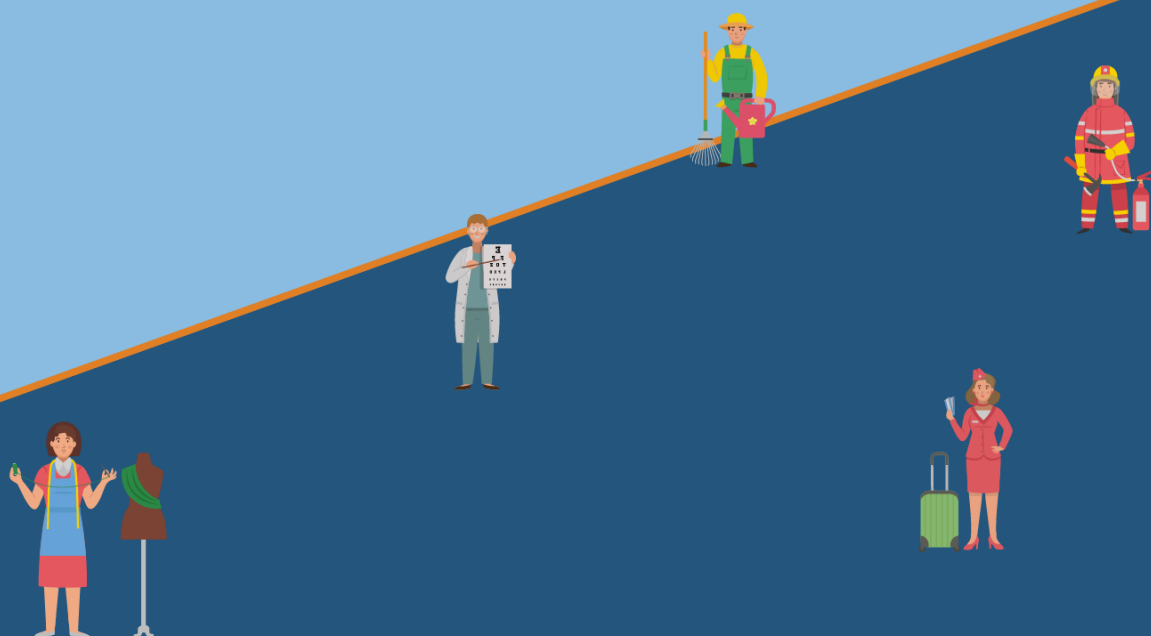


# LE PROFESSIONI NON REGOLAMENTATE

Il punto di vista dei  
**PROFESSIONISTI**



In collaborazione con



# Indice



<b>01.</b>	<b>Le finalità della ricerca</b>	<b>4</b>
<b>02.</b>	<b>Metodologia e strumenti</b>	<b>8</b>
	2.1. La selezione dei casi di studio	
	2.2. La web survey	
	2.3. Il Focus Group	
<b>03.</b>	<b>Il quadro legislativo e tecnico-normativo applicabile</b>	<b>16</b>
	3.1. Il contesto della qualificazione delle professioni e la Legge 4/2013	
	3.2. Il quadro europeo	
	3.3. La possibilità di certificazione e attestazione da diversi enti in Italia	
<b>04.</b>	<b>La survey</b>	<b>24</b>
	4.1. Fotografia del campione	
	4.2. Il punto di vista del Tributarista	
	4.3. Il punto di vista dell'Amministratore di condominio	
	4.4. Il punto di vista del Perito liquidatore assicurativo	
<b>05.</b>	<b>Analisi trasversale dei tre casi studio</b>	<b>60</b>
<b>06.</b>	<b>Elementi di riflessione</b>	<b>66</b>
	6.1. Tra conoscenza e consapevolezza	
	6.2. L'esercizio della professione	
	6.3. In sintesi	
	<b>Appendice</b>	<b>73</b>
	Il questionario	
	I partecipanti al Focus Group	

# Le finalità della ricerca



La ricerca “Le professioni non regolamentate. Il punto di vista dei professionisti”, promossa da Accredia e UNI in collaborazione con ASSOTIC e Conforma<sup>1</sup> e realizzata dall’Istituto per la Ricerca Sociale (IRS), si inserisce in un più ampio ciclo di studi volto a comprendere e analizzare gli impatti della qualificazione professionale e della certificazione accreditata nell’ambito delle professioni, anche nell’ottica di migliorare l’offerta di contenuti delle norme e delle certificazioni e allinearle ai bisogni del mercato del lavoro nazionale e internazionale. L’ipotesi generale alla base di questo ciclo di studi è quella di analizzare i benefici offerti e le possibili criticità derivanti dall’adeguamento alle norme UNI, e dalla certificazione della conformità rilasciata sotto accreditamento Accredia, nell’ottica di stabilire degli standard qualitativi nell’esercizio della professione, a tutela del consumatore e per aumentare la competitività in un mercato globale.

Le norme tecniche sono “soluzioni – codificate e super partes – a problemi ricorrenti, documenti molto utili per chiunque in quanto definiscono le caratteristiche e/o le prestazioni di prodotti, processi produttivi, servizi e professioni, in ordine a diversi aspetti (quantitativi, dimensionali, tecnologici, di organizzazione, di sicurezza e, soprattutto, qualitativi e ambientali), in sintesi sono regole per «fare bene le cose»” (UNI, *Le regole del gioco*, 2013, p. 6). La normazione europea si fonda sui principi riconosciuti dall’Organizzazione Mondiale del Commercio (OMC) nel settore della normazione. Questi principi includono coerenza, trasparenza, apertura, consenso, applicazione volontaria, indipendenza da interessi particolari ed efficienza.

---

<sup>1</sup> Accredia - Ente Italiano di Accreditamento, UNI - Ente Italiano di Normazione, ASSOTIC - Associazione Italiana degli Organismi per la Valutazione della Conformità, Conforma - Associazione Organismi Certificazione Ispezione Prova e Taratura.

A fine 2023, in occasione del decennale della Legge 4/2013 “Disposizioni in materia di professioni non organizzate” si è colta l’opportunità di focalizzare l’attenzione proprio su singole professioni non regolamentate, indagando il punto di vista dei professionisti sulla certificazione accreditata in conformità alla norma UNI e rispetto all’attestazione rilasciata dall’associazione professionale. Nella necessità di selezionare alcune specifiche professionalità, si è partiti dall’idea che uno, se non il principale, fattore discriminante nella decisione di ottenere o meno un’attestazione delle proprie competenze – a prescindere dalle diverse opzioni possibili – dovesse essere identificato nel mercato prioritario di riferimento: aziendale e/o privato.

Lo studio delle opportunità e motivazioni alla base della scelta dei professionisti di percorrere una o più delle possibilità previste dalla Legge 4/2013 per l’attestazione delle proprie competenze, ha consentito di approfondire legami e relazioni causali tra modalità di attestazione, utilità per il professionista e penetrazione nel mercato di riferimento. Ciò ha permesso di identificare tipicità nel percorso di verifica e attestazione seguito dal professionista e di evidenziare il valore differenziale delle diverse modalità previste. Allo stesso modo, si è giunti alla valutazione della certificazione accreditata come punto più alto, nel senso del valore intrinseco dello strumento, in termini di terzietà della valutazione rilasciata al professionista da un organismo accreditato.

L’accreditamento, infatti, rilasciato in Italia da Accredia, come stabilito dal Regolamento CE 765/2008 e secondo le disposizioni della norma internazionale ISO/IEC 17011:2017, garantisce la competenza, l’indipendenza e l’imparzialità degli organismi e dei laboratori che valutano la conformità a norme tecniche specifiche e a eventuali prescrizioni obbligatorie. In più, attraverso un sistema internazionale di valutazione *inter pares*, le certificazioni rilasciate da organismi accreditati sono obbligatoriamente riconosciute in tutti i paesi membri in virtù degli Accordi internazionali di mutuo riconoscimento di cui sono firmatari (EA/IAF/ILAC Multilateral Agreements - MLA).

Per la realizzazione dell’indagine sono state selezionate tre professioni non regolamentate, sulla base del mercato di riferimento e del diverso grado di “successo”, ovvero, di diffusione, della certificazione accreditata:

- ◆ UNI 11511:2020 - Attività professionali non regolamentate - Tributarista/ Consulente tributario - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza;
- ◆ UNI 10801:2016 - Attività professionali non regolamentate - Amministratore di condominio - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza;

- ◆ UNI 11628:2016 - Attività professionali non regolamentate - Perito liquidatore assicurativo (escluso RC Auto e relativi danni) - Requisiti di conoscenza, abilità, competenza.

Obiettivo generale dell'indagine è, dunque, quello di acquisire il punto di vista di questi professionisti in merito all'incidenza di alcuni fattori (tipologia di cliente, costi, status generazionale, genere, ecc.) nella scelta di intraprendere il percorso di certificazione accreditata e/o attestazione professionale.

In linea generale, l'assunto alla base della certificazione accreditata è quello che l'adeguamento alle norme tecniche da parte di professionisti appartenenti a categorie professionali non regolamentate consenta l'acquisizione di *benefici economici* per produttori e consumatori<sup>2</sup>, *benefici ambientali* e *benefici di natura sociale*<sup>3</sup>. Tuttavia, il diverso successo di questo processo virtuoso, rispetto alla moltitudine di professioni non regolamentate, pone il problema di meglio comprendere quali possano essere i fattori che promuovono e i fattori che, viceversa, scoraggiano la scelta di intraprendere questa strada. Fondamentale, dunque, esplorare la posizione dei professionisti per comprendere come percepiscono e si relazionano rispetto all'attestazione delle proprie competenze, nelle sue diverse possibili opzioni, nell'ambito delle loro attività.

---

2 Legati alla riduzione dei rischi per lavoratori e utenti finali, all'aumento della qualità degli output (servizi e prodotti), a una maggiore fiducia dei consumatori.

3 <https://www.uni.com/normazione/benefici-della-normazione>.

# 02

## Metodologia e strumenti

---

- 2.1 La selezione dei casi di studio
- 2.2 La web survey
- 2.3 Il focus group





L'indagine si è sviluppata attraverso le seguenti fasi:

1. Un sintetico inquadramento del contesto normativo di riferimento;
2. La selezione, a cura di UNI e Accredia, delle professioni non regolamentate da trattare come casi di studio;
3. La somministrazione di una web survey ai professionisti certificati e/o aderenti alle associazioni professionali di riferimento che hanno partecipato alla redazione delle norme tecniche in parola;
4. La realizzazione di un Focus Group di esperti provenienti dal mondo della normazione tecnica, della certificazione accreditata e delle associazioni professionali di riferimento.

## 2.1. LA SELEZIONE DEI CASI DI STUDIO

Le tre professioni selezionate come casi di studio – Tributarista, Amministratore di condominio e Perito liquidatore assicurativo – sono state scelte in base a criteri specifici che mirano a esplorare vari aspetti dell'impatto della normazione tecnica sulle professioni non regolamentate e sulla percezione che i professionisti hanno della certificazione accreditata e delle attestazioni. I criteri di selezione includono:

- ◆ Diversità di impatto della normazione tecnica - Ogni professione rappresenta un caso unico di come la normazione tecnica influisce sulle pratiche professionali. I tributaristi mostrano un forte impatto della normazione per concorrere, nell'ambito delle prerogative di competenza, con professioni regolamentate, mentre gli amministratori di condominio e i periti liquidatori assicurativi rispecchiano scenari diversi in termini di responsabilità legali e interazioni con il mercato;

- ◆ Rilevanza nel contesto del mercato del lavoro - Le professioni sono state scelte per la loro rilevanza e rappresentatività nel mercato del lavoro italiano. Questo include sia professioni con un alto numero di praticanti (come gli amministratori di condominio) sia quelle con una presenza più limitata, ma strategica (come i periti liquidatori assicurativi);
- ◆ Comparabilità con professioni regolamentate - La selezione del tributarista, in particolare, permette di esaminare la coesistenza con altre professioni regolamentate, offrendo spunti significativi sull'effetto della normazione in contesti di sinergia/competizione tra professioni regolamentate e non;
- ◆ Varietà di contesti normativi e di certificazione - Queste professioni operano in ambiti normativi diversi e con diversi livelli di adozione della certificazione. Questo permette di esplorare come differenti contesti normativi (ad esempio l'amministratore di condominio ha una forma di regolamentazione legata alla Legge 220/2012<sup>4</sup>) possa avere effetti sulla scelta di approdare anche a un percorso di certificazione;
- ◆ Rappresentatività di diverse sfide e opportunità - Ogni professione illustra sfide e opportunità uniche legate alla normazione tecnica, dalla gestione dei sinistri nell'assicurazione, alla responsabilità diretta verso i privati cittadini nell'amministrazione di condomini;
- ◆ Disponibilità di dati e informazioni - La scelta di queste professioni è stata anche influenzata dalla disponibilità di dati e informazioni attendibili, come il numero di professionisti registrati in associazioni di categoria o il numero di norme tecniche acquisite, fondamentali per un'analisi approfondita e accurata.

La prima professione oggetto di studio è quella del Tributarista. Per questa categoria la normazione tecnica sembra essere stato un elemento strategico cui ricorrere per ottenere un vantaggio sul mercato, specialmente considerato che, almeno in parte, compete con una professione regolamentata organizzata in un Ordine per il quale è richiesto un percorso di formazione specifico, quella del commercialista. La norma UNI 11511, redatta nel 2013 e aggiornata nel 2020, definisce i requisiti in termini di conoscenze, abilità e competenze a partire dai compiti e attività individuate per questa professionalità. Individua 23 conoscenze, 17 abilità e 9 competenze proprie o trasversali ai compiti specifici che il tributarista

---

4 La Legge 220/2012 ha introdotto per la prima volta specifici obblighi formativi per gli amministratori di condominio, benché non abbia istituito un albo professionale dedicato a questa figura. Secondo le modifiche apportate dalla legge, è richiesto che l'amministratore di condominio sia qualificato, con un titolo di studio di diploma di scuola superiore e abbia frequentato corsi di formazione iniziale e successivi corsi periodici annuali di aggiornamento. Sono inoltre richiesti determinati requisiti morali, come la non condanna per alcuni delitti, e non essere stato detenuto, salvo in caso di riabilitazione.

sarà chiamato a svolgere nelle sue funzioni. Inoltre, come da prassi per la normazione UNI, vengono introdotti parametri per la valutazione dei risultati dell'apprendimento di conoscenze e competenze e un codice deontologico volto a suggerire le linee etiche professionali per questa figura. Nello specifico, da lettura degli statuti e dei documenti aggiornati da parte delle associazioni di categoria iscritte agli elenchi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, risultano oltre 10.000 consulenti tributari/tributaristi. Di questi, ne sono certificati 2.269, secondo i registri Accredia, a fronte di 3 organismi accreditati. Dunque, in un contesto di competizione sul mercato del lavoro e responsabilità legale verso i clienti, vediamo come circa il 22,7% dei professionisti abbia scelto di ottenere una certificazione accreditata.

La seconda professione in analisi è quella dell'Amministratore di condominio. Anche per questa categoria l'impatto della legge e della normazione è stato positivo. In questo caso, i professionisti si trovano a doversi confrontare con responsabilità (anche legali) dirette verso i privati cittadini e con un panorama normativo in continua evoluzione. Al contempo, si tratta di una professionalità che opera in un ambito molto specifico che sul mercato non si trova a competere con altre categorie professionali. Inoltre, è da sottolineare un'ulteriore specificità: gli amministratori di condominio sono una categoria professionale che, seppure non regolamentata in senso canonico, è sottoposta a obblighi dettati dalla Legge 220/2012 che ha introdotto riforme nella gestione e amministrazione dei condomini, stabilendo i requisiti per la nomina degli amministratori di condominio, che devono possedere specifiche competenze professionali e definisce le responsabilità civili e penali dell'amministratore. La professione degli amministratori di condominio e/o immobili è regolamentata dalla norma UNI 10801:2016, che sostituisce la UNI 10801 del 1998, dunque precedente all'entrata in vigore della Legge 4/2013. La norma definisce i requisiti di conoscenza, abilità e i livelli di autonomia e responsabilità corrispondenti ai compiti e alle attività specifiche, riconosciuti in capo a una determinata figura professionale nell'ambito della qualificazione della stessa a norma UNI, al fine di fornire all'utenza e alla collettività una garanzia sui servizi erogati e sulla trasparenza ed efficacia della gestione tecnico amministrativa di beni e servizi di carattere immobiliare. Ciò in prospettiva del fatto che il settore edilizio è centrale per l'economia italiana e che l'amministratore condominiale necessita di competenze economico, giuridiche, fiscali e relazionali da applicare in un contesto in costante e rapido cambiamento. Per questo deve essere attento ai cambiamenti e impegnato in un percorso di formazione continua. La norma individua 17 attività specifiche che gli amministratori di condominio hanno in carico all'interno delle loro mansioni e, per ognuna di queste, sono individuate specifiche conoscenze, abilità e competenze per il loro svolgimento ottimale. La norma delinea gli elementi per valutare e

convalidare le conoscenze e competenze acquisite durante il percorso formativo e di apprendimento. Inoltre, vengono proposti aspetti etici e deontologici che gli amministratori dovrebbero rispettare e introduce lo strumento del Fascicolo del condominio, un documento in cui vengono raccolte le informazioni salienti relative all'immobile, in modo che siano immediatamente disponibili agli aventi diritto e agli Enti istituzionali. Dai dati disponibili, si stima un numero di circa 50.000 amministratori di condominio, di questi, 1.684 sono quelli certificati da uno dei 6 organismi accreditati.

La terza e ultima professionalità presa in esame è quella del Perito liquidatore assicurativo. Il perito liquidatore assicurativo opera come mediatore tra l'assicurato e la compagnia assicurativa, contribuendo in modo cruciale alla gestione dei sinistri e alla corretta erogazione degli indennizzi. La diffusione della certificazione per questa professione è molto limitata. Il numero di professionisti che rispondono a questo codice è circa 5.000 in Italia e, di questi, approssimativamente il 4% è certificato presso uno dei 4 organismi accreditati. La norma UNI 11628:2016 è uno standard tecnico italiano sviluppato da UNI che si applica alla figura del perito liquidatore assicurativo, escludendo specificamente la Responsabilità Civile Auto (RC Auto) e i danni a essa relativi. Questa norma stabilisce i requisiti relativi all'attività professionale specificati, a partire dai compiti e attività specifiche identificate, in termini di conoscenza, abilità e competenza in conformità al Quadro europeo delle qualifiche (European Qualifications Framework - EQF) espressi in maniera tale da agevolare i processi di valutazione e convalida dei risultati dell'apprendimento. Data la natura delle responsabilità e delle competenze richieste per il ruolo del perito liquidatore assicurativo nel settore delle assicurazioni, è comprensibile che potrebbe sembrare appropriato aspettarsi una maggiore qualificazione e certificazione professionale in questo campo. Il perito liquidatore assicurativo è incaricato dalle compagnie di assicurazione o dai terzi danneggiati di valutare i danni, le perdite o i sinistri coperti dalla polizza di assicurazione. Questo incarico si compone di 15 attività specifiche individuate dalla norma. Per ognuna di esse, all'interno della norma UNI, è stato individuato un set di conoscenze minime per il loro svolgimento. Inoltre, all'interno della norma vengono determinati i parametri della valutazione delle conoscenze e competenze professionali, gli aspetti etici deontologici e indicazioni relative agli standard minimi per lo svolgimento della professione di liquidatore assicurativo (ad esempio, la struttura di una perizia).

## 2.2. LA WEB SURVEY

Per lo studio dei tre casi selezionati è stato utilizzato un questionario strutturato somministrato online. L'utilizzo di un questionario online per indagare le posizioni

dei professionisti in merito alla certificazione accreditata e/o all'attestazione dell'associazione professionale di riferimento, presenta diversi vantaggi che si possono così sintetizzare:

- ◆ Ampia copertura: i questionari online consentono di raggiungere in modo rapido ed efficiente un vasto numero di persone. La somministrazione via web può, inoltre, essere rinforzata attraverso recall telefonici;
- ◆ Anonimato: gli individui potrebbero sentirsi più a loro agio nel condividere le proprie opinioni e posizioni su una questione quando lo fanno in forma anonima attraverso un questionario online piuttosto che attraverso l'interfaccia con un intervistatore (ad esempio, metodologia CATI);
- ◆ Strutturazione delle domande: i questionari online consentono di formulare le domande in modo uniforme, garantendo che tutti i partecipanti ricevano le stesse informazioni e stimoli;
- ◆ Flessibilità nella distribuzione: i questionari online possono essere distribuiti attraverso una molteplicità di canali, consentendo una maggiore flessibilità nella gestione della raccolta dati e una diffusione che raggiunga differenti categorie di soggetti.

Nello specifico, il questionario utilizzato per la presente indagine si compone di un totale di 18 domande, alle quali corrispondono filtri di risposta volti a mirare l'intervista sulle specificità del rispondente, divise in 3 macro sezioni<sup>5</sup>:

1. Informazioni relative al rispondente: professione, dati anagrafici e professionali. Informazioni necessarie a inquadrare il campione di rispondenti al fine di analizzare l'influenza di variabili quali età, esperienza lavorativa e stato di avanzamento di carriera;
2. Dati relativi al possesso (o meno) della certificazione professionale e alla tipologia di clientela: i primi sono necessari a comprendere la modalità di attestazione delle competenze seguita dal rispondente (sezione che in base alla risposta può interrompere la rilevazione), mentre le informazioni sulle principali categorie di clienti risultano utili per rilevare l'eventuale influenza circa l'orientamento a certificarsi. Riassumendo, questa sezione si concentra sul possesso o meno di certificazioni professionali rilasciate da un organismo accreditato e/o di attestazioni rilasciate dall'associazione di riferimento; vengono, inoltre, indagate eventuali correlazioni tra la modalità di attestazione seguita e la clientela di riferimento del professionista;
3. Punto di vista del rispondente e la sua esperienza con la certificazione accreditata, che rappresenta la sezione conclusiva del questionario. Nello

---

5 Per la visione del questionario completo, cfr. Appendice.

specifico, la terza sezione approfondisce le esperienze personali e le opinioni dei rispondenti riguardo ai vantaggi e agli svantaggi della certificazione accreditata in conformità alle norme tecniche UNI. Questa sezione, inoltre, è fondamentale per acquisire informazioni e conoscenze utili a indirizzare gli sforzi compiuti dagli Enti di accreditamento e dagli organismi di certificazione nei prossimi anni, per il miglioramento e l'evoluzione del settore delle certificazioni accreditate.

Oltre a queste caratteristiche il questionario presenta una ulteriore peculiarità da sottolineare: non sono state previste domande obbligatorie. Per proseguire la compilazione del questionario i rispondenti non erano tenuti a rispondere a tutte le domande che incontravano: questa scelta deriva dal fatto che una “non risposta” all’interno di un questionario esplorativo, indagando opinioni e posizioni personali riguardo il tema della certificazione, può essere interpretata aggiungendo informazioni a quella derivante dalle risposte del questionario. In particolare, le possibili chiavi di lettura utili al tema oggetto della ricerca sono:

- ◆ Mancanza di interesse o motivazione: i partecipanti potrebbero non rispondere a causa di un generale disinteresse verso l'argomento della domanda o mancanza di motivazione nel partecipare allo studio. Questo elemento, essendo uno dei temi centrali la diffusione e la percezione delle certificazioni e delle attestazioni, risulta di grande importanza per comprendere il reale coinvolgimento del professionista quando si tratta di esprimersi sul tema delle certificazioni;
- ◆ Scarsa rilevanza percepita delle domande: i partecipanti potrebbero percepire alcune domande come non pertinenti o irrilevanti per le loro esperienze e, quindi, scegliere di non rispondere. Anche questo elemento è centrale per comprendere il peso che il professionista dà al tema della certificazione.

### 2.3. IL FOCUS GROUP

Data la natura non interattiva delle web survey, è metodologicamente consigliato approfondire alcuni aspetti di natura più qualitativa con l'utilizzo del “Focus Group a testimoni privilegiati”, così da avere una visione più completa e dettagliata delle dinamiche e delle opinioni dei professionisti del settore.

