





Progetto di ricerca promosso dal Comitato Scientifico del CoLAP

Hanno partecipato  
alla realizzazione della ricerca:

**Coordinatrice della Ricerca**

Emiliana Alessandrucci Presidente CoLAP Nazionale

**Direttore della Ricerca**

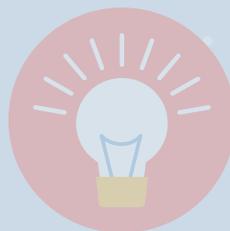
Stefano Cordero di Montezemolo Presidente Comitato Scientifico del CoLAP

**Gruppo di Ricerca**

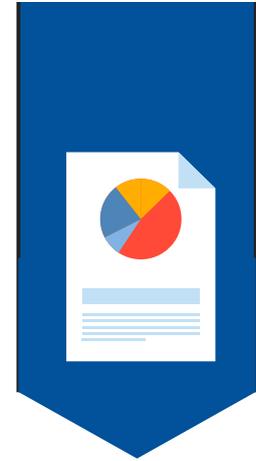
Andrea Caputo

Antonio Chimienti

Claudia Piccini



# Sommario



Introduzione	2
1. L'analisi desk sulle associazioni iscritte al MISE	
Obiettivi e metodologia	4
Le analisi condotte e i principali risultati emersi	6
2. L'analisi field sulle associazioni CoLAP	
Uno sguardo al sistema di attestazione	14
I casi studio	16
3. Verso un modello di attestazione: Una proposta metodologica	36
Sistema di verifica e monitoraggio	38
Definizione del profilo professionale	39
Promozione del rapporto tra professionisti, clienti e mercato	41

## Introduzione

Le attività scientifiche del CoLAP 2.0, così come si è ritenuto di definire la fase di sviluppo di questo organismo di rappresentanza dopo l'approvazione della legge 4/2013, non potevano che iniziare con un progetto di ricerca finalizzato a definire lo stato dell'arte delle associazioni professionali con riferimento ai processi di qualificazione e di accreditamento delle conoscenze e delle competenze professionali, sia nel contesto nazionale sia con riferimento alle esperienze già maturate a livello internazionale.

L'esigenza di approfondimento è sentita non solo dalle stesse associazioni professionali che ora si devono disciplinare per rispondere ai dettati normativi e alle istanze dei loro iscritti e della clientela di riferimento, ma altresì dalle istituzioni che, dopo la fase legislativa, si devono ora confrontare con quella attuativa che necessita di riferimenti operativi sulle "best practice" e sulle evidenze empiriche che si sono già consolidate anche in altri contesti internazionali. D'altra parte, è nella fase attuativa che i principi e i fondamenti normativi possono essere rafforzati o trasformati per orientarli verso interpretazioni o interessi di parte. Così come i riscontri e le valutazioni che emergeranno nella fase attuativa, permetteranno di individuare eventuali modifiche e/o integrazioni dello stesso impianto normativo recentemente introdotto.

Questo lavoro permette, altresì, di condividere un momento di chiarimento dei concetti fondamentali che devono governare il funzionamento e lo sviluppo delle professioni associative. In questa fase introduttiva si può rilevare un certo grado di "asimmetria" tra coloro che da molto tempo si sono impegnati su queste tematiche, e ritengono di "dare per scontato" alcuni concetti e processi che sottendono a questo fenomeno, e coloro che si sono avvicinati solo recentemente che devono ancora affinare la comprensione dei termini e dei principi fondamentali che governano questa realtà. D'altra parte, anche per i più esperti ed esposti ai temi in oggetto può essere utile un momento di verifica dei fondamenti concettuali e operativi per "revisionare" gli schemi consolidati e, se del caso, adattarli alle evoluzioni e alle discontinuità della realtà.

Un aspetto che CoLAP ritiene necessario analizzare, definire e inquadrare nei suoi contenuti concettuali, nelle sue funzioni e finalità e nelle sue modalità applicative è l' "attestazione", per come stabilito nel testo di legge.

La definizione delle finalità e delle modalità attuative dell'attestazione sono importanti altresì per comprenderne le funzioni in confronto con la via della certificazione che è anch'essa indicata nella legge 4/2013 secondo gli schemi e le prassi di matrice europea, sebbene anche in questo caso con elementi di incertezza in relazione al fatto che la legge che ha normato il fenomeno delle professioni associative ha cercato di combinare sistemi diversi.

In effetti, CoLAP è cosciente del fatto che i contenuti e le modalità di esercizio delle singole professioni associative possano richiedere diversi schemi di qualificazione e che, in alcuni casi, la certificazione possa essere una via alternativa o integrativa di quella fondata





sull'attestazione. Tuttavia, per la sua natura e per le sue modalità di attuazione, la certificazione deve essere intesa come una via para-regolamentata di qualificazione delle competenze e che risponde a criteri più standardizzati di qualificazione e accreditamento delle conoscenze e competenze professionali.

CoLAP ritiene che l'attestazione sia la modalità di qualificazione e accreditamento delle conoscenze e competenze professionali più coerente con i principi di autodisciplina che sono a fondamento della legge 4/2013 e della Direttiva europea 2005/36/CE che rimane il riferimento fondamentale per i processi di qualificazione e di validazione delle libere professioni associative. Sono le associazioni e i suoi organi direttivi che hanno la responsabilità dei processi di qualificazione e delle modalità di esercizio dei professionisti associati e, in questi termini, l'attestazione rappresenta la modalità più rispondente a questi criteri. Così come la legge 4/2013 stabilisce il principio della formazione continua come condizione di mantenimento e di sviluppo delle qualificazioni professionali e ciò rafforza il ruolo e la funzione dell'attestazione come la modalità più auto-responsabile per disciplinare l'accREDITAMENTO delle conoscenze, delle competenze e le regole di condotta dei professionisti associativi.

D'altra parte, affinché l'attestazione garantisca la piena rispondenza ai principi di tutela dell'utenza e della qualità della specifica categoria professionale essa richiede, a sua volta, qualificati e strutturati sistemi e procedure di funzionamento. Questo giustifica ulteriormente la necessità di un lavoro scientifico di analisi, di confronto e di valutazione delle modalità attuali e potenziali di attestazione e di come queste possano commisurarsi con quelle della certificazione, nella convinzione che questo sia l'inizio di un percorso e, come tale, deve richiedere il contributo libero e costruttivo di tutti i soggetti portatori di interesse, mantenendo, tuttavia, sempre "ferma la barra" sui principi e i fondamenti giuridici e economici che devono governare il mondo delle libere professioni intellettuali per come stabilito in sede europea e per come recepito, con ancora possibili margini di miglioramento, nel nostro contesto nazionale.

Stefano Cordero di Montezemolo  
Presidente, Comitato Scientifico, CoLAP

# 1. L'analisi desk sulle associazioni iscritte al MISE

---

## Obiettivi

L'analisi desk ha previsto una mappatura descrittiva e analitica dei principali elementi informativi richiesti dalla legge che le associazioni<sup>1</sup> hanno dichiarato nelle schede riassuntive, firmate dai loro legali rappresentanti, per poter essere inserite nell'elenco ufficiale del Ministero dello Sviluppo Economico. Sono stati consultati direttamente i siti web delle singole associazioni con l'obiettivo di approfondire e conoscere nel dettaglio le informazioni salienti che, in ottemperanza alla legge, presentano utilità per il consumatore, secondo criteri di trasparenza, correttezza, veridicità. Il riferimento a quanto pubblicato nei siti web risponde, infatti, alla funzione di trasparenza prevista dalla legge, fornendo al cliente dei servizi professionali, sia esso consumatore che impresa, uno strumento per orientare la propria scelta.

In sintesi, gli obiettivi dell'analisi desk possono essere definiti come segue:

- 1) Fornire una mappatura delle procedure adottate dalle associazioni iscritte all'elenco del Ministero dello Sviluppo Economico in riferimento al possesso dei principali requisiti di legge.
- 2) Individuare possibili differenze nelle procedure dichiarate dalle associazioni in funzione delle seguenti caratteristiche:
  - Area professionale di riferimento (Professioni tecniche o Professioni sociali)
  - Tipologia dei servizi offerti (Servizi all'impresa o Servizi alla persona)
  - Iscrizione al CoLAP
  - Eventuale rilascio dell'attestazione ai propri iscritti
- 3) Individuare quali procedure adottate dalle associazioni che rilasciano l'attestato di qualità dei servizi siano maggiormente associate a un miglior sistema di attestazione.
- 4) Individuare possibili raggruppamenti di associazioni, omogenei al loro interno ed eterogenei tra loro rispetto alle procedure che dichiarano di adottare.

## Metodologia

### La griglia di registrazione delle informazioni riportate nei siti web

In Tabella 1 sono illustrate le specifiche dimensioni esaminate.

---

<sup>1</sup> Le associazioni in esame sono 57. Tale numerosità si riferisce alle associazioni presenti nell'elenco del Ministero dello Sviluppo Economico al 15 Luglio 2014.

**Tabella 1. Dimensioni della griglia di registrazione**

<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Criteri di contenuto</b>
<b>Regolarità di iscrizione</b>	Regolarità di iscrizione e modalità di pagamento della quota annua (art. 7/a; art. 5/e)	1) indicazione della quota annuale e delle modalità di pagamento 2) accertamento della regolarità e presenza di azioni sanzionatorie
<b>Requisiti di partecipazione</b>	Titolo e formazione necessari per iscrizione all'associazione (art. 7/ b)	1) specificazione dei titoli formativi o professionali acquisiti 2) modalità di accertamento dei requisiti
<b>Standard qualitativi nell'esercizio della professione</b>	Standard qualitativi e di qualificazione professionale da rispettare nell'esercizio dell'attività professionale ai fini del mantenimento (art. 7/c)	1) esistenza di un codice etico o di condotta con esplicitati standard qualitativi per l'esercizio della professione 2) esistenza di un organismo/commissione che valuta il rispetto degli standard ai fini del mantenimento dell'iscrizione
<b>Aggiornamento professionale</b>	Assolvimento dell'aggiornamento professionale e modalità di accertamento (art. 7/c; art. 5/e)	1) specificazione dell'aggiornamento professionale richiesto 2) esplicitazione delle modalità di accertamento
<b>Sportello del cittadino</b>	Garanzie fornite dall'associazione all'utente tra cui l'attivazione di uno sportello (art. 7/d)	1) modalità di fruizione dello sportello: solo scritta o anche interattiva (es. mail/fax vs telefono, sede fisica, ecc) 2) servizio offerto (solo informazioni o generica raccolta di reclami versus gestione controversie/servizi di conciliazione)
<b>Possesso di un'assicurazione professionale</b>	Eventuale possesso di polizza assicurativa per la responsabilità professionale (art. 7/e)	1) rilevanza per l'associazione del tema dell'assicurazione professionale 2) obbligatorietà del possesso per gli iscritti
<b>Possesso di una certificazione di parte terza</b>	Eventuale possesso di una certificazione, rilasciata da un organismo accreditato, relativa alla conformità alla norma tecnica UNI (art. 7/f)	1) possesso della certificazione 2) rilevanza per l'associazione e i suoi iscritti delle norme tecniche UNI
<b>Sistema di attestazione di qualificazione professionale o di qualità</b>	Esplicitazione delle modalità e delle procedure di rilascio (art. 7)	1) oggetto dell'attestazione: rispetto dei criteri previsti per l'iscrizione o possesso di standard qualitativi specifici 2) sistema di verifica per il mantenimento dell'attestazione

