

Condominio. L'amministratore del terzo millennio, una professione di qualità

La professione di amministratore di condominio sta attraversando, in questo inizio del nuovo millennio, un periodo di fermento culturale e di crescita della propria immagine all'interno della società.

Tracciando brevemente le linee di sviluppo dell'identità di questo nuovo professionista possiamo affermare, con relativa tranquillità, che ci troviamo di fronte a un fenomeno realmente nuovo e di grande rilevanza sociale. Stiamo parlando degli amministratori di terza generazione, cioè di quei professionisti che si guadagnano da vivere esclusivamente esercitando la professione di amministratore, e mentre ne parliamo già si affaccia all'orizzonte l'amministratore di quarta generazione.

È noto a tutti come in origine, nella prima generazione, le persone che si interessavano di questa attività facessero parte di altre categorie professionali da cui traevano l'autorizzazione sociale e le competenze operative per svolgerla.

Pensiamo, per esempio, a quanto sia stato utile l'apporto di convalida sociale e conoscenze dal mondo della cultura giuridica e legale, oppure quanto ragionieri e commercialisti abbiano contribuito a sviluppare in modo adeguato la contabilità dell'amministrazione condominiale. Lo stesso si può dire relativamente a quanto geometri e ingegneri hanno apportato in termini di conoscenze sia tecniche sia operative.

Questi gli amministratori di prima generazione, i pionieri, i padri fondatori che, a loro volta, dopo aver accumulato conoscenze e competenze, hanno formato gli amministratori di seconda generazione.

A questa categoria appartengono quei professionisti che hanno appreso l'esercizio dell'amministrazione professionale dei condomini attraverso la formazione ricevuta, appunto, dagli amministratori di prima generazione che, in pratica, si erano formati da soli sia le competenze pratiche sia le conoscenze teoriche che guidavano l'agire professionale.

Una caratteristica degli amministratori di seconda generazione è il fatto che esercitano questa professione appartenendo comunque ad altre categorie professionali socialmente riconosciute e che, da tale appartenenza, traggono legittimità sociale mettendo in primo piano un'immagine professionale che gode di un certo valore nel mercato dei servizi; altra caratteristica della seconda generazione è che non svolgono la professione di amministratore in modo esclusivo, ma molte volte in modo marginale e secondario, dedicando cuore e anima ad altre attività.

Essere o diventare amministratori di terza generazione è un fattore molto importante all'interno di questo settore, in quanto innalza l'immagine della qualità di tutta la categoria professionale, ottenendo così un riconoscimento sociale della professione; questo professionista dedica infatti il 100% della propria energia lavorativa allo svolgimento della propria attività, apportando sempre maggiore valore e qualità al servizio prestato ai suoi clienti condomini.

La qualità più importante degli amministratori di terza generazione è il fatto che essi, per autorizzarsi a esercitare questa professione, non fanno riferimento ad altre identità professionali, ma si riferiscono alla tradizione di competenze e conoscenze che ormai possono essere riconosciute

come autonome e facenti parte di una nuova figura: quella dell'amministratore professionista del terzo millennio.

L'identificazione di queste competenze, come un corpus di conoscenze autonome necessarie e sufficienti a svolgere questa professione, è un fattore strategico che può aiutare e favorire il tanto agognato riconoscimento giuridico che è atteso ormai da tanto, troppo tempo.

Da una ricerca svolta con gli amministratori professionisti appartenenti alla sezione provinciale di ANACI Bolzano è emerso il seguente schema di competenze:

- Giuridico-legali: 20%
- Tecniche: geometrico-ingegneristiche: 20%
- Contabilità: economico-fi nanziarie: 20%
- Organizzative: manageriali, marketing: 20%
- Psicologiche: relazionali, negoziali: 20%

Il valore strategico dell'aver individuato quali comportamenti mette in atto l'amministratore di condominio quando svolge attivamente la sua professione sta nel fatto che si sono individuati nuovi spazi di formazione innovativa da offrire e affiancare a quelli delle competenze tradizionali. Queste competenze innovative - quali il marketing, la psicologia e le competenze negoziali - sono state oggetto di alcuni convegni organizzati a Napoli, a Roma, a Milano e a Monza suscitando un vistoso interesse nei partecipanti.

Purtroppo però, se da una parte vi sono professionisti di terza generazione che utilizzano nuove competenze offrendo così un servizio qualitativamente migliore rispetto al passato, una delle criticità che maggiormente si possono evidenziare nell'attuale sistema di leggi in Italia è quella di non avere nessun tipo di barriere che limitino l'accesso alla professione dell'amministratore di condominio e questa estrema liberalizzazione del mercato ha consentito, purtroppo, a centinaia di migliaia di persone di esercitare una professione, perché di questo si tratta, creando tutta una serie di problemi che si trascinano da decenni e rendendone difficoltosa l'evoluzione.

In molti sostengono, motivando in tale modo l'inopportunità di creare albi o collegi, che questa estrema liberalizzazione del mercato consenta, di fatto, un risparmio calmierando verso il basso i prezzi, complice l'alto grado di concorrenza, ma in realtà non si rendono conto che in una situazione come quella attuale trovano terreno fertile anche personaggi con scarse competenze che offrono servizi mediocri ingenerando nei clienti insoddisfazione e macchiando l'intera categoria a discapito dei veri professionisti che, negli ultimi anni, sono andati aumentando parallelamente all'aumento di chi svolge questa professione come unica attività lavorativa e non più come secondo lavoro.

Oggi, grazie alle trasformazioni e agli sviluppi del settore immobiliare italiano, che pongono con urgenza la necessità di determinare strategie e comportamenti adeguati da adottare per fare fronte ai cambiamenti del mercato, gli amministratori professionisti di terza generazione sono chiamati a intervenire e dare una risposta a questi cambiamenti; sono chiamati a dotarsi di nuove procedure che pongano al centro la soddisfazione del cliente stesso.

Per garantire la soddisfazione del cliente non deve, ovviamente, essere posta al centro dell'attenzione la sola formazione professionale specifica, che rimane e rimarrà comunque un caposaldo insostituibile, ma dovrà, anche e soprattutto, essere considerata attentamente la cura e l'attenzione ai comportamenti verso il cliente.

Già da diversi anni i condomini stanno mutando il proprio senso d'identità, trasformandosi da soggetti passivi a soggetti attivi, che si sentono protagonisti e partecipi della vita del condominio, e pertanto, come tali, presentano nuove esigenze e nuove aspettative; quindi la domanda di servizi si amplia a fronte di una generale staticità dell'offerta e diventa fondamentale iniziare una seria attività di analisi e valutazione dei risultati che porta il restare ancorati alla classica concezione della professione di amministratore immobiliare e di condominio.

Nuove strategie

Per troppo tempo l'amministratore condominiale si è formato esclusivamente su testi ed elementi di carattere legale e normativo, trascurando di prendere in considerazione altri strumenti di crescita per migliorare e ampliare il servizio offerto alla propria clientela, con l'inevitabile conseguenza, sia a livello del singolo sia dell'intero comparto strutturale, di subire le conseguenze di una quasi totale assenza di metodologie e strumenti manageriali appropriati.

Da qui il bisogno espresso da moltissimi professionisti del settore di sviluppare nuove strategie per amministrare edifici condominiali e immobiliari, infatti gli elementi legislativi e normativi devono essere solo la base di partenza del percorso professionale e culturale da cui iniziare un corretto approccio manageriale e culturale verso una intensa attività di miglioramento qualitativo del servizio offerto dall'amministratore condominiale e da tutti i suoi collaboratori.

Il tema della gestione tecnico-amministrativa di immobili si trova oggi coinvolto in un grande processo di cambiamento che sta modificando i paletti, i punti di riferimento utilizzati sino a ora e il servizio di amministratore condominiale non può certo esimersi dal confrontarsi con temi culturali, oggi molto sentiti, quali la flessibilità organizzativa, la capacità di soddisfare l'utenza, l'assicurazione di qualità agli utenti e lo sviluppo dei processi.

Appare evidente come lo sforzo richiesto non possa essere affidato alle sole capacità del singolo individuo così come accadeva, e accade ancora oggi nella maggior parte dei casi, ma che questo sforzo dovrà interessare necessariamente tutta un'organizzazione personalizzata e in continuo miglioramento per sostenere le mutevoli esigenze dell'utenza e fornire un servizio improntato all'eccellenza.

Quanto appena detto, purtroppo, contrasta con la realtà della maggior parte degli studi di amministrazione italiani, basati su un unico professionista che deve gestire l'intera organizzazione, la produzione del servizio, i rapporti con il personale e con la propria clientela; per questo affermare che l'amministratore dovrebbe sviluppare e gestire le attività legate al marketing e alla qualità, che fino a ieri poteva sembrare una visione utopica, appare come la strada maestra da seguire, perché nel prossimo futuro i piccoli studi dovranno sempre di più difendersi dall'attacco concorrenziale di quelli di grandi dimensioni e per farlo dovranno puntare sulla qualità e sulla formula, che si è ormai dimostrata chiaramente vincente per i professionisti, degli studi associati.

Occorre, quindi, puntare alla valorizzazione del capitale umano, stimolandone la partecipazione attiva nel processo di maturazione della cultura del miglioramento e della qualità; emerge con forza l'esigenza di valorizzare il rapporto con il condomino, per individuare al meglio i suoi bisogni e per rispondere in modo appropriato alle sue esigenze e alle sue aspettative; occorre ottimizzare l'uso delle risorse attraverso una revisione delle modalità organizzative dei processi di gestione dei singoli servizi, siano essi finali o intermedi, stimolandone la piena assunzione di responsabilità nel rapporto con il cliente/condomino.

Il concetto di qualità

Occorre, in estrema sintesi, la qualità: occorre introdurre questo nuovo concetto, questa nuova visione, questo nuovo punto di arrivo, che punto di arrivo non sarà mai trattandosi di un percorso che durerà per tutta la carriera, occorre parlare di qualità applicata all'amministratore di condominio.

All'amministratore professionista del terzo millennio, questa nuova figura che si affaccia all'orizzonte e che chiameremo amministratore di quarta generazione, occorre un ulteriore passo in avanti, occorre trovare il modo per trasmettere alla clientela, ai condomini quindi, la convinzione di essersi affidati a un professionista a 360 gradi, e questo strumento gli viene fornito proprio dalla qualità, ovvero dall'iniziare un percorso di continuo miglioramento, personale e della propria struttura.

Il valore della qualità dei servizi, infatti, è ciò che l'amministratore scambia con i clienti che gli ritornano il valore, non solo come riscontro economico, ma anche con il rafforzamento del prestigio professionale. E gli amministratori di quarta generazione sono ben consapevoli di questo principio che regola i rapporti professionali a lungo termine e di successo.

Sono moltissime le interpretazioni che vengono date alla parola qualità, spesso purtroppo anche senza sapere di cