

Il progetto QUALICASA
Riflessioni sul mercato
Il “Commissioning”

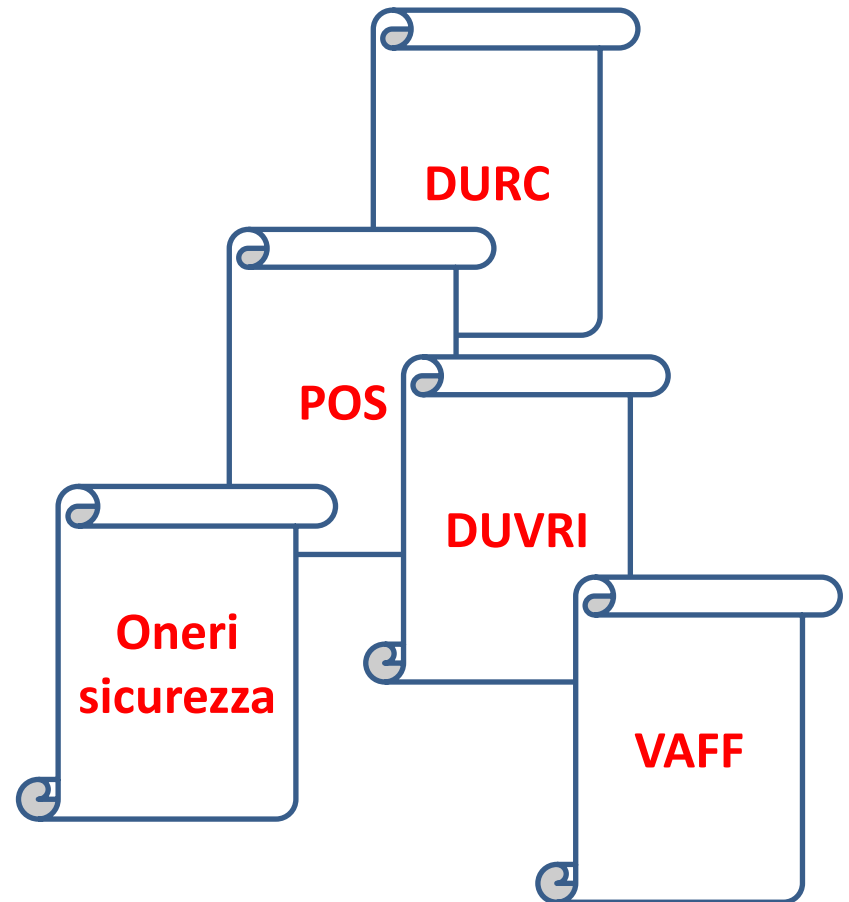
Il contesto: un mercato difficile

- Il mercato è sempre più esigente come prestazioni attese e finitura del lavoro
- Le complicazioni tecniche ed impiantistiche aumentano
- Le possibili scelte di materiali e componenti si moltiplicano
- I requisiti energetici rendono importanti anche i dettagli
- Aumentano ogni giorno i requisiti ambientali, di sicurezza con tutta una serie di oneri procedurali, formali ed impropri (sicurezza, rifiuti, contributi, contabilità, formazione ...)
- Mercato edilizio in forte contrazione
- Disponibilità finanziaria dei committenti in calo, rischio insolvenza in aumento
- Difficile trovare personale valido, lungo formarlo, poi scappa...
- Concorrenza di chi è disposto a perdere pur di lavorare

... il risultato ...

- Negli anni '60...'80, chi si metteva in proprio e non faceva gravi errori guadagnava bene
- Oggi se lavori bene stai a galla ma al minimo errore o calo di mercato sei col fiato corto
- Solo poche nicchie sono ancora relativamente felici e redditizie
- Stiamo tutti annegando nella carta ...
 - caratterizzazione del suolo per fare lo scavo per un tubo del gas
 - test della rumorosità degli attrezzi

Ci sarà pure una via di mezzo...



Come distinguersi?

Bisogna farsi notare ed apprezzare dai committenti

- Il committente non sempre sa riconoscere la qualità del lavoro al di là dell'apparenza finale
- Anche se ci prova, troppo spesso guarda solo l'ultima cifra in basso
- Tutti sono bravi a dire prima che sono i migliori, le sorprese arrivano dopo ...
 - ... «il mio prodotto è certificato»
non «il mio prodotto funziona» ...
 - ... una volta si usavano le «**referenze**» sudate
oggi le «**certificazioni**» pagate ...

Come distinguersi?

Bisogna farsi notare, apprezzare e scegliere dai **committenti**

Esigenze:

- Rendere «visibile», «riconoscibile» e quindi «desiderabile» una qualità migliore del prodotto o del servizio
- Partire da ciò che serve al Committente
- Dare la possibilità di una verifica a posteriori

... che cos'è la qualità vera?

soddisfazione del cliente e miglioramento continuo...

I polli di Renzo ...

Legge del cantiere: chi primo arrivo bene alloggia

- se faccio il mio lavoro e basta ho meno problemi a breve
- se qualcuno ha fatto il suo lavoro e basta potrei essere io nei guai

Se vado in difficoltà, dovrò rifarmi in qualche modo, a scapito della qualità del lavoro → interesse del Committente?

- Se tutti sono corretti, troveremo sempre gente per bene
- Se tutti pensano a fare i furbi, troveremo sempre furbi

Esigenza

→ collaborare con gli altri operatori

Se imprese e professionisti collaborano è meglio tutti,
... anche per il committente

Chi gestisce il processo? Come?

Anche fare una villetta o fare un cappotto diventa un'operazione complessa ed articolata.