## **La griglia di codifica per la valutazione delle procedure dichiarate**

In seguito alla registrazione delle informazioni testuali riportate nei siti web delle associazioni, è stata costruita una griglia di codifica che ha consentito di valutare ciascuna dimensione esaminata in funzione dell'eterogeneità delle procedure adottate. Le categorie di codifica sono state definite post hoc sulla base di una lettura qualitativa e comparativa degli elementi informativi presenti trasversalmente in tutte le associazioni. Si è preferita una strategia di ricerca del tipo bottom-up, che partisse direttamente dall'individuazione delle procedure esistenti piuttosto che da procedure ideali presupposte dal ricercatore e a cui le associazioni dovessero auspicabilmente tendere<sup>2</sup>.

Inizialmente, per ciascuna dimensione indagata sono stati individuati due principali criteri di contenuto in grado di intercettare la variabilità nelle procedure dichiarate. Il combinato di tali criteri ha poi consentito di definire diversi livelli qualitativi che consentissero di tradurre in una scala ordinale a 5 livelli le informazioni precedentemente registrate.

In altri termini, la scala utilizzata consente di classificare le informazioni relative a ciascuna dimensione lungo un continuum ordinale (dal livello 0 al livello 4) in cui ogni livello esprime un diverso grado di intensità nell'esplicitazione e nell'adeguatezza delle procedure adottate in relazione ai requisiti previsti dalla legge. La rispondenza adeguata a entrambi i criteri individuati (in termini di chiarezza, pertinenza, specificità delle procedure utilizzate) consente, pertanto, di individuare una buona prassi nel dichiarato delle associazioni rispetto alla specifica dimensione in esame.<sup>3</sup>

## **Le analisi condotte e i principali risultati emersi**

### **Obiettivo 1. Eterogeneità delle procedure adottate**

Il primo obiettivo di analisi della ricerca desk consiste nell'esplorare la variabilità delle procedure dichiarate dalle associazioni iscritte all'elenco del Ministero dello Sviluppo Economico in relazione ai requisiti previsti dalle legge all'art. 7.

#### ***Regolarità di iscrizione***

Rispetto alla regolarità di iscrizione, la distribuzione tende a concentrarsi su una valutazione prossima alla media teorica (livello 2). La maggior parte delle associazioni esplicita l'importo della quota annuale, anche differenziata in base alle diverse tipologie di socio, e riporta le

---

<sup>2</sup> Tale strategia di ricerca è particolarmente indicata quando si persegue una finalità di tipo esplorativo volta a conoscere, contestualizzare, costruire ipotesi rispetto a un fenomeno (nel nostro caso, le procedure adottate dalle associazioni professionali non organizzate in ordini o collegi entro il contesto italiano), in assenza di evidenze sufficientemente robuste presenti in letteratura.

<sup>3</sup> Si pensi, a titolo esemplificativo, al requisito relativo all'aggiornamento professionale degli iscritti. In questo caso, una buona prassi è data dal definire chiaramente le modalità e i contenuti specifici della formazione continua, richiesta come obbligatoria ai propri iscritti (criterio 1); così come dall'esplicitazione delle modalità di accertamento in termini di riscontro documentale dell'assolvimento dell'obbligo e delle eventuali sanzioni disciplinari per chi non dovesse rispettarlo (criterio 2).

modalità di pagamento. Tuttavia, non sono sufficientemente definite le modalità di accertamento della regolarità di iscrizione e non sono previste specifiche morosità e sanzioni per i soci che non rinnovano l'iscrizione. I casi di associazioni che presentano valori estremi - in quanto non rispondono ai criteri di contenuto previsti (livello 0) o al contrario rispondono in modo del tutto soddisfacente a entrambi i criteri (livello 4) - sono poco frequenti, rispettivamente l'11% e il 7% sul totale.

### *Requisiti di partecipazione*

In merito ai requisiti di partecipazione richiesti agli iscritti, la distribuzione tende a concentrarsi su una valutazione prossima alla media teorica (livello 2). Le associazioni mostrano una maggiore variabilità rispetto alla specificazione dei titoli formativi e/o professionali e alle modalità del loro accertamento. Non si riscontra, infatti, una categoria nettamente prevalente rispetto alle altre: alcune associazioni sembrano fornire una specificazione generica dei requisiti in entrata senza esplicitare chiaramente le modalità di accertamento; altre, invece, definiscono requisiti chiari in termini di titoli formativi e professionali ed esplicitano le modalità di accertamento attraverso un riscontro documentale. Anche in questo caso, le associazioni che presentano valori estremi sono poco frequenti (rispettivamente circa una su dieci).

### *Standard qualitativi*

Relativamente agli standard qualitativi e di qualificazione professionale che gli iscritti sono tenuti a rispettare nell'esercizio dell'attività professionale, la distribuzione tende a concentrarsi su una valutazione prossima alla media teorica (livello 2). Tuttavia, le associazioni mostrano una ridotta variabilità. Generalmente, in oltre la metà dei casi, si riscontra la presenza di uno specifico codice etico e/o di condotta, senza alcun riferimento a standard qualitativi nell'esercizio della professione (ovvero a conoscenze, competenze, compiti, obiettivi) ma solo a principi etici e di trasparenza nei confronti del consumatore. Inoltre, anche là dove vi è un riferimento a standard qualitativi, solo il 7% delle associazioni sul totale definisce chiaramente la presenza di un organismo o di un sistema che ne verifica il rispetto da parte dei soci per il mantenimento dell'iscrizione.

### *Aggiornamento professionale*

In merito all'aggiornamento professionale, la distribuzione tende a concentrarsi su una valutazione prossima alla media teorica e con valori più frequenti nei livelli 1 e 2. La maggior quota di associazioni evidenzia l'importanza della formazione continua per i propri iscritti, sebbene non sia sempre chiaro il carattere di obbligatorietà che questa assume per il mantenimento dell'iscrizione. Le modalità e i contenuti richiesti per l'aggiornamento sono specificati solo in parte, mentre non vi è una esplicitazione esaustiva delle modalità di accertamento dei requisiti posseduti. Quest'ultimo è per lo più limitato a forme di autodichiarazione da parte dei soci, senza un dettagliato riscontro documentale o eventuali sanzioni per chi non rispetta l'obbligo (le sanzioni sono rilevate solo nel 5% dei casi).

### *Sportello dei cittadino*

In circa una associazione su cinque (18%) non si riscontra la presenza di uno sportello del cittadino, quale forma di garanzia per l'utente da parte delle associazioni. Inoltre, sebbene la valutazione rilevata sul totale delle associazioni sia prossima alla media teorica, si riscontrano valori più frequenti nei livelli 1 e 3. Complessivamente, ciò che si rileva è una limitata interazione tra associazione e consumatore nelle modalità di offerta e possibile fruizione del servizio. Inoltre, in alcune associazioni viene esplicitata l'offerta di servizi di gestione e conciliazione delle controversie (livello 3), in altre ci si limita a dichiarare la funzione informativa dello sportello circa gli standard qualitativi degli iscritti all'associazione senza meglio specificare le modalità di gestione delle controversie o degli eventuali contenziosi con i professionisti (livello 1). In genere, dalle informazioni riportate nei siti sembra che le associazioni effettuino una generica raccolta dei reclami, denotando una scarsa chiarezza delle azioni a tutela del consumatore.

### *Assicurazione professionale*

In merito all'assicurazione professionale, la distribuzione risulta fortemente sbilanciata su valori inferiori alla media teorica. Circa due terzi delle associazioni (67%), infatti, non prevede una polizza assicurativa e non menziona la rilevanza dell'assicurazione professionale per i propri iscritti. Tuttavia, si nota che tra le associazioni che la prevedono, la maggior parte la richiede obbligatoriamente ai propri soci o tende a stipularla all'atto dell'iscrizione, includendo la copertura assicurativa direttamente nella quota associativa (il 18% sul totale).

### *Certificazione di parte terza*

In merito all'eventuale possesso di una certificazione di parte terza, la distribuzione risulta fortemente sbilanciata su valori inferiori alla media teorica. Complessivamente, solo un quinto delle associazioni dichiara di averla (livelli 3 e 4) e di queste solo una piccola quota la richiede anche ai singoli iscritti (4% sul totale). In alcuni casi (livelli 1 e 2, circa il 18%) le associazioni esplicitano nei regolamenti un generico richiamo a sistemi di qualità esterni, dichiarano di ispirarsi ai principi delle norme tecniche o sostengono di aver avviato il processo per l'acquisizione della certificazione.

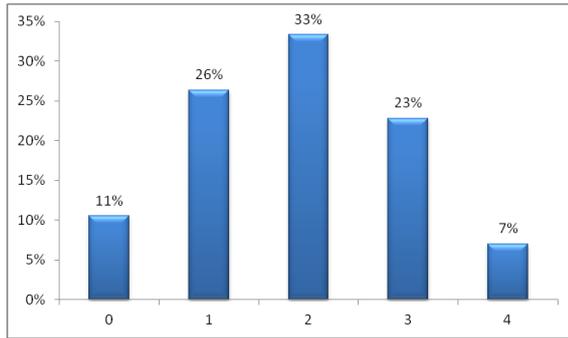
### *Sistema di attestazione*

In rapporto al sistema di attestazione, la distribuzione delle valutazioni effettuate risulta sbilanciata su valori inferiori alla media teorica e prevalentemente sul livello 1. Complessivamente, il 12% delle associazioni non rilascia attestazione ai propri soci<sup>4</sup>. Sebbene circa 9 associazioni su 10 rilascino l'attestazione, solo nel 5% dei casi si riscontra una esaustiva esplicitazione del sistema di attestazione adottato e sono definite chiaramente le procedure per il rilascio e il mantenimento dell'attestazione da parte dei soci. Là dove sono indicati alcuni criteri, questi per la maggior parte dei casi coincidono con i requisiti richiesti per l'iscrizione senza un focus specifico su standard qualitativi.

