarature, prove, certificazioni e ispezioni finalizzate all’applicazione di una determinata normativa comunitaria di armonizzazione comporta la verifica iniziale sul possesso e la sorveglianza successiva sul costante mantenimento da parte di tale organismo di un articolato complesso di caratteristiche di carattere tecnico e organizzativo. * *

* Tali moduli illustrano le diverse “Procedure di verifica della conformità” che i fabbricanti di prodotti su cui è previsto che venga apposta la marcatura CE di conformità europea, devono adottare per poter immettere in commercio i propri prodotti nel mercato dell’Unione europea.

* * Tali caratteristiche riguardano la personalità giuridica, lo stato patrimoniale, economico e finanziario, la struttura, l’organizzazione, le risorse professionali, la dotazione di strumenti, l’indipendenza e la terzietà rispetto a quanto forma oggetto delle valutazioni ed ai soggetti che le richiedono.

+ tutela del consumatore >> QUALITA' dei SERVIZI >> accreditamento

[+] INTRODUZIONE Certificazioni accreditate

- ✓ norme tecniche
- ✓ certificazioni
- ✓ accredimento

[+] Marchi di qualità

[...] Accreditamento utilizzato su base obbligatoria e su base volontaria

La responsabilità di questa verifica è posta in capo allo Stato che ne risponde a livello nazionale e comunitario e, fino all'avvento del Regolamento (CE) n. 765/2008, che pone norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato per quanto riguarda la commercializzazione dei prodotti, ogni Stato doveva provvedere ad effettuarla tramite le proprie autorità pubbliche.

Dal 1 gennaio del 2010, invece, l'applicazione del citato regolamento comunitario, che ha imposto agli Stati membri di designare al proprio interno un unico organismo nazionale di accreditamento, prevede che, in via ordinaria, gli Stati scelgano e “*notifichino*” per l'applicazione di una determinata normativa comunitaria di armonizzazione, gli organismi di valutazione della conformità in possesso di un certificato di accreditamento rilasciato da un organismo nazionale di accreditamento che attesti la loro conformità alle prescrizioni pertinenti.

Pur essendo contemplata la possibilità che le autorità pubbliche dello Stato provvedano direttamente ad accertare la competenza di organismi di valutazione della conformità che chiedono di essere notificati senza essere in possesso del certificato di accreditamento, tale pratica è presumibilmente destinata ad essere abbandonata o riservata a casi molto particolari.

Lo Stato che ha designato l'organismo nazionale di accreditamento cui è affidato il compito di accertare la competenza degli organismi di valutazione della conformità notificati, è comunque obbligato a vigilare su tale organismo di accreditamento e conserva la responsabilità connessa con la notifica degli organismi accreditati.

* Tali moduli illustrano le diverse “Procedure di verifica della conformità” che i fabbricanti di prodotti su cui è previsto che venga apposta la marcatura CE di conformità europea, devono adottare per poter immettere in commercio i propri prodotti nel mercato dell'Unione europea.

* * Tali caratteristiche riguardano la personalità giuridica, lo stato patrimoniale, economico e finanziario, la struttura, l'organizzazione, le risorse professionali, la dotazione di strumenti, l'indipendenza e la terzietà rispetto a quanto forma oggetto delle valutazioni ed ai soggetti che le richiedono.

[I contenuti continuano alla slide 29]

+ tutela del consumatore>> QUALITA' dei SERVIZI >> accreditamento

[+] INTRODUZIONE Certificazioni accreditate

- ✓ norme tecniche
- ✓ certificazioni
- ✓ accreditemento

[+] Marchi di qualità

✓ L'organismo italiano di accreditamento

Per attuare il Regolamento (CE) n. 765/2008, l'art.4 della legge 99/2009 ha previsto che con uno o più decreti interministeriali, fossero specificate le prescrizioni relative all'organizzazione ed al funzionamento dell'organismo nazionale di accreditamento, e alla disciplina delle modalità di controllo da parte dello Stato, e con un successivo decreto venisse designato l'unico organismo italiano autorizzato a svolgere attività di accreditamento. *

A tal fine sono stati adottati due decreti interministeriali: il primo di carattere generale (G.U. n.19 del 25 gennaio 2010) ed il secondo (G.U. n.20 del 26 gennaio 2010) di designazione, quale unico organismo italiano, di ACCREDIA Ente Italiano di Accreditamento. ACCREDIA opera sotto la vigilanza del Ministero dello Sviluppo Economico, che costituisce l'Autorità Nazionale per le attività di accreditamento ed è il punto di contatto con la Commissione Europea.

Presso il Ministero è istituita una commissione di sorveglianza, composta dai rappresentanti dei vari Ministeri interessati * *, che predispone e attua programmi per controllare il rispetto delle prescrizioni fissate dal Regolamento comunitario. (*cf. sezione del sito mse: accreditemento orqanismi*)

* In passato in Italia esistevano tre distinti organismi di accreditamento a carattere privato, specializzati per settore, SINCERT, Sinal e Sit, poi confluiti in Accredia..

* * In particolare sono presenti i i Ministeri dell'Interno, delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali, dell'Ambiente e tutela del territorio e del mare, delle Infrastrutture e trasporti, del Lavoro e politiche sociali, della Salute, dell'Istruzione, università e ricerca e della Difesa, oltre ovviamente al Ministero dello Sviluppo Economico..