Coerentemente con le linee di indagine della ricerca, l'obiettivo principale del Focus Group è stato quello di verificare l'incidenza dei vari fattori indagati sulla scelta di certificazione e/o attestazione, come la tipologia di cliente, i costi, la dimensione generazionale e il genere.

Il Focus Group è stato organizzato con sette testimoni privilegiati provenienti dal mondo della normazione, della certificazione accreditata, dell'associazionismo professionale e dal settore dell'accreditamento<sup>6</sup>, per raccogliere ulteriori riflessioni e punti di vista. Approfondimenti che hanno fornito informazioni dettagliate sull'universo di riferimento, le caratteristiche delle professioni oggetto di studio e le ragioni sottostanti alla loro posizione rispetto al tema della certificazione. Sono state, inoltre, esaminate le tendenze del mercato di riferimento, il canale di accesso al mercato mediato dalle banche dati istituzionali, la consapevolezza della clientela sulla certificazione, i vantaggi principali della certificazione, le opportunità offerte e i fattori che ne possono ostacolare la diffusione.

---

6 Per l'elenco completo dei partecipanti, cfr. Appendice.

# Il quadro legislativo e tecnico-normativo applicabile

---

- 3.1. Il contesto della qualificazione delle professioni e la Legge 4/2013
- 3.2. Il quadro europeo
- 3.3. La possibilità di certificazione e attestazione da diversi enti in Italia





### 3.1. IL CONTESTO DELLA QUALIFICAZIONE DELLE PROFESSIONI E LA LEGGE 4/2013

Il crescente fenomeno della certificazione delle professioni non regolamentate rappresenta la risposta alle esigenze di un mercato sempre più globalizzato, caratterizzato dalla flessibilità di ruoli, attività e competenze. In questo contesto, è essenziale stabilire criteri minimi per il *riconoscimento* delle professionalità, soprattutto considerando il bisogno di *portabilità* delle conoscenze, abilità e competenze dei professionisti sia a livello nazionale che internazionale. Il fenomeno sopra descritto è fortemente legato alla crisi del lavoro dipendente, in favore del lavoro autonomo, da cui dipendono sia la necessità di vedersi riconosciute le proprie conoscenze e abilità, sia il continuo aggiornamento delle stesse. La certificazione delle professioni non regolamentate è stata, quindi, la risposta del settore privato alla necessità espressa da migliaia di professionisti le cui professionalità non sono propriamente intercettate dal Legislatore tramite la definizione di professioni organizzate in Albi, Ordini o Collegi né nell'ambito del sistema nazionale di certificazione delle competenze (SNCC, D.Lgs. 13/2013)<sup>7-8</sup>, ma sono comunque richieste dagli operatori del mercato attuale.

---

7 Si evidenzia la fondamentale distinzione fra la *certificazione delle competenze*, appannaggio esclusivo del sistema di certificazione pubblica da ricondursi agli Enti Titolari e agli Enti Pubblici Titolari ex. D.Lgs. 13/2013, e la *certificazione del professionista* (o ancor meglio, dell'attività professionale), appannaggio del settore privato e quindi, nell'ambito della Legge 4/2013, degli organismi di certificazione accreditati. I due sistemi possono essere contemplati in un'ottica di sinergia, come espresso all'interno del Decreto Interministeriale dell'8 gennaio 2018 (art. 4,6) per l'istituzione del Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ), strumento di raccordo fra le qualificazioni nazionali e quelle europee.

8 In tale contesto si ricorda l'esistenza dell'[Atlante INAPP](#): esito di un lavoro di ricerca-intervento condotto dall'INAPP (già ISFOL) a partire dal 2013, a supporto del Gruppo Tecnico costituito dal

All'interno di tale contesto, si colloca la pietra miliare della Legge 4/2013. Tale dispositivo di legge istituisce il canale preferenziale della qualificazione a norma UNI per le professioni non organizzate in Albi, Ordini o Collegi e pone l'accento sulla certificazione del professionista a opera degli organismi di certificazione accreditati da Accredia. La legge non prevede, dunque, la creazione di Albi professionali, o esami per esercitare le professioni non regolamentate, ma le inserisce in un quadro normativo, basato sul principio dell'autoregolamentazione volontaria, che funge da garanzia del loro esercizio nell'ottica di promuovere la conoscibilità e garantire la trasparenza del mercato dei servizi professionali. In questo contesto, è importante sottolineare che la Legge 4/2013 è strettamente connessa al Codice del Consumo e ha fra gli obiettivi principali la protezione degli utenti, clienti e consumatori, oltre alla promozione del riconoscimento delle professionalità. La legge disciplina le attività professionali non regolamentate, le quali però rimangono libere, siano esse esercitate in forma subordinata o autonoma. Inoltre, il dettato del Legislatore non rappresenta, tramite la certificazione accreditata in conformità alla norma, un meccanismo di regolamentazione dell'accesso alla professione, bensì costituisce una "fotografia istantanea" di una professionalità che già esiste e opera sul mercato, a cui viene data riconoscibilità tramite la certificazione accreditata in conformità alla normativa UNI applicabile. Volendo sintetizzare per punti, la Legge 4/2013 ha influenzato il settore delle professioni non regolamentate:

- ◆ Alimentando il processo di costituzione delle associazioni di categoria fondate su base volontaria dotate di statuti e clausole associative (art. 2) con il fine di valorizzare le competenze degli associati e garantire il rispetto delle regole deontologiche agevolando la tutela degli utenti nel rispetto delle regole sulla concorrenza. La legge, inoltre, definisce nell'articolo 3 (Forme aggregative delle associazioni) la possibilità per le associazioni di unirsi in forme aggregative per promuovere e qualificare le attività professionali e la pubblicità e trasparenza delle stesse negli artt. 4 e 5;
- ◆ Prevedendo la creazione dell'elenco delle associazioni professionali<sup>9</sup> diviso in tre sezioni: la prima dedicata alle "Associazioni che non rilasciano l'attestazione di

---

Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, dall'ANPAL, dal Coordinamento delle regioni e dalle Regioni, con l'assistenza tecnica di Tecnostruttura delle Regioni (Decreto interministeriale del 30 giugno 2015). L'attività è stata realizzata nell'ambito del lavoro di costruzione del Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle Qualificazioni professionali, come previsto dall'art. 8 del D.Lgs. 13/2013.

<sup>9</sup> <https://www.mimit.gov.it/index.php/it/component/content/article?id=2027474:professioni-non-organizzate-in-ordini-o-collegi-elenco-delle-associazioni-professionali>.

qualità e qualificazione professionale dei servizi”<sup>10</sup>, la seconda alle “Associazioni che rilasciano l’attestazione di qualità e qualificazione professionale dei servizi”<sup>11</sup>, e la terza a “Forme aggregative di associazioni professionali”<sup>12</sup>;

- ◆ Promuovendo l’autoregolamentazione volontaria e la qualificazione dell’attività, anche indipendentemente dall’adesione alle associazioni di categoria. Tale qualificazione si basa sulla conformità a norme tecniche UNI ISO, UNI EN ISO, UNI EN e UNI (art. 6);
- ◆ Introducendo la possibilità per le associazioni professionali di rilasciare ai propri iscritti attestazioni relative a: iscrizione all’associazione, requisiti necessari alla partecipazione all’associazione, standard qualitativi e di qualificazione professionale che gli iscritti sono tenuti a rispettare per mantenere l’iscrizione all’associazione, garanzie dell’associazione all’utenza, al possesso di certificazioni di conformità alle norme tecniche UNI in possesso del professionista. Queste attestazioni non rappresentano un requisito necessario per l’esercizio della professione, ma sono finalizzate alla tutela del consumatore e a garantire la trasparenza del mercato dei servizi professionali (artt. 7 e 8);
- ◆ Introducendo maggiori responsabilità individuali per chi svolge professioni non regolamentate. Mancando in questo ambito controlli sistematici e regolamentazioni esterne rigorose come per le professioni regolamentate, questa misura ha l’obiettivo di creare una maggiore consapevolezza professionale, favorire la formazione continua e l’adozione di *best practice* e certificazioni emesse da organismi di certificazione accreditati in conformità a norme UNI;
- ◆ Stabilendo, all’art. 9, relativo alla Certificazione di conformità a norme tecniche UNI, che le associazioni professionali e le forme aggregative collaborino all’elaborazione delle normative tecniche UNI, relative alle singole attività professionali. Questo avviene attraverso la partecipazione ai lavori degli organi tecnici UNI o inviando contributi nella fase dell’inchiesta pubblica, garantendo massima consensualità, democraticità e trasparenza. Inoltre, l’art. 9 richiede agli organismi di certificazione della conformità per i settori di competenza, di operare sotto accreditamento nell’ambito della certificazione delle persone,

---

10 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, a 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).

11 Sono quelle associazioni che autorizzano i propri iscritti, o quanto meno una loro parte, a utilizzare in tal modo il riferimento all’iscrizione: è evidente che questo comporta una maggiore assunzione di responsabilità da parte dell’associazione stessa.

12 Sono quelle associazioni, previste dall’art. 3 della legge, che riuniscono diverse associazioni professionali.

rispettando i requisiti di indipendenza, imparzialità e professionalità previsti dalla normativa vigente. Gli organismi di certificazione accreditati dall'Ente unico nazionale di accreditamento (Accredia) possono rilasciare al singolo professionista (anche non iscritto ad alcuna associazione) a conclusione del processo di valutazione della conformità, la certificazione accreditata di conformità alla norma tecnica UNI specifica per la singola professione. Questo processo di certificazione contribuisce a fornire ulteriore garanzia della qualità e della professionalità delle attività svolte dai professionisti certificati.

Gli impatti specifici possono essere diversi a seconda della natura della professione stessa. Per alcune professioni non regolamentate l'introduzione della Legge 4/2013 ha costituito un vantaggio, così come la qualificazione delle attività da essa promossa, mentre per altre categorie ha avuto effetti trascurabili. Per questa ragione l'oggetto della ricerca sono tre figure professionali – tributaristi, amministratori di condominio, e periti liquidatori assicurativi – per le quali l'impatto registrato è stato molto diversificato e per le quali la certificazione attraverso norme UNI ha avuto valenze, e diffusione, diverse.

### 3.2. IL QUADRO EUROPEO

In un simile contesto, risulta importante considerare, ai fini della comprensione del quadro di analisi della presente ricerca, le principali iniziative dell'Unione europea in materia di qualificazione delle figure professionali, riconoscimento delle competenze e facilitazione della portabilità delle stesse:

- ◆ Regolamento EURES 589/2016: atto di ripristino della rete EURES già introdotta nel 1994 e aggiornata con il Regolamento n. 492 del 2011. EURES rappresenta un Network di servizi dell'impiego sorretto da più di 850 advisers per un'offerta complessiva di circa 1 milione di job vacancies;
- ◆ EQF (European Qualifications Framework) (2017/C 189/03): è un quadro di riferimento europeo creato per facilitare la comprensione e la comparabilità delle qualifiche tra i vari sistemi di istruzione e formazione dell'Unione europea. Dal 2008 (anno della prima edizione) il suo principale scopo è stato promuovere la trasparenza, la mobilità e la riconoscibilità delle qualifiche all'interno dell'UE;
- ◆ ESCO: è un'iniziativa della Commissione Europea lanciata nel 2010 al fine di fornire una classificazione europea multilingue delle abilità, competenze, qualifiche e occupazioni rilevanti per il mercato del lavoro e il sistema di istruzione europei. L'ultima versione di ESCO risale all'agosto del 2020 (ESCO v.1.0.8);
- ◆ Sistema ECVET: è il sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale, il cui avvio da parte della Commissione europea, nell'ambito del

Processo di Bologna, ha avuto luogo nel 2004. Questo sistema è stato adottato nel 2008 per promuovere la mobilità degli apprendisti e dei lavoratori qualificati tra i paesi europei e per migliorare la trasparenza delle qualifiche professionali;

- ◆ EUROPASS: istituito con la Decisione UE 2241/2004, è un format di dossier standardizzato composto da diversi documenti che definiscono le competenze e le qualifiche personali, disponibile gratuitamente, in formato elettronico e in 28 lingue;
- ◆ Nuova European Skills Agenda 2020-2025: è un'iniziativa della Commissione europea finalizzata a fornire ai cittadini dell'UE gli strumenti utili (in termini di conoscenze, abilità e competenze) per affrontare le sfide del mercato del lavoro legate alla globalizzazione, alle crisi da shock esogeni (es. pandemia da Covid-19) e alla trasformazione digitale;
- ◆ Skills Panorama 2020: è un'iniziativa della Commissione europea del 2020 attuata in cooperazione con la Banca di investimento europea (BEI) e finalizzata a individuare meccanismi finanziari innovativi per promuovere gli investimenti in abilità all'interno del mercato unico del lavoro.
- ◆ Digital Competence Framework for Citizens: noto anche come DigComp, fornisce un linguaggio comune per identificare e descrivere le aree chiave delle competenze digitali. È uno strumento a livello europeo per migliorare le competenze digitali dei cittadini, aiutare i responsabili politici a formulare policies che supportino lo sviluppo delle competenze digitali e pianificare iniziative di istruzione e formazione per migliorare le competenze digitali di specifici gruppi target. La versione 2.2 del DigComp si compone di un aggiornamento degli esempi di conoscenze, abilità e attitudini e di una breve sintesi dei principali documenti di riferimento sul DigComp che possono aiutarne l'applicazione in campi diversi.

### **3.3. LA POSSIBILITÀ DI CERTIFICAZIONE E ATTESTAZIONE DA DIVERSI ENTI IN ITALIA**

All'interno del quadro sin qui tratteggiato nel presente contributo, si delineano tre possibili percorsi per valutare e attestare le competenze professionali di individui che operano in settori non soggetti a regolamentazione governativa:

1. Certificazione da parte di un organismo di certificazione accreditato: questo approccio implica che le competenze professionali di un individuo siano valutate e certificate da un organismo di certificazione accreditato. La certificazione emessa da tale organo ha validità europea e garantisce che l'individuo abbia raggiunto un determinato standard di competenza, in linea con le norme tecniche stabilite per la professione non regolamentata;

2. Certificazione da parte di un ente non accreditato: gli enti non accreditati possono offrire certificazioni più specifiche per settori di nicchia o competenze particolari, che potrebbero non essere coperte dagli standard degli enti accreditati. Queste certificazioni possono essere più accessibili in termini di costi e requisiti, rendendole più attraenti per alcuni professionisti, in particolare quelli con minore esperienza nel settore di riferimento. Tuttavia, mancano del riconoscimento e della credibilità degli organismi accreditati, limitando il loro valore ad alcuni contesti professionali e al mercato nazionale;
3. Attestazione delle competenze da parte dell'associazione di riferimento: questo approccio implica che un'associazione professionale o di settore, che funge da punto di riferimento per la professione non regolamentata in questione, rilasci un'attestazione delle competenze dell'individuo. In questo caso, l'associazione è responsabile della valutazione e attestazione delle competenze del professionista in base ai criteri e agli standard stabiliti dalla stessa associazione. L'attestazione conferirebbe, quindi, un riconoscimento di seconda parte nel contesto di quella particolare professione o settore.

Questi diversi approcci mirano a fornire una forma di validazione delle competenze professionali per le professioni non regolamentate, garantendo che gli individui che operano in questi settori abbiano dimostrato di possedere le competenze necessarie per svolgere il loro lavoro in modo efficace e professionale.

La principale differenza tra la certificazione da parte di un organismo di certificazione accreditato e l'attestazione delle competenze da parte dell'associazione di riferimento riguarda il soggetto responsabile della valutazione e del rilascio della certificazione. Nella certificazione da parte di un organismo accreditato, un Ente di accreditamento terzo e neutrale assicura la competenza e imparzialità dell'organismo di certificazione; al contrario, nell'attestazione delle competenze da parte dell'associazione, l'associazione professionale stessa è responsabile della valutazione. Questo, in termini formali, fa sì che la certificazione da parte di un organismo accreditato abbia un valore e una credibilità maggiori, e sia riconosciuta a livello internazionale come standard oggettivo di livello e competenza, garantendo, inoltre, il mantenimento delle competenze nel tempo. Mentre l'attestazione delle competenze da parte dell'associazione di riferimento assume un valore prevalentemente settoriale e nazionale, poiché l'associazione professionale è direttamente coinvolta nella valutazione e nella gestione del processo di attestazione delle competenze.

Alla luce di quanto visto sin qui si riportano i vantaggi di natura normativa con riferimento alla Legge 4/2013:

Tipo di Certificazione/ Attestazione	Vantaggi Normativi	Riferimenti Legge 4/2013
<b>Certificazione da organismo accreditato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Garantisce trasparenza, terzietà e imparzialità del processo.</li> <li>◆ Conferisce una validazione esterna e riconosciuta a livello nazionale e internazionale.</li> <li>◆ Fornisce una garanzia di qualità e di qualificazione professionale verificata da un organismo competente, indipendente e accreditato.</li> <li>◆ Garantisce la verifica del mantenimento nel tempo delle competenze certificate.</li> </ul>	<p>1. Art. 7 (comma 1 e 2); 2. Art. 9 (comma 1 e 2).</p>
<b>Certificazione da enti non accreditati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Fornisce una certificazione che può basarsi su schemi proprietari/ disciplinari dell'ente che la rilascia (senza uno standard specifico di riferimento) o su norme UNI/EN/ISO fuori accreditamento, dunque senza garantire trasparenza, terzietà e imparzialità nell'intero processo di certificazione.</li> <li>◆ Può essere utile a livello locale o specifico per il settore, ma manca del riconoscimento e della validità di un organismo accreditato.</li> <li>◆ Più accessibile rispetto a quella rilasciata da organismi accreditati, ma con minor peso e riconoscimento.</li> </ul>	<p>Esclusi dalla legge.</p>
<b>Attestazione da associazioni di categoria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Offre una forma di riconoscimento e validazione interna all'associazione.</li> <li>◆ Basata su criteri e standard stabiliti dall'associazione stessa.</li> <li>◆ Può essere utilizzata per dimostrare l'adesione a standard qualitativi e deontologici dell'associazione.</li> <li>◆ Contribuisce a valorizzare le competenze all'interno di un dato settore o professione non regolamentata.</li> </ul>	<p>1. Art. 2 (comma 1, 2); 2. Art. 5 (comma 1); 3. Art. 7 (comma 1).</p>

# La survey

# 4

- 4.1 Fotografia del campione
- 4.2 Il punto di vista del Tributarista
- 4.3 Il punto di vista dell'Amministratore di condominio
- 4.4 Il punto di vista del Perito liquidatore assicurativo





Come evidenziato nel capitolo 2, la survey è stata realizzata con l'obiettivo di raccogliere il punto di vista dei professionisti sulla certificazione accreditata rispetto alla norma UNI e sull'attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento. Sono state selezionate tre professioni non regolamentate (Tributarista, Amministratore di condominio, Perito liquidatore assicurativo), sulla base del diverso grado di "successo" della certificazione, con l'obiettivo di verificare l'incidenza di alcuni fattori sulla scelta di certificazione in conformità alle norme UNI e/o di attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento.

Il questionario è stato progettato con la finalità di raccogliere in tre specifiche sezioni:

- ◆ Informazioni di natura anagrafica relative all'intervistato;
- ◆ Dati relativi al possesso (o meno) della certificazione professionale (nelle diverse opzioni previste dalla normativa) e alla tipologia di clientela;
- ◆ Punto di vista del professionista e la sua esperienza con la certificazione accreditata.

L'indagine è stata realizzata grazie all'intermediazione degli organismi di certificazione accreditati e delle associazioni di riferimento delle tre professioni non regolamentate.

Il questionario è stato somministrato online, attraverso la piattaforma web EuSurvey dal 3 al 23 ottobre 2023. L'universo di riferimento è rappresentato da 4.184 professionisti di cui:

Universo di riferimento 4.184 professionisti		
2.269 Tributaristi	1.684 Amministratori di condominio	231 Periti liquidatori assicurativi

Al termine del periodo di somministrazione del questionario online, sono pervenute complessivamente 2.477 risposte (59,20% rispetto all'universo di riferimento complessivo), un risultato molto positivo considerando che, di norma, utilizzando lo strumento della web survey si considerano come buoni i tassi di risposta che si attestano intorno al 30%. In particolare, il grado di copertura rispetto allo specifico universo di riferimento è risultato molto significativo per i tributaristi, quasi soddisfacente per gli amministratori di condominio e non particolarmente significativo per i periti liquidatori:

- ◆ Tributaristi (88,2%);
- ◆ Amministratori di condominio (27,2%);
- ◆ Periti liquidatori assicurativi (3%).

Come si evidenzia dal dettaglio dei dati relativi alle risposte pervenute, i periti liquidatori assicurativi rappresentano una percentuale particolarmente residuale del totale dei rispondenti (0,3%). Tuttavia, in sede di elaborazione e analisi dei dati è stata evidenziata una buona convergenza con le risposte delle altre due categorie professionali. In ragione di tale corrispondenza è stato ritenuto utile evidenziare, comunque, i dati relativi ai periti anche se non particolarmente significativi a livello statistico.

Totale risposte pervenute 2.477			
2.002 Tributaristi (80,8%)	459 Amministratori di condominio (18,5%)	7 Periti liquidatori assicurativi (0,3%)	9 risposte nulle (0,4%)

Infine, sono state registrate nove risposte di intervistati che non hanno indicato la professione di riferimento e che, per tale ragione, sono state eliminate dall'analisi.

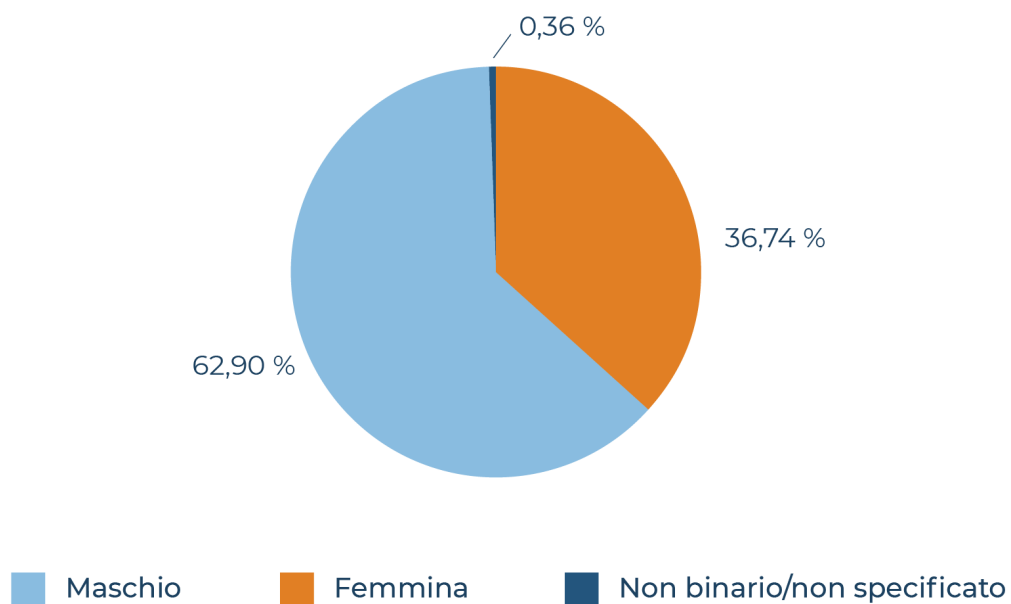
## 4.1. FOTOGRAFIA DEL CAMPIONE

Come evidenziato, la prima sezione del questionario ha consentito di ricostruire le caratteristiche anagrafiche del campione. I professionisti che hanno risposto alla web survey presentano caratteristiche anagrafiche omogenee in tutte e tre le professioni.

Sono prevalentemente maschi (62,9%), over 50 (68,5%), con un titolo di studio di scuola superiore (61,8%) e con una buona esperienza professionale di oltre 20 anni (58,5%).