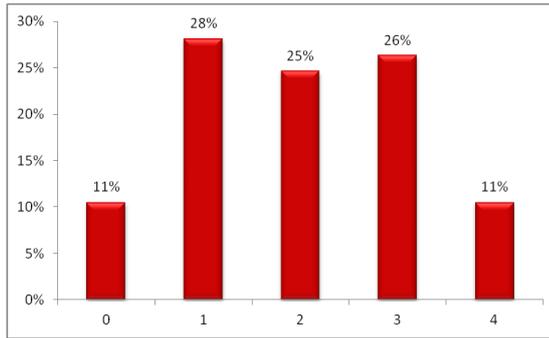
---

<sup>4</sup> In un caso, dall'analisi desk condotta su quanto riportato nei siti delle associazioni, non si è evinto il rilascio dell'attestazione sebbene fosse dichiarato nel documento ufficiale del MISE.

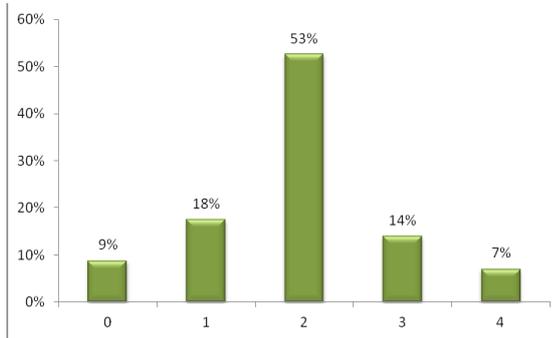
### Regolarità di iscrizione



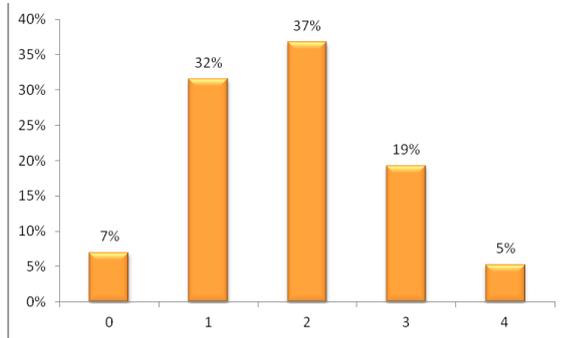
### Requisiti di partecipazione



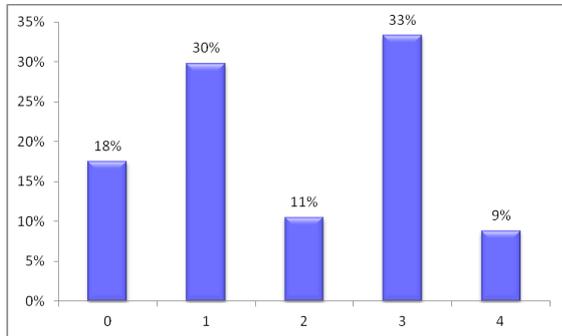
### Standard qualitativi



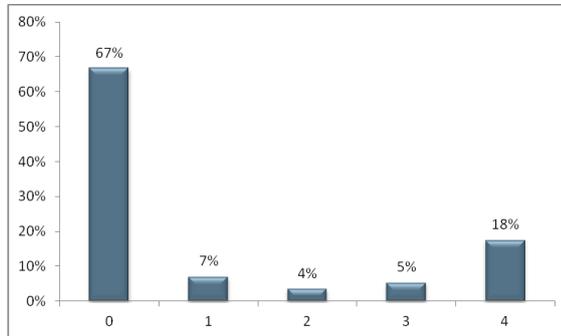
### Aggiornamento professionale



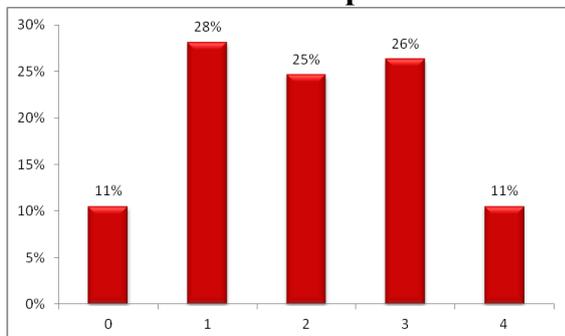
### Sportello del cittadino



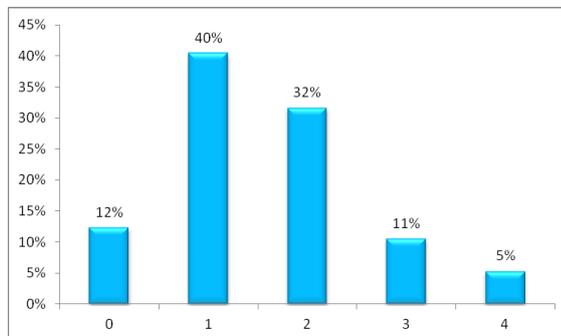
### Assicurazione professionale



### Certificazione di parte terza



### Sistema di attestazione



## Obiettivo 2. Differenze nelle procedure adottate in funzione di alcune caratteristiche associative

### *Area professionale di riferimento*

Sono state individuate due diverse tipologie di associazioni in base all'ambito professionale di riferimento:

*Professioni tecniche* (n=39): in questo raggruppamento rientrano le associazioni professionali che richiedono il possesso di specifiche abilità e competenze di tipo tecnico e specialistico. Esse sono prevalentemente fondate sull'applicazione di procedure ben definite secondo specifici standard e regolamenti normativi (ad es. ruoli amministrativi o nell'ambito della sicurezza).

*Professioni sociali* (n=18): in questo raggruppamento rientrano le associazioni professionali che, sebbene prevedano il possesso di abilità e competenze tecniche per l'esercizio della professione, sono caratterizzate da una componente comunicativo-relazionale e da una funzione sociale più ampia. Esse sono maggiormente orientate dalle domande specifiche del cliente più che dall'applicazione di procedure o di un sapere tecnico (es. figure operanti nel counseling o nella formazione).

Le analisi non hanno rilevato alcuna differenza statisticamente significativa nelle dimensioni considerate.

### *Tipologia dei servizi offerti*

Le associazioni sono state classificate in funzione di due diverse tipologie di servizi professionali offerti:

*Servizi all'impresa* (n=35), per lo più rivolti a enti e organizzazioni pubbliche o private;

*Servizi alla persona* (n=22), maggiormente centrati su prestazioni offerte a singoli clienti, cittadini o famiglie.

Le analisi non hanno rilevato alcuna differenza statisticamente significativa nelle dimensioni considerate.

### *Iscrizione al CoLAP*

Una ulteriore variabile considerata per differenziare le associazioni ha riguardato l'essere iscritte (n=15) o non iscritte (n=42) al CoLAP.

Le analisi rilevano alcune differenze statisticamente significative in alcune dimensioni indagate. In dettaglio, le associazioni iscritte al CoLAP presentano valutazioni più elevate nella procedure relative alla regolarità di iscrizione (Mdn=2) e ai requisiti di partecipazione (Mdn=3) rispetto alle associazioni non iscritte al CoLAP (rispettivamente, Mdn=2<sup>5</sup> e

---

<sup>5</sup> Sebbene rispetto alla regolarità di iscrizione la mediana dei punteggi sia sempre pari a 2, il valore medio permette di apprezzare la differenza tra le associazioni CoLAP (Media=2.4; DS=0.91) e non CoLAP (Media=1.71; DS=1.11).

Mdn=2). Complessivamente, le associazioni CoLAP tendono in misura maggiore a dichiarare le modalità di accertamento della regolarità di iscrizione e dei requisiti di partecipazione.

### ***Eventuale rilascio dell'attestazione ai propri iscritti***

Le associazioni sono state, infine, differenziate tra:

*Associazioni che non rilasciano l'attestato di qualità dei servizi (n= 6):* Si tratta di quelle associazioni professionali che possiedono i requisiti fondamentali previsti dalla legge, ma non intendono autorizzare i propri iscritti, o una parte di loro, ad utilizzare il riferimento all'iscrizione come marchio/attestato di qualità dei servizi offerti, anche se vengono comunque previste alcune garanzie per il consumatore (ad esempio, il codice di condotta e lo sportello per il consumatore).

*Associazioni che rilasciano l'attestato di qualità dei servizi (n= 51):* Sono quelle associazioni che autorizzano i propri iscritti, o quanto meno una loro parte, ad utilizzare in tal modo il riferimento all'iscrizione: è evidente che questo comporta una maggiore assunzione di responsabilità da parte dell'associazione stessa.

Le analisi rilevano alcune differenze statisticamente significative in alcune dimensioni indagate. In dettaglio, le associazioni che rilasciano l'attestato di qualità dei servizi presentano valutazioni più elevate nelle dimensioni relative all'aggiornamento professionale (Mdn=2) e allo sportello del cittadino (Mdn=2), rispetto alle associazioni che non lo rilasciano (rispettivamente, Mdn=1 e Mdn=0). Complessivamente, le associazioni che rilasciano l'attestato di qualità riportano l'aggiornamento come obbligatorio per i propri iscritti e definiscono più chiaramente modalità e contenuti della formazione continua; inoltre, hanno in misura maggiore uno sportello di garanzia per il consumatore<sup>6</sup>.

### **Obiettivo 3. Procedure associate a un miglior sistema di attestazione**

Le analisi evidenziano una relazione positiva e statisticamente significativa tra le valutazioni relative al sistema di attestazione e quelle relative alla regolarità di iscrizione. In altri termini, le associazioni che meglio definiscono le procedure di rilascio e mantenimento dell'attestazione in base a standard qualitativi, sono quelle che esprimono più chiaramente le modalità di iscrizione e l'accertamento della regolarità della stessa da parte dei propri soci. Notiamo, a tale riguardo, che la relazione tra sistema di attestazione e standard qualitativi non è particolarmente elevata. Ciò potrebbe significare che anche là dove l'associazione abbia definito degli standard qualitativi da rispettare nell'esercizio dell'attività professionale, le procedure per il rilascio e il mantenimento dell'attestazione non sono sempre chiare, evidenziando quindi il bisogno di una maggiore esplicitazione in tal senso.

