



Conoscenza

Utilizzo

Soddisfazione

*ICF Global Consumer Awareness Study*  
**Sintesi dei risultati**

Dicembre 2010

## In generale

Riassumiamo brevemente i risultati chiave dell'indagine svolta da ICF nel 2010 per valutare la conoscenza del coaching e dell'ICF da parte della popolazione adulta a livello globale (*ICF Global Consumer Awareness Study*). Commissionata da International Coach Federation (ICF), la principale organizzazione globale dedicata allo sviluppo della professione del coaching, la ricerca è stata svolta da PwC's International Survey Unit (ISU) in collaborazione con l'online panel provider *Research Now* nei mesi di maggio e giugno 2010.

L'indagine si basa su una serie di panel online di consumatori rappresentativi della popolazione di ogni paese in cui è stata effettuata. I panel online sono sempre più considerati uno strumento affidabile e ad un costo conveniente per sondare i punti di vista e i pensieri delle persone, insomma uno strumento fondamentale ai fini della moderna ricerca globale.

Negli ultimi anni le tecniche di reclutamento dei panel sono state migliorate in modo da poter sfruttare la scalabilità ed efficienza delle tradizionali indagini Omnibus. L'approccio "omnitaxi" è un'alternativa molto più flessibile dell'omnibus tradizionale, che viene erogata al campione identificato, quando è richiesto, dove è richiesto. In altre parole, questo processo di distribuzione dell'indagine non è stato condiviso con altri clienti.

Lo studio presenta un quadro della consapevolezza del consumatore globale nei confronti del coaching professionale e di ICF nei 20 principali paesi in cui ICF è attiva sulla base dei dati ricavati dall'ICF Members Rank league table. Questi paesi sono rappresentativi del 90% circa della massa critica dei cluster della membership di ICF. Sono state raccolte complessivamente 15.000 risposte, 750 da ogni paese, provenienti da un campione di persone di età superiore a 25 anni.

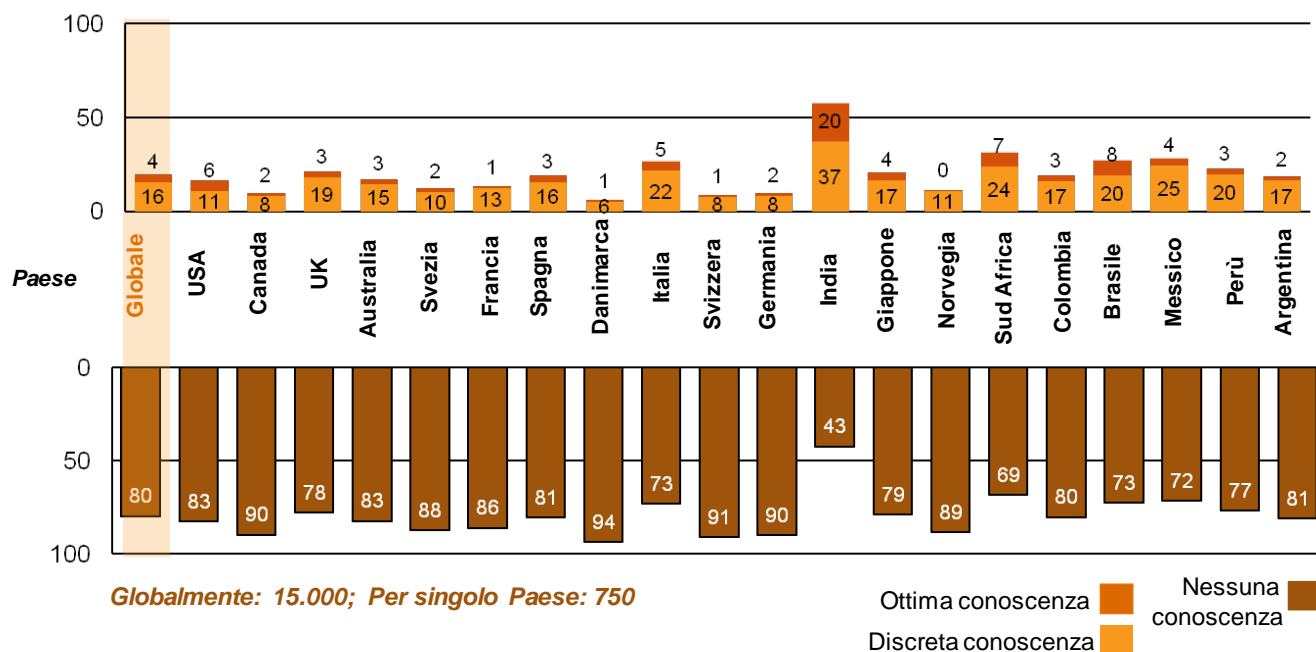
## Percezione del coaching e di ICF da parte della popolazione

I risultati dell'indagine dimostrano che oltre metà (51 per cento) dei partecipanti alla survey ha una conoscenza generale del coaching. Questa percentuale comprende sia coloro che hanno indicato di avere un' "ottima conoscenza" del coaching (12 per cento) sia coloro che hanno dichiarato di averne una "discreta conoscenza" (39 per cento).