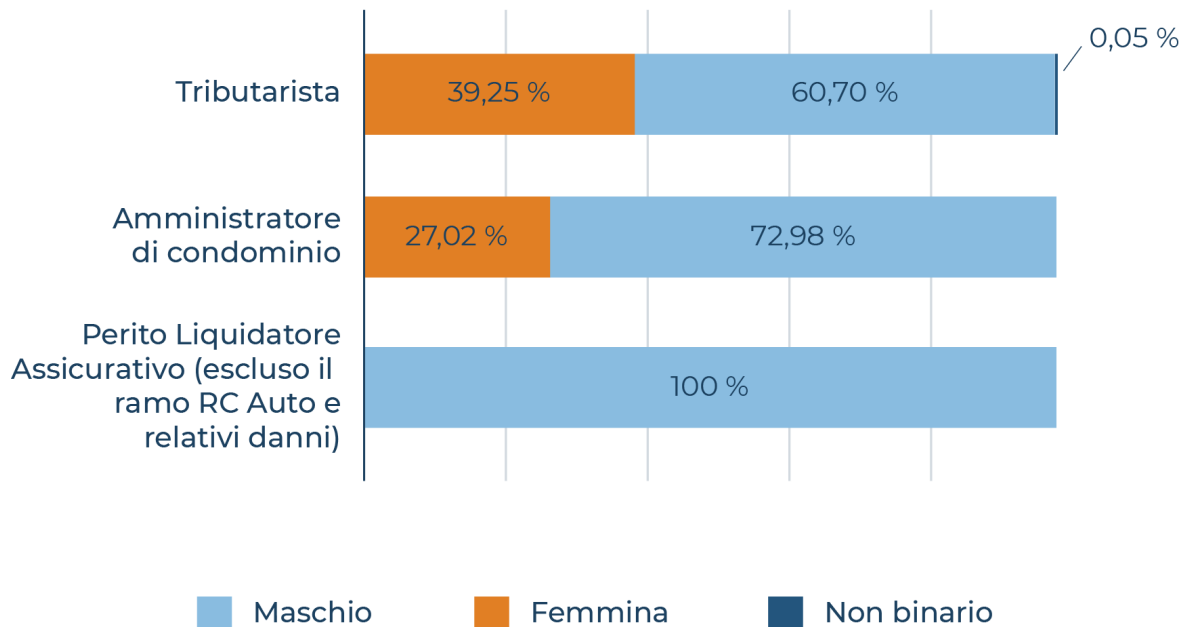
Alla distribuzione di genere evidenziata, si aggiungono 1 non binario (0,04%) e 8 rispondenti che hanno preferito non indicare il proprio genere (0,32%).

**Grafico 4.1 – Distribuzione per genere**



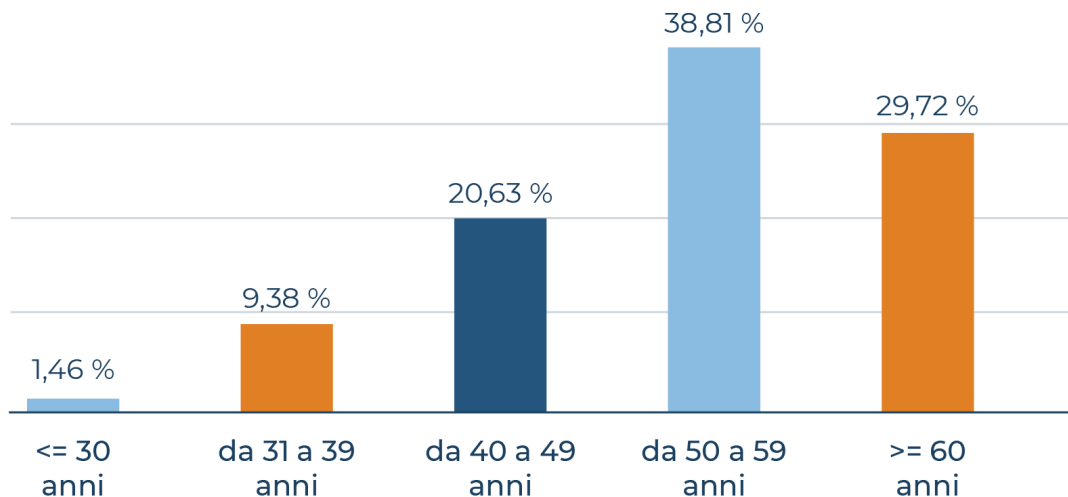
Analizzando i dati per categoria professionale non si evidenziano differenze significative, con una lieve maggiore presenza di rispondenti femmine nella professione del tributarista (39,2%). I periti liquidatori rispondenti sono, invece, tutti maschi, e come abbiamo evidenziato, seppure non statisticamente rappresentativi, confermano la prevalenza del genere maschile evidenziata per le altre due professioni.

**Grafico 4.2 – Distribuzione di genere per categoria professionale**



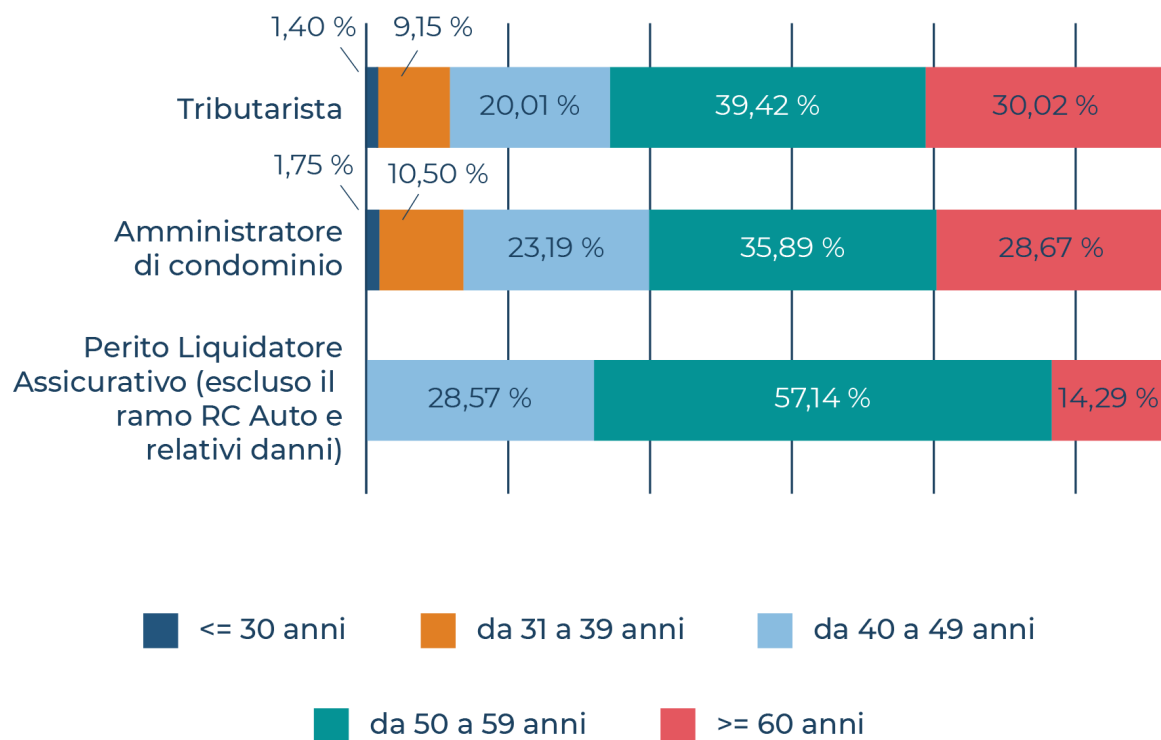
Rispetto alle classi di età, il maggior numero di rispondenti ha una età compresa tra i 50 e i 59 anni (38,8%) e oltre 60 anni (29,7%). Si tratta, dunque, in prevalenza di professionisti non giovani e, come confermato anche dalle risposte relative all'esperienza professionale che presentiamo successivamente, con una buona anzianità lavorativa.

**4.3 – Distribuzione dei rispondenti per classe di età**



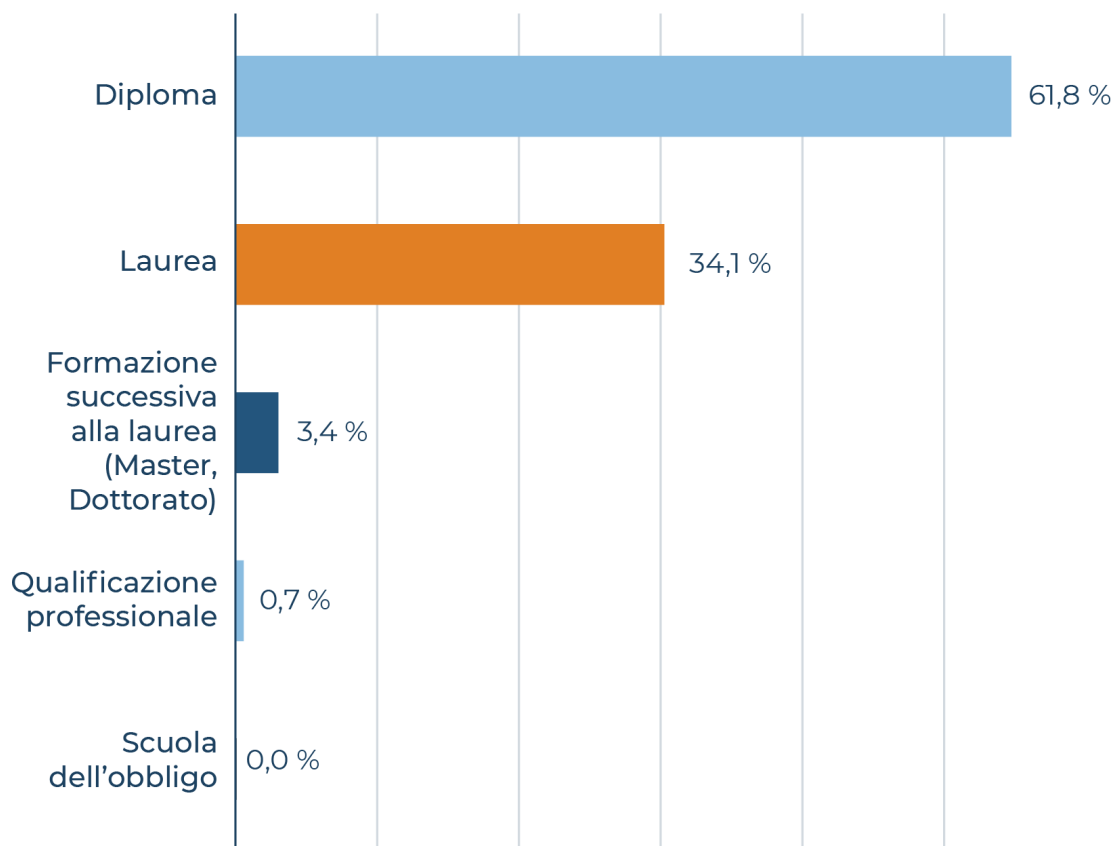
I dati relativi alla distribuzione delle classi di età presentano una forte omogeneità con percentuali sostanzialmente analoghe per tutte e tre le professioni.

**Grafico 4.4 – Distribuzione delle classi di età per categoria professionale**



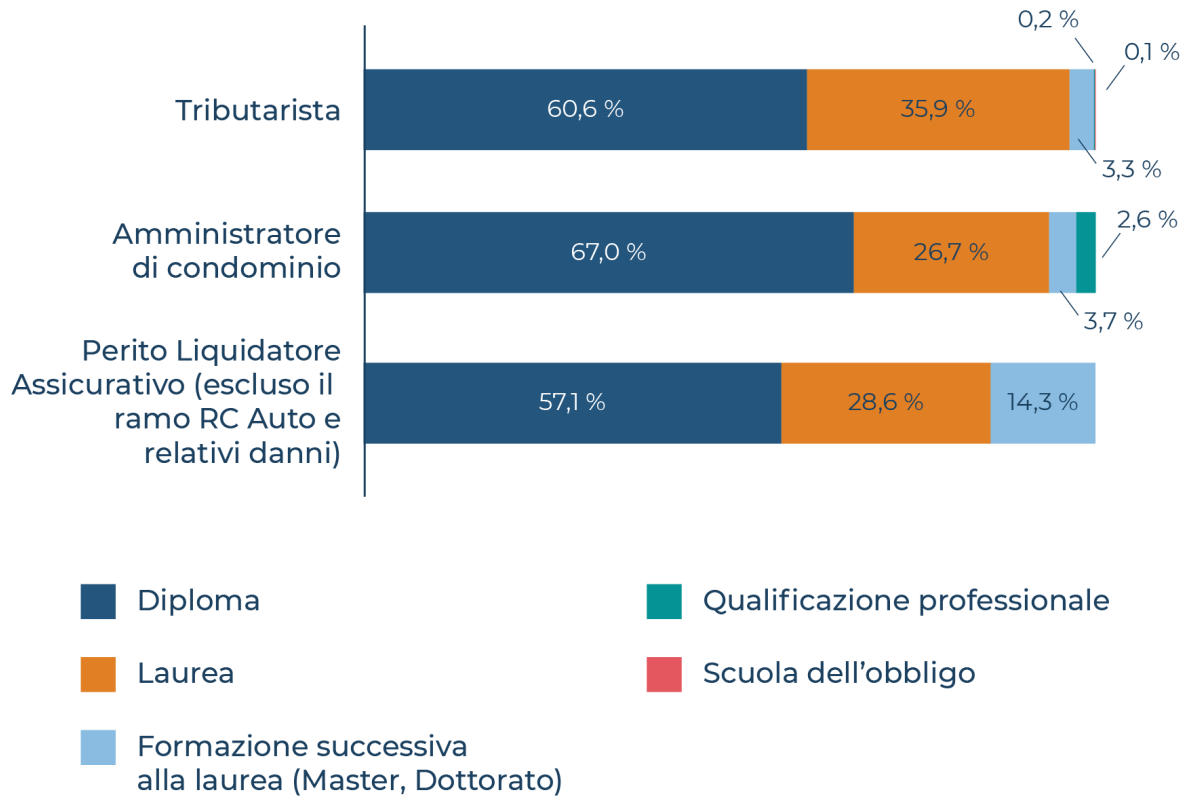
Gli intervistati presentano prevalentemente un grado di istruzione superiore (diploma 61,8%) e, in misura più contenuta, un titolo di istruzione terziaria (laurea 34,1%).

Grafico 4.5 – Distribuzione dei rispondenti per grado di istruzione



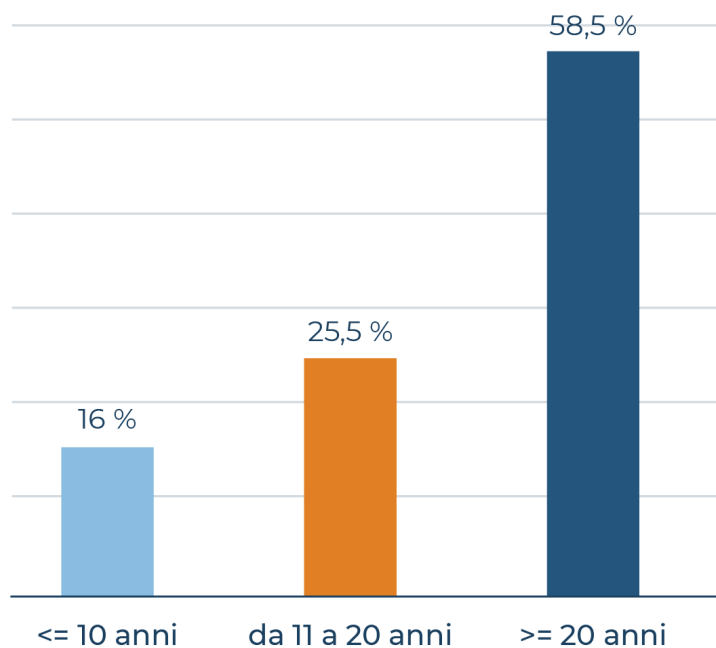
I dati per categoria professionale evidenziano una leggera presenza di maggiori titoli terziari per i tributaristi, mentre gli amministratori di condominio presentano percentuali superiori di qualificazione professionale post diploma, seppure contenute (2,6%), rispetto alle altre categorie professionali.

**Grafico 4.6 – Distribuzione del grado di istruzione per categoria professionale**



In piena coerenza con la distribuzione delle classi di età concentrate nella fascia over 50, gli intervistati dichiarano di avere una esperienza professionale consolidata: oltre il 58% dei rispondenti, infatti, svolge la professione indicata da oltre 20 anni, e un'altra quota significativa (pari al 25,5%) ha esperienza di oltre 10 anni.

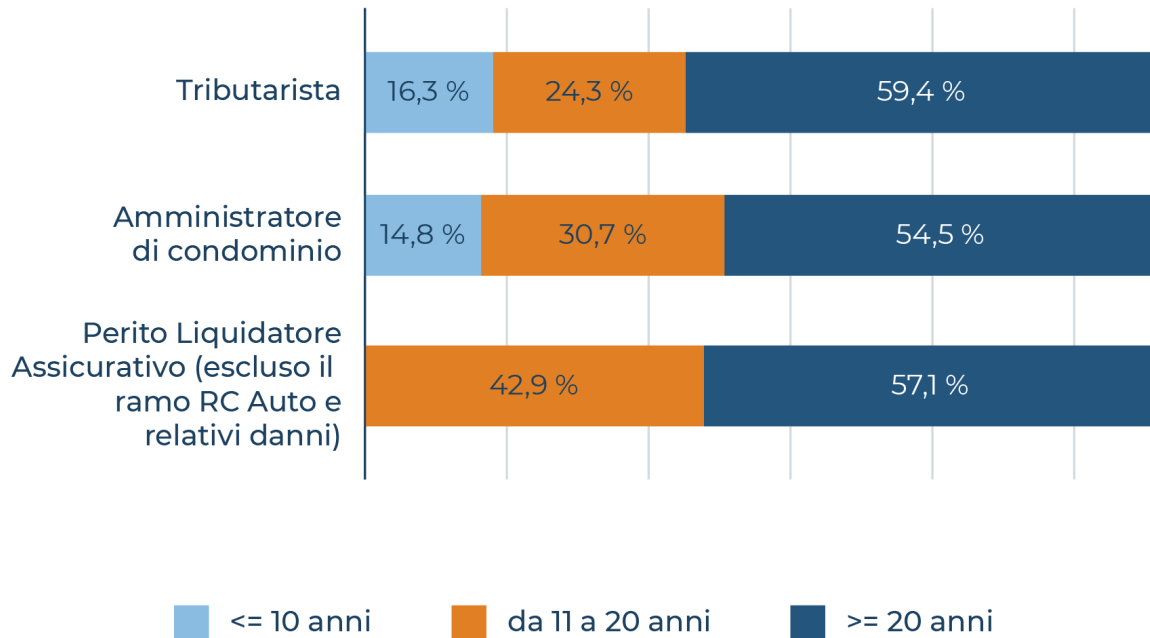
Grafico 4.7 – Distribuzione per anni di esperienza professionale



La distribuzione per anni di esperienza professionale risulta sostanzialmente simile per gli intervistati appartenenti a tutte e tre le professioni. Come si evidenzia dal grafico 4.8, infatti, in tutte e tre le categorie professionali ben oltre il 50% degli intervistati esercita la propria professione da oltre 20 anni.

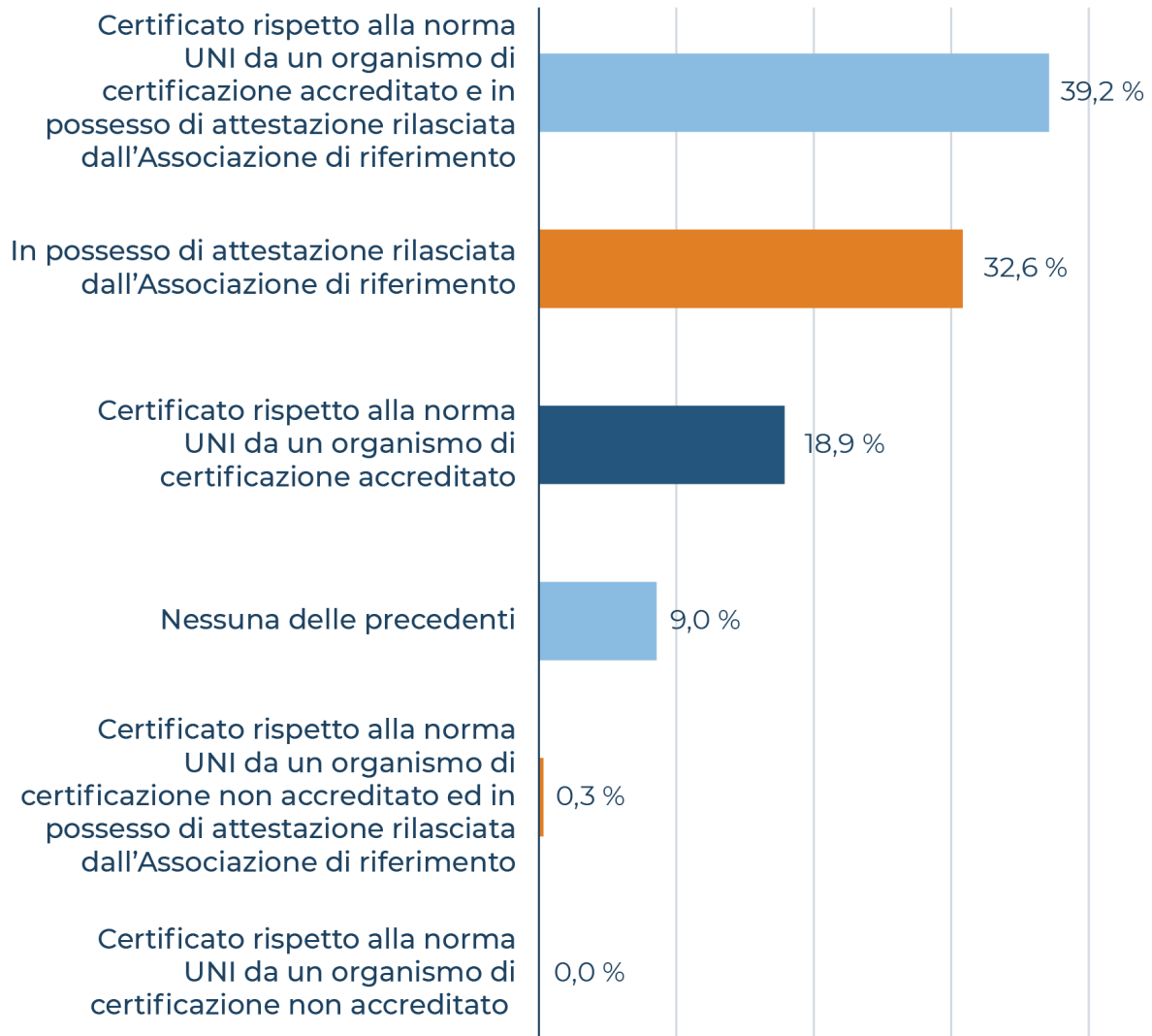


**Grafico 4.8 – Distribuzione degli anni di esperienza per categoria professionale**



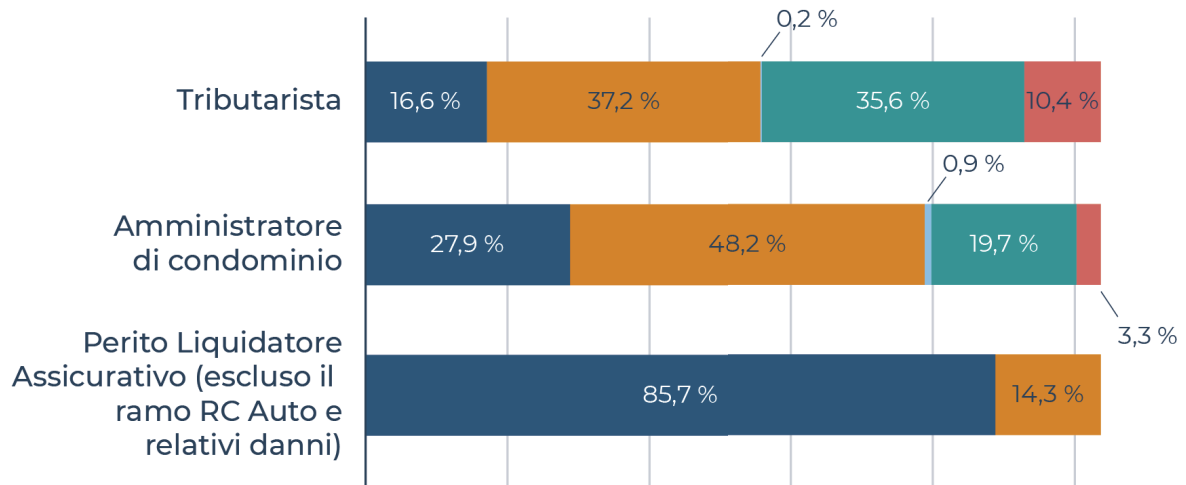
Relativamente alla posizione rispetto al tema della certificazione, i dati mostrano che oltre la metà degli intervistati è certificato rispetto alla norma UNI da un organismo di certificazione accreditato, complessivamente il 58,1%. Al contempo, appare particolarmente rilevante il ruolo delle associazioni professionali, poiché il 39,2% degli intervistati risulta sia certificato rispetto alla norma UNI da un organismo di certificazione accreditato sia in possesso di attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento, mentre il 32,6% è solo in possesso di attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento. Dunque, complessivamente oltre il 70% degli intervistati è in possesso di attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento, affiancando o non affiancando a essa la certificazione.

**Grafico 4.9 – Distribuzione dei rispondenti per tipologia di certificazione**



Considerando il dettaglio per categoria professionale, ma tralasciando la specifica distribuzione degli intervistati periti liquidatori assicurativi per l'esiguità delle risposte pervenute (di fatto tutti certificati rispetto alla norma UNI da un organismo di certificazione accreditato), appare utile evidenziare la distribuzione più articolata rispetto al tema delle certificazioni per le altre due professioni che presentano alcune differenziazioni. Tra gli amministratori di condominio si registra, infatti, una presenza più significativa di professionisti certificati (somma certificati più certificati con attestazione), complessivamente pari al 76,1%, mentre tra i tributaristi la percentuale risulta inferiore, pari al 53,8%. Coerentemente, di contro è maggiore la percentuale dei tributaristi in possesso della sola attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento (35,6%) rispetto a quella degli amministratori di condominio che si attesta al 19,7%.

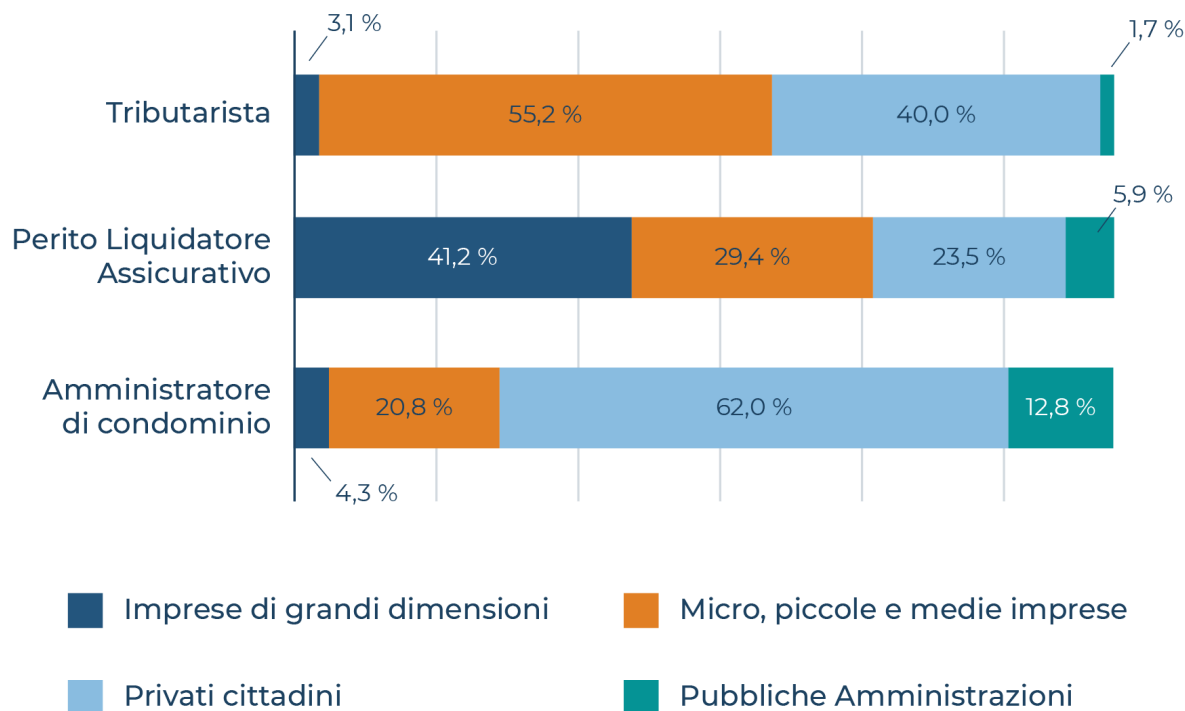
#### 4.10 – Distribuzione delle categorie di certificazione per categoria professionale



- Certificato rispetto alla norma UNI da un organismo di certificazione accreditato
- Certificato rispetto alla norma UNI da un organismo di certificazione accreditato e in possesso di attestazione rilasciata dall'Associazione di riferimento
- Certificato rispetto alla norma UNI da un organismo di certificazione non accreditato e in possesso di attestazione rilasciata dall'Associazione di riferimento
- In possesso di attestazione rilasciata dall'Associazione di riferimento
- Nessuna delle precedenti

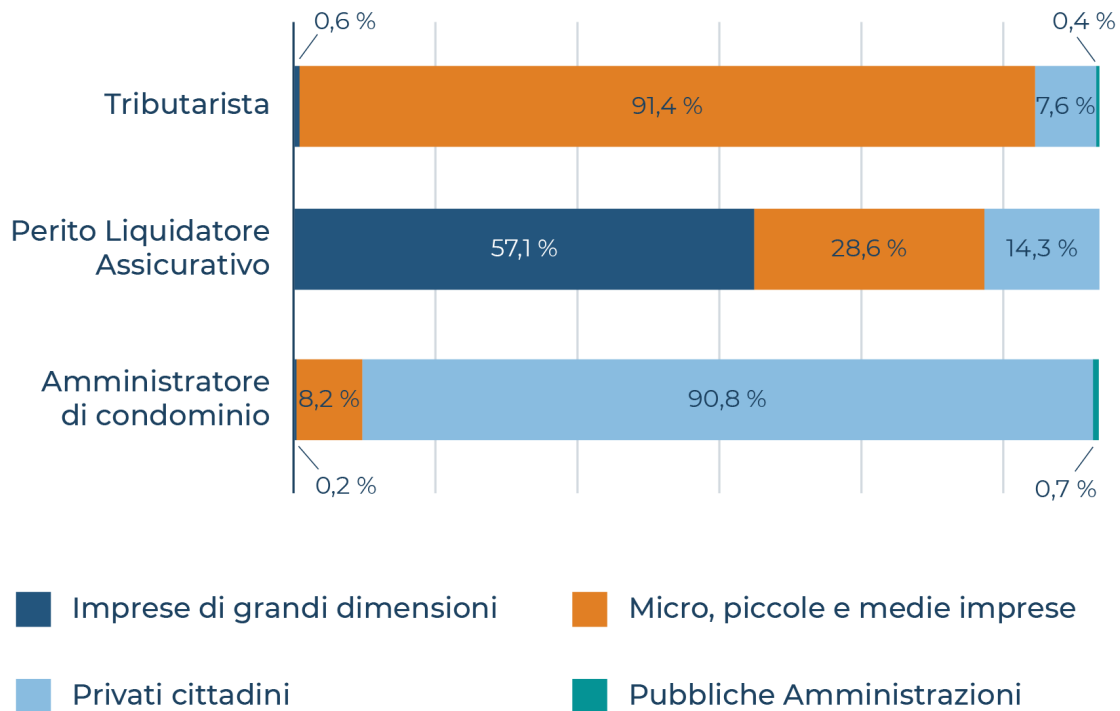
Per concludere la fotografia del campione intervistato è stato approfondito il tema della clientela con la quale i professionisti lavorano. Ovviamente esistono differenze specifiche tra le professioni, come ben si evidenzia dai dati del grafico sottostante, in virtù di mercati specifici di riferimento.

**Grafico 4.11 – Distribuzione della tipologia di clienti per categoria professionale (“Con quale categoria di clienti lavora?”)**



Differenze che appaiono più evidenti indagando la tipologia di cliente prevalente: privati cittadini (90%) per gli amministratori di condominio; micro, piccole e medie imprese (91,4%) per i tributaristi e grandi aziende, di norma grandi gruppi e compagnie assicurative (57,1%) per i periti liquidatori assicurativi, che però sono presenti anche sugli altri due mercati (28,6% micro, piccole e medie imprese e 14,3% privati cittadini).

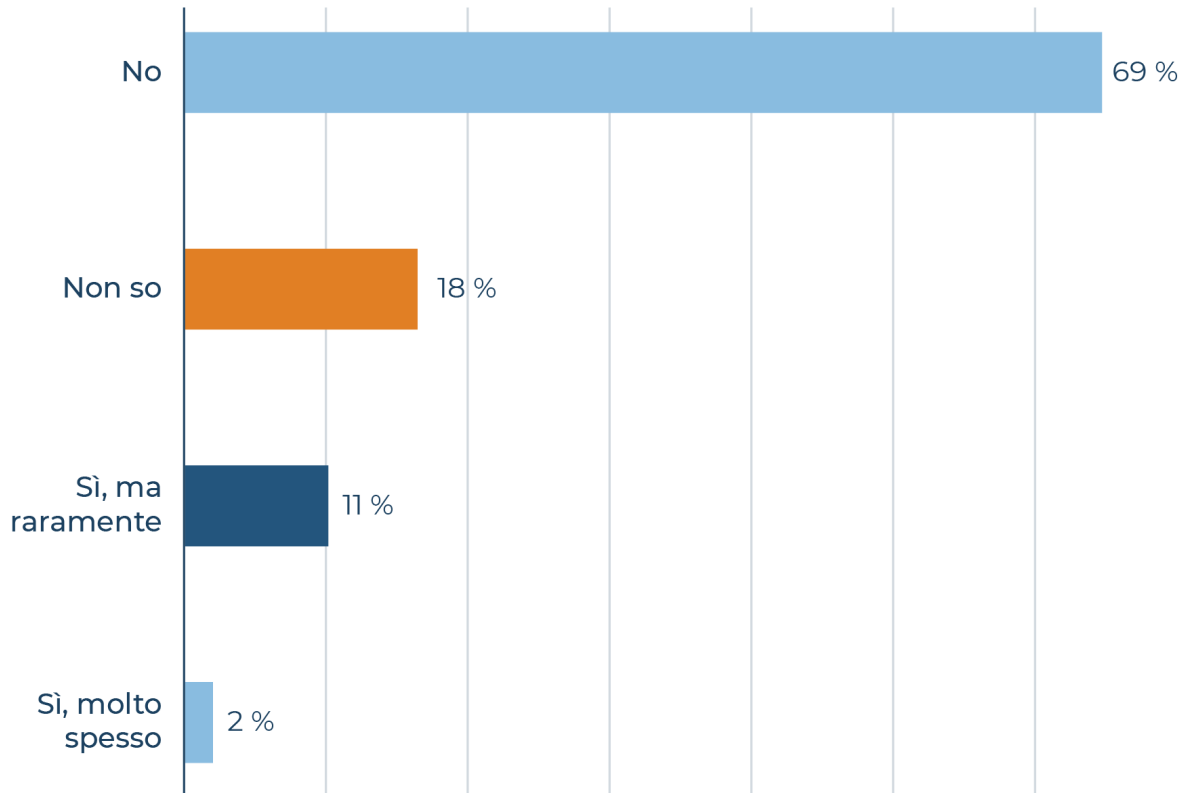
**Grafico 4.12 – Distribuzione della tipologia di cliente prevalente per categoria professionale (“Se ha più di una tipologia di clienti, con quali di questi lavora prevalentemente?”)**



Sempre con riferimento alla clientela è stato chiesto, ai soli professionisti in possesso di un certificato rispetto alla norma UNI rilasciato da un organismo di certificazione accreditato, se, in base alla propria esperienza, le Banche Dati Accredia sulle figure professionali certificate<sup>13</sup> avessero rappresentato un canale utile per intercettare nuovi clienti. I dati mostrano che lo strumento a libera consultazione, presente sul sito di Accredia che raccoglie informazioni e dati sui professionisti in possesso di un certificato in corso di validità rilasciato da organismi di certificazione accreditati, non pare abbia rappresentato una opportunità significativa per entrare in contatto con la clientela. Il 69% degli intervistati ha infatti risposto negativamente, mentre il 18% dichiara di non sapere se la clientela che lo ha contattato ha individuato il professionista attraverso la consultazione delle Banche Dati Accredia.

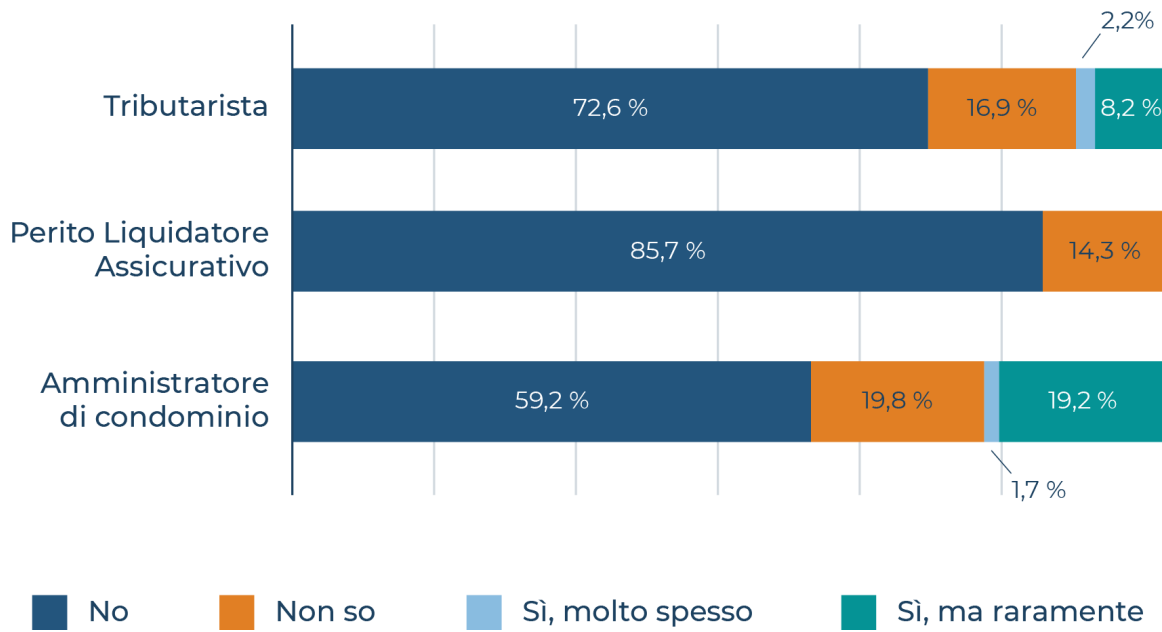
13 [https://services.accredia.it/fpsearch/accredia\\_professionalmask\\_remote.jsp?ID\\_LINK=1749&area=310](https://services.accredia.it/fpsearch/accredia_professionalmask_remote.jsp?ID_LINK=1749&area=310).

**Grafico 4.13 – “Le Banche Dati Accredia sulle Figure Professionali Certificate sono state un canale attraverso il quale è stato contattato dalla clientela?”**



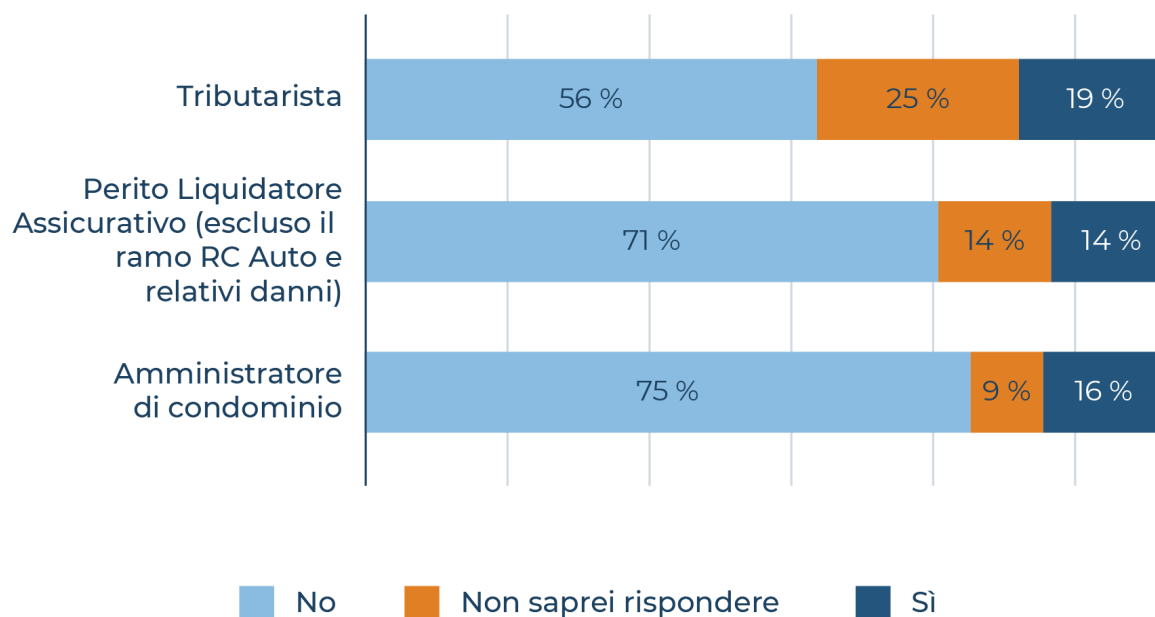
I dati disaggregati per categoria professionale mostrano però delle differenze tra le tre figure: infatti, circa il 20% degli amministratori di condominio intervistati dichiara di essere stato contattato dalla clientela attraverso il canale delle Banche Dati Accredia. Una quota che, seppure contenuta, mostra come la certificazione possa rappresentare una opportunità di accesso al mercato con potenzialità da esplorare.

**Grafico 4.14 – “Le Banche Dati Accredia sulle figure professionali certificate sono state un canale attraverso il quale è stato contattato dalla clientela?” (disaggregati per categoria professionale)**



In forte connessione con la domanda precedente, è stato poi chiesto ai professionisti intervistati se la propria clientela riconosce il valore aggiunto della certificazione. Complessivamente il 18% dei rispondenti certificati afferma che la propria clientela ha sufficiente consapevolezza in merito alle garanzie aggiuntive fornite dalla certificazione accreditata, il 21,6% dichiara di non essere in grado di rispondere, mentre il 60,7% è certo che la clientela non abbia consapevolezza. I dati disaggregati per categoria professionale presentano una forte omogeneità con percentuali sostanzialmente analoghe per tutte e tre le professioni.

**Grafico 4.15 – Consapevolezza da parte dei potenziali clienti sulle garanzie aggiuntive fornite dalla certificazione accreditata per categoria professionale**



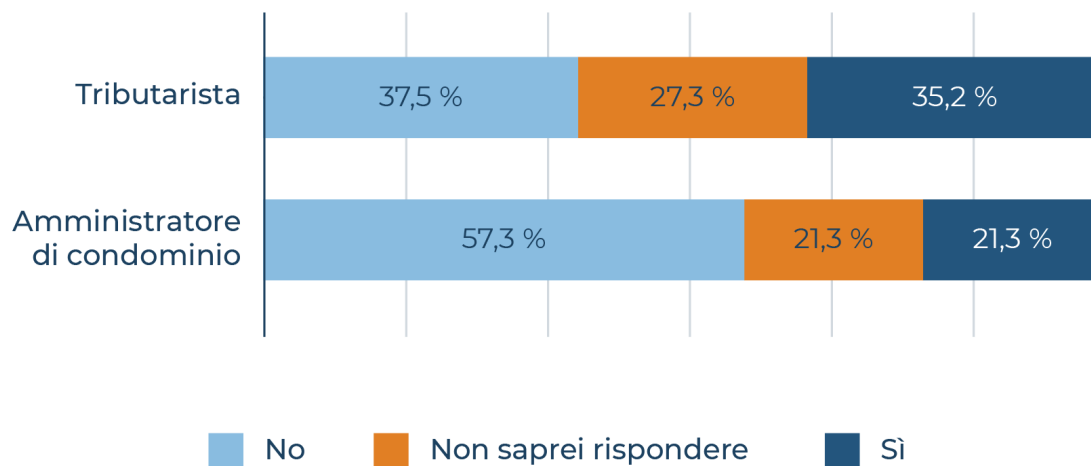
Un'analoga domanda, per finalità comparative sulla clientela, è stata posta anche ai professionisti non certificati, ma solo in possesso dell'attestazione professionale rilasciata dall'associazione di riferimento.

In questo caso, i dati differiscono sensibilmente poiché, complessivamente, il 33,6% ritiene che la potenziale clientela riconosca il valore aggiunto dell'attestazione, a fronte del 39,7% degli intervistati che non pensa che la clientela abbia sufficiente consapevolezza sulle garanzie aggiuntive fornite dall'attestazione rilasciata dalla sua associazione di riferimento e, infine, il 26,6% dichiara di non essere in grado di rispondere.

I dati disaggregati per categoria professionale (non presenti i periti liquidatori assicurativi rispondenti che risultano tutti certificati) evidenziano un lieve, ma maggiore riconoscimento della consapevolezza del valore dell'attestazione da parte della clientela dei tributaristi.



**Grafico 4.16 – Consapevolezza da parte dei potenziali clienti sulle garanzie aggiuntive fornite dall'attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento per categoria professionale**



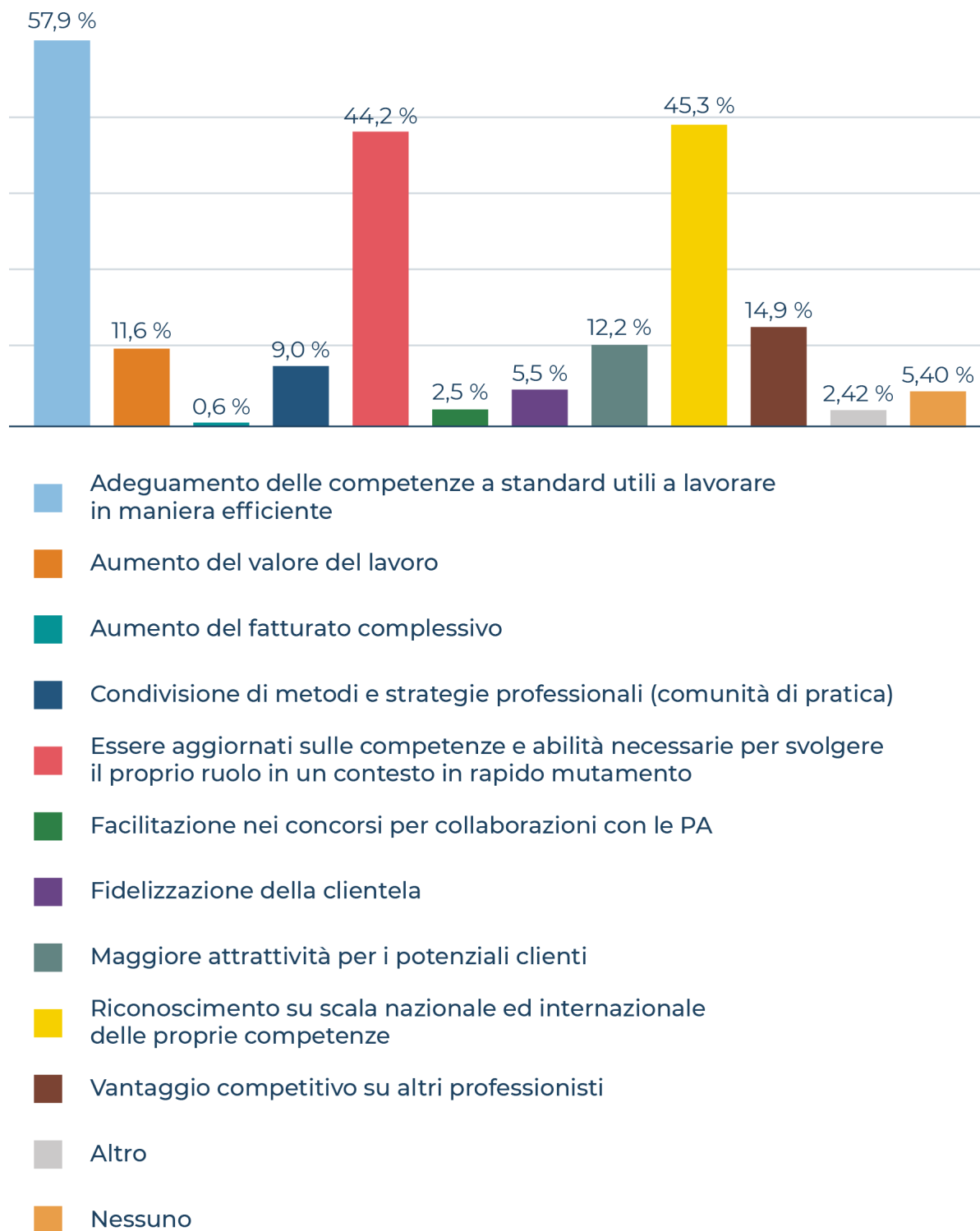
In conclusione, dal confronto delle risposte dei professionisti in possesso di certificazione e dei professionisti in possesso di attestazione, pare esserci una maggiore comprensione da parte della clientela potenziale del valore offerto dall'attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento (33,6%) rispetto al valore offerto dalla certificazione accreditata (18%).