---

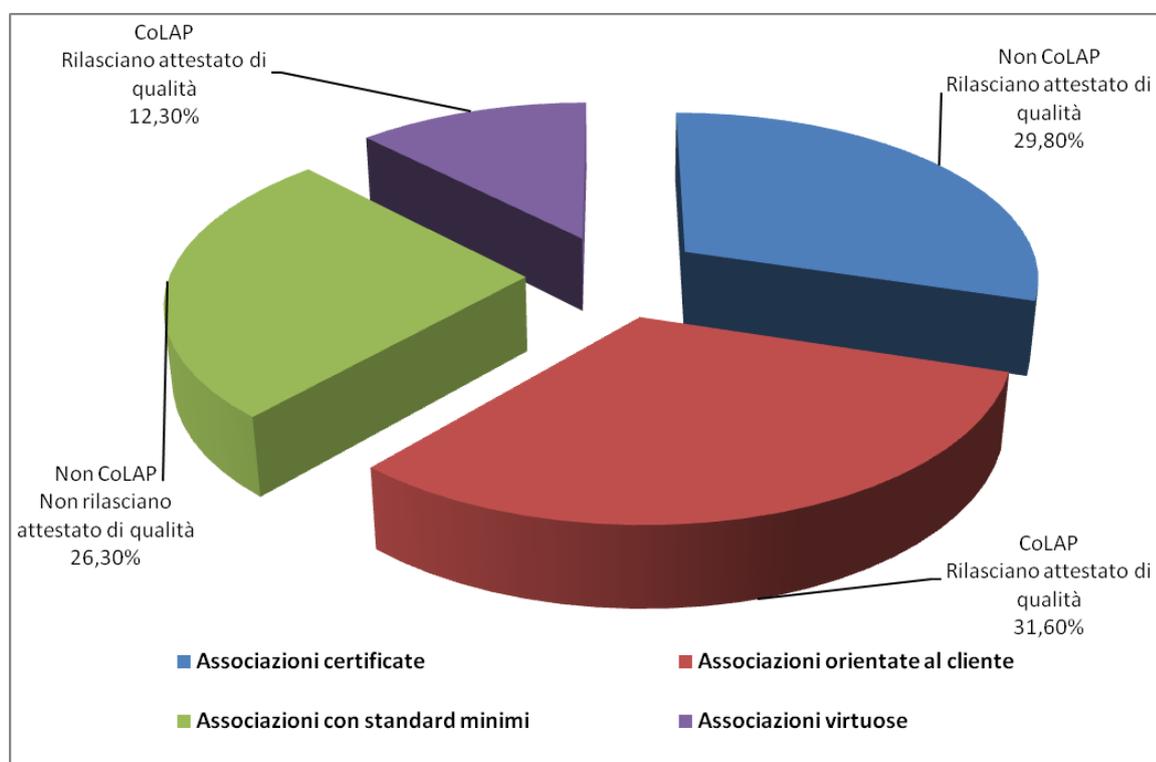
<sup>6</sup> Una differenza sostantiva sebbene statisticamente non significativa riguarda la dimensione relativa alla certificazione di parte terza. Le associazioni che rilasciano l'attestato di qualità sembrano riportare nei documenti ufficiali maggiori richiami a sistemi di qualità esterni sebbene non certificati, rispetto alle associazioni che non rilasciano l'attestato di qualità. Tuttavia, tale dato necessiterebbe di ulteriori conferme di robustezza.

#### Obiettivo 4. Classificazione delle associazioni in base alle procedure adottate

Al fine di individuare tra le associazioni iscritte all'elenco del Ministero dello Sviluppo Economico dei sottogruppi omogenei al loro interno (ed eterogenei tra loro) rispetto alle procedure adottate, è stata applicata una analisi dei cluster.

Tale analisi è in grado di classificare le associazioni in funzione delle valutazioni effettuate in fase di codifica. Le valutazioni corrispondono agli attributi in base ai quali viene eseguito il raggruppamento e sono assunte come variabili categoriali. Successivamente è stata valutata la relazione tra i raggruppamenti individuati e alcune caratteristiche associative (area professionale, servizi offerti, iscrizione al CoLAP, rilascio dell'attestazione) assunte come variabili illustrative.

Si è definita una soluzione a 4 cluster che ha consentito di individuare diverse tipologie di associazioni di seguito illustrate.



#### Cluster 1: Le associazioni certificate

Tale raggruppamento include il 29.8% delle associazioni (n=17); si tratta prevalentemente di associazioni non iscritte al CoLAP e di associazioni che rilasciano l'attestato di qualità. Ciò che caratterizza questo gruppo è il possesso di una certificazione di parte terza.

#### Cluster 2: Le associazioni orientate al cliente

Tale raggruppamento include il 31.6% delle associazioni (n=18); si tratta prevalentemente di associazioni iscritte al CoLAP e di associazioni che rilasciano l'attestato di qualità. Ciò che caratterizza questo gruppo è la presenza di: uno sportello di garanzia per il cittadino ben

strutturato, di una polizza assicurativa richiesta per i propri iscritti e di procedure parzialmente adeguate in merito alla regolarità di iscrizione (generalmente non sono indicate le modalità di accertamento della regolarità).

### *Cluster 3: Le associazioni con standard minimi*

Tale raggruppamento include il 26.3% delle associazioni (n=15); si tratta prevalentemente di associazioni non iscritte al CoLAP e di associazioni che non rilasciano l'attestato di qualità. Ciò che caratterizza questo gruppo è la scarsa chiarezza e definizione della regolarità di iscrizione e dei requisiti di partecipazione, oltre che l'assenza di un sistema di attestazione e di uno sportello per il cittadino.

### *Cluster 4: Le associazioni virtuose*

Tale raggruppamento include il 12.3% delle associazioni (n=7); si tratta prevalentemente di associazioni iscritte al CoLAP e di associazioni che rilasciano l'attestato di qualità. Ciò che caratterizza questo gruppo è la sostanziale adeguatezza nelle procedure relative alla regolarità di iscrizione, nella definizione degli standard qualitativi nell'esercizio della professione e nell'esplicitazione del sistema di attestazione.

## 2. L'analisi field sulle associazioni CoLAP

---

### Uno sguardo al sistema di attestazione

Di seguito si fornisce una panoramica su una parte delle associazioni iscritte al CoLAP che rilasciano l'attestato di qualità dei servizi. Si tratta di un piccolo gruppo di 15 associazioni: alcune di queste sono già inserite nell'elenco ufficiale del Ministero dello Sviluppo Economico; altre, invece, pur non essendo inserite in tale elenco hanno espressamente chiesto di partecipare alla ricerca in quanto casi di studio sul sistema di attestazione (Tabella 2).

**Tabella 2. Associazioni CoLAP partecipanti all' analisi field**

<b>Nome dell'associazione</b>	<b>Iscrizione al MISE</b>
A.I.CC e F. - Associazione Italiana Consulenti Coniugali e Familiari*	Si
A.I.M.S. - Associazione Italiana Mediatori Sistemici	Si
A.N.Co.Re. - Associazione Nazionale Counselor Relazionali*	No
A.N.I.T.I. - Associazione Nazionale Italiana Traduttori Interpreti	Si
A.P.N.E.C. - Associazione Professionale Nazionale Educatori Cinofili	Si
A.I.A.S. - Associazione Italiana Ambiente e Sicurezza	Si
AIMBA - Associazione Italiana Master in Business Administration	Si
A.N.C.O.T. - Associazione Nazionale Consulenti Tributaristi	Si
APCO - Associazione Professionale Italiana Consulenti di Management	Si
ASSIREP - Associazione Italiana Responsabili ed Esperti di Gestione Progetto*	Si
ADeMaThe - Associazione Italiana Degustatori e Maestri del Thè*	No
ASSOINTERPRETI - Associazione Nazionale Interpreti di Conferenza Professionisti	Si
FAU - Facilitatori Associati Upledger*	No
I.A.P.P. - The Italian Association of Procurement Professionals	Si
UNICISC - Unione Italiana Consulenti e Istruttori Cinofili*	No

*Note.* L'asterisco (\*) identifica le associazioni che hanno chiesto di partecipare alla ricerca come casi di studio.

Questa fase della ricerca ha previsto, in aggiunta all'*analisi desk* degli elementi informativi presenti nei siti web delle associazioni, una *analisi field* attraverso la somministrazione di un questionario on-line, compilato dal presidente o dai membri del comitato direttivo delle associazioni, in cui si è chiesto di esplicitare le procedure di rilascio e mantenimento dell'attestazione.

Di seguito si illustrano in dettaglio i principali criteri presi in considerazione.

La **regolarità di iscrizione** risulta adeguatamente esplicitata: la maggior parte delle associazioni definisce una quota annuale di iscrizione, chiarisce le modalità di accertamento della regolarità di iscrizione e le eventuali sanzioni per coloro che non sono regolari con il pagamento della quota. Tra i requisiti formativi, in due casi su tre è richiesto quale titolo minimo almeno un diploma di scuola secondaria superiore; mentre in un caso su quattro si richiede un titolo di formazione universitaria. Si evidenzia, infine, come in un caso su tre venga riconosciuta in aggiunta e/o in alternativa ai titoli dichiarati una formazione specifica da effettuarsi presso l'associazione stessa.

Anche i **requisiti di partecipazione** presentano uno standard elevato: sono, infatti, specificati i titoli formativi e professionali, oltre che le modalità di accertamento documentale degli stessi. Nella metà dei casi viene proposta una prova di idoneità o di ingresso che consiste per lo più in un colloquio orale e/o in una prova pratica attitudinale, meno frequentemente in una prova scritta e raramente in una prova on the job.

Per quanto concerne gli **standard qualitativi**, si riporta il riferimento al codice etico o di condotta e alla definizione delle conoscenze, capacità e competenze del professionista. Nella maggior parte dei casi, si dichiara l'esistenza di un organismo o di una commissione deputata a valutare il rispetto di tali standard; tuttavia, non sono sempre previste chiaramente delle sanzioni per gli iscritti che non dovessero eventualmente rispettarli (solo una associazione su due lo prevede).

Rispetto all'**aggiornamento professionale**, la totalità delle associazioni ne evidenzia l'obbligatorietà e dichiara l'esistenza di modalità di accertamento dello stesso. Tuttavia, in taluni casi non sono esplicitate le modalità e i contenuti della formazione richiesta per l'aggiornamento e in un caso su tre non sono previste sanzioni per i soci che non adempiono a tale requisito.

Lo **sportello del cittadino** è previsto nella maggior parte dei casi e per lo più è gestito dalle stesse associazioni (solo in un caso su tre la gestione è affidata a società terze). In quasi la totalità dei casi i servizi offerti sono di tipo informativo e di raccolta di segnalazioni e reclami, mentre solo una associazione su due sembra attivare una funzione di conciliazione e gestione delle controversie.

