

Il dialogo tra utente finale e progettista: il valore della consulenza nella costruzione della soluzione.

Come si configura il rapporto tra progettista e utente finale? Quali sono le criticità che lo rendono difficoltoso? Quando è indispensabile la figura del progettista e come è percepita dal mercato? Indaghiamo con cinque progettisti le sfaccettature di questa figura cardine del panorama AV, con una particolare attenzione al rapporto con l'utente finale, ma non solo.



Luca Dallaturca, CEO & Founder, Cavea Engineering



Marco Trame, Multimedia System and Acoustic Designer, CTO & Founder, Cavea Engineering

► Un mondo AV che vede aumentare le esigenze degli utenti finali in termini di performance e facilità d'utilizzo, e al contempo emergere complessità sul piano dell'integrazione, del design, della necessità di tecnologie nascoste e altro ancora, il ruolo del progettista acquisisce un **peso sempre maggiore**. Abbiamo scelto, per questo articolo di copertina, di dare voce ad alcuni progettisti e farci raccontare quali sono le sfide legate oggi alla loro professione, come la loro figura è percepita, come potrà evolversi, con una particolare attenzione al rapporto con l'utente finale, ma non solo.

Abbiamo intervistato:

- Luca Dallaturca, CEO & Founder, Cavea Engineering e il collega Marco Trame, Multimedia System and Acoustic Designer, CTO & Founder, Cavea Engineering
- Giuseppe De Leo, Audio Visual Independent Consultant
- Stefano De Troia, Innovative Technology Professional, De.re.com
- Claudio Mazzucchelli, Titolare, CM.

Quando, in teoria, è indispensabile la figura del progettista? La pratica, quanto si discosta dalla teoria?

Si notino gli approcci diversi nella risposta, che insieme ci forniscono un quadro più completo, che spazia dal piano normativo a quello più sostanziale.

Luca Dallaturca - «Nella **maggior parte dei casi** la figura del progettista è obbligatoria per legge. In particolare, è normata dal **D.M. 37/2008**. Ciò che viene specificato è che la progettazione con firma di tecnico abilitato è necessaria per i sistemi multimediali (ovvero, citando la norma, gli "impianti radiotelevisivi, le antenne, gli impianti elettronici deputati alla gestione e distribuzione dei segnali tv, telefono e dati, anche relativi agli impianti di sicurezza compresi gli impianti in fibra ottica, nonché le infrastrutture necessarie ad ospitare tali impianti") quando coesistono con **impianti elettrici** con obbligo di progettazione. Dunque, se un impianto radiotelevisivo

o elettronico è installato in un contesto che richiede la progettazione di un impianto elettrico, anche la parte elettronica necessita di progetto firmato da un tecnico abilitato con idonea copertura assicurativa.»

Giuseppe De Leo - «Poiché per realizzare un impianto AV - anche piccolo - occorre sempre effettuare un lavoro di dimensionamento, e quindi un progetto, occorre una figura professionale che lo svolga. A parte il caso di alcune soluzioni preconfezionate, per piccole realizzazioni, da mettere in opera entro specifici contesti, l'attività progettuale viene sempre effettuata, anche se a volte in modo nascosto per dinamiche o consuetudini di mercato. Direi quindi semplicemente che **il progetto è implicito**. Quello che può cambiare è la qualità, il grado di approfondimento della progettazione, il numero di fasi, di passaggi, e con ciò il livello del risultato ottenibile e di conseguenza il maggiore o minor rischio di funzionamento insufficiente o incongruente. Il risultato, quindi, dipende da quanta attenzione, quanta energia e quale peso - anche economico - si attribuiscono all'attività progettuale, che, inoltre, nel caso specifico della system integration AV, prevede anche l'integrazione architettonica e richiede **competenze trasversali** e approfondite.

La pratica si discosta dalla buona teoria quando si perseguono massimo risparmio economico e/o tempi ridottissimi di realizzazione, condizioni che - nel caso molto comune di richiesta di progetto chiavi in mano a un'impresa - si verificano troppo spesso.

Un progetto completo è un processo ordinato e strutturato che assicura determinati risultati; con un progetto assente o approssimativo il risultato è una **scommessa**, con il rischio di sostenere ulteriori spese impreviste per apportare le dovute correzioni.

Se inoltre il progetto AV presenta un certo grado di complessità, è anche opportuno - se non indispensabile - che esso sia svolto

“ **Un progetto completo è un processo ordinato e strutturato che assicura determinati risultati; con un progetto assente o approssimativo il risultato è una scommessa, con il rischio di sostenere ulteriori spese impreviste per apportare le dovute correzioni - Giuseppe De Leo**

da un **team di professionisti specializzati** nel proprio settore particolare. È una questione di approccio, di metodo e di cultura. Questo discorso è valido sul piano sostanziale, a prescindere da quanto disposto, ad esempio, dal DM 37/08 con relativi obblighi.»

Stefano De Troia - «La figura del progettista è essenziale per il successo di un progetto, soprattutto quando l'investimento è significativo, poiché il suo intervento può portare risparmi e scelte più mirate. Essendo **indipendente**, il progettista tutela gli interessi del committente sia nelle decisioni tecnologiche che nella valutazione delle offerte dei system integrator, risultando indispensabile nei progetti medio-grandi.

Per progetti minori o espansioni di sistemi esistenti, il progettista può essere meno necessario, specialmente se il cliente ha esperienza e un buon integratore di fiducia. Tuttavia, il suo apporto rimane un valore aggiunto.

Nella pratica, la figura del progettista indipendente è poco conosciuta, ed il mercato è spesso dominato da system integrator e distributori che offrono consulenze legate alla vendita, **limitando l'imparzialità** delle soluzioni proposte. Paradossalmente, i clienti più esperti sono i primi a riconoscerne il valore, vedendo nel progettista un garante di qualità e controllo dei costi, a prescindere dalla complessità del progetto.»

Claudio Mazzucchelli - «Lo studio di progettazione si occupa del progetto nella sua definizione, dei disegni funzionali e tecnici, delle relazioni, dell'analisi costi, dei documenti formali, degli sketch e rendering grafici a supporto, e altro ancora; è fondamentale in una serie di casi: 1) quando esiste la necessità di **garanzia del risultato**; rispetto a questo,



Giuseppe De Leo, Audio Visual Independent Consultant



Stefano De Troia, Innovative Technology Professional, De.re.com



Claudio Mazzucchelli, Titolare, CM

“ **Il progettista deve avere, oltre all'esperienza, la capacità di analisi, integrazione, ricerca e sviluppo di nuove soluzioni. Le figure che si basano solo su modelli conosciuti e riproposti, incatenano in ruoli non a loro idonei le strutture pubbliche e i grandi clienti - Claudio Mazzucchelli**



PROFILO LINKEDIN
di Luca Dallaturca,
CEO & Founder, Cavea
Engineering



PROFILO LINKEDIN di
Marco Trame, Multimedia
System and Acoustic
Designer, CTO & Founder,
Cavea Engineering

molto importante risulta definire con attenzione i parametri di riferimento, per determinare bene gli obiettivi, quindi centrarli senza che si verifichino malintesi e discrepanze. 2) Quando è necessario **determinare un documento** per la scelta del fornitore. A questo proposito è importante, per la riuscita della collaborazione e del progetto, che il fornitore sappia progettare, dal momento che il progetto costruttivo è un suo incarico. È anche importante che il fornitore non coincida con il progettista del cliente finale, per garantire la piena imparzialità d'approccio al progetto. Il progettista deve infatti tutelare appieno gli interessi dell'utente finale, e si dovrebbero in ogni modo evitare forme di conflitto di interesse. 3) quando il progetto richiede un processo di costruzione nel tempo con la necessità di analizzare **molteplici soluzioni** per raggiungere i desiderata del cliente o della stazione appaltante. 4) quando la conoscenza delle **procedure formali** è determinante. Aspetto tutt'altro che scontato se consideriamo che moltissime strutture conoscono perfettamente la tecnologia, ma spesso meno conosciuta è la normativa che supporta appalti, concorsi e progettazione.

L'unico contesto in cui forse potrebbe non essere indispensabile il progettista è nelle **repliche**, sebbene anche in quel caso sarebbe preziosa per il riallineamento tecnologico ed economico della soluzione. D'altra parte come serve sempre il progettista elettrico così dovrebbe servire sempre il progettista AV entertainment multimediale.»

Quali sono le criticità che - sul piano della relazione - più spesso rendono difficoltoso il vostro rapporto con l'utente finale e lo svolgersi lineare del vostro lavoro?

Marco Trame - «Secondo la nostra espe-

rienza le criticità relazionali sono principalmente legate a due aspetti: 1) la presenza di **intermediari**: spesso ci troviamo a dover comunicare con figure intermedie, come studi di architettura o facility manager che, assumendo un ruolo che va oltre il loro legittimo spazio d'azione, limitano il contatto diretto con l'utilizzatore finale. Questo ostacola il dialogo con gli utilizzatori diretti delle nostre tecnologie, come IT manager, marketing manager, tecnici teatrali, e altri professionisti. 2) Le **competenze** degli utenti finali: in alcuni casi, i clienti finali possono avere competenze tecniche limitate. Tuttavia, non vediamo questo come un effettivo ostacolo, poiché il nostro ruolo è proprio quello di guidarli, aiutandoli a comprendere gli aspetti funzionali, attuali e futuri, basandoci sulle nostre esperienze pregresse e avendo sempre uno sguardo verso il futuro. Gestiamo l'intero processo, dagli aspetti funzionali a quelli esecutivi, con professionalità.»

Giuseppe De Leo - «Le difficoltà nella comunicazione sono spesso dovute alle sensibili differenze di conoscenze, di linguaggio, ma soprattutto di **punti di vista**: nell'individuazione dei requisiti di progetto entrano sempre in gioco diversi soggetti e bisogna imparare a tener conto dei punti di vista di tutti, ciascuno con il proprio ruolo e il proprio compito; va considerato per ognuno il tipo di lavoro che svolge in relazione all'impianto da realizzare, e vanno analizzati i workflow di tutti, al fine di elaborare un progetto realmente funzionale alle esigenze dell'utente finale. Riuscire a trasmettere questo quadro di insieme con vari livelli di astrazione e di concretezza è operazione molto complessa.

Spesso manca una **figura di riferimento** espressa dall'utente finale che funga da intermediario tra il cliente [inteso come insieme di persone coinvolte nei lavori e che vogliono aver voce e potere decisionale nel progetto-ndr] e il progettista AV, ma d'altra parte anche tra utente l'utente finale e l'im-



PROFILO LINKEDIN di
Giuseppe De Leo, Audio
Visual Independent
Consultant

e una reciproca capacità di ascolto, per verificare la correttezza delle soluzioni immaginate e discutere delle alternative più idonee.»

Stefano De Troia - «Lavorare direttamente con l'utente finale, ovvero chi utilizzerà le tecnologie progettate, è ideale per il successo del progetto. Anche quando ci sono preconcetti o competenze limitate, queste sfide possono diventare **opportunità** di dialogo e confronto.

Il ruolo del progettista è porre le giuste domande per capire le reali necessità e lo standard qualitativo che il cliente si aspetta. L'obiettivo principale non è proporre l'ultima tecnologia, ma una combinazione che risponda alle esigenze del cliente e preservi il **valore dell'investimento** a lungo termine.

Una sfida frequente è l'assenza di un referente univoco del cliente che sia anche l'utente finale della tecnologia. In questi casi, i preconcetti o punti di vista dell'intermediario possono portare a **incomprensioni** e deviare il progetto dai suoi obiettivi reali. Ciò può allontanare la soluzione dalle effettive necessità dell'utente finale. In tali situazioni, è efficace proporre **soluzioni aperte e modulari** che rispondano a quattro criteri chiave: funzionalità, usabilità, tecnologia e modularità. Questo approccio permette di adattare il sistema alle reali esigenze dell'utente finale, anche in caso di divergenze iniziali.

Affrontare queste criticità con **flessibilità e ascolto** permette al progettista di minimizzare ostacoli e sviluppare soluzioni integrate nel contesto reale, migliorando il rapporto con il cliente e ottimizzando il processo progettuale.»

Claudio Mazzucchelli - «Avolve la difficoltà del rapporto è legata a responsabilità che ricadono su alcuni progettisti che interpretano male il loro ruolo, figure che riducono la progettazione a una serie di proposte basate solo sulla propria esperienza, che si limitano

presa, l'architetto, il progettista acustico e gli altri soggetti coinvolti. Manca spesso anche la consapevolezza rispetto a quelli che possono essere i **costi reali** di questo genere di impianti, in relazione ai risultati e alle performance desiderate, nonché dei costi di esercizio e di manutenzione ordinaria. In generale manca la disponibilità ad accettare questi dati di fatto.

Se il compito del professionista è quello di fornire un quadro completo all'utente finale, questi deve anche fidarsi del progettista, delle sue scelte, che opera in relazione alle esigenze espresse proprio dall'utente, oltre che dei dati di realtà di cui ha conoscenza professionale.

Spesso accade che l'utente abbia in mente un certo obiettivo e abbia concepito una propria idea (pur non possedendo le conoscenze idonee), con **proprie convinzioni** in base alle quali richiede certe soluzioni per raggiungere il risultato, e pretende di farlo con un certo valore economico: spesso confonde il "cosa" ottenere - che è chiaramente un suo dominio - con il "come" ottenerlo e con quali costi - che deve essere invece argomento di confronto.

Sono pertanto necessari un **dialogo** continuo e approfondito tra utente e progettista



PROFILO LINKEDIN
di Stefano De Troia,
Innovative Technology
Professional, De.re.com



PROFILO LINKEDIN di
Claudio Mazzucchelli,
Titolare, CM

“ **Una sfida frequente è l'assenza di un referente univoco del cliente che sia anche l'utente finale della tecnologia. In questi casi, i preconcetti dell'intermediario possono portare a incomprensioni e deviare il progetto dai suoi obiettivi reali - Stefano De Troia**

“ **Lato mercato, riteniamo che stia già evolvendo verso figure professionali specializzate. Uno dei futuri fattori determinanti sarà l'obbligo di utilizzare il BIM (Building Information Modeling), nella progettazione di tutti gli edifici pubblici - Marco Trame**

... cioè a copiare e ripetere. Il progettista deve invece avere, oltre all'esperienza, la capacità di **analisi, integrazione, ricerca e sviluppo** di nuove soluzioni. Le figure in cui manca questa flessibilità, e si basano solo, appunto, su modelli conosciuti e riproposti senza sforzi ulteriori, incatenano in ruoli non a loro idonei le strutture pubbliche e i grandi clienti.

Per quanto riguarda invece la possibilità che i preconcetti di un utente finale intralcino la collaborazione, certo questo è possibile e deleterio. Se i preconcetti riguardano le soluzioni da proporre, si può entrare in un territorio di confronto e scardinarli, se invece riguardano la figura del progettista e il valore del proprio ruolo, non possiamo che prenderne atto, forti del fatto che siamo invece più che convinti del valore che possiamo portare.»

Secondo voi, la vostra figura professionale è correttamente percepita dal mercato? Come potrebbe evolversi la figura del progettista per diffondersi maggiormente?

Luca Dallaturca e Marco Trame

Luca Dallaturca: «Abbiamo fondato Cavea Engineering 18 mesi fa, dopo un'esperienza di dieci anni nel settore, ma in ruoli diversi. In questo periodo ci siamo presentati, abbiamo riscosso molto interesse e abbiamo acquisito molti progetti da parte di committenti pubblici e privati, studi professionali specializzati in impianti che riconoscono la nostra competenza specialistica in ambito multimediale e scenotecnico, studi di architettura, system integrator. Visto questo riscontro, pensiamo che inizi ad esserci **una certa consapevolezza**.

Essendo la nostra società piuttosto giovane, crediamo che l'evoluzione passi un po' dalla visione che ci ha spinto a creare Cavea: **competenze verticalizzate** negli specifici ambiti legati al multimedia, acustica e auto-



mazione scenotecnica; **innovazione**: abbiamo depositato nuovi brevetti legati al settore; **relazioni**: lavoriamo molto sul lato relazionale nelle collaborazioni che affrontiamo; **chiarezza dei ruoli**: nel settore i ruoli devono essere ben chiari e ognuno deve limitarsi al proprio senza cercare di occupare quello altrui, solo così il progetto può crescere al meglio.»

Marco Trame: «Lato mercato, riteniamo che stia già evolvendo verso figure professionali specializzate. Uno dei futuri fattori determinanti sarà l'obbligo di utilizzare il **BIM (Building Information Modeling)**, nella progettazione di tutti gli edifici pubblici, una tendenza che si allinea con il settore privato dei grandi progetti internazionali, già sviluppati su questa piattaforma. Questo cambiamento richiederà competenze avanzate in ingegneria e progettazione, che non potranno essere delegate a fornitori, distributori e system integrator.

Lato **istituzioni**, sarebbe importante che l'Ordine degli Ingegneri iniziasse a dialogare

Lo sapevi che...
I BIM (Building Information Modeling) è un processo tecnologico innovativo che implica la creazione e la gestione digitale delle informazioni relative a un edificio o a una infrastruttura durante l'intero ciclo di vita del progetto, dalla progettazione alla costruzione e fino alla gestione operativa. In sostanza, il BIM è una rappresentazione tridimensionale (3D) di un progetto, arricchita da informazioni dettagliate su ogni singolo componente edilizio (materiali, costi, prestazioni, ecc.).

con le istituzioni per fare sempre più chiarezza in merito alla progettazione multimediale e scenotecnica, che nel frattempo stanno diventando un mercato sempre più in crescita.»

Giuseppe De Leo - «La figura professionale del progettista non è correttamente percepita dal mercato, non abbastanza, secondo la mia esperienza, a differenza di quanto invece avviene per le figure equivalenti in altri settori (progettisti di altri impianti o architetti). Personalmente ricevo incarichi di consulenza, progettazione o direzione lavori più frequentemente da imprese e system integrator AV che da clienti finali.

Ogni progetto è unico ed è un lavoro ritagliato su misura per ciascun singolo caso. Forse non è stata ancora compresa l'importanza della figura del progettista e, nel caso sia esercitata da professionista autonomo, non si percepisce adeguatamente neppure l'**utilità dell'indipendenza** e della terzietà del progettista. Tali caratteristiche invece sono orientate ad assicurare un risultato, a rispettare i corretti valori economici dell'opera anche con la libera scelta di sistemi ed apparati, a rispettare i processi, i tempi e le modalità di messa in opera, con l'effetto di tutelare sia il cliente, sia l'impresa.

In Italia nel settore AV (come anche in quello IT, seppur in modo diverso), questa professione non è sufficientemente **regolamentata**, a differenza di altri settori dell'ingegneria.

Se vengono affidati incarichi progettuali a soggetti non titolati, non specializzati o non del tutto competenti, gli esiti insoddisfacenti comportano la **perdita di fiducia** in questa figura professionale da parte del mercato.»

Stefano De Troia - «La figura del progettista indipendente nel settore audio-video è ancora **poco riconosciuta**. Il mercato è dominato da system integrator, brand e distributori che, con l'evoluzione del mercato, hanno integrato progettisti nei loro team, offrendo servizi di progettazione come valore aggiunto legato alla vendita. Questa modalità, spesso proposta come attività "gratuita", tende a svalutare il ruolo del progettista indipendente.

Gli utenti finali e molti studi di ingegneria

faticano a **cogliere la differenza** tra un progetto indipendente ed uno influenzato da interessi commerciali.

Per migliorare la percezione del progettista indipendente, sarebbe utile creare un **network** o un'aggregazione di progettisti, che permetta di ridurre i costi operativi e aumentare l'investimento in comunicazione, promuovendo i vantaggi di una progettazione obiettiva. Inoltre, la mancanza di percorsi formativi certificati nel settore permette a **figure non qualificate** di definirsi progettisti.

Un riconoscimento istituzionale rappresenterebbe un passo importante per sensibilizzare clienti e utenti sull'importanza del progettista indipendente. Tale riconoscimento aiuterebbe anche a stabilire uno **standard qualitativo**, consolidando la figura del progettista come elemento chiave per progetti audio-video di qualità, trasparenti e personalizzati.»

Claudio Mazzucchelli - «Assolutamente no, la figura del progettista non è correttamente percepita. Spesso distributori, vendor e system integrator usano - nella fase di progetto preliminare e costruttivo - il termine "progettazione" in modo non congruo.

Per fare evolvere la figura del progettista e per consentirgli di diffondersi maggiormente potrà essere utile creare **collaborazioni** tra i progettisti e fare **formazione**, tenendo in considerazione che il progettista ideale non è una singola persona ma un **team**; e anche su questo concetto è necessaria più consapevolezza.» ■



Articolo di copertina del numero 53: "Mondo visual le tante facce del green"

“È importante la chiarezza dei ruoli: nel settore i ruoli devono essere ben chiari e ognuno deve limitarsi al proprio senza cercare di occupare quello altrui, solo così il progetto può crescere al meglio -
Luca Dallaturca