## 4.2. IL PUNTO DI VISTA DEL TRIBUTARISTA

Tra i vantaggi riconosciuti dai tributaristi circa l'ottenimento della certificazione rispetto alla norma UNI rilasciata da un organismo di certificazione accreditato, come si evidenzia dal grafico che segue, sono stati riconosciuti in primis quei vantaggi relativi alla sfera delle competenze professionali: 57,9% adeguamento delle competenze a standard utili a lavorare in maniera efficiente e 44,2% essere aggiornati sulle competenze e abilità necessarie per svolgere il proprio ruolo in un contesto in rapido mutamento a cui si aggiunge il riconoscimento delle competenze su scala nazionale e internazionale (45,3%).

In misura significativamente minore vengono anche riconosciuti il vantaggio competitivo su altri professionisti che non posseggono la certificazione (14,9%) e una maggiore attrattività per la clientela potenziale sebbene, come abbiamo già approfondito nel paragrafo precedente, la maggior parte dei rispondenti non ritiene sia sufficientemente riconosciuto il valore della certificazione da parte della stessa clientela.

**Grafico 4.17 – Tributarista - Vantaggi derivanti dall'ottenimento del certificato rispetto alla norma UNI rilasciato da un organismo di certificazione accreditato**

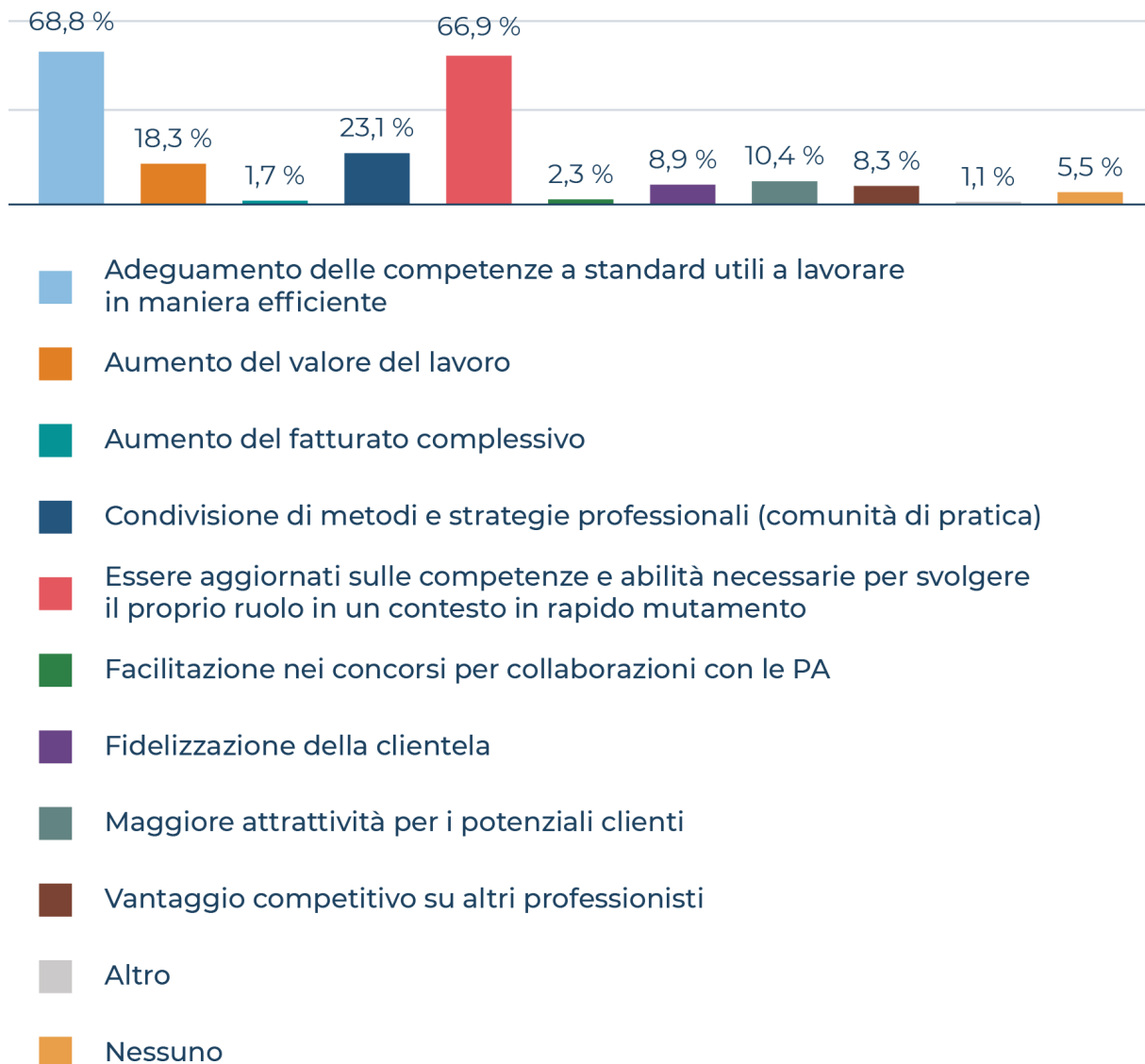


Di particolare interesse anche le risposte aperte che evidenziano il vantaggio della certificazione nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, in particolare per la possibilità di poter rappresentare i contribuenti presso gli uffici finanziari, di avere un

maggiore riconoscimento professionale, di poter svolgere attività che in assenza di certificazioni sono riservate esclusivamente agli iscritti agli ordini professionali.

Tra i vantaggi derivanti dall'ottenimento dall'attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento per i tributaristi appare, ancora più marcata la dimensione di adeguamento/aggiornamento delle competenze professionali. Le percentuali, infatti, relative all'adeguamento delle competenze a standard utili a lavorare in maniera efficiente raggiungono il 68,8% e all'essere aggiornati sulle competenze e abilità necessarie per svolgere il proprio ruolo in un contesto in rapido mutamento il 66,9%.

**Grafico 4.18 – Tributarista - Vantaggi derivanti dall'ottenimento dall'attestazione rilasciata dalla sua associazione di riferimento**

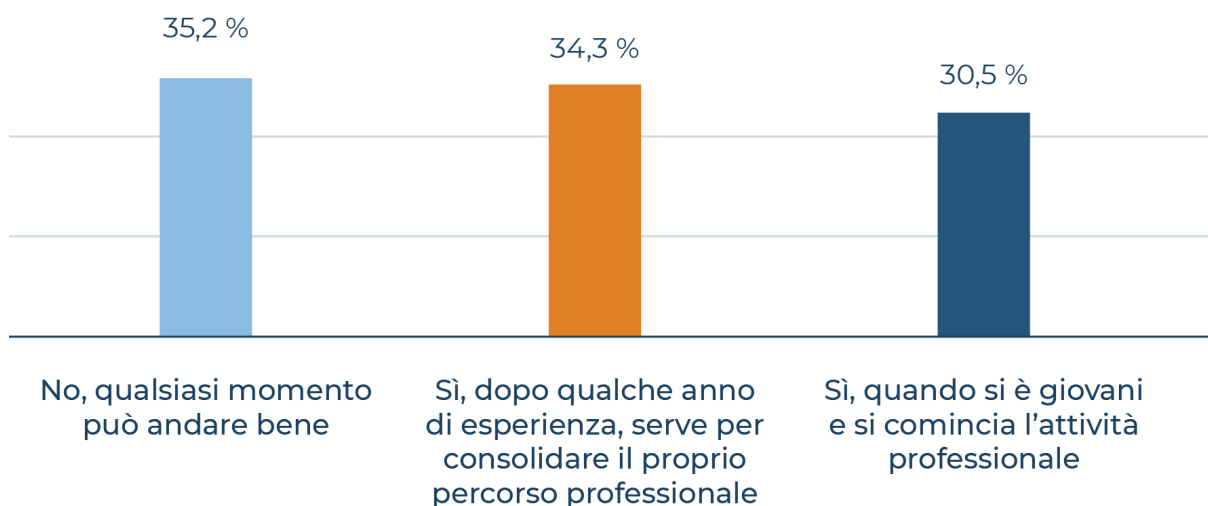


Rispetto ai professionisti certificati per coloro che posseggono la sola attestazione da parte dell'associazione di riferimento appare maggiormente rilevante la possibilità di condividere metodi e strategie professionali (comunità di pratica), vantaggio che raggiunge un 23,1%, di fatto riconoscendo le associazioni professionali quale luogo di scambio e confronto in un'ottica di apprendimento continuo.

Questo riconoscimento è rafforzato da alcune delle risposte aperte che evidenziano il vantaggio dell'attestazione da parte dell'associazione di riferimento nel consentire un pieno coinvolgimento nella rete di professionisti facilitando la cooperazione e garantendo maggiore professionalità, oltre che rappresentanza e tutela presso le istituzioni pubbliche.

Sempre nell'ottica di approfondire i vantaggi dell'ottenimento della certificazione è stato indagato quale potrebbe essere il momento nell'arco della vita professionale in cui risulterebbe più utile certificarsi presso un organismo di certificazione accreditato.

**Grafico 4.19 – Tributarista - Momento nell'arco della vita professionale in cui sarebbe più utile certificarsi presso un organismo di certificazione accreditato**

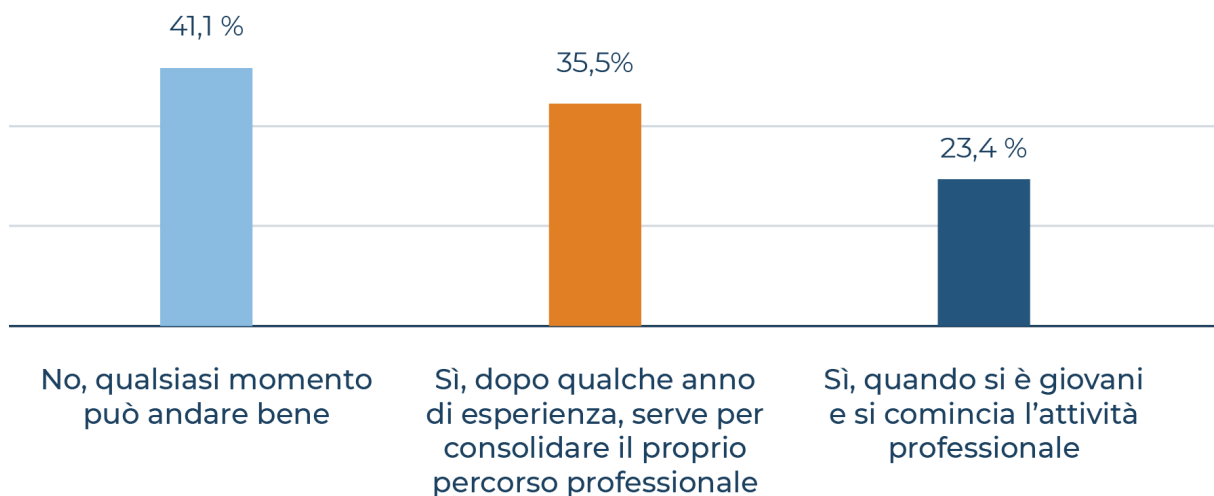


Come è possibile evidenziare dal grafico sopra riportato non emerge una risposta univoca o ampiamente predominante. L'utilità è riconosciuta per il 35,2% in qualunque momento della vita professionale, mentre il 34,3% evidenzia l'opportunità di ottenere la certificazione dopo alcuni anni di esperienza professionale al fine di rafforzare il proprio percorso professionale, infine, un 30,5% ritiene utile intraprendere il percorso di certificazione a inizio carriera per sviluppare il proprio percorso professionale.

La certificazione per i tributaristi potrebbe, effettivamente, rappresentare un vantaggio significativo anche a inizio carriera poiché consente<sup>14</sup> di poter svolgere attività normalmente riservate ad altri professionisti, rappresentando, dunque, una concreta opportunità per sviluppare la professione.

I tributaristi intervistati in possesso di attestazione rilasciata dalla propria associazione di riferimento, invece, ritengono un po' meno utile l'ottenimento dell'attestato a inizio carriera (23,4%), più opportuno dopo aver maturato qualche anno di esperienza professionale (35,5%), mentre il 41,1% non individua un particolare momento nell'arco della vita professionale, ritenendo sempre utile attivare il percorso di attestazione.

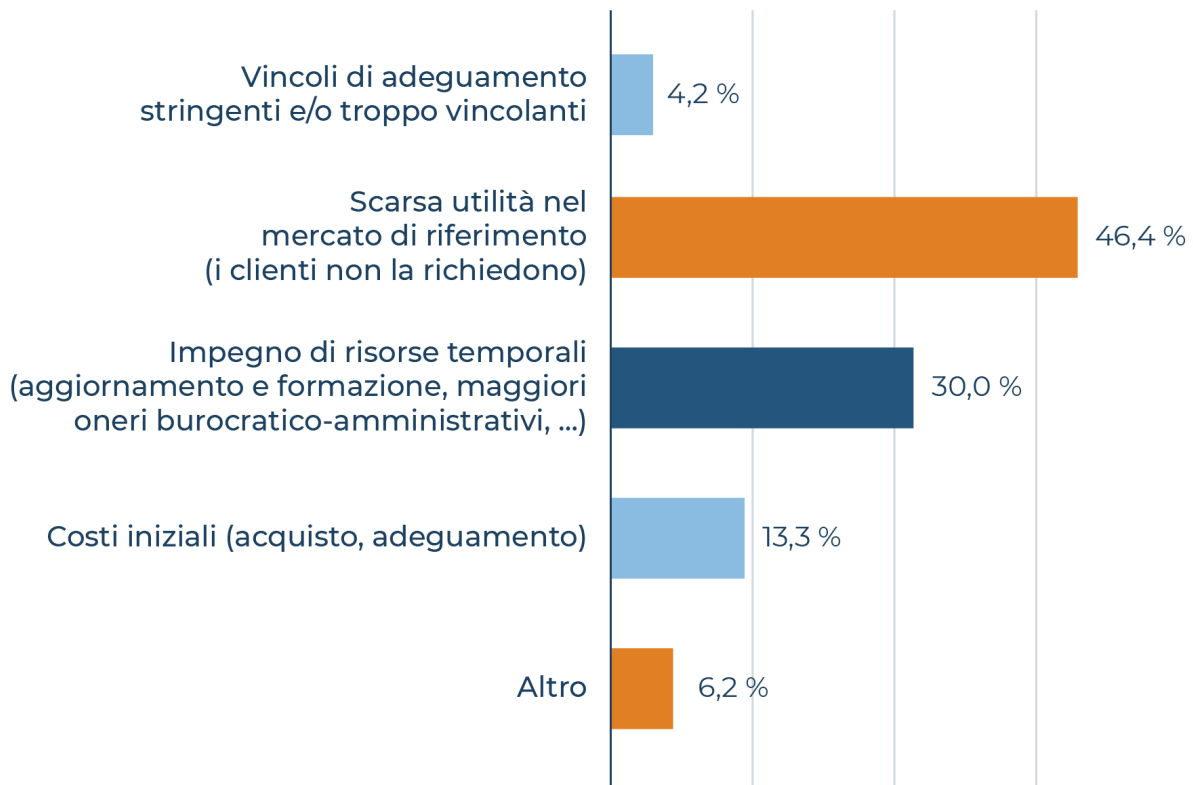
**Grafico 4.20 – Tributarista - Momento nell'arco della vita professionale in cui sarebbe più utile ottenere l'attestazione dalla propria associazione di riferimento**



Sono stati, infine, indagati i principali elementi riconosciuti come vincoli al percorso di certificazione e di attestazione. Per i tributaristi intervistati certificati il principale fattore che può disincentivare la certificazione è rappresentato dalla scarsa utilità nel mercato di riferimento. Di fatto, la certificazione non è richiesta dai propri clienti che, in linea con quanto espresso rispetto alla consapevolezza da parte della clientela sulle garanzie aggiuntive fornite dalla certificazione accreditata, non ne conoscono/riconoscono il valore.

<sup>14</sup> Ai sensi dell'art. 6 bis del DL 193/2016 "Disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili" che modifica l'art. 63 del DPR 600/1973.

**Grafico 4.21 – Tributarista - Fattore prevalente che può disincentivare l'interesse per la certificazione accreditata rispetto alla norma UNI**



Un ulteriore vincolo è rappresentato, invece, dall'impegno di risorse temporali poiché il percorso di certificazione richiede una serie di oneri che a giudizio degli intervistati (30%) può disincentivare l'interesse del professionista per la certificazione. In misura minore i costi iniziali che non sembrano però essere un fattore particolarmente disincentivante.

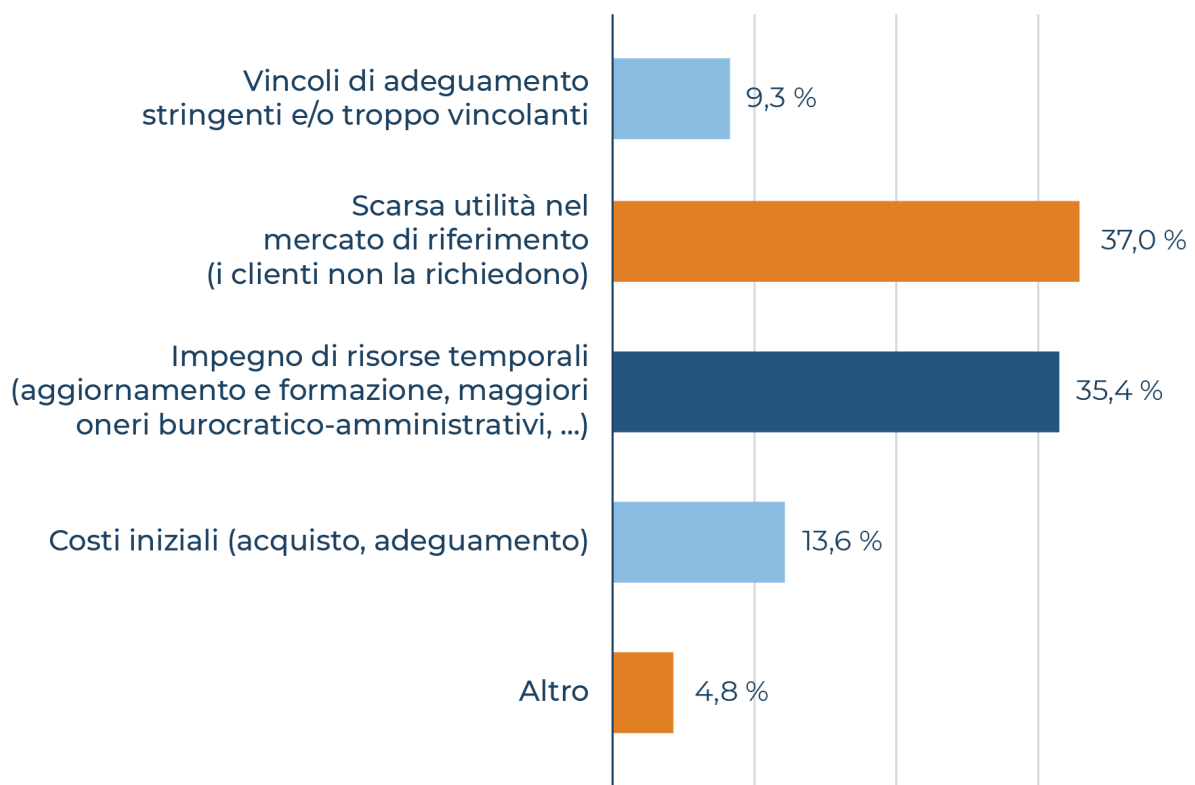
Una parte delle risposte aperte evidenzia quali principali fattori che disincentivano la certificazione la scarsa conoscenza sia da parte dei professionisti, per quanto riguarda il riconoscimento professionale che le certificazioni possono dare, sia da parte della clientela che non appare sufficientemente informata rispetto alle garanzie che la certificazione può offrire.

Una parte di risposte aperte, invece, ribadisce l'importanza della certificazione, senza individuare oggettivi ostacoli o disincentivi, se non di natura personale (es: "mancanza di tempo", "pigrizia").

Sebbene con percentuali più contenute anche i tributaristi con attestazione ritengono che i principali vincoli per l'ottenimento della stessa siano prevalentemente legati al non riconoscimento della clientela del valore

dell'attestazione professionale (37%) e dell'impegno di risorse temporali (34,4%). Il costo iniziale per l'ottenimento dell'attestazione è anche in questo caso citato, ma non appare tra i fattori principali di disincentivazione. Dunque, né per la certificazione, né per l'attestazione che presentano percentuali analoghe (entrambe 13%), il fattore economico sembra rappresentare un ostacolo all'avvio dei percorsi.

**Grafico 4.22 – Tributarista - Fattore prevalente che può disincentivare l'interesse per l'ottenimento dell'attestazione da parte della propria associazione di riferimento**

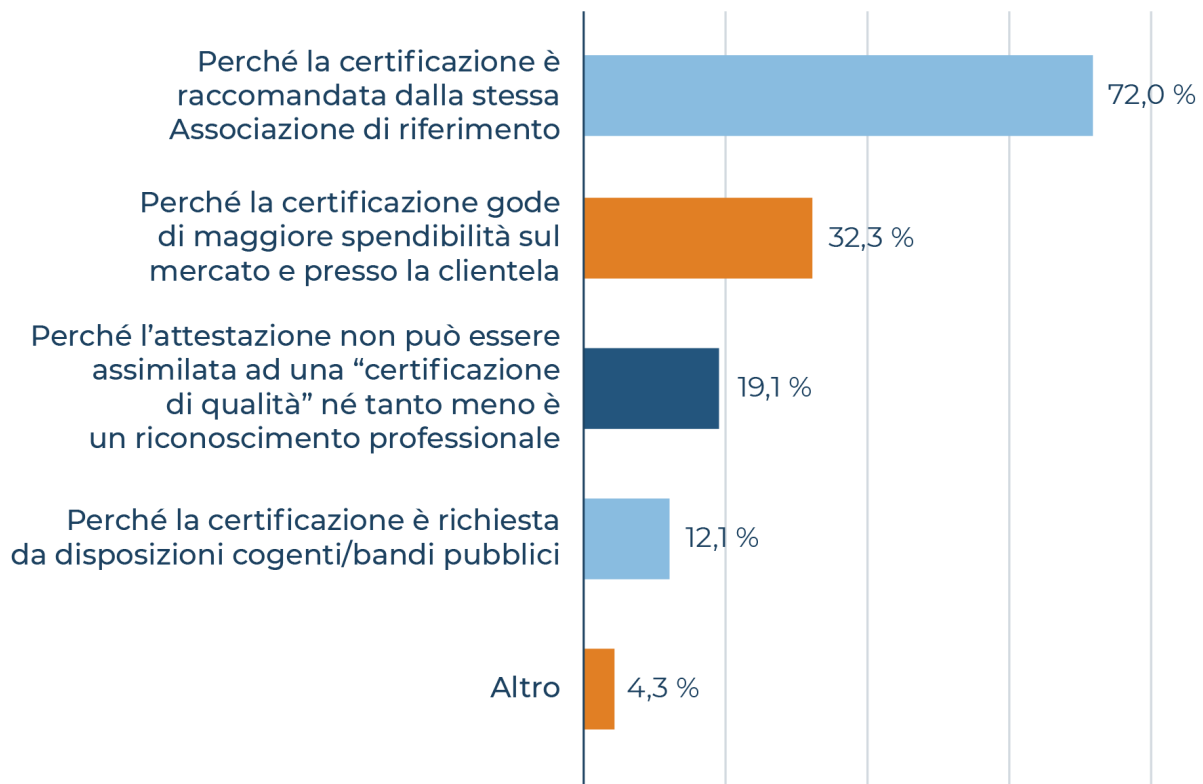


Le risposte aperte dei tributaristi con attestazione confermano in parte quanto già espresso dai professionisti certificati, confermando il giudizio sull'importanza dell'ottenimento dell'attestazione, senza individuare particolari ostacoli. Tuttavia, si evidenzia anche il minore riconoscimento dell'attestazione rispetto alle professioni con Albo e la necessità di maggiori controlli che rendano il processo di attestazione maggiormente qualificante.

Infine, è stato chiesto ai professionisti l'insieme delle ragioni che hanno spinto ad affiancare la certificazione in conformità alla norma UNI emanata da un organismo accreditato all'attestazione rilasciata dalla propria associazione di riferimento. È interessante evidenziare il forte ruolo di incentivazione all'ottenimento della certificazione accreditata da parte delle associazioni. Il 72% dei tributaristi intervistati ha, infatti, dichiarato di aver deciso di intraprendere il

percorso di certificazione perché fortemente raccomandato dall'associazione di riferimento. In misura minore, perché i professionisti ritengono maggiormente spendibile la certificazione sul mercato e presso la clientela (32,3%).

**Grafico 4.23 – Tributarista - Motivazione che ha portato ad affiancare la certificazione in conformità alla norma UNI emanata da un organismo accreditato all'attestazione rilasciata dalla propria associazione di riferimento**



Tra le ulteriori motivazioni che hanno sostenuto i tributaristi nella scelta di affiancare la certificazione all'attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento vi è, come emerge dalle risposte aperte, la possibilità di garantire standard di eccellenza ai propri clienti e la possibilità di svolgere attività che richiedono in maniera vincolante la certificazione (ad esempio l'autenticazione della procura per la rappresentanza dei clienti).

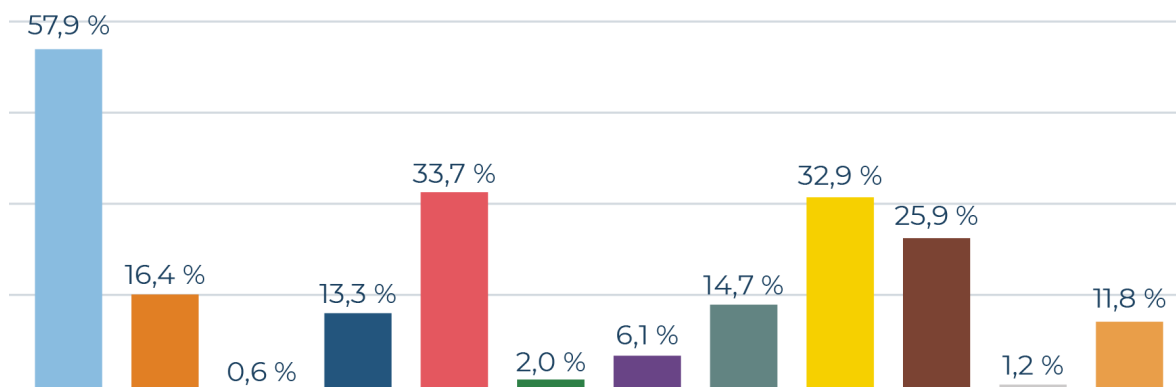
### 4.3 IL PUNTO DI VISTA DELL'AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO

Le principali motivazioni che hanno spinto gli amministratori di condominio a ottenere la certificazione rispetto alla norma UNI rilasciata da un organismo di certificazione accreditato, in linea con quanto espresso dai tributaristi, sono prevalentemente legate alla necessità di adeguamento delle competenze per sostenere l'attività professionale (57,9% adeguamento delle competenze a



standard utili a lavorare in maniera efficiente e in misura minore, pari al 33,7% essere aggiornati sulle competenze e abilità necessarie per svolgere il proprio ruolo in un contesto in rapido mutamento). Tra le più rilevanti motivazioni in termini percentuali anche il riconoscimento su scala nazionale e internazionale delle proprie competenze (32,9%) e il vantaggio competitivo sugli altri professionisti (25,9%).

**Grafico 4.24 – Amministratore di condominio - Vantaggi derivanti dall'ottenimento del certificato rispetto alla norma UNI rilasciato da un organismo di certificazione accreditato**



- Adeguamento delle competenze a standard utili a lavorare in maniera efficiente
- Aumento del valore del lavoro
- Aumento del fatturato complessivo
- Condivisione di metodi e strategie professionali (comunità di pratica)
- Essere aggiornati sulle competenze e abilità necessarie per svolgere il proprio ruolo in un contesto in rapido mutamento
- Facilitazione nei concorsi per collaborazioni con le PA
- Fidelizzazione della clientela
- Maggiore attrattività per i potenziali clienti
- Riconoscimento su scala nazionale ed internazionale delle proprie competenze
- Vantaggio competitivo su altri professionisti
- Altro
- Nessuno

Tra gli ulteriori vantaggi della certificazione che emergono dalle risposte aperte segnaliamo la possibilità di rafforzare il proprio percorso professionale anche all'interno delle associazioni di riferimento per poter accedere a ruoli direttivi e la possibilità di tipo più prettamente tecnico particolarmente apprezzata da professionisti con una buona, ma non prolungata esperienza professionale, di svolgere attività di consulenza in ambito giuridico attraverso l'iscrizione all'Albo CTU (consulenti tecnici d'ufficio)<sup>15</sup>.

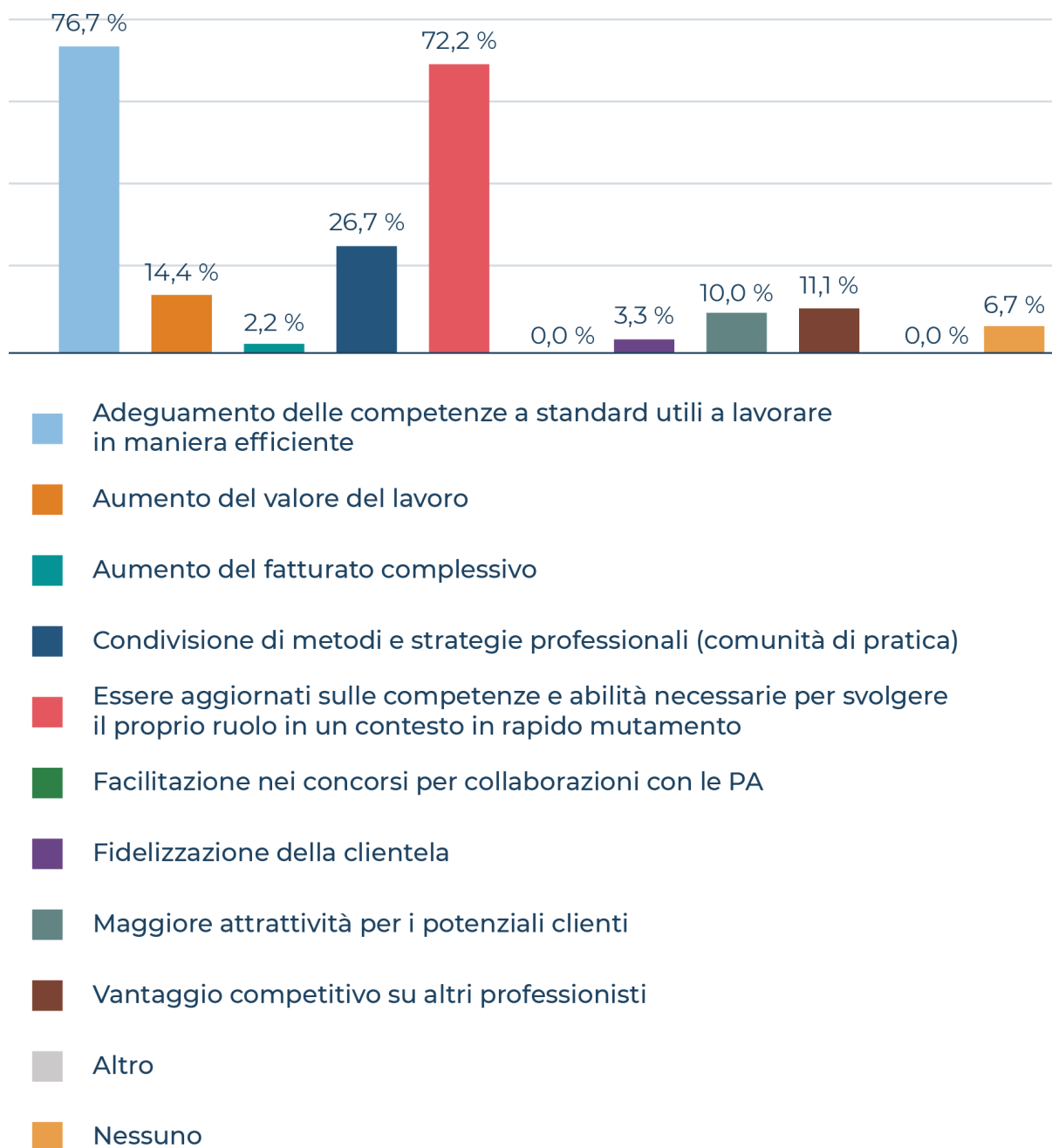
Gli amministratori di condominio – con attestazione rilasciata dalla propria associazione di riferimento – ritengono ancora più centrale rispetto ai colleghi certificati il vantaggio relativo all'adeguamento/accrescimento delle competenze derivante dal percorso di attestazione. Le percentuali, infatti, risultano significativamente più elevate: 76,7% adeguamento delle competenze a standard utili a lavorare in maniera efficiente e in misura leggermente inferiore, pari al 72,2%, essere aggiornati sulle competenze e abilità necessarie per svolgere il proprio ruolo in un contesto in rapido mutamento.

Un ulteriore vantaggio individuato, in linea con quanto già emerso anche per i tributaristi in possesso di attestazione, è la possibilità di condividere metodi e strategie professionali (26,7%) con altri professionisti all'interno dell'associazione di riferimento. Non sono state raccolte, invece, risposte aperte finalizzate all'individuazione di ulteriori elementi di benefici derivante dall'ottenimento dell'attestazione.

---

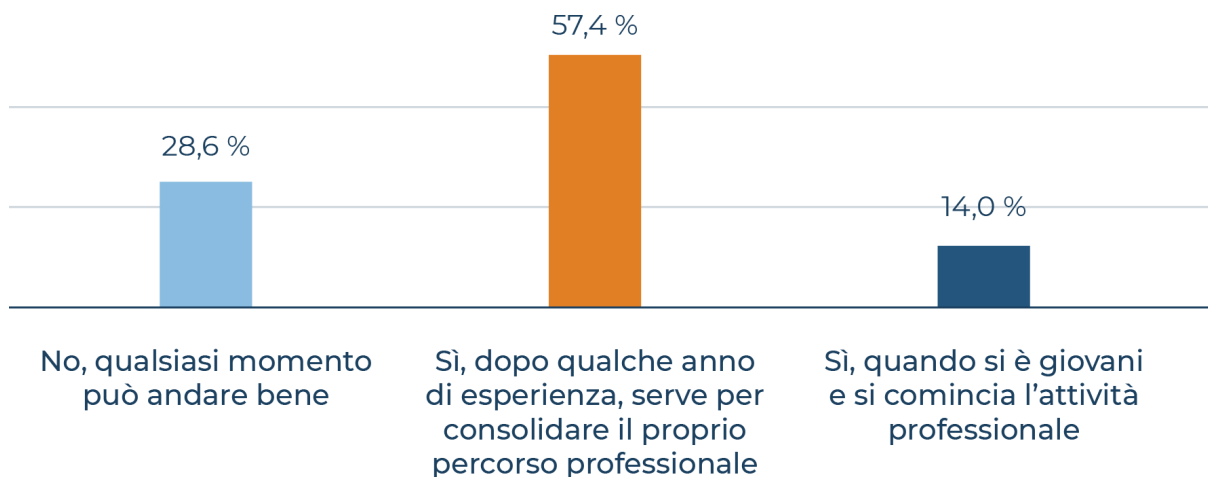
15 Cfr. citazione norme UNI all'interno del DM del Ministero della Giustizia 109/2023.

**Grafico 4.25 – Amministratore di condominio - Vantaggi derivanti dall'ottenimento dall'attestazione rilasciata dalla sua associazione di riferimento**



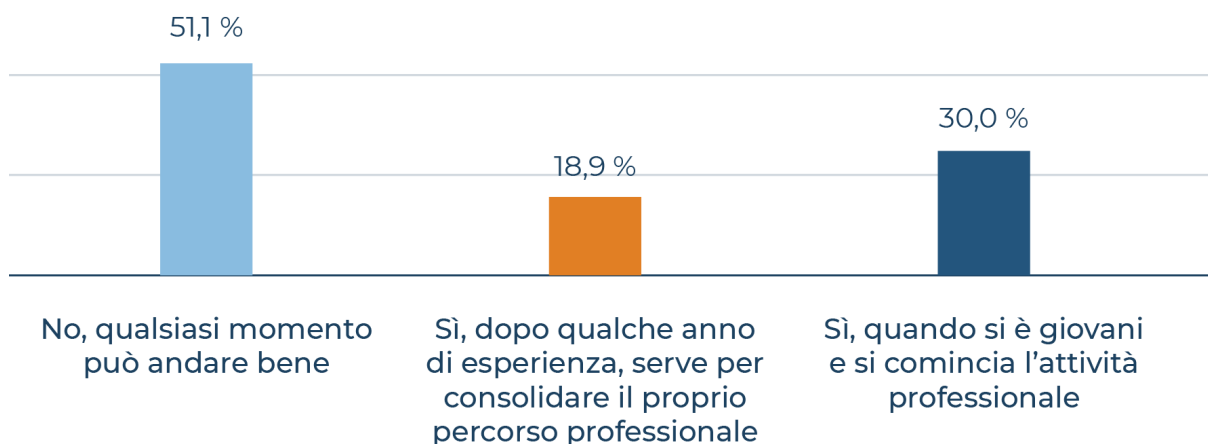
Gli amministratori di condominio intervistati ritengono maggiormente utile acquisire la certificazione rispetto alla norma UNI rilasciato da un organismo di certificazione accreditato dopo avere maturato qualche anno di esperienza professionale (57,4%), mentre ritengono meno rilevante acquisirlo all'inizio del proprio percorso lavorativo (14%). Meno di un terzo degli intervistati, invece, non ritiene ci sia un momento più opportuno, ma che sia comunque utile acquisirlo.

**Grafico 4.26 – Amministratore di condominio - Momento nell'arco della vita professionale in cui sarebbe più utile certificarsi presso un organismo di certificazione accreditato**



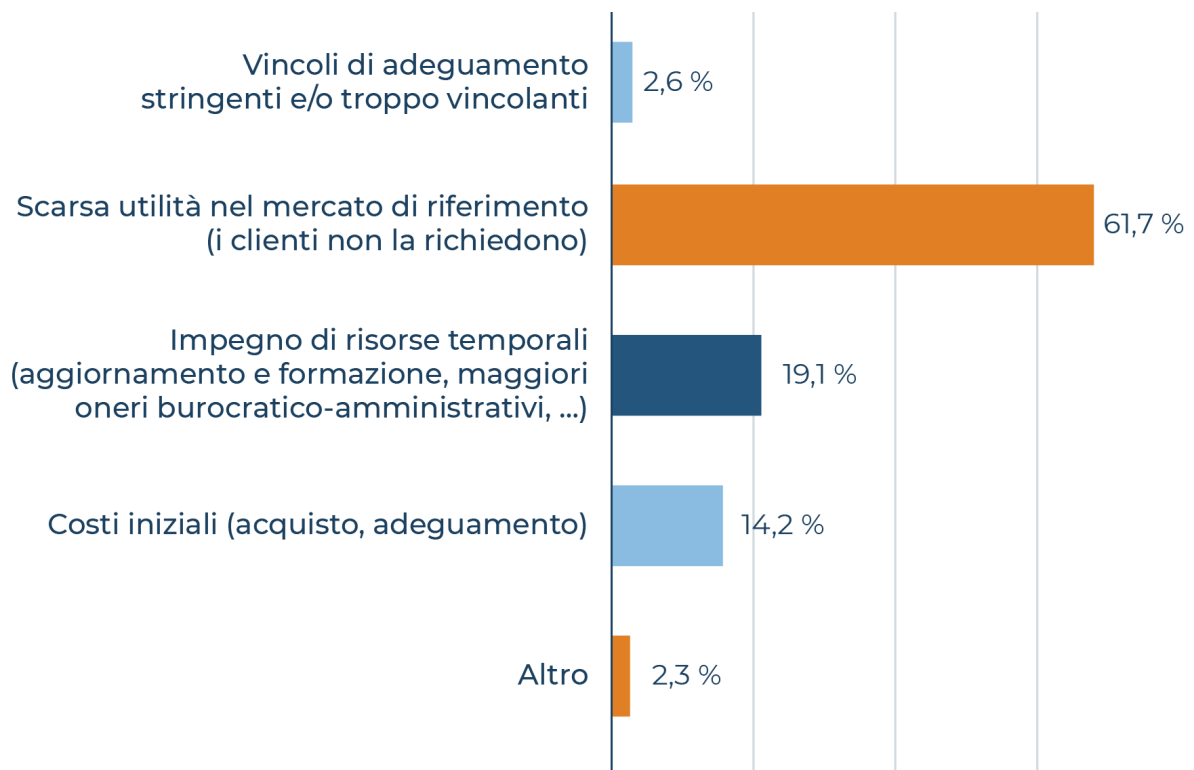
Per i professionisti con attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento, come mostra il seguente grafico, è invece maggioritario il giudizio sull'utilità dell'ottenimento dell'attestazione in qualunque momento dell'arco della vita professionale (51,1%), sebbene una quota significativa di intervistati (30%) dichiarò che ci sia un vantaggio maggiore quando si comincia l'attività professionale, si suppone anche in ragione del fatto che si ritenga utile avvantaggiarsi delle opportunità offerte dall'associazione di riferimento per una maggiore qualificazione a supporto dello sviluppo della propria attività professionale.

**Grafico 4.27 – Amministratore di condominio - Momento nell'arco della vita professionale in cui sarebbe più utile ottenere l'attestazione dalla propria associazione di riferimento**



Relativamente ai vincoli, invece, gli amministratori di condominio certificati ritengono che il fattore prevalente che disincentiva i professionisti a intraprendere il percorso di certificazione sia la mancata richiesta da parte della clientela e, dunque, la scarsa utilità nel mercato di riferimento (61,7%). In misura minore l'impegno di risorse temporali (19,1%) e i costi iniziali (14,2%).

**Grafico 4.28 – Amministratore di condominio - Fattore prevalente che può disincentivare l'interesse per la certificazione accreditata rispetto alla norma UNI**

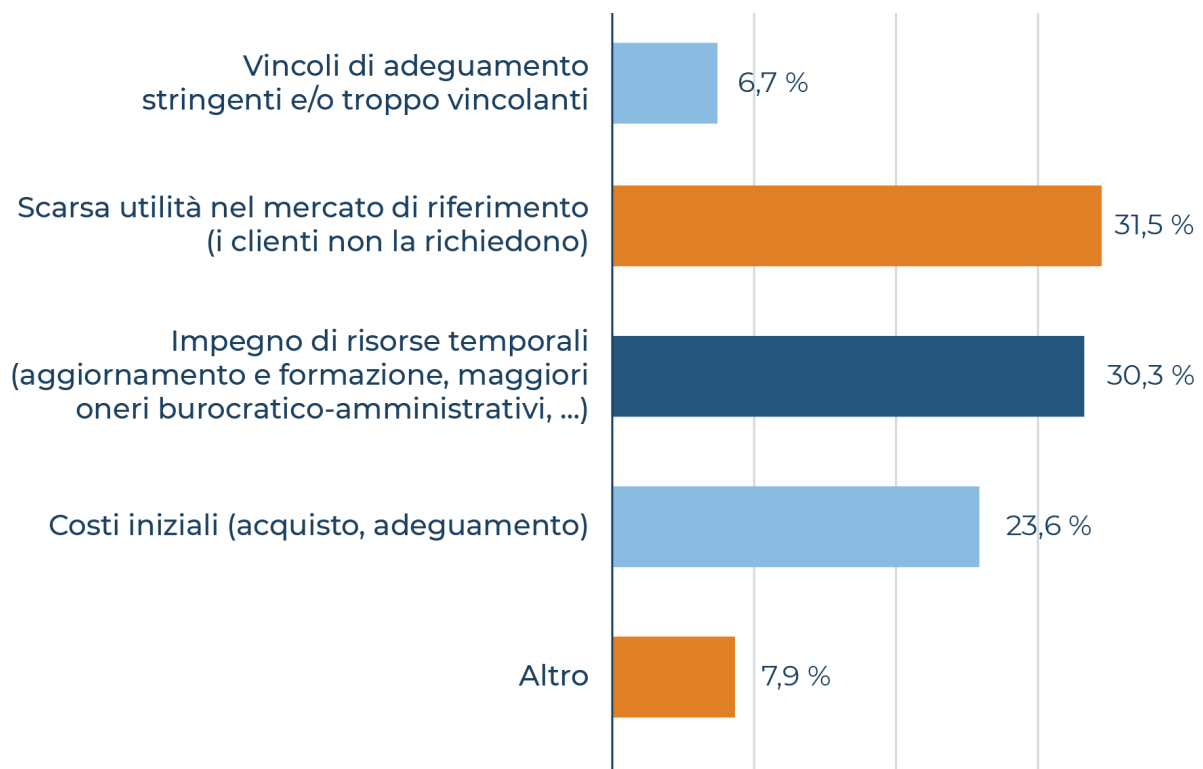


Fattori che sono stati evidenziati ulteriormente nelle risposte aperte (scarso riconoscimento della qualificazione offerta dalla certificazione da parte della clientela, impegno di risorse economiche e temporali che non trova utilità nel mercato di riferimento), sebbene, anche in questo caso una quota (circa il 50% degli intervistati che hanno fornito ulteriori indicazioni sui fattori disincentivanti) ritenga, al contrario, che non ci siano svantaggi nel certificarsi, ma solo opportunità di qualificazione. In un solo caso è stata auspicata l'opportunità di rendere la certificazione ancora più qualificante, soprattutto nella fase di rinnovo.

Gli amministratori di condominio che posseggono l'attestazione da parte della propria associazione di riferimento individuano, come si evidenzia dal grafico successivo, sia la scarsa utilità nel mercato di riferimento (31,5%), sia impegno di

risorse temporali (30,3%) tra i fattori maggiormente disincentivanti del processo di attestazione, in misura minore i costi iniziali per l'ottenimento del riconoscimento delle competenze (23,6%).

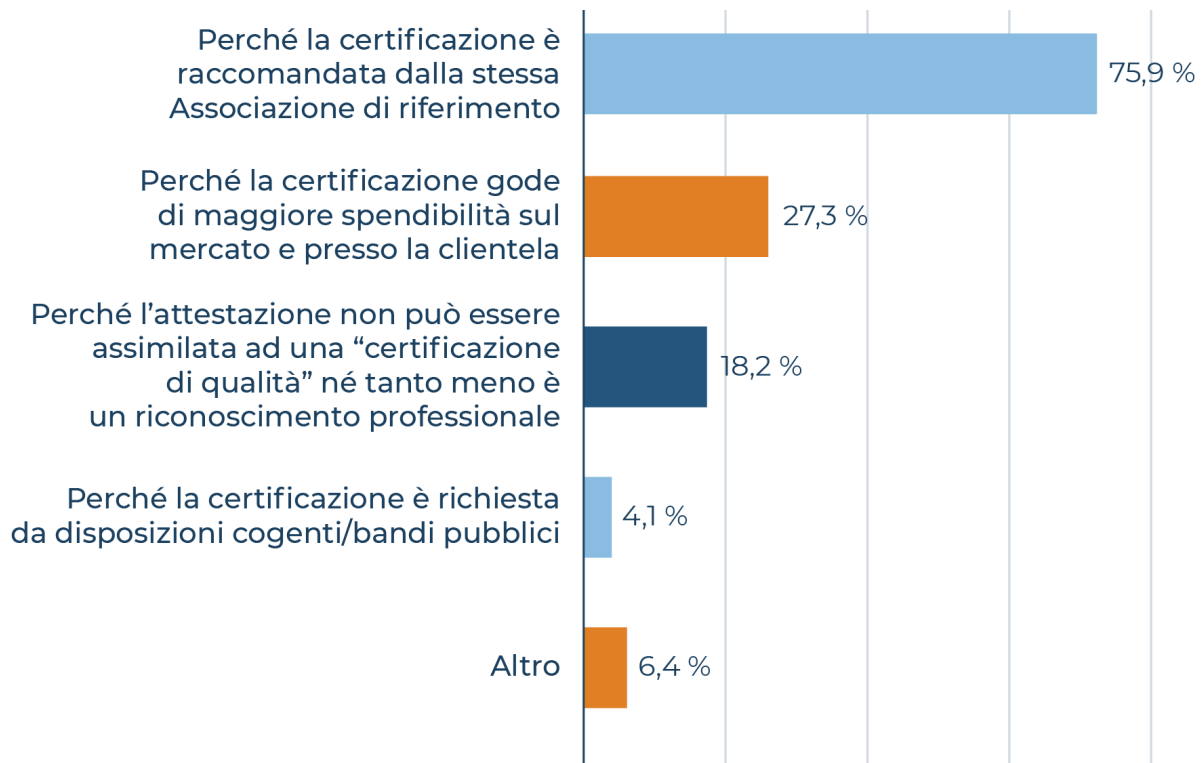
**Grafico 4.29 – Amministratore di condominio - Fattore prevalente che può disincentivare l'interesse per l'ottenimento dell'attestazione da parte della propria associazione di riferimento**



Tra le ulteriori motivazioni, che emergono dalle risposte aperte, si evidenziano in particolare lo scarso riconoscimento della professionalità dell'amministratore di condominio che si trova spesso a operare in un mercato giudicato "sleale" con tariffe al ribasso, sebbene tuttavia la maggioranza dei professionisti ritenga che, al contrario, non esistano fattori disincentivanti, ponendo, dunque, l'attenzione sull'utilità e i vantaggi della attestazione.

Come per i tributaristi, anche per gli amministratori di condominio la principale e predominante motivazione ad acquisire sia l'attestazione che la certificazione rispetto alla norma UNI rilasciato da un organismo di certificazione accreditato è stata la raccomandazione della propria associazione di riferimento, a riprova del forte ruolo di incentivazione al percorso di certificazione svolto dalle associazioni professionali.

**Grafico 4.30 – Amministratore di condominio - Motivazione che ha portato ad affiancare la certificazione in conformità a norma UNI emanata da organismo accreditato all’attestazione rilasciata dalla propria associazione di riferimento**



Come per i tributaristi, anche in questo caso, la seconda motivazione individuata per affiancare la certificazione accreditata all’attestazione rilasciata dall’associazione di riferimento è la maggiore spendibilità della certificazione, rispetto alla sola attestazione, sul mercato e presso la clientela (27,3%).

Tra le principali motivazioni aggiuntive emerge fortemente, dalla raccolta dalle risposte aperte, il desiderio di crescita professionale, per acquisire maggiore qualificazione e competenze che potrebbero essere utili anche in futuro, dunque, anche in una prospettiva di lungo periodo, come vantaggio competitivo nel mercato di riferimento e presso la clientela.

#### 4.4 IL PUNTO DI VISTA DEL PERITO LIQUIDATORE ASSICURATIVO

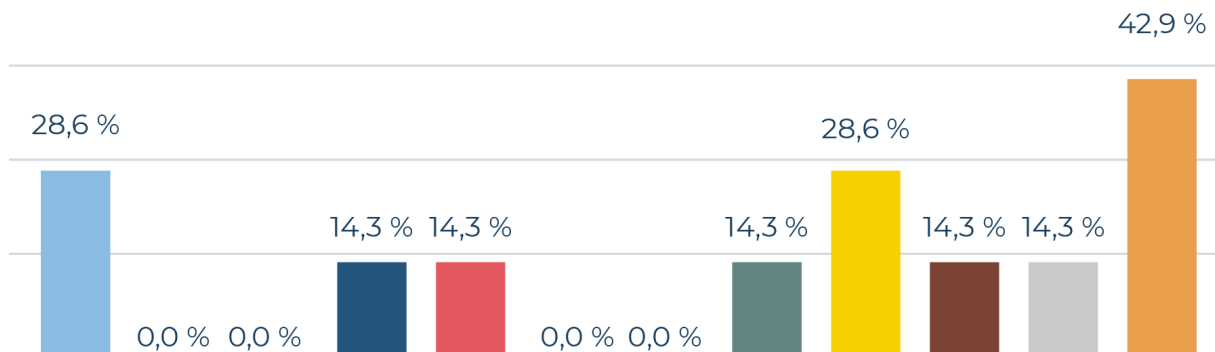
Come già evidenziato, i periti liquidatori assicurativi sono stati tra i professionisti che meno hanno contribuito, in termini numerici, all’indagine. Tuttavia, come anticipato, è stato considerato utile evidenziare anche il loro

punto di vista, al di là della valenza statistica, sia a fronte della convergenza con le risposte delle altre due categorie professionali, sia in ragione delle peculiarità del mercato di riferimento della professione che, comunque, rappresentano un valore aggiunto per una riflessione più ampia sulle professioni non regolamentate e sull'interesse verso la certificazione rispetto alla norma UNI rilasciato da un organismo di certificazione accreditato. Si ricorda che nessuno dei periti liquidatori ha dichiarato di aver ottenuto una attestazione da parte dell'associazione di riferimento, solo in un caso la certificazione e l'attestazione.

Uno dei dati che appare utile sottolineare, e distintivi rispetto alle precedenti categorie professionali, è la percentuale elevata di periti liquidatori che non individuano vantaggi dall'ottenimento della certificazione. Infatti, ben il 42,9% ha dichiarato che non ci sono vantaggi, non riconoscendo di fatto nessuno dei vantaggi indicati nel questionario. Il 28,6%, invece, riconosce tra i vantaggi l'adeguamento delle competenze a standard utili a lavorare in maniera efficiente e il riconoscimento delle competenze su scala nazionale internazionale.



**Grafico 4.31 – Perito liquidatore assicurativo - Vantaggi derivanti dall'ottenimento del certificato rispetto alla norma UNI rilasciato da un organismo di certificazione accreditato**

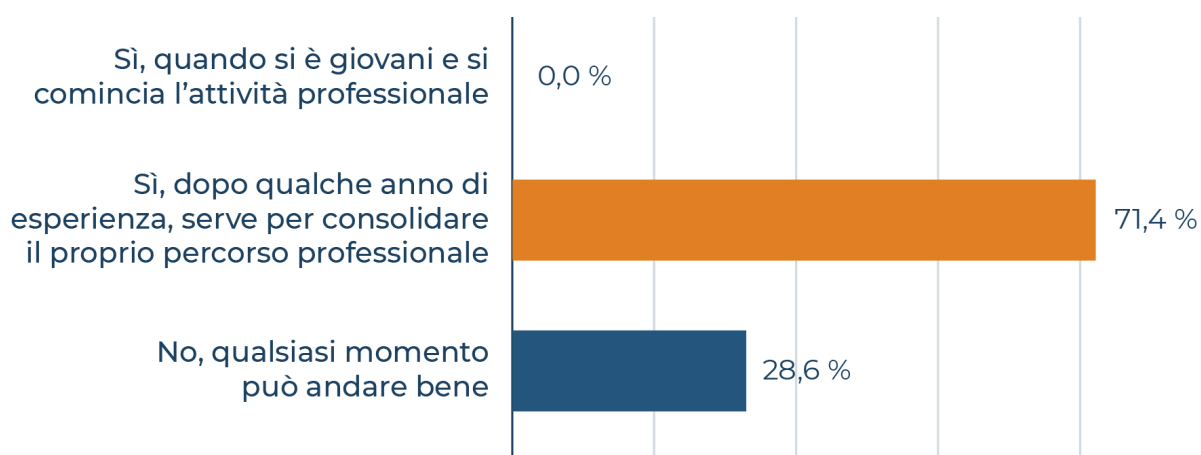


- Adeguamento delle competenze a standard utili a lavorare in maniera efficiente
- Aumento del valore del lavoro
- Aumento del fatturato complessivo
- Condivisione di metodi e strategie professionali (comunità di pratica)
- Essere aggiornati sulle competenze e abilità necessarie per svolgere il proprio ruolo in un contesto in rapido mutamento
- Facilitazione nei concorsi per collaborazioni con le PA
- Fidelizzazione della clientela
- Maggiore attrattività per i potenziali clienti
- Riconoscimento su scala nazionale ed internazionale delle proprie competenze
- Vantaggio competitivo su altri professionisti
- Altro
- Nessuno

La ragione di questa alta percentuale sta nel mancato riconoscimento di questa attestazione, da parte della principale e più importante clientela (compagnie di assicurazioni), come emerge anche dalle risposte aperte, dunque, dal non riconoscimento del valore della certificazione e dalla scarsa spendibilità nel mercato di riferimento.

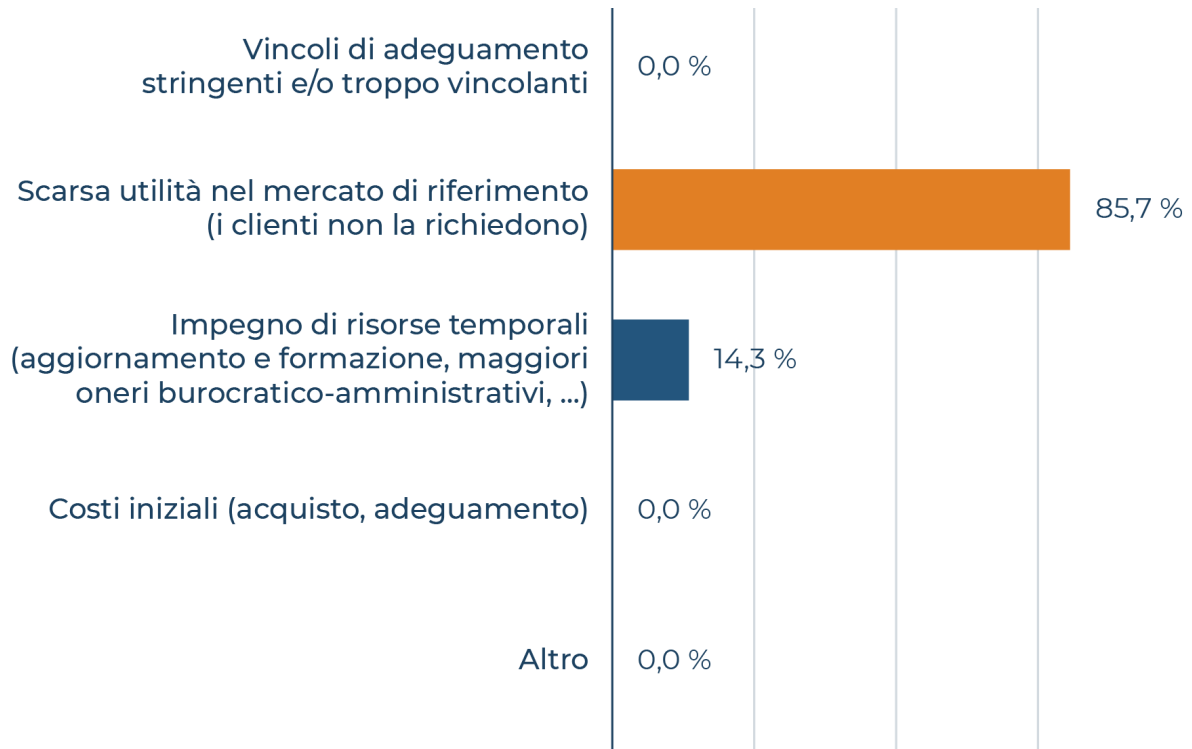
I periti liquidatori assicurativi intervistati ritengono più utile intraprendere il percorso di certificazione dopo aver maturato alcuni anni di esperienza, dunque, per consolidare il proprio percorso professionale. Coerentemente con quanto sopra dichiarato, non ritengono in nessun caso utile certificarsi a inizio carriera poiché non sembra rappresentare un particolare vantaggio. Un 28,6%, invece, non ritiene ci sia un momento più opportuno.

**Grafico 4.32 – Perito liquidatore assicurativo - Momento nell'arco della vita professionale in cui sarebbe più utile certificarsi presso un organismo di certificazione accreditato**



In piena coerenza con le precedenti risposte, i periti liquidatori assicurativi intervistati hanno evidenziato in modo abbastanza univoco la scarsa utilità della certificazione nel mercato di riferimento (85,7%) a fronte di un mancato riconoscimento del valore della certificazione da parte della clientela. Tra i vincoli è stato individuato, sebbene in modo minoritario (14,3%) anche l'impegno di risorse temporali.

**Grafico 4.33 – Perito liquidatore assicurativo - Fattore prevalente che può disincentivare l'interesse per la certificazione accreditata rispetto alla norma UNI**



Infine, si evidenzia che le ragioni che hanno portato l'unico perito in possesso di certificazione e di attestazione a intraprendere entrambi i percorsi è stati dettato, come si evidenzia della risposta libera, da motivazioni personali di crescita professionale.

# 05

**Analisi trasversale  
dei tre casi studio**

---



L'analisi delle risultanze della web survey per categorie professionali evidenzia elementi di forte convergenza nelle risposte, sia relativamente al profilo del rispondente che, come abbiamo visto è risultato ampiamente omogeneo, sia nell'individuazione dei principali punti di forza e di criticità della certificazione accreditata rispetto alla norma UNI.

L'approfondimento sui principali risultati emersi realizzato nel corso del Focus Group che si è tenuto online il 24 novembre 2023, ha consentito di mettere in evidenza la forte coerenza delle risultanze emerse consentendone, in primis, la validazione e, in secondo luogo, di analizzarle anche da un punto di vista qualitativo.

Partendo dal profilo dei rispondenti (prevalentemente maschi, over 50, con un titolo di studio di scuola superiore e con una buona esperienza professionale di oltre 20 anni), emerge dall'indagine un inquadramento chiaro dei professionisti, molto coerente con le risposte pervenute. Innanzitutto, l'esperienza professionale di oltre 20 anni di attività (58,5%) nettamente maggioritaria, o, comunque, di oltre 10 anni (25,5%), risulta fortemente congruente con l'opinione espressa sul momento più utile per certificarsi che è risultato, come abbiamo visto più opportuno per consolidare il proprio percorso professionale, dopo, dunque, alcuni anni di attività.

Ciò è pienamente in linea, come evidenziato anche dall'approfondimento con gli esperti, con il normale iter dei professionisti che, abitualmente, prima aderiscono a una associazione di riferimento e dopo decidono di intraprendere il percorso di certificazione. Attraverso lo svolgimento dell'attività professionale e partecipando alla vita associativa i professionisti acquisiscono, nel tempo, competenze e abilità,

così come attraverso la formazione, frequentando corsi di aggiornamento e di specializzazione. Peraltro, lo stesso esame di certificazione prevede requisiti minimi di esercizio professionale (da 1 a 5 anni) per cui, di regola, si decide di intraprendere questa strada dopo alcuni anni di attività, per un riconoscimento delle proprie competenze e una maggiore qualificazione del proprio percorso professionale al fine di fornire maggiori garanzie alla clientela. Tale vincolo è dettato dalla compresenza, all'interno delle parti dedicate alla valutazione della conformità all'interno delle norme UNI, di requisiti di apprendimento formale, non formale e informale. Quest'ultima forma di apprendimento, corrispondente all'esperienza lavorativa (*learning by doing*) è solitamente misurabile in numero di anni di esperienza nel ruolo o numero di lavori eseguiti in un dato periodo di tempo.

L'acquisizione dell'attestazione rilasciata da un'associazione di riferimento, a riprova di ciò, appare maggiormente utile, non in un momento ben determinato (dopo alcuni anni di attività), ma in qualunque momento della vita professionale.

È interessante, in tal senso, riaffermare la differenza di fondo tra le due opportunità offerte al professionista dalla Legge 4/2013 anche per una migliore contestualizzazione dei vantaggi indentificati dai professionisti della certificazione e dell'attestazione. Quest'ultima, rilasciata dall'associazione di riferimento, restituisce una fotografia del professionista, delle sue competenze e del suo percorso professionale, garantendo sulla regolare iscrizione del professionista all'associazione, sui requisiti necessari alla partecipazione all'associazione stessa, sugli standard qualitativi e di qualificazione professionale richiesti per l'iscrizione e le garanzie fornite dall'associazione al cliente. La certificazione, invece, attesta le competenze oggettive possedute dal professionista, valutate da un organismo terzo, indipendente, che periodicamente ne verifica il regolare mantenimento, prima del rinnovo della certificazione.

Sebbene, come evidenziato anche nel corso del Focus Group, molte associazioni abbiano, nel tempo, integrato elementi di qualificazione delle competenze all'interno delle attestazioni rilasciate, permane una sostanziale differenza relativa al diverso grado di approfondimento e all'elemento di terzietà che caratterizza gli organismi certificatori.

Il valore aggiunto della certificazione, come emerge dall'indagine, è riconosciuto ampiamente dalle stesse associazioni professionali.

Ciò appare evidente dalle percentuali di professionisti in possesso sia di attestazione e di certificazione che, come abbiamo visto, risulta essere la quota

prevalente di professionisti intervistati (39,2% del totale), quota ancora più marcata tra gli amministratori di condominio (48,2%) e comunque significativa per i tributaristi (37,2%). Riconoscimento ancora più evidente, come abbiamo visto per le 3 categorie professionali, dalle motivazioni che spingono i professionisti ad affiancare la certificazione accreditata rispetto alla norma UNI all'attestazione rilasciata dalla propria associazione di riferimento. Complessivamente, infatti, il 72% dei professionisti interessati ha dichiarato di aver intrapreso il percorso di certificazione perché raccomandato dalla propria associazione di riferimento.

Un dato assolutamente coerente anche con la "storia", in particolare, di due norme tecniche (Tributaristi e Amministratori di condominio), norme consolidate, entrate a far parte del corpo normativo nazionale da molti anni. In particolare, la norma UNI 11511 (Tributaristi), redatta nel 2013 e aggiornata nel 2020, è stata una delle prime norme pubblicate, previste dalla Legge 4/2013, con una rappresentanza associativa forte per consentire di identificare le competenze dei professionisti e distinguerle da quelle dei professionisti iscritti ad Albi che svolgono attività nello stesso settore, mentre la UNI 10801 del 2016 sostituisce una norma già pubblicata nel 1998, dunque, con una lunga storia di regolamentazione. La norma UNI 11628 del 2016 (Periti assicurativi), invece, ha una storia relativamente più recente e, come già evidenziato, con un numero di professionisti certificato contenuto, introdotta per consentire un inquadramento della professione, unica del ramo assicurativo non riconosciuta per legge.

Questo elemento di distintività risulta fondamentale per professioni esercitate in libera professione, come quelle analizzate, per avere un vantaggio competitivo su altri professionisti.

Come abbiamo visto la tipologia di clientela è differenziata in virtù di mercati specifici di riferimento: prevalentemente privati cittadini per gli amministratori di condominio; micro, piccole e medie imprese per i tributaristi e grandi gruppi e compagnie assicurative per i periti liquidatori assicurativi.

La certificazione non sembra, dai dati emersi, rappresentare un canale prioritario di accesso al mercato se si guarda ai risultati complessivi, poiché solo una quota contenuta di professioni è stata contattata dalla clientela perché certificata (13% del totale). Tuttavia, questo dato non appare così negativo, come emerso anche nell'ambito dell'approfondimento con gli esperti, soprattutto guardando al dettaglio per categoria, che evidenzia, in particolare, un utilizzo più significativo (circa il 20% degli amministratori di condominio) delle Banche Dati Accredia per l'individuazione del professionista da parte della clientela. Ciò nonostante, se l'indagine, da un lato, evidenzia il valore aggiunto della certificazione riconosciuto

con estrema chiarezza dalle associazioni di riferimento, di contro, dai risultati emersi, mostra una diffusa (per tutte le tre categorie professionali) e scarsa consapevolezza da parte della clientela sulle garanzie aggiuntive fornite dalla certificazione accreditata.

Una scarsa consapevolezza trasversale a tutti i target di clientela analizzati, non solo a quelli, ad esempio, dei privati cittadini, dai quali ci si attenderebbe minore conoscenza delle certificazioni, ma alle aziende da cui ci si potrebbe attendere una maggiore attenzione nella selezione di professionisti in grado di poter fornire garanzie sulla qualità dei servizi/prestazioni offerte. In tal senso, infatti, sia i periti sia i tributaristi che hanno (al di là dell'aspetto dimensionale) le imprese quale prioritario mercato di riferimento, evidenziano un limitato riconoscimento del valore della certificazione da parte dei clienti.

Quello aziendale, come emerso anche dal confronto con gli esperti nel corso del Focus Group, è un ambito che necessita certamente di particolare attenzione, poiché, in una riflessione più ampia sulle professioni non regolamentate (Legge 4/2013), vede circa il 70% delle professioni certificate impegnate come dipendenti nelle imprese. Appare, dunque, importante, a fronte di questi dati, attivare azioni di promozione della certificazione accreditata, affinché si possano maggiormente comprendere i vantaggi delle garanzie aggiuntive da essa fornite, sia da parte dei professionisti che da parte del mercato di riferimento.

Proprio in termini di vantaggi, emerge in maniera molto evidente e trasversale alle professioni esaminate quali sono le principali ragioni che spingono i professionisti a intraprendere un percorso di certificazione accreditata.

Oltre a quelle relative all'adeguamento/aggiornamento delle competenze, vi è il riconoscimento delle competenze a livello nazionale e internazionale, un elemento particolarmente centrale per alcune professioni, come ad esempio i tributaristi, che grazie alla certificazione possono svolgere attività di norma riservate a professioni regolamentate, ma anche per i periti liquidatori assicurativi che, se in possesso di certificazione, operano come periti di parte, distinguendosi da altri professionisti impegnati, invece, per grandi gruppi assicurativi. Per gli amministratori di condominio che operano in un ambito già parzialmente regolamentato poiché, come definito dalla normativa a seguito della riforma del 2012, ha specifici obblighi di formazione, la certificazione rappresenta un'importante opportunità, non solo di adeguamento/aggiornamento di competenza e di riconoscimento, ma anche un oggettivo vantaggio competitivo su altri professionisti.



I vantaggi dell'attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento, invece, evidenziano coerentemente quella che è la dimensione più prettamente specifica del mondo associativo di sostenere e valorizzare il professionista nel suo percorso professionale, dunque prevalentemente di tipo formativo e di condivisione di metodi e strategie professionali.

Nel confronto tra i vantaggi della certificazione e dell'attestazione, appare evidente che l'elemento maggiormente distintivo e di valore aggiunto della certificazione accreditata è quello relativo al riconoscimento delle competenze e al potenziale vantaggio competitivo sul mercato di riferimento.

Un potenziale che, però, si scontra con il non sufficiente riconoscimento da parte del mercato della certificazione, come emerge chiaramente dall'indagine in modo trasversale a tutte e tre le professioni. Appare, dunque, utile, anche a fronte dei dati relativi ai maggiori vincoli per l'ottenimento dell'attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento, anch'essa, seppure con percentuali differenti, non particolarmente richiesta dal mercato, realizzare sinergicamente azioni di promozione che aiutino il cliente a comprendere il valore delle garanzie aggiuntive offerte dai percorsi previsti dalla Legge 4/2013, fondate sulla tutela per l'utenza.

Sul fronte professionisti, come evidenziato, già le associazioni professionali svolgono un ruolo di forte promozione della certificazione. Meccanismi di incentivazione, come emerso nel corso del Focus Group, hanno già avuto un importante effetto nella diffusione delle certificazioni (ad esempio, il pagamento ai soci della prima certificazione o di agevolazione per i certificati di accesso all'associazione). Ulteriori azioni, come vedremo nelle riflessioni finali potrebbero di certo sostenere il superamento delle principali criticità emerse dall'indagine realizzata.

# Elementi di riflessione

---

- 6.1 Tra conoscenza e consapevolezza
- 6.2 L'esercizio della professione
- 6.3 In sintesi



La survey realizzata ha consentito di approfondire tre professioni non regolamentate molto diverse tra loro per settore di attività e mercato di riferimento, ma, come si è visto, la convergenza delle risposte, delle visioni e delle posizioni in merito alla certificazione accreditata e all'attestazione professionale è talmente alta che consente di proporre riflessioni di natura generale e trasversale.

Dunque, la survey realizzata, grazie all'ottimo grado di copertura che gli intervistati, con la loro disponibilità, hanno consentito di ottenere, mostra un quadro di risultati molto chiari, anche se le percentuali di risposta di volta in volta registrate possono essere interpretate in modo più o meno ottimista (o pessimista, come si preferisce). L'elemento importante, infatti, è che, a prescindere dal fatto che le risposte suggeriscano una visione considerata più o meno positiva, indicano, a nostro avviso, sempre con chiarezza qual è la strada da intraprendere per migliorare la situazione di partenza.

Come già richiamato (cfr. paragrafo 2.3), i risultati della survey sono stati approfonditi con alcuni testimoni significativi che operano nel mondo della certificazione accreditata e dell'associazionismo professionale attraverso un Focus Group.

Abbiamo scelto di non riportare integralmente le posizioni espresse nel Focus Group in quanto la sua finalità era quella di fornire un ulteriore occhio di lettura allo staff di ricerca, per meglio valutare i risultati della survey e organizzare le riflessioni che seguono. In altri termini, è stato scelto di non riportare in maniera analitica i punti di vista dei diversi attori in quanto, da un lato, facilmente riconducibili alla fonte intervistata e, dunque, metodologicamente poco opportuni in una ricerca valutativa di questa natura che aveva come centralità il punto di

vista dei professionisti. Dall'altro, perché non sono emerse valutazioni e letture contrastanti tra di loro o in alternativa ai risultati della survey, ma punti di vista da osservatori differenti che, invece, abbiamo trovato molto utili per enunciare le riflessioni che seguono. E, nel cogliere l'occasione per ringraziare i partecipanti al Focus Group per la loro disponibilità e chiarezza di intervento, preme sottolineare che le posizioni che seguono rappresentano la lettura complessiva dello staff di ricerca dei risultati della survey e del Focus Group.

## 6.1. TRA CONOSCENZA E CONSAPEVOLEZZA

Dovendo identificare una priorità d'azione, non c'è dubbio, a nostro avviso, che la prima strada da intraprendere sia quella di aumentare il grado di conoscenza e, dunque, di consapevolezza dei possibili vantaggi derivanti dalla certificazione accreditata "e" dall'attestazione professionale.

Conoscenza e consapevolezza non solo del cliente finale (che, come si è visto, privato, aziendale o pubblico che sia, non mostra particolare attenzione a questo aspetto), ma anche dei professionisti stessi ai quali, forse, potrebbe essere meglio chiarito il valore aggiunto dalla sequenzialità temporale dei percorsi offerti, dall'attestazione professionale alla certificazione accreditata.

Si tratta di due strumenti, infatti, che, come emerge con abbastanza chiarezza, non vanno letti come competitivi e/o alternativi tra di loro, ma, anzi, possiamo dire che dovrebbero essere considerati fortemente sinergici e che mostrano anche una interessante sequenzialità temporale, di fatto, sancita "sul campo". L'iscrizione a una associazione professionale viene indicata, dagli intervistati, come la strada privilegiata per chi si affaccia alla professione, mentre la certificazione accreditata prevede come requisito un minimo di esperienza professionale.

La vita associativa consente di formarsi, intessere relazioni, consolidare la propria posizione sul mercato. La certificazione accreditata offre la fotografia oggettiva di questo percorso, evidenziandone la sua aderenza alle norme tecniche, tramite un certificato da "appendere sul muro", mostrare ai clienti finali e, come tutte le fotografie, da aggiornare periodicamente. Anche se, certamente, la certificazione non è "solo" una fotografia, ma un percorso di consapevolezza ben più profondo.

Di grande interesse la significativa percentuale di intervistati che sostiene di aver intrapreso la strada della certificazione accreditata su impulso della propria associazione professionale, dalla quale avevano già ottenuto la relativa attestazione. Seguendo questa strada, accordi formalizzati di collaborazione tra

associazioni professionali e organismi di certificazione in grado di strutturare un percorso temporalmente sequenziale, che sia chiaro ai professionisti e possa essere comunicato al mercato, troverebbe senz'altro terreno fertile e riteniamo potrebbe avere un buon successo.

Non stupisce, in tal senso, che, secondo i professionisti intervistati, i clienti finali conoscano e apprezzino di più l'attestazione professionale. In realtà, i clienti finali conoscono di più (e, quindi, apprezzano di più), le associazioni professionali. Sanno o pensano di sapere qual è il loro ruolo e la loro funzione. Conoscono molto meno la realtà degli organismi di certificazione che, nella cultura nostrana, talvolta sono assimilati a organizzazioni burocratiche, che "mettono il timbro", o poco più.

Dunque, anche un'azione comunicativa finalizzata a far emergere un'immagine diversa degli organismi riconosciuti per la certificazione accreditata, potrebbe migliorare questo gap. In parte ci sembra che alcune organizzazioni accreditate per la certificazione abbiano già intrapreso questa strada, là dove hanno cominciato, ad esempio, ad erogare anche altri tipo di servizi (in particolare, formativi) oltre a quelli di certificazione.

## 6.2. L'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE

Tutti i professionisti intervistati mostrano forte attenzione al tema delle competenze: che si tratti di adeguamento, aggiornamento, perfezionamento, è questa la motivazione principale che sostiene le scelte di "validazione" (certificazione e/o attestazione) del proprio sapere. Non vengono segnalati vincoli economici significativi. Semmai, un disagio per le importanti risorse temporali e per l'impegno richiesti. In tale contesto, è senz'altro molto positivo che anche le organizzazioni accreditate per la certificazione comincino a erogare servizi, in particolare, formativi o, comunque, finalizzati a offrire uno stretto collegamento con il mercato di riferimento.

L'ostacolo principale, ma più che di ostacolo potremmo parlare di "fattore disincentivante", è che il riconoscimento del mercato, come già evidenziato, non è così importante. In buona parte perché, come appena accennato, non c'è sufficiente conoscenza e consapevolezza che è meglio "aver a che fare" con un professionista che offre garanzie di competenza e adeguatezza professionale, attestata o certificata che sia. In parte, perché non c'è un sistema che "premia" o "punisce" chi lavora bene e chi lavora male e, dunque, i meccanismi di scelta del professionista fornitore del servizio si basano su altri fattori: la conoscenza personale, la segnalazione di parenti e amici, il curriculum pregresso e altri

ancora. Indicativa, a tale proposito, la situazione dei periti assicurativi, per lo più dipendenti di aziende assicurative che non utilizzano alcun dispositivo premiante, tra i criteri di selezione, della condizione certificata o meno.

Un'altra strada che varrebbe la pena approfondire è quella della regolamentazione normativa che consente o meno l'esercizio di alcune attività. Come si è visto a proposito dei tributaristi e degli amministratori di condominio, la presenza o meno di alcune condizioni formative e/o della certificazione accreditata inibisce l'esercizio di alcune specifiche attività nell'ambito della professione. E tale inibizione è senz'altro un fattore esplicativo del "maggior successo" che la certificazione accreditata ha avuto/ha rispetto a queste due professioni. A tale proposito, in generale, nella periodica revisione delle norme tecniche, potrebbe essere interessante esplorare la fattibilità di "enucleare" alcune attività che sarebbe meglio esercitare in possesso di una certificazione accreditata.

La questione della regolamentazione normativa va affrontata con equilibrio: ovvio che se ci fossero norme che in qualche misura "obbligassero" le professioni non regolamentate ad avere un qualche tipo di certificazione, questi strumenti avrebbero maggiore diffusione. E ciò varrebbe, a nostro avviso, sia per le attestazioni delle associazioni professionali che per la certificazione accreditata. Ma certo si tratterebbe di uno scenario non auspicabile, perché il valore di questi strumenti risiede, innanzitutto, nella volontarietà e nella opportunità di scelta da parte del professionista. Dal punto di vista del cliente, l'elemento che dovrebbe fare la differenza è che, a parità di informazioni, selezionare un professionista che ha deciso di vedersi attestare e/o certificare le proprie competenze dovrebbe essere, già di per sé, l'elemento dirimente della decisione, perché si tratta di un professionista che ha deciso di non limitarsi a una autovalutazione delle proprie capacità.

Un altro punto di riflessione riguarda le opportunità, offerte dalla certificazione accreditata, di esercitare al di fuori dei confini nazionali: ovvio che, se, in generale, non c'è un mercato del lavoro mobile (come in Italia) e se queste professioni, in particolare, hanno solo un mercato nazionale, questo fattore risulta del tutto ininfluenza nel meccanismo decisionale del professionista e rappresenta un fattore discriminante, a favore della certificazione, piuttosto debole.

Il perimetro della ricerca non prevedeva un approfondimento in questa direzione, ma certo, una riflessione su "se" e "come" le politiche europee possono influenzare le policy di certificazione delle professioni non regolamentate potrebbe essere utile. A titolo esemplificativo, il dibattito sulla certificazione accreditata per la parità di genere in Italia (UNI/PdR 125:2022) è stato senza dubbio promosso

dalle decennali politiche europee in materia di pari opportunità di genere e dall'introduzione fortemente supportata e incentivata da meccanismi premianti nei criteri di selezione delle azioni che Regioni e Ministeri finanziano con risorse europee<sup>16</sup>.

### 6.3. IN SINTESI

Un percorso finalizzato a migliorare l'orientamento alla certificazione accreditata da parte dei professionisti non regolamentati, potrebbe essere affrontato a 3 diversi livelli di intervento, non necessariamente sequenziali:

1. Il livello istituzionale
  - a. Accordi con le associazioni professionali di riferimento per costruire una filiera temporalmente sequenziale di "attestazione dello sviluppo professionale" che formalizza e struttura ciò che, nei fatti, gli intervistati ci hanno detto che sta accadendo. Ovvero, a inizio carriera ci si iscrive a una associazione, ci si forma, si intessono relazioni, poi, una parte di questi professionisti, decide di "fare il salto" e consolidare maggiormente la propria posizione attraverso la certificazione accreditata. La Legge 4/2013 è nata per tutelare il cliente finale. Sarebbe interessante utilizzarla anche per meglio valorizzare queste professioni non regolamentate supportando il loro sviluppo professionale. La certificazione accreditata potrebbe anche essere supportata attraverso incentivi di natura economica o, ancor meglio, di natura compensativa (cfr. esempio dell'Associazione AIPAI dei periti assicurativi incendio, ai quali vengono sostenuti i costi della prima certificazione o dispositivi compensativi per cui chi è certificato non deve sostenere l'esame di iscrizione all'Associazione). Ovviamente, si può immaginare la costruzione di una filiera "ideale" da veicolare attraverso la comunicazione ai professionisti e non necessariamente da regolamentare in maniera più stringente;
  - b. Attenzione e monitoraggio su "se" e "come" le politiche europee potrebbero supportare la costruzione di questa filiera di competenze, anche in una logica di mobilità europea dei professionisti che, pur fortemente caldeggiata, ancora non è certamente matura;

---

<sup>16</sup> A tal proposito si segnalano: la Strategia Nazionale sulla Parità di Genere 2021-2025 (ispirata alla Gender Equality Strategy 2020-2025 dell'Unione Europea) e correlata al PNRR, di cui uno dei dispositivi legislativi è la Legge 162/2021 sulla parità salariale a cui si aggiungono i due decreti interministeriali del 29 aprile 2022 e del 20 ottobre 2022 e gli avvisi operativi di *Unioncamere* (soggetto attuatore).

## 2. Il livello dei professionisti

- a. I risultati della survey ci dicono che i professionisti (o perlomeno una buona parte di essi) “ascoltano” quello che le associazioni professionali propongono (del resto è esattamente quella una delle ragioni per le quali ci si iscrive a una associazione professionale). Dunque, potrebbe essere interessante coinvolgere i professionisti in questo processo “partecipato” di costruzione di una filiera di riconoscimento delle competenze, che evidenzi le nette distinzioni e le sinergie tra l’attestazione professionale e la certificazione accreditata, superando alcuni aspetti di possibile “competizione” fra i due strumenti;

## 3. Il livello del mercato

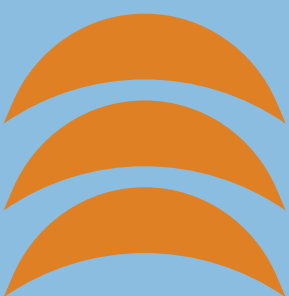
- a. Una comunicazione mirata e finalizzata rispetto alle diverse tipologie di clienti (pubblico, privato, aziende medio-piccole, aziende medio-grandi), orientata a far conoscere la differenza tra un professionista che “sceglie” di mettersi in gioco e di far valutare le proprie competenze: prima attraverso la propria associazione professionale e poi attraverso un organismo indipendente;
- b. Una comunicazione che offra un’immagine diversa degli organismi accreditati per la certificazione: non “burocrati erogatori di “bollini”, ma centri che conoscono profondamente la struttura delle professioni in oggetto ed erogano servizi ai professionisti perché aumentino la consapevolezza su ciò che devono/possono fare.



# APPENDICE



**Il questionario**  
**I partecipanti al Focus Group**



## IL QUESTIONARIO

Questionario UNI-Accredia sulle professioni non regolamentate (ex. 4/2023)

### A) Professioni non regolamentate analizzate

A.1) Qual è la sua professione?

1. Tributarista
2. Amministratore di condominio
3. Perito Liquidatore Assicurativo

### B) Anagrafica

B.1) Confermi il suo genere:

1. Maschio
2. Femmina
3. Non binario

B.2) A quale classe di età appartiene?

1.  $\leq 30$  anni
2. da 31 a 39 anni
3. da 40 a 49 anni
4. da 50 a 59 anni
5.  $\geq 60$  anni

- B.3) Qual è il suo grado di istruzione?
1. Scuola dell'obbligo
  2. Qualificazione professionale
  3. Diploma
  4. Laurea
  5. Formazione successiva alla laurea (Master, Dottorato)
- B.4) Da quanti anni esercita la sua professione?
1. <= 10 anni
  2. da 11 a 20 anni
  3. >= 20 anni

### C) Posizione rispetto al tema della certificazione

- C.1) Selezioni la categoria di appartenenza:
1. Certificato rispetto alla norma UNI da un organismo di certificazione accreditato
  2. In possesso di attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento
  3. Certificato rispetto alla norma UNI da un organismo di certificazione accreditato ed in possesso di attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento
  4. Certificato rispetto alla norma UNI da un organismo di certificazione non accreditato (L'INDAGINE SI INTERROMPE)
  5. Certificato rispetto alla norma UNI da un organismo di certificazione non accreditato ed in possesso di attestazione rilasciata dall'associazione di riferimento (L'INDAGINE SI INTERROMPE)
  6. Nessuna delle precedenti (L'INDAGINE SI INTERROMPE)

### D) La clientela

- D.1) Con quale categoria di clienti lavora? (possibili più risposte)
1. Privati cittadini
  2. Pubbliche amministrazioni
  3. Imprese di grandi dimensioni
  4. Micro, piccole e medie imprese
- D.2) Se ha più di una tipologia di clienti, con quali di questi lavora prevalentemente?
1. Privati cittadini
  2. Pubbliche amministrazioni
  3. Imprese di grandi dimensioni
  4. Micro, piccole e medie imprese

D.3) Nella Sua esperienza, le Banche Dati Accredia sulle Figure Professionali Certificate sono state un canale attraverso il quale è stato contattato dalla clientela? [si attiva se domanda C.1 risposte 1 e 3]

1. Sì, Molto spesso
2. Sì, ma raramente
3. No
4. Non so

D.4) Secondo Lei, c'è sufficiente consapevolezza da parte dei suoi potenziali clienti sulle garanzie aggiuntive fornite dalla certificazione accreditata? [si attiva se domanda C.1 risposte 1 e 3]

1. Sì
2. No
3. Non saprei rispondere

D.5) Secondo Lei, c'è sufficiente consapevolezza da parte dei suoi potenziali clienti sulle garanzie aggiuntive fornite dall'attestazione rilasciata dalla sua Associazione di riferimento? [si attiva se domanda C.1 risposta 2]

1. Sì
2. No
3. Non saprei rispondere

## E) Il suo punto di vista

E.1) Secondo Lei, quali sono i principali vantaggi derivanti dall'ottenimento del certificato rispetto alla norma UNI, rilasciato da un organismo di certificazione accreditato? (*max 3 risposte*) [si attiva se domanda C.1 risposte 1 e 3]

1. Adeguamento delle competenze a standard utili a lavorare in maniera efficiente
2. Aumento del valore del lavoro
3. Aumento del fatturato complessivo
4. Condivisione di metodi e strategie professionali (comunità di pratica)
5. Essere aggiornati sulle competenze e abilità necessarie per svolgere il proprio ruolo in un contesto in rapido mutamento
6. Facilitazione nei concorsi per collaborazioni con le PA
7. Fidelizzazione della clientela
8. Maggiore attrattività per i potenziali clienti
9. Riconoscimento su scala nazionale ed internazionale delle proprie competenze
10. Vantaggio competitivo sugli altri professionisti
11. Altro (specificare \_\_\_\_\_)
12. Nessuno

E.2) Secondo Lei, quali sono i principali vantaggi derivanti dall'ottenimento dell'attestazione rilasciata dalla sua associazione di riferimento? (*max 3 risposte*) [si attiva se domanda C.1 risposta 2]

1. Adeguamento delle competenze a standard utili a lavorare in maniera efficiente
2. Aumento del valore del lavoro
3. Aumento del fatturato complessivo
4. Condivisione di metodi e strategie professionali (comunità di pratica)
5. Essere aggiornati sulle competenze e abilità necessarie per svolgere il proprio ruolo in un contesto in rapido mutamento
6. Facilitazione nei concorsi per collaborazioni con le PA
7. Fidelizzazione della clientela
8. Maggiore attrattività per i potenziali clienti
9. Vantaggio competitivo sugli altri professionisti
10. Altro (specificare \_\_\_\_\_)
11. Nessuno

E.3) Secondo Lei, c'è un momento nell'arco della vita professionale in cui sarebbe più utile certificarsi presso un organismo di certificazione accreditato? [si attiva se domanda C.1 risposte 1 e 3]

1. Sì, quando si è giovani e si comincia l'attività professionale
2. Sì, dopo qualche anno di esperienza, serve per consolidare il proprio percorso professionale
3. No, qualsiasi momento può andare bene

E.4) Secondo Lei, c'è un momento nell'arco della vita professionale in cui sarebbe più utile ottenere dalla propria associazione di riferimento l'attestazione? [si attiva se domanda C.1 risposta 2]

1. Sì, quando si è giovani e si comincia l'attività professionale
2. Sì, dopo qualche anno di esperienza, serve per consolidare il proprio percorso professionale
3. No, qualsiasi momento può andare bene

E.5) Secondo Lei, qual è il fattore prevalente che può disincentivare l'interesse per la certificazione accreditata rispetto alla norma UNI? [si attiva se domanda C.1 risposte 1 e 3]

1. Costi iniziali (acquisto, adeguamento)
2. Impegno di risorse temporali (aggiornamento e formazione, maggiori oneri burocratico-amministrativi, ...)
3. Scarsa utilità nel mercato di riferimento (i clienti non la richiedono)
4. Vincoli di adeguamento stringenti e/o troppo vincolanti
5. Altro (specificare \_\_\_\_\_)

E.6) Secondo Lei, qual è il fattore prevalente che può disincentivare l'interesse per l'ottenimento dell'attestazione da parte della propria associazione di riferimento? [si attiva se domanda C.1 risposta 2]

1. Costi iniziali (acquisto, adeguamento)
2. Impegno di risorse temporali (aggiornamento e formazione, maggiori oneri burocratico-amministrativi, ...)
3. Scarsa utilità nel mercato di riferimento (i clienti non la richiedono)
4. Vincoli di adeguamento stringenti e/o troppo vincolanti
5. Altro (specificare)

E.7) Per quali motivi ha ritenuto opportuno affiancare la certificazione accreditata rispetto alla norma UNI all'attestazione da parte della propria associazione di riferimento? (max 2 risposte) [si attiva se domanda C.1 risposta 3]

1. Perché la certificazione è richiesta da disposizioni cogenti/bandi pubblici
2. Perché l'attestazione non può essere assimilata ad una "certificazione di qualità" né tanto meno è un riconoscimento professionale
3. Perché la certificazione gode di maggiore spendibilità sul mercato e presso la clientela
4. Perché la certificazione è raccomandata dalla stessa associazione di riferimento
5. Altro (specificare\_\_\_\_\_)

## I PARTECIPANTI AL FOCUS GRUOP

Focus Group del 24 novembre 2023

	Nome	Cognome	Rappresentanza
1	Anna Rita	Fioroni	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Presidente Confcommercio Professioni</li> <li>◆ Presidente Commissione Tecnica UNI/CT006 Attività Professionali Non Regolamentate</li> <li>◆ Coordinatrice Cabina di Regia UNI "Professioni"</li> </ul>
2	Franco	Fontana	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ South Europe Service and Person Certification Manager -Intertek (organismo di certificazione)</li> <li>◆ Referente Confassociazioni presso l'UNI/CT006 APNR e Cabina di Regia UNI "Professioni"</li> </ul>
3	Giovanna	Restucci	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Segretario Generale LAPET (Associazione Tributaristi)</li> <li>◆ Coordinatrice UNI/CT006/GL08 Tributaristi</li> </ul>
4	Pietro	Adorni	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Coordinatore UNI/CT040/GL19 Periti Liquidatori Assicurativi</li> <li>◆ Membro delegato dal Consiglio Direttivo Associazione AIPAI</li> </ul>
5	Emanuele	Riva	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Vice Direttore Generale Accredia</li> <li>◆ Presidente IAF (Associazione mondiale degli Enti di accreditamento)</li> </ul>
6	Fabio	Rossi	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Funzionario Tecnico UNI/CT006 Attività Professionali Non Regolamentate</li> </ul>
7	Domenico	Squillace	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Presidente UNINFO</li> </ul>



[www.accredia.it](http://www.accredia.it)

[www.uni.com](http://www.uni.com)



Accredia



@accredia



Accredia7730



Accredia



normeUNI



@normeUNI



normeUNI