La **polizza assicurativa** è obbligatoria per un terzo delle associazioni. Mentre per una associazione su due è consigliata agli iscritti sebbene non sia obbligatoria. La certificazione di parte terza, invece, è presente in una associazione su cinque.

## I casi di studio

Di seguito si propone un approfondimento qualitativo su 6 delle 15 associazioni partecipanti all'analisi field. Si tratta di associazioni iscritte al CoLAP, di cui due inserite nell'elenco ufficiale del Ministero dello Sviluppo Economico (AICCeF e ASSIREP) e quattro non inserite nell'elenco ufficiale del Ministero dello Sviluppo Economico ma che rilasciano l'attestazione di qualità dei servizi (ANCORE, ADEMATHE', FAU, UNICISC). Queste associazioni si sono autocandidate come casi di studio per contribuire alla ricerca esplorativa sulle modalità di rilascio e mantenimento dell'attestazione ai propri iscritti. Si è, pertanto, somministrato a queste associazioni uno questionario ad hoc -compilato dal presidente o dai membri del comitato direttivo - in cui si è chiesto di esplicitare gli elementi informativi previsti dalla Legge 4/2013 e indicare le procedure di rilascio e mantenimento dell'attestazione. In aggiunta, si è chiesto di definire il profilo professionale dei propri iscritti, oltre che le attività e le competenze ad esso inerenti, fornendo una valutazione della situazione attuale del profilo professionale nel contesto italiano. Alle associazioni, inoltre, si è richiesto di indicare almeno tre contatti di soci attestati da coinvolgere nella ricerca e ai quali è stato successivamente inviato un ulteriore questionario on-line volto a esplorare dal loro punto di vista il processo di attestazione e la sua utilità percepita.

A seguire, viene riportata per ciascuna associazione candidata come caso di studio una scheda di presentazione che include gli elementi informativi raccolti e un focus sul processo di attestazione delineato dalla prospettiva sia dell'associazione che dei soci.

## L'Associazione: ADeMaThe



### **Il professionista:**

L'associazione attesta le seguenti qualifiche professionali:

***Tea Sommelier/Tea Barman\****

***Tea Trader***

***Tea Taster***

***Maestri di Cerimonia del Tè***

Le prime 2 qualifiche, quella di Tea Sommelier e di Tea Trader, si suddividono ulteriormente in 3 categorie, ossia quella degli:

- Operatori professionali con funzioni direttive
- Operatori professionali qualificati
- Operatori non specializzati

### **L'attività professionale**

#### TEA SOMMELIER

Il Tea Sommelier/Tea Barman è un esperto specializzato nella preparazione e nel servizio di tè e infusi in Sale da Thè, bar, alberghi ecc. e nell'organizzazione di tea party.

In particolare:

TEA PARTY PLANNER

TEA BANQUET MANAGER

TEA MANAGER

CAPO TEA

SENIOR TEA SOMMELIER o 1° Tea Sommelier

2° TEA SOMMELIER o Tea Sommelier

JUNIOR TEA SOMMELIER

ASSISTENTE TEA SOMMELIER

CAMERIERE DI SALA DA THE

TEA TRADER

SENIOR TEA TRADER

EXECUTIVE TEA TRADER

JUNIOR TEA TRADER

TEA TRADE ASSISTANT

TEA TASTER

MAESTRO DI CERIMONIE DEL THE

## L'Associazione: ADeMaThe



---

### **Le competenze**

Le competenze che i nostri esperti devono avere spaziano in diverse aree tematiche a seconda degli ambiti operativi, si riporta di seguito la descrizione di uno dei profili professionali.

#### TEA SOMMELIER/BARMANN

Cultura generale: La storia, le tradizioni e la diffusione del tè nel mondo

Area tecnico-scientifica : Conoscenze base di Botanica, Biologia, Fisica e Chimica applicata, Processi produttivi del tè

Area merceologica : Tipologie di Tè in commercio, Classificazione commerciale del Tè

Area professionale: Preparazione e servizio del Tè al banco e ai tavoli

Organizzazione del lavoro (fasi del servizio, sequenze operative ecc.)

Gestione e predisposizione degli spazi di lavoro e delle aree clienti

Abilità manuali di base (stesura tovaglia, uso tovagliolo di servizio ecc.)

Preparazione di cocktail alcolici e analcolici a base di Tè

Abbinamenti alimentari

Area marketing, organizzazione e comunicazione: Organizzazione del magazzino e gestione delle scorte, Pubbliche relazioni ed organizzazione di eventi

Area linguistica: Inglese base per il commercio, Base di fonetica cinese, giapponese e indiana per la corretta pronuncia dei principali termini in uso nel settore

### **La situazione attuale in Italia**

Il settore è assolutamente vergine e in grande espansione.

## L'Associazione: ADeMaThe



### **Elementi informativi**

**Regolarità di iscrizione:** Quota annuale (eventualmente differenziata per tipologie di socio), Modalità di pagamento e scadenze, Modalità di accertamento della regolarità di iscrizione, Sanzioni per gli iscritti non regolari con il versamento della quota (morosità, perdita dello status di socio, ecc.)

**Requisiti di partecipazione:** Specificazione dei titoli formativi (Scuola secondaria di secondo grado (superiori), Università, Scuola di formazione privata esterna, Scuola di formazione associativa), Specificazione dei titoli professionali, Modalità di accertamento documentale dei requisiti richiesti, Prova di idoneità o di ingresso: Prova orale, Prova scritta

**Standard qualitativi e di qualificazione professionale degli iscritti:** Codice etico o di condotta, Definizione di conoscenze, capacità e competenze del professionista, Organismo/ commissione che valuta il rispetto degli standard, Sanzioni per gli iscritti che non rispettano gli standard

**Aggiornamento professionale:** Specificazione delle modalità e dei contenuti dell'aggiornamento professionale, Obbligatorietà dell'aggiornamento professionale per gli iscritti, Modalità di accertamento dell'aggiornamento professionale, Sanzioni per gli iscritti che non adempiono all'obbligo di aggiornamento

**Lo sportello del cittadino:** Non attivo

**La polizza assicurativa:** Non attiva

**Certificazione di parte terza rilasciata da un organismo accreditato, relativa alla conformità della norma tecnica UNI:** No.

**Iscrizione all'elenco MISE:** No

## L'Associazione: ADeMaThe



### Il sistema di attestazione

#### **Solo agli iscritti che rispondono a specifici requisiti:**

Abbiamo diversi profili professionali con modalità di attestazione differenti.

I requisiti base per l'ottenimento dell'attestazione del profilo più basso sono:

1. Iscrizione all'associazione o rinnovo della quota associativa - Verifica: presenza nell'elenco soci.
2. Possesso di diploma di scuola media superiore - Verifica: autocertificazione.
3. Partecipazione ai nostri corsi di formazione, per un totale di 75 ore - Verifica: certificati di partecipazione da noi rilasciati.
4. Superamento dell'esame di idoneità professionale da noi organizzato - Verifica: report della commissione d'esame con valutazione finale (documento interno).
5. Presentazione della domanda al Consiglio Direttivo che ne valuta la conformità.
6. Adesione al codice deontologico ADeMaThe.

Per le qualificazioni dei profili professionali superiori, i requisiti aggiuntivi a quelli di base precedenti, sono:

1. Rinnovo della quota associativa - Verifica: presenza nell'elenco soci.
2. Aggiornamenti annuali obbligatori - Verifica: certificati di partecipazione da noi rilasciati.
3. Esperienza maturata nell'attività professionale e anni di lavoro - Verifica: autocertificazione in cui sono indicati i periodi, il luogo e le mansioni svolte, oltre all'eventuale riferimento del titolare o del referente ove si è svolta l'attività lavorativa.

### Il punto di vista dei soci

**Requisiti richiesti in entrata:** L'iscrizione all'Associazione può essere effettuata sia da privati che da operatori del settore

#### **Procedure richieste per l'attestazione:**

- 1) frequenza del corso di formazione, 5 livelli per circa 75 ore
- 2) prova di idoneità professionale

**I soci ritengono che l'attestazione sia abbastanza utile sebbene sia stata introdotta da troppo poco tempo per poter dare un giudizio valutativo sulla sua concreta utilità.**

---

**Il professionista: Counselor Relazionale**

**L'attività professionale**

Il Counseling relazionale è una attività professionale finalizzata al miglioramento del benessere relazionale delle persone e conseguentemente ad una loro più elevata qualità di vita. Tale attività si esplica attraverso un rapporto interattivo fra Counselor e Cliente volto, attraverso appropriate conoscenze teoriche e metodologie olistiche, ad aiutare quest'ultimo a sviluppare la propria consapevolezza interpersonale e le risorse e abilità comunicativo-relazionali, così da gestire in modo efficace e in accordo col proprio percorso di crescita personale o lavorativa, la comunicazione e le relazioni interpersonali nonché le connesse dinamiche conflittuali.

**Ambiti di applicazione e attività del Counseling**

Le situazioni e i problemi di cui il Counseling relazionale si occupa possono riguardare realtà sociali diverse quali la coppia, le relazioni amicali, i gruppi, i contesti familiari, sociali, organizzativi ed aziendali.

La sfera di applicazione del counseling relazionale è tuttavia circoscritta esclusivamente a quei problemi e persone che rientrano nell'ambito della "normalità" evitando nella maniera più assoluta di trattare problemi o persone che possano ricondursi all'ambito della patologia, intesa sia in senso medico che psicologico-psichiatrico.

Il Counselor pertanto accoglie le richieste del cliente con riserva, valutando in prima istanza se il genere di problema e di persona che si trova di fronte rientrano tra quelli pertinenti la propria professione o se è necessario reindirizzarli ad altra figura professionale.

Il Counselor illustra esplicitamente al cliente, attraverso il consenso informato, il proprio ruolo e le metodologie che adotta. Con la stessa modalità esplicita e concorda col cliente gli aspetti economici, organizzativi, procedurali e temporali dell'intervento.

**Le competenze**

Competenze teorico - pratiche legate a: comunicazione, ascolto, sviluppo della persona, delle emozioni e della relazione. Competenze rispetto al modello di intervento studiato.

**La situazione attuale in Italia**

Professione non riconosciuta e regolamentata dalla Legge 4/ 2013. Attualmente esiste anche un norma UNI preparata ma non ancora votata.

---

## **Elementi informativi**

**Regolarità di iscrizione:** Quota annuale (eventualmente differenziata per tipologie di socio), modalità di accertamento della regolarità di iscrizione

**Requisiti di partecipazione:** Titoli formativi (Scuola secondaria di secondo grado e in aggiunta titoli rilasciati da Università o Scuole di formazione private esterne), titoli professionali, modalità di accertamento documentale dei requisiti richiesti, prova di idoneità o di ingresso (prova orale, prova scritta).

Titoli richiesti:

Titolo di Counselor conseguito tramite uno specifico percorso triennale post diploma di scuola media superiore/laurea presso un ente di formazione privato o pubblico, con un piano di studio riconosciuto da A.N.Co.Re.

**Standard qualitativi e di qualificazione professionale degli iscritti:** Codice etico o di condotta, definizione di conoscenze, capacità e competenze del professionista, organismo/commissione che valuta il rispetto degli standard.

**Aggiornamento professionale:** Specificazione delle modalità e dei contenuti dell'aggiornamento professionale, obbligatorietà dell'aggiornamento professionale per gli iscritti, modalità di accertamento dell'aggiornamento professionale.

**Lo sportello del cittadino:** E' gestito direttamente dall'associazione e offre i seguenti servizi: servizi informativi, raccolta di segnalazioni e reclami, conciliazione e gestione delle controversie.

**La polizza assicurativa:** Non è obbligatoria ma è consigliata agli iscritti.

**Certificazione di parte terza rilasciata da un organismo accreditato, relativa alla conformità della norma tecnica UNI:** No.

**Iscrizione all'elenco MISE:** No

## **Il sistema di attestazione**

L'attestazione è rilasciata solo agli iscritti che rispondono ai seguenti requisiti:

- Versamento quota associativa annuale;
- Aggiornamento annuale, da 8 a 25 ore;
- Assicurazione obbligatoria per soci che svolgono incontri di counseling;
- Dichiarazione di veridicità con allegate la quietanza, il numero di polizza e copia degli attestati dell'aggiornamento.

## **Il punto di vista dei soci**

**Requisiti richiesti in entrata:** Titolo di counselor acquisito con master universitario

**Procedure richieste per l'attestazione:** Aggiornamento professionale (75 ore nel triennio)

**I soci ritengono che l'attestazione sia stata abbastanza utile in quanto rappresenta una garanzia di professionalità per i propri clienti.**

## L'Associazione: A.I.CCeF



---

**Il professionista:** Consulente della coppia e della famiglia (o Consulente Familiare).

### L'attività professionale

Il consulente della coppia e della famiglia è il professionista socio educativo che:

- a) Attua percorsi centrati su atteggiamenti e tecniche di accoglienza, ascolto e auto ascolto che valorizzino la persona nella totalità delle sue componenti
- b) Si avvale di metodologie specifiche che agevolano i singoli, la coppia e il nucleo familiare nelle dinamiche relazionali a mobilitare le risorse interne ed esterne per le soluzioni possibili

### Le competenze

Per diventare Soci Effettivi sono necessari i seguenti requisiti:

- a) possedere un titolo di studio di scuola media superiore quinquennale o laurea;
- b) avere frequentato con esito positivo un corso triennale in Consulenza Familiare (organizzato da ente pubblico o privato) ritenuto qualificante dall'Associazione;
- c) avere effettuato il tirocinio supervisionato presso consultori familiari, studi professionali, centri di consulenza familiare, ed altre strutture analoghe, per almeno 18 mesi dalla data del diploma alla richiesta di associazione, con l'effettuazione di 150 ore di attività consultoriali e di almeno 4 casi di consulenza svolti in autonomia, secondo i metodi della consulenza alla persona alla coppia ed alla famiglia ed in conformità alle norme previste dal Regolamento dell'Associazione;
- d) aver superato l'esame di ammissione a socio effettivo, abilitante alla professione.

### La situazione attuale in Italia

La professione di Consulente Familiare è di antica storia, nasce nel dopoguerra e l'Associazione professionale si costituisce nel 1977.

Un'attività svolta spesso in sordina, che ha sempre rappresentato per le famiglie un valido sostegno e una efficace relazione d'aiuto. Composta da professionisti esperti, sparsi in tutte le regioni d'Italia, di frequente viene esercitata in forma volontaria, ed è in via di espansione. Alcune regione hanno inserito la nostra figura professionale nei loro ruoli di accreditamento.

Siamo attualmente poco meno di 900 iscritti.

## L'Associazione: A.I.CCeF



---

### Elementi informativi

**Regolarità di iscrizione:** Quota annuale (eventualmente differenziata per tipologie di socio), Modalità di accertamento della regolarità di iscrizione, Sanzioni per gli iscritti non regolari con il versamento della quota (morosità, perdita dello status di socio, ecc.)

**Requisiti di partecipazione:** Specificazione dei titoli formativi (Scuola secondaria di secondo grado (superiori), Università, Scuola di formazione privata esterna, Scuola di formazione associativa), Specificazione dei titoli professionali, Modalità di accertamento documentale dei requisiti richiesti, Prova di idoneità o di ingresso - Prova orale, Prova scritta

**Standard qualitativi e di qualificazione professionale degli iscritti:** Codice etico o di condotta, Definizione di conoscenze, capacità e competenze del professionista

**Aggiornamento professionale:** Specificazione delle modalità e dei contenuti dell'aggiornamento professionale, Obbligatorietà dell'aggiornamento professionale per gli iscritti, Sanzioni per gli iscritti che non adempiono all'obbligo di aggiornamento

**Lo sportello del cittadino:** E' gestito direttamente dall'associazione offre servizi di: Servizi informativi, Raccolta di segnalazioni e reclami, Conciliazione e gestione delle controversie

**La polizza assicurativa:** E' obbligatoria per gli iscritti

**Certificazione di parte terza rilasciata da un organismo accreditato, relativa alla conformità della norma tecnica UNI:** No.

**Iscrizione all'elenco MISE:** Sì

### Il sistema di attestazione

#### **Solo agli iscritti che rispondono a specifici requisiti:**

- Rispetto delle norme del codice deontologico del Consulente Familiare.
- Regolarità di iscrizione.
- Periodica supervisione monoprofessionale sui casi.
- Formazione permanente certificata con l'acquisizione di almeno 60 Crediti Formativi Professionali all'anno.

## L'Associazione: A.I.CCeF



---

**Requisiti richiesti in entrata:** Esibizione Diploma triennale di CF da scuola accreditata AICCEF post laurea, tirocinio e supervisione effettuate, presentazione di due soci effettivi, esame scritto e orale.

**Procedure richieste per l'attestazione:** Aggiornamento professionale - Formazione permanente ed esibizione crediti formativi certificati (60 Crediti Formativi)

Di svolgere attività di Consulenza Familiare, supervisione e rispetto codice deontologico, regolarità pagamenti quote annuali associative e di essere sottoposta a Supervisione.

**I soci ritengono che l'attestazione sia molto utile in quanto rappresenta una tutela di professionalità sia per i consulenti familiari che per i clienti, nonché un sollecitatore di appartenenza alla categoria professionale.**

*“L'attestazione, che nasce dall'accertamento dei requisiti professionali, rappresenta una valida garanzia e tutela per tutti coloro che decidono di avvalersi di un Consulente Familiare. Nell'ambito della mia attività specifica mi è stato utile produrre l'attestazione in occasione di incontri formativi da me tenuti in ambito educativo presso Scuole, Parrocchie, Progetti europei (PON), Tribunali e in tutti gli altri ambiti operativi nei quali si è resa necessaria per garantire il committente (pubblico o privato), gli utenti, altri colleghi consulenti in supervisione con la sottoscritta.”*

*“E' un motivo di soddisfazione personale nel sentirmi parte integrante dell' AICCeF; è una garanzia per il cliente che si rivolge a me con una richiesta di aiuto; è una garanzia per l'Ente con il quale presto la mia opera sia come Consulente Familiare che come Conduuttrice, Docente e Formatore nella Scuola per Consulenti Familiari.”*

## L'Associazione: ASSIREP



---

**Il professionista:** Responsabile di progetto (Project manager)

### **L'attività professionale**

L'attività professionale è centrata sulla gestione di un progetto ovvero il raggiungimento di un obiettivo deve tener conto sia dell'arco di tempo definito sia la presenza di vincoli legati ai costi e alla qualità.

### **Le competenze**

Le competenze del responsabile di progetto si strutturano secondo lo schema EQF (European Qualifications Framework) in Conoscenze, Abilità e Capacità. Le conoscenze e le abilità sono desumibili dalla norma Iso/Uni 21500. Per le Capacità Assirep segue le indicazioni di ISIPM descritte in un proprio modello proprietario (20 Capacità personali e sociali)

### **La situazione attuale in Italia**

I project manager de-facto sono decine e decine di migliaia ma svolgono questo importante ruolo in modo del tutto non riconosciuto sia a livello contrattuale che sindacale, e tanto meno retributivo. Nel resto del mondo civilizzato il project manager è una delle professioni più richieste dal mercato. Da noi è una professione tutta da costruire

## L'Associazione: ASSIREP



---

### Elementi informativi

**Regolarità di iscrizione:** Quota annuale (eventualmente differenziata per tipologie di socio), Modalità di accertamento della regolarità di iscrizione, Sanzioni per gli iscritti non regolari con il versamento della quota (morosità, perdita dello status di socio, ecc.)

**Requisiti di partecipazione:** Specificazione dei titoli formativi, Specificazione dei titoli professionali, Modalità di accertamento documentale dei requisiti richiesti.

**Standard qualitativi e di qualificazione professionale degli iscritti:** Codice etico o di condotta, Definizione di conoscenze, capacità e competenze del professionista, Sanzioni per gli iscritti che non rispettano gli standard

**Aggiornamento professionale:** Specificazione delle modalità e dei contenuti dell'aggiornamento professionale, Obbligatorietà dell'aggiornamento professionale per gli iscritti, Modalità di accertamento dell'aggiornamento professionale, Sanzioni per gli iscritti che non adempiono all'obbligo di aggiornamento.

**Lo sportello del cittadino:** E' gestito da società terze e offre i seguenti servizi: informazioni, raccolta di segnalazioni e reclami.

**La polizza assicurativa:** Non è obbligatoria ma è consigliata agli iscritti.

**Certificazione di parte terza rilasciata da un organismo accreditato, relativa alla conformità della norma tecnica UNI:** No.

**Iscrizione all'elenco MISE:** Si

### Il sistema di attestazione

L'attestazione è rilasciata a tutti gli iscritti

## L'Associazione: ASSIREP



---

### Il punto di vista dei soci

**Requisiti richiesti in entrata:** I requisiti richiesti al momento dell'iscrizione sono determinati attraverso alcune differenti Aree di Valutazione:

- A) Titolo di Studio
- B) Anni di esperienza nel contesto di gestione progetti
- C) Credenziali di Project Management
- D) Master o Corsi di Project Management.

Per ogni Area di Valutazione sono stati attribuiti differenti punteggi a seconda di una scala di possibili voci selezionabili. Con riferimento ai tre Livelli di Qualificazione di ASSIREP (PM\_L7, PM\_L6 e PM\_L5) il punteggio ottenuto consente di accedere ad uno specifico livello: Livello PM\_L7.

Il possesso dei requisiti è autocertificato dai singoli professionisti. Inoltre sono elementi di valutazione anche le pubblicazioni sulla materia

**Procedure richieste per l'attestazione:** nessuna oltre quella relativa all'iscrizione  
**I soci ritengono che l'attestazione sia molto utile in quanto rappresenta una garanzia di professionalità sia per i soci sia per i clienti dei professionisti.**

## L'Associazione: UNICISC



---

### **Il professionista:** Educatore e Riabilitatore comportamentale cinofilo

#### **L'attività professionale**

*Educatore Cinofilo e Riabilitatore comportamentale:* esercita la sua attività professionale all'utente finale (proprietari di cani);

*Istruttore Cinofilo:* Oltre alle attività del punto precedente può formare professionalmente gli Educatori Cinofili;

*Formatore Cinofilo:* Oltre alle attività dei punti precedenti può formare gli Istruttori Cinofili; *Operatori di Pet Therapy:* svolgono attività sociali per persone con disabilità sia motorie che mentali o disagi relazionali.

#### **Le competenze**

*Educatore e Riabilitatore Comportamentale Cinofilo:*

Tale qualifica si ottiene avendo sostenuto, con esito positivo, un corso riconosciuto UNICISC, oppure avendo presentato adeguato curriculum vitae, comprovato da adeguata documentazione probante.

*Istruttore Cinofilo:*

Tale qualifica professionale si ottiene avendo effettuato un corso specifico riconosciuto dall'UNICISC, ed avendone sostenuto il relativo esame con esito positivo; oppure avendo presentato adeguato curriculum vitae, comprovato da adeguata documentazione probante.

*Formatore Cinofilo:*

E' un professionista la cui formazione nonché le sue capacità tecniche e professionali gli permettono di effettuare attività di preparazione e formazione per Istruttori cinofilo sportivi e sociali.

Dovrà aver ottenuto il massimo riconoscimento nell'attività cinofilo sportivi e/o sociali (ed esempio : Agility 3, IPO 3, IRO B, S 1, ecc.) con un proprio cane, inoltre dovrà aver preparato e formato con esito positivo almeno 3 binomi nell'attività specifica.

Pertanto, al raggiungimento di tali obiettivi il professionista avrà maturato i titoli equipollenti di Formatore nella disciplina specifica. Con tale titolarità potrà quindi condurre e promuovere corsi per la formazione di istruttori nelle discipline per le quali avrà ottenuto l'abilitazione.

*Operatore di Pet Therapy:*

Tale qualifica professionale si ottiene avendo effettuato un corso specifico di specialità riconosciuto dall'UNICISC, ed avendone sostenuto il relativo esame con esito positivo; oppure avendo presentato adeguato curriculum vitae, comprovato da adeguata documentazione probante.

## L'Associazione: UNICISC



### **La situazione attuale in Italia**

Attualmente non vi è alcuna regolamentazione ufficiale e tantomeno un percorso formativo regolamentato. Pertanto vi sono varie scuole e linee di pensiero per lo svolgimento di tale attività.

UNICISC si pone l'obiettivo di conferire professionalità e competenze nonché il rispetto del binomio uomo/cane nello svolgimento dell'attività professionale.

### **Elementi informativi**

**Regolarità di iscrizione:** Quota annuale (eventualmente differenziata per tipologie di socio), modalità di accertamento della regolarità di iscrizione, sanzioni per gli iscritti non regolari con il versamento della quota (morosità, perdita dello status di socio, ecc.)

**Requisiti di partecipazione:** Titoli formativi (scuola di formazione privata esterna, scuola di formazione associativa), titoli professionali, modalità di accertamento documentale dei requisiti richiesti, prova di idoneità o di ingresso (prova pratica/attitudinale simulata).

**Standard qualitativi e di qualificazione professionale degli iscritti:** Codice etico o di condotta, definizione di conoscenze, capacità e competenze del professionista, organismo/commissione che valuta il rispetto degli standard

**Aggiornamento professionale:** Specificazione delle modalità e dei contenuti dell'aggiornamento professionale, obbligatorietà dell'aggiornamento professionale per gli iscritti, modalità di accertamento dell'aggiornamento professionale.

**Lo sportello del cittadino:** Non attivo.

**La polizza assicurativa:** Obbligatoria per gli iscritti

**Certificazione di parte terza rilasciata da un organismo accreditato, relativa alla conformità della norma tecnica UNI:** No.

**Iscrizione all'elenco MISE:** No

### **Il sistema di attestazione**

L'attestazione è rilasciata a tutti gli iscritti all'associazione.

## L'Associazione: UNICISC



### **Il punto di vista dei soci**

**Requisiti richiesti in entrata:** I requisiti necessari minimi per presentare la richiesta di iscrizione all'associazione sono:

- 1 Valutazione dei titoli formativi
- 2 Colloquio in ingresso
- 3 Raggiungimento e mantenimento dei crediti formativi annuali a seguito di partecipazione a corsi, stage e seminari di aggiornamento/approfondimento proposti dall'associazione stessa o altre associazioni di categoria. Tali crediti vengono verificati da Unicisc presentando i relativi certificati di partecipazione.
- 4 Essere in regola con il pagamento dell'assicurazione di Responsabilità Civile verso Terzi
- 5 Sottoscrivere il codice etico

**Procedure richieste per l'attestazione:** Nessuna in particolare.

### **I soci ritengono che l'attestazione sia stata abbastanza utile.**

“Ritengo che attualmente sia molto importante avere una certificazione di un ente conosciuto e che lavora in un modo da me pienamente condiviso, questo non solo a fini di tutela ma anche e soprattutto perché nel mio mondo (pet therapy), purtroppo la mancanza di una legislazione porta a grande confusione. Mi sono infatti imbattuta parecchie volte in persone che evidentemente non erano preparate e formate ma "improvvisano" un lavoro. Credo che questo nel mio campo sia non solo assolutamente vergognoso e irrispettoso nei confronti degli utenti con i quali si deve lavorare, ed ai quali è doveroso offrire un servizio d'eccellenza, ma è anche nocivo nei confronti di chi invece si è formato e preparato adeguatamente. Tale mancanza di regole non permette di fare distinzioni.

L'iscrizione mi ha anche dato la possibilità di avere una copertura assicurativa che è una tutela indispensabile nel mio lavoro”. Tuttavia “ad oggi la certificazione nel mio campo non è ancora obbligatoria, e quindi avrei teoricamente (poiché non rientra nel mio modo di essere e di concepire il mio lavoro) potuto svolgere le stesse attività senza essere iscritta a nessuna associazione.”

## **L'Associazione: UNICISC**



“Ritengo più che valida l'esistenza di un'associazione attenta e selettiva nel concedere la possibilità di farne parte sostanzialmente per due motivi: uno perché obbliga gli iscritti a mantenersi costantemente aggiornati professionalmente con il conseguente accrescimento personale tecnico culturale e secondo perché tutela gli utenti che hanno la facoltà di documentarsi sugli iscritti, soprattutto rispetto al caos che aleggia intorno alla nostra categoria”. Tuttavia “non ho riscontrato personalmente un'attenzione e una sensibilizzazione a questo tipo di requisiti da parte degli utenti”.

### 3. Verso un modello di attestazione: Una proposta metodologica

---

Il lavoro di ricerca sulle procedure adottate in merito al processo di attestazione ha fornito le prime evidenze utilizzabili per la costruzione di un modello di eccellenza da proporre alle associazioni.

La prima fase del lavoro (analisi desk) ha prodotto una mappatura descrittiva e analitica dei principali elementi informativi previsti dalla legge 4/2013 dichiarati dalle associazioni iscritte nell'elenco ufficiale del Ministero dello Sviluppo Economico. Sono stati consultati direttamente i siti web delle singole associazioni con l'obiettivo di approfondire e conoscere nel dettaglio le informazioni salienti che, in ottemperanza alla legge, presentano utilità per il consumatore, secondo criteri di trasparenza, correttezza, veridicità.

Il lavoro di analisi svolto ha evidenziato una forte eterogeneità delle procedure adottate, eterogeneità che non sembra imputabile né all'area professionale di riferimento (professioni tecniche o sociali) né alla tipologia dei servizi offerti (servizi all'impresa o alla persona), suggerendo un limitato confronto e scambio tra le associazioni in rapporto al cambiamento di paradigma che il processo di attestazione sta attualmente sollecitando. Inoltre, le procedure dichiarate in ottemperanza alla legge 4/2013 non sempre risultano adeguatamente definite, denotando anche una ridotta fruibilità degli elementi informativi resi disponibili al consumatore. Tali aspetti sembrano segnalare una posizione di sostanziale adempimento al vincolo normativo da parte delle associazioni, limitando le potenzialità del processo di attestazione quale rilevante passaggio culturale per le professioni non organizzate in ordini o collegi per lo sviluppo del rapporto con i propri iscritti, i clienti e il mercato.

Sebbene circa 9 associazioni su 10 rilascino l'attestazione, solo nel 5% dei casi si riscontra una esaustiva esplicitazione del sistema di attestazione adottato e sono definite chiaramente le procedure per il rilascio e il mantenimento dell'attestazione da parte dei soci. Là dove sono indicati alcuni criteri, questi per la maggior parte dei casi coincidono con i requisiti di partecipazione richiesti ai soci per l'iscrizione all'associazione, senza un focus specifico sugli standard qualitativi nell'esercizio della professione. Ciò sembra suggerire uno scarso orientamento a una cultura della verifica, con il rischio di appiattare l'attestazione su requisiti minimi dati una volta per tutte, in una logica adempitiva e procedurale.

Si segnala, a riguardo, come il testo di legge includa gli standard qualitativi tra i requisiti previsti per il rilascio dell'attestazione. Tuttavia, si ritiene che la "qualità" non rappresenti un singolo indicatore o uno stato di presenza/assenza quale dimensione discreta, ma sia piuttosto un processo che implica il monitoraggio da parte delle associazioni sulla propria organizzazione interna (definizione del profilo professionale, rapporto con il consumatore e con il mercato) e sul rapporto con i soci (iscrizione, aggiornamento, attività professionale).