Interessante è che uno su cinque di tutti gli intervistati (20 per cento) ha una conoscenza generale di ICF. Questa percentuale comprende il 4 per cento di coloro che ne hanno un' "ottima conoscenza e il 16 per cento di partecipanti che ne hanno una "discreta conoscenza". La conoscenza generale riguardo a ICF varia da un massimo del 58 per cento registrato in India ad un minimo del 7 per cento registrato in Danimarca.

## Conoscenza di ICF

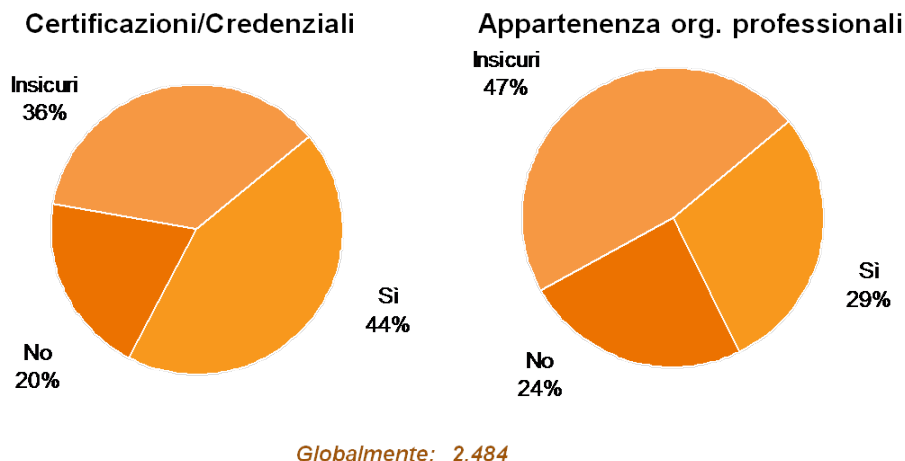
ICF Members Rank	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ottima conoscenza	4	15	8	12	14	17	9	19	5	17	15	1	6	20	3	10	2	7	11	13
Conoscenza generale	13	17	7	12	15	14	10	20	5	19	18	1	8	16	2	9	4	3	6	11



## L'importanza di certificazioni e credenziali

Globalmente vi è uniformità in merito all'importanza di certificazioni e credenziali, indipendentemente dal grado di esperienza nel settore, anche se con alcune variazioni a livello regionale. L'America Latina è l'area che enfatizza maggiormente l'importanza delle credenziali di coaching, con il 91 per cento degli intervistati che considera questa voce come "importante" o "molto importante". Sia che gli intervistati non conoscano il coaching (77 per cento, "importante" o "molto importante") o che abbiano avuto esperienza di una relazione di coaching (84 per cento, "importante" o "molto importante"), tutti concordano sull'importanza di certificazioni e credenziali. Questi dati sembrano convalidare i risultati dell'indagine globale condotta nel 2007 da ICF (ICF Global Coaching Study), dove il 52 per cento dei coach ha riferito che "I nostri clienti di coaching si aspettano che abbiamo delle credenziali".

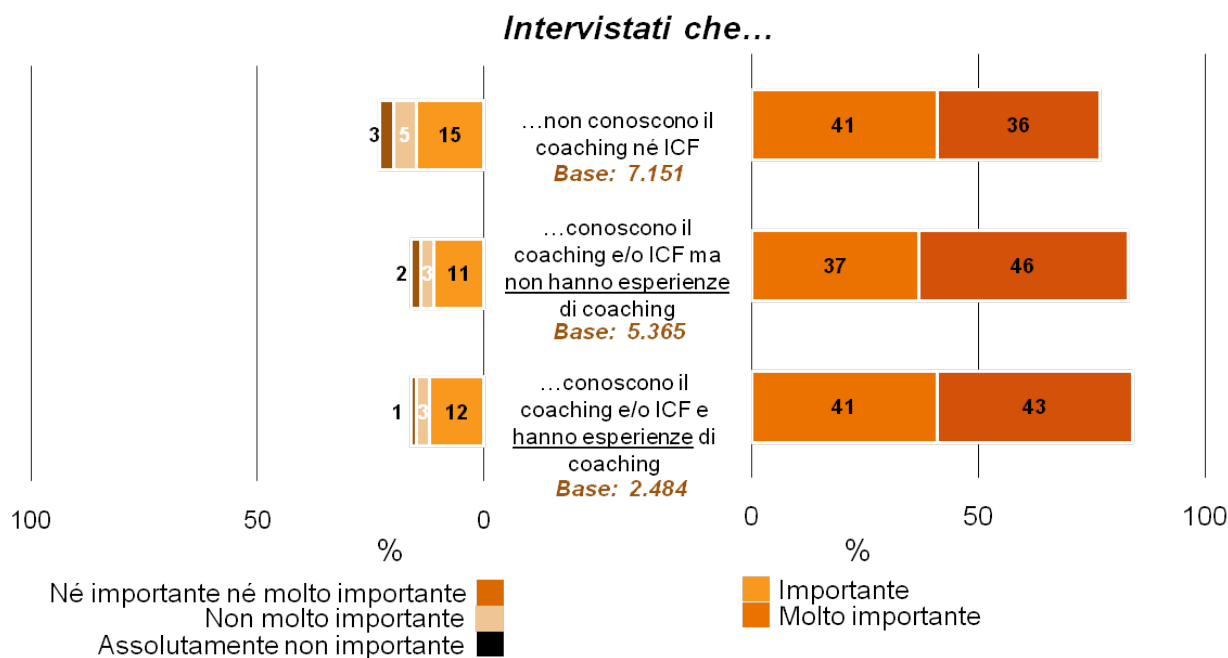
## Conoscenza delle certificazioni e credenziali dei coach e/o della loro appartenenza ad un'organizzazione professionale



Più di due intervistati su cinque (44 per cento) sanno se il loro coach ha delle certificazioni/credenziali. A livello regionale questa consapevolezza varia da un massimo del 52 per cento (Asia Pacifico) ad un minimo del 42 per cento (EMEA). Inoltre, più di uno su quattro (29 per cento) è informato sul fatto che il suo coach appartenga o meno ad un'organizzazione professionale.

A livello regionale la conoscenza dell'affiliazione ad un'organizzazione varia da un massimo di 35 per cento (Asia Pacifico) ad un minimo di 25 per cento (America Latina). Si noti che oltre un terzo (36 per cento) degli intervistati si è dichiarato incerto in merito alla certificazione/credenziale del proprio coach e quasi metà di essi (47 per cento) ha dichiarato di essere "incerta" in merito all'appartenenza del proprio coach ad un'organizzazione professionale. Inoltre, tra coloro che si sono detti a conoscenza del fatto che il coach disponesse di una certificazione/credenziale oppure dell'appartenenza ad un'organizzazione professionale, oltre il 32 per cento non era sicuro del tipo di certificazione/credenziale e il 29 per cento non era certo del tipo di affiliazione. Vista la grande importanza delle certificazioni/credenziali nel mondo del coaching, i coach con certificazioni/credenziali o membri di organizzazioni professionali di categoria hanno l'opportunità di differenziarsi dagli altri.

## Importanza di certificazioni/credenziali – Sono molto importanti!



## Il livello di soddisfazione di coloro che hanno vissuto una relazione di coaching

I livelli di soddisfazione sono molto alti (83 percento) tra coloro che hanno vissuto una relazione di coaching, il 36 percento dei quali si è dichiarato "molto soddisfatto." Il livello di soddisfazione aumenta anche oltre il 92 percento tra coloro che hanno avuto un'esperienza di coaching con un coach certificato da ICF, 55 percento dei quali si dichiara "molto soddisfatto."

Dei quattro diversi gruppi di età analizzati in questo studio, il segmento più giovane (tra 25 e 34 anni) ha registrato la percentuale più alta di conoscenza del coaching (57 percento), la maggior conoscenza di ICF (26 percento) e il livello di soddisfazione più elevato con l'esperienza di coaching vissuta (85 percento).

## Probabilità che le persone consiglino il coaching

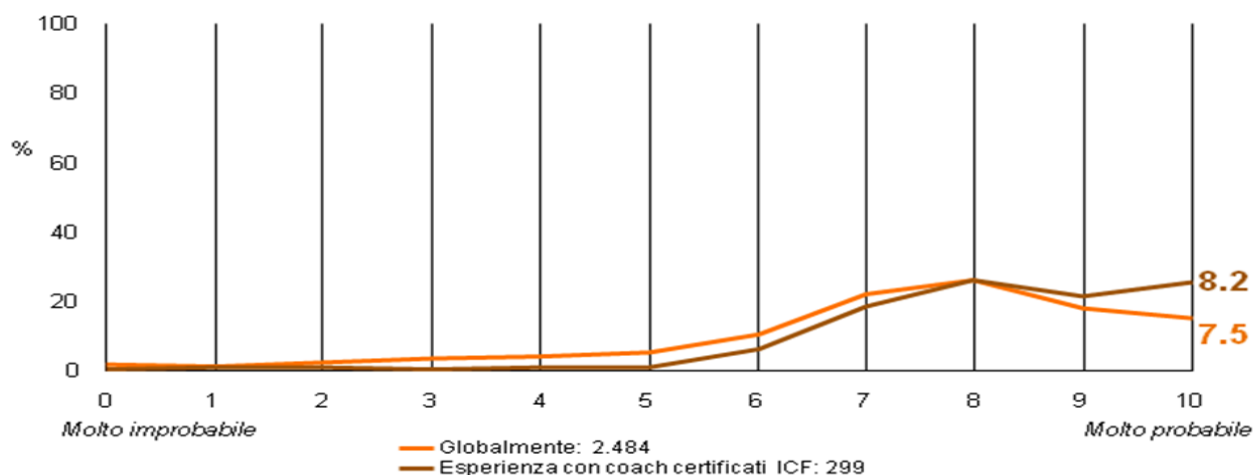
Complessivamente gli intervistati che hanno vissuto esperienze di coaching hanno dato alla loro propensione a raccomandare e promuovere il coaching un punteggio medio di 7,5 su 10. In tutto il 31 percento di coloro che hanno vissuto una relazione di coaching ha indicato che "molto probabilmente" lo consiglierebbe (con un punteggio di 9 o 10). Ancora una volta questa propensione è stata maggiore in coloro che hanno lavorato con coach in possesso di credenziali ICF (punteggio medio di 8,2 su 10). Infatti il 45 percento di coloro che hanno avuto un coach con credenziali ICF ha dichiarato che "molto probabilmente" consiglierà il coaching (con un punteggio di 9 o 10).

## Per quale motivo le persone si rivolgono al coaching

"Ottimizzare le prestazioni individuali e di gruppo" è stato selezionato dal 43 percento dei partecipanti. In alcune regioni si sono registrati valori superiori/inferiori a questa media globale — America Latina (52 percento) e EMEA (38 percento). Gli intervistati del Nord America (50 percento) sono più propensi a selezionare "incremento di autostima/sicurezza in sé stessi." Gli intervistati della regione Asia Pacifico (50 percento) propendono selezionare per l' "espansione delle opportunità di carriera professionale."

## Propensione a consigliare il coaching – i sostenitori del coaching

La propensione a consigliare/promuovere il coaching è alta, con una media globale di 7,5. La propensione dei clienti è anche maggiore se il coach possiede una certificazione ICF, con un valore medio di 8,2.



## **Quali sono le opportunità di trovare nuovi clienti**

Sembra esistere un interessante bacino di potenziali clienti di coaching. Dal sondaggio risulta che circa la metà (49 per cento) di coloro che hanno indicato di non conoscere il coaching in effetti aveva una comprensione di cosa fosse il coaching professionale.

Tra gli intervistati che hanno dichiarato di non avere "nessuna conoscenza" del coaching professionale o di ICF (48 per cento), un terzo (33 per cento) ha indicato che prenderebbe in considerazione l'eventualità di seguire un percorso di coaching in futuro.

## **Guardando al futuro...**

In generale, le persone che hanno vissuto una relazione di coaching sono soddisfatte dell'esperienza e si dichiarano propense a consigliare il coaching. Ma esistono opportunità per il coaching professionale nel suo insieme...

Vista la grande incertezza in merito a certificazioni/credenziali e appartenenza dei coach ad organizzazioni professionali di categoria, i coach stessi dovrebbero assicurarsi che i loro clienti siano informati sulle certificazioni/credenziali in loro possesso e sulle organizzazioni professionali alle quali appartengono. Ciò è necessario soprattutto se si considera il dato relativo alla grande importanza attribuita al possesso da parte dei coach di certificazioni/credenziali. Inoltre, alla luce dei dati positivi relativi alla propensione a consigliare e promuovere il coaching, i clienti del coaching continueranno ad essere uno strumento importante del marketing del "passaparola" sia per il singolo coach che per il coaching professionale nella sua globalità.

Se il 51% degli intervistati ha una conoscenza generale del coaching e il 20 per cento ha una conoscenza generale di ICF, aumentando il livello di conoscenza di entrambi i coach potrebbero trarre vantaggio dall'interesse nel coaching risvegliato nel 'bacino di potenziali clienti' nel quale il 33 per cento dichiara di voler prendere in considerazione la possibilità di partecipare ad una relazione di coaching.

Il segmento più giovane analizzato in questo studio (tra 25 e 34 anni) ha registrato il più alto livello di conoscenza del coaching (57 per cento), la maggior conoscenza di ICF (26 per cento) e i livelli più elevati di soddisfazione per l'esperienza di coaching (85 per cento): ciò sta ad indicare che esistono reali opportunità per l'industria del coaching di sviluppare ulteriormente il segmento tra i 25 e 34 anni.

## Prendereste mai in considerazione il coaching? Il bacino potenziale

Per intervistati che **non conoscono** il coaching professionale e ICF:

