

## **PROCEDURE E STRUMENTI PER LA GARANZIA DELLA QUALITÀ E DELLA SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE**

### **1. Premessa**

L'obiettivo primario dell'attività professionale è garantire la qualità dell'opera in tutte le sue fasi – dalla progettazione preliminare alla consegna – assicurando il rispetto di tempi, costi, requisiti tecnici e aspettative del Committente.

L'approccio adottato integra strumenti di progettazione avanzata, procedure di controllo sistematico, metodologie di project management e rigorosi protocolli di sicurezza, in coerenza con le normative vigenti (Codice dei Contratti, Testo Unico dell'Edilizia, D.Lgs. 81/08).

---

### **2. Procedure per la qualità nella progettazione edilizia**

#### **2.1 Pianificazione e definizione dei requisiti**

Ogni incarico prende avvio da un confronto approfondito con il committente, finalizzato a comprendere obiettivi funzionali, vincoli economici, aspettative qualitative e tempi di realizzazione.

Viene svolta un'analisi tecnica e normativa del contesto (urbanistica, vincoli paesaggistici, normativa edilizia, requisiti igienico-sanitari e di sicurezza), accompagnata da una prima valutazione tecnico-economica dell'intervento.

In questa fase vengono redatti:

- studio di fattibilità
- quadro esigenziale
- prime stime parametriche dei costi
- cronoprogramma preliminare

Questa impostazione consente di prevenire criticità successive e di allineare sin dall'inizio obiettivi progettuali e disponibilità economiche.

---

#### **2.2 Progettazione definitiva ed esecutiva**

La fase progettuale è sviluppata in modo progressivo e coordinato, con un controllo costante della coerenza tra scelte architettoniche, aspetti strutturali, impiantistici ed economici.

In questa fase vengono adottate procedure di:

- verifiche normative sistematiche
- coordinamento interdisciplinare con consulenti specialistici
- controllo della fattibilità costruttiva delle soluzioni proposte
- redazione di elaborati chiari e dettagliati

Prima della consegna, il progetto viene sottoposto a verifica interna mediante checklist di controllo.

---

### **3. Direzione Lavori e controllo dell'esecuzione**

La fase esecutiva rappresenta il momento in cui la qualità progettata deve tradursi in qualità costruita.

L'attività di Direzione Lavori viene svolta attraverso sopralluoghi periodici programmati, riunioni di coordinamento con impresa e committenza e redazione di verbali e ordini di servizio.

Vengono monitorati:

- conformità delle opere al progetto
- rispetto del cronoprogramma
- corretto utilizzo dei materiali previsti
- esecuzione a regola d'arte

La presenza costante e il dialogo continuo con l'impresa consentono di prevenire errori, risolvere tempestivamente eventuali criticità e mantenere elevato il livello qualitativo dell'intervento.

---

### **4. Contabilità lavori e controllo economico**

Il controllo dei costi è uno degli elementi più rilevanti per la soddisfazione del committente.

Sin dalla fase progettuale viene redatto un computo metrico estimativo dettagliato, che costituisce la base per:

- definizione del quadro economico

- verifica delle offerte
- monitoraggio della spesa

La gestione trasparente della contabilità lavori garantisce tracciabilità, chiarezza e controllo costante delle risorse economiche.

---

## **5. Project Management**

Ogni intervento edilizio, indipendentemente dalla sua scala, comporta il coordinamento di soggetti diversi, fasi operative complesse e variabili che possono incidere su tempi e costi. Per questo motivo l'attività viene impostata secondo un approccio gestionale strutturato, che consente di governare l'intero processo con metodo e continuità.

Fin dalla fase iniziale viene definita una pianificazione temporale delle attività, individuando le principali fasi operative, le loro interdipendenze e i passaggi critici. Il cronoprogramma non è considerato un documento formale, ma uno strumento dinamico di lavoro che viene costantemente aggiornato durante l'esecuzione, in modo da verificare l'effettivo avanzamento rispetto alle previsioni.

La gestione del progetto si fonda inoltre su una comunicazione chiara e continuativa con il committente. Attraverso incontri periodici e relazioni sullo stato di avanzamento, vengono condivise le scelte operative, le eventuali problematiche emerse e le soluzioni adottate. Questo processo favorisce decisioni consapevoli e rafforza il rapporto di fiducia tra le parti.

L'obiettivo non è soltanto rispettare una scadenza, ma garantire un equilibrio costante tra qualità tecnica, sostenibilità economica e tempi di realizzazione.

---

## **6. Strumenti per la soddisfazione del committente**

La soddisfazione del cliente viene perseguita attraverso:

- Definizione chiara degli obiettivi iniziali
- Comunicazione costante e trasparente
- Report periodici tecnico-economici
- Disponibilità al confronto e alla condivisione decisionale
- Verifica finale di conformità e collaudo accurato

Viene inoltre effettuata una valutazione finale interna dell'intervento per individuare eventuali miglioramenti nei processi.

---

## **7. Conclusioni**

L'integrazione tra competenza tecnica, strumenti digitali avanzati, controllo economico rigoroso e gestione strutturata del processo edilizio consente di:

- Garantire elevati standard qualitativi
- Ridurre errori e varianti
- Contenere tempi e costi
- Assicurare sicurezza in cantiere
- Massimizzare la soddisfazione del committente

La qualità dell'opera non è considerata un risultato occasionale, ma l'esito di un sistema organizzato di procedure, controlli e responsabilità che accompagnano ogni fase del processo edilizio.