

PERFEZIONARE le ABILITÀ TRASVERSALI

Competenze, adempimenti normativi e criteri di misurazione del servizio sono gli ambiti in cui far evolvere la professione. Ma per supportare la certificazione dell'attività del perito serve intervenire anche sugli aspetti relazionali: un risultato possibile grazie al corso organizzato dalle associazioni peritali in collaborazione con Cineas

di **PIETRO ADORNI**,
consigliere di Aipai

Cosa rende un perito liquidatore assicurativo competente e competitivo? La nascita della norma Uni 11628 ha delineato la professione, precisando i requisiti, le abilità e le conoscenze necessarie per essere un perito liquidatore assicurativo.

Un tempo bastava una laurea o un diploma, l'iscrizione a un ordine e un collegio, fare praticantato in uno studio di comprovata tradizione professionale, e si diventava un professionista apprezzato.

Oggi, il nostro mondo ha sempre più consapevolezza di ciò che vuole, e lo chiede attraverso un'analisi tecnica sempre più raffinata ed esperta, con la seguente necessità di acquisire le specializzazioni necessarie. Il professionista pertanto deve far progredire nel tempo il proprio bagaglio di conoscenze, abilità e capacità personali, andando ben oltre il limite iniziale dei suoi studi scolastici o accademici. Dovrà dimostrare di essere preparato secondo standard riconosciuti e noti al mercato. Dovrà far certificare in modo non autoreferenziale

le proprie competenze specialistiche. E dovrà dotarsi di ogni altra abilità trasversale.

Lo sviluppo di tutto questo deriva dall'applicazione della legge 4/2013, che ha introdotto la normativa Uni come riferimento della qualifica professionale, e che viene pubblicata dall'ente solo se i proponenti sono significativi e rappresentativi dell'attività normativa.

In quest'ottica, il mondo peritale ha trasformato il modello delle associazioni da autoreferenziali ad autoregolamentate, con l'introduzione di tutto quanto sopra indicato nella vita professionale degli iscritti.

Formazione per attestare la qualità del servizio

Il sistema di qualità introdotto creerà nel tempo un miglioramento del sistema, visto anche il confronto sistematico sui temi fra tutte le parti interessate. Nell'ultima riunione dello schema di certificazione, ad esempio, è emersa una ca-

renza formativa dei professionisti sugli aspetti relazionali, e in conseguenza di tale evidenza le associazioni peritali si sono mosse organizzando con il supporto del consorzio **Cineas** un corso sulle *Competenze relazionali evolute* che si svolgerà in cinque diversi sedi sul territorio nazionale nel mese di ottobre. Dal confronto è emersa anche la necessità di produrre regole e procedure per la valutazione, la verifica e l'attestazione del livello di qualità dei servizi erogati.

Si parla di attestazione quando un soggetto dichiara al mercato che il servizio svolto possiede determinate caratteristiche e risponde a precisi requisiti, e dichiararlo al mercato significa anche assumersi la responsabilità di quanto dichiarato. In questo senso, l'attestazione rappresenta quindi la capacità di rendere conto. I risultati devono essere misurabili, verificabili e, attraverso particolari strumenti, anche controllabili.

Esistono due modelli in

merito alla misurazione della qualità del servizio: il primo, di tipo on-off; il secondo, attraverso l'indicazione del livello raggiunto. Esemplicando: se si dichiara che un servizio viene svolto in 30 giorni, con il primo modello, se il risultato ottenuto di due soggetti è rispettivamente di 20 e 30 giorni, l'attestazione è la medesima; mentre, con il secondo criterio, si dichiara il livello raggiunto, con un'indicazione che può essere integrata in maniera più precisa secondo parametri diversi (percentuale di raggiungimento di obiettivi prefissati).

È un percorso necessario e virtuoso. Da parte nostra, siamo convinti che l'attestazione del servizio sia il prossimo importante progetto su cui lavorare come associazione, coinvolgendo tutti i soggetti interessati nel processo liquidativo. Il tutto, al fine di completare e perfezionare il processo di autoregolamentazione e certificazione della nostra attività.