In particolare, le analisi evidenziano una relazione positiva e statisticamente significativa tra le valutazioni relative al sistema di attestazione e quelle relative alla regolarità di iscrizione. In altri termini, le associazioni che meglio definiscono le procedure di rilascio e mantenimento dell'attestazione in base a standard qualitativi, sono quelle che esprimono più chiaramente le modalità di iscrizione e l'accertamento della regolarità della stessa da parte dei propri soci. Si può dunque ipotizzare quanto la qualità nel processo di rilascio dell'attestazione risulti ancorata a una fidelizzazione dei soci nel tempo, probabilmente volta a definire un contesto di appartenenza in grado di garantire maggiore continuità al rapporto con i propri iscritti.

Si nota, invece, come la relazione tra sistema di attestazione e standard qualitativi non sia particolarmente elevata. Ciò potrebbe significare che anche là dove le associazioni abbiano definito degli standard qualitativi da rispettare nell'esercizio dell'attività professionale, le procedure per il rilascio e il mantenimento dell'attestazione non sono sempre chiare. Ciò evidenzia la possibile difficoltà da parte delle associazioni nell'implementazione del sistema di attestazione e, pertanto, la necessità di una maggiore esplicitazione delle procedure e degli organismi di verifica del rilascio.

A tale riguardo, si rileva che le associazioni CoLAP esplicitano in misura maggiore le modalità di accertamento della regolarità di iscrizione e dei requisiti di partecipazione per i propri iscritti, aspetti che risultano associati a un migliore sistema di attestazione.

Nella seconda fase del lavoro (analisi field), infatti, è stato possibile approfondire le procedure di rilascio dell'attestazione di una parte delle associazioni iscritte al CoLAP, indipendentemente del loro inserimento nell'elenco del Ministero dello Sviluppo Economico, anche attraverso la presentazione di specifici casi. Ciò ha permesso di individuare i punti di forza ed eventuale debolezza che potrebbero essere contemplati nella definizione di criteri comuni e nella promozione di un significato condiviso del processo di attestazione per le nostre associazioni, nell'ottica di una migliore tutela del consumatore, di un rafforzamento dell'identità professionale e di un maggiore riconoscimento da parte del mercato.

Il modello di attestazione qui presentato rappresenta non solo una proposta metodologica per ripensare le procedure adottate dalla singola associazione, ma si colloca in un processo più ampio di volto a promuovere un maggiore confronto tra professionisti nel rapporto con i clienti e il mercato.

Il modello può essere concettualizzato in tre componenti:

1. Sistema di verifica e monitoraggio
2. Definizione del profilo professionale
3. Promozione del rapporto tra professionisti, clienti e mercato

## **Sistema di verifica e monitoraggio**

In coerenza con i requisiti indicati dalla legge che norma le professioni non organizzate in ordini o collegi, si rileva la necessità di considerare i principali elementi informativi in una logica di tipo dimensionale non basata sulla presenza o assenza di specifici attributi. In altri termini, tali elementi informativi non debbono essere pensati come vincoli o principi ai quali adeguarsi, piuttosto come degli orientatori in grado di attivare una riflessione sul grado di esplicitazione delle procedure e dei metodi impiegati, presentando utilità per il consumatore, secondo criteri di trasparenza, correttezza, veridicità.

Di seguito, si riportano per ciascun elemento informativo i principali aspetti qualitativi che le associazioni possono considerare in un'ottica autovalutativa al fine di una migliore articolazione, approfondimento ed esplicitazione delle procedure adottate.

### **Regolarità di iscrizione del professionista all'associazione**

- Quota annuale (eventualmente differenziata per tipologie di socio)
- Modalità di pagamento e scadenze
- Modalità di accertamento della regolarità di iscrizione
- Sanzioni per gli iscritti non regolari con il versamento della quota (morosità, perdita dello status di socio, ecc.)

### **Requisiti necessari alla partecipazione all'associazione**

- Specificazione dei titoli formativi
- Specificazione dei titoli professionali
- Modalità di accertamento documentale dei requisiti richiesti
- Prova di idoneità o di ingresso

### **Prova di idoneità o di ingresso**

- Prova teorica (orale e/o scritta)
- Prova pratica/attitudinale (simulata e/o on the job)

### **Standard qualitativi e di qualificazione professionale degli iscritti**

- Codice etico o di condotta
- Definizione di conoscenze, capacità e competenze del professionista
- Organismo/commissione che valuta il rispetto degli standard
- Sanzioni per gli iscritti che non rispettano gli standard

### **Aggiornamento professionale degli iscritti**

- Specificazione delle modalità e dei contenuti dell'aggiornamento professionale
- Obbligatorietà dell'aggiornamento professionale per gli iscritti
- Modalità di accertamento dell'aggiornamento professionale
- Sanzioni per gli iscritti che non adempiono all'obbligo di aggiornamento

#### **Lo sportello del cittadino:**

- Modalità di fruizione del servizio (telematico, telefonico, in presenza)
- Servizi informativi
- Raccolta di segnalazioni e reclami
- Conciliazione e gestione delle controversie

#### **Definizione del profilo professionale**

Un modello di attestazione che contempli un focus specifico sugli standard qualitativi nell'esercizio della professione deve necessariamente partire da una chiara e dettagliata **definizione del profilo professionale** da parte delle associazioni. Tale operazione ha la funzione di tenere insieme l'esigenza delle associazioni di farsi garanti della professionalità dei propri iscritti e al contempo tutelare il consumatore, rispondendo alle emergenti domande del mercato. Di seguito, si presenta una proposta metodologica per la definizione del profilo professionale sulla base di unità di competenze, capacità e conoscenze e delle relative modalità di verifica. Il processo di definizione del profilo professionale dovrebbe seguire una logica bottom-up partendo da un bilancio delle competenze dei propri iscritti, dai contesti professionali in cui operano e dalla tipologia di clienti con cui si confrontano. Ciò consentirebbe di ripensare il profilo non in termini di ruolo ma di funzioni e possibili competenze spendibili nel mercato.

**Profilo professionale:** definire la denominazione del professionista.

**Descrizione sintetica:** breve descrizione della figura professionale (attività svolte, caratteristiche del servizio erogato, competenze e capacità possedute dal professionista, tipologia dei clienti del servizio, ecc.).

**Area professionale:** riportare l'area di riferimento anche in relazione alle classificazioni internazionali, nazionali, regionali (ISTAT delle professioni, ISCO classificazione internazionale delle professioni, ISFOL repertorio delle professioni).

**Aree di attività:** definire le diverse aree di attività del professionista (relazionali, comunicative, organizzative, tecniche, gestionali, ecc.).

**Unità di competenze:** Definire per ogni area di attività le diverse competenze suddividendole in unità di competenze<sup>7</sup> che il professionista pone in atto per realizzare in modo efficace ed efficiente la propria attività lavorativa (diagnosi del compito, prefigurazione del piano di intervento, predisposizione di quanto risulta necessario, attuazione del piano previsto/predisposto, il monitoraggio in itinere ed il controllo finale, gli interventi per effettuare eventuali correzioni o recupero degli errori) e articularle in capacità e conoscenze possedute.

<b>AREE DI ATTIVITÀ N°</b>		
<b>UNITÀ DI COMPETENZE</b>	<b>CAPACITÀ</b>	<b>CONOSCENZE</b>
Definire le singole unità di competenza del professionista	Riportare le capacità pratiche/tecniche collegate all'unità di competenza	Riportare le conoscenze teoriche collegate all'unità di competenza

#### **INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA**

<b>UNITÀ DI COMPETENZE</b>	<b>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>MODALITÀ</b>
Riportare tutte le unità di competenza sopra elencate che compongono l'attività lavorativa del professionista	Definire quale sarà l'oggetto di osservazione durante la prova di valutazione per ogni unità di competenza rilevata	Prendere in considerazione sia la misura e le caratteristiche dei fenomeni quantitativi sottoposti a rilevazione/misurazione sia gli attributi specifici dei fenomeni qualitativi sottoposti a verifica	Definire la modalità con cui viene effettuata la valutazione (esame scritto, orale, supervisione, affiancamento)

<sup>7</sup> <http://certiskills.net/Vproduct/CD1/it/doc/modello/Costruire-UC.pdf>

## Promozione del rapporto tra professionisti, clienti e mercato

Se l'obiettivo delle associazioni è **valorizzare l'attestazione** nell'ottica di un rafforzamento dell'identità professionale, di un maggior riconoscimento da parte del mercato e di un aumento dei livelli di competitività, un modello efficace deve includere una **esplorazione dei gruppi target** dei possibili utenti e/o committenti quali interlocutori a cui sono rivolte le attività dei professionisti iscritti.

Ciò richiede di ripensare il processo di attestazione quale opportunità per attivare un posizionamento strategico rispetto alle possibili prospettive di sviluppo professionale, piuttosto che di mero adeguamento a degli standard.

Si propongono, di seguito, alcune possibili aree di intervento:

1) **Promozione** dello sportello al cittadino attraverso l'attivazione di iniziative che, accanto a una funzione informativa e di raccolta reclami o gestione delle controversie, attivino una **interlocuzione con il consumatore** volta a verificare:

- l'immagine della professione da parte del consumatore;
- la soddisfazione delle prestazioni offerte ai consumatori dai propri

iscritti.

Per quanto attiene alle attività di controllo lo sportello del cittadino dovrebbe essere gestito da soggetto terzo (ente bilaterale, ass. consumatori, etc.)

2) Rilevazione dei **fabbisogni degli iscritti**:

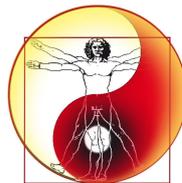
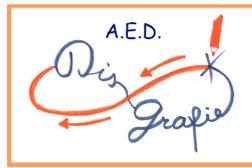
- offerta formativa;
- principali criticità nell'esercizio della professione attivando funzioni di

monitoraggio e confronto tra professionisti

3) Raccolta dei **feedback** e delle **valutazioni** da parte degli iscritti nei confronti dell'associazione rispetto a:

- iniziative di sviluppo delle competenze professionali;
- iniziative di promozione e marketing a sostegno della professione;
- capacità di networking delle associazioni.

Associazioni sponsor della ricerca



FEDERAZIONE ITALIANA SHIATSU  
INSEGNANTI E OPERATORI



Associazione per la Ricerca  
e la Didattica Professionale  
nel Campo delle Terapie Corporee

Associazioni partner della ricerca



Sponsor della ricerca





**CoLAP**  
Coordinamento  
Libere  
Associazioni  
Professionali  
[segreteria@colap.it](mailto:segreteria@colap.it)  
[www.colap.it](http://www.colap.it)