Una volta:

- Il muratore prepara il foro per la finestra e posa il davanzale, che fa da riferimento per tutti
- Il falegname prepara i falsi telai (soli tre lati)
- Il muratore posa i falsi telai appoggiandosi sul davanzale e finisce gli intonaci
- Il serramentista posa il telaio nel falso telaio

Chi gestisce il processo? Come?

Adesso...

- Il davanzale deve essere spezzato in due, altrimenti è un ponte termico clamoroso.
- Sotto il davanzale ci vuole un po' di isolante, quale?
- Che spessore, a che quota? Come sostengo il mezzo davanzale esterno?
- I falsi telai hanno i 4 lati e vanno posizionati in luce verso l'esterno, altrimenti si deve risvoltare il cappotto.
- Il serramentista posa il telaio nel falso telaio: come sigilla? Attenzione anche al rumore ed alla tenuta all'aria...
- Come risolviamo il cassonetto?
- Dove attacco gli scuri e le grondaie? Nel polistirolo del cappotto?

Chi gestisce il processo? Come?

Anche fare una villetta, ma anche solo un cappotto o un impianto diventa un'operazione complessa ed articolata.

Occorre qualcuno che

- Coordini le attività e le varie imprese e specialisti
- Identifichi i problemi e ne segua la risoluzione nell'interesse del Committente

In Italia dovrebbe essere il “Direttore lavori”

Nelle aziende edili strutturate c'è una funzione interna

Ma se si tratta di un'impresa o di un privato, è a conoscenza di questo problema?

Una tipica riunione di cantiere...



Commissioning

- Che cos'è: una procedura di qualità per garantire che il Committente ottenga ciò che desidera
- Il compito è accompagnare il committente in tutto il processo di definizione delle esigenze, progettazione, costruzione, messa in servizio, esercizio e manutenzione di un edificio.

L'agente di commissioning è l'alter ego tecnico del proprietario/committente

Le fasi dell'attività di commissioning

- Definizione delle esigenze del committente
 - Aiutare il Committente nella scelta
- Progettazione
 - Pensare prima di fare
- Costruzione
 - Coordinamento, pianificazione, materiali
- Collaudo e messa in servizio
 - Test singoli, prove funzionali, consegna finale
- Verifica delle prestazioni in esercizio
 - I morti si contano alla fine...

I documenti principali

- Le esigenze del Committente (specifiche)
 - E' il riferimento per qualsiasi valutazione
- Il progetto
 - Visto e rivisto finchè tutto è definito
- Il registro delle forniture
 - Se si pretende di costruire sostenibile, occorre controllare e documentare i materiali utilizzati
- Il registro dei problemi
 - Quale problema, come viene risolto
- Il manuale di sistema
 - 20 anni dopo: dove sono i progetti? E i pozzetti?
- Il report di commissioning

I personaggi coinvolti

- Il committente
- L'agente di commissioning
- I progettisti
- Le imprese di costruzione ed installazione
- Gli specialisti (installazione test)
(installatore idraulico + tecnico caldaia)
- Il personale di esercizio e manutenzione

Cosa non va ...

Commissioning

- Non si inizia il cantiere finché non è tutto progettato ed analizzato
- Qualcuno dirige il cantiere, rileva i problemi e verifica che vengano risolti
- Alla fine tutti i documenti sono raccolti nel manuale di sistema

Italia

- Basta la carta per il Comune poi in qualche modo si farà
- Se qualcosa va storto non si dice niente, il prossimo che passa s'arrangia
- Speriamo che quando si romperà qualcosa, chi si ricorda come era fatto sia ancora vivo

Da dove viene il commissioning

Costruzioni navali!

Poi, dall'esigenza di coordinare i lavori quando si tratta di costruire edifici complessi e del terziario, soprattutto nel mondo anglosassone

Negli Stati Uniti è una professione

I protocolli LEED, GBC, ecc. lo prevedono

Come inserirlo nel contesto

- Progetti di grandi edifici: nel budget ci sta e conviene dedicare una persona o un team di persone a questo compito
 - Piccoli edifici o opere di ristrutturazione conviene dare questa funzione al progettista che deve quindi anche seguire i lavori
Potrebbe farlo anche un'impresa capo commessa
 - Il committente deve sapere perché si fa
- L'importante è il metodo, non la carta e la formalità

Gli elementi del progetto Qualicasa

- Identificare alcune regole essenziali e volontarie di buona pratica, nell'interesse e con la collaborazione dei Committenti
- Chi partecipa deve collaborare con le altre imprese nell'interesse di tutti
- Qualcuno deve coordinare i lavori
- Occorre dare al committente delle certezze e poter chiedere una verifica a posteriori
- Rendere il tutto visibile con un «marchio di qualità»
volontario
Come rovinare qualcosa: renderlo obbligatorio

Cosa ci vuole per «riempire» il marchio

- Regole di selezione, accesso e condotta per poter utilizzare il marchio
- Dei disciplinari che stabiliscano dei requisiti di qualità e contenuti minimi del servizio e delle forniture, per tipologia di lavoro, semplici e dimostrabili per il Committente
- Un impegno dei partecipanti a
 - partecipare ad una formazione minima
 - rispettare il disciplinare
 - collaborare con i colleghi
 - accettare una possibile verifica
 - documentare i risultati ottenuti
 - riparare i guai: al Committente interessa il suo edificio...

Perché questa idea?

La contabilizzazione ha costretto committenti (amministratori) ed operatori professionali (progettisti ed installatori) a dialogare ed operare con un minimo di buon senso.

Pare che a Modena abbia funzionato...

Perché non tentare di ripetere ed estendere una collaborazione che ha dato risultati tutto sommato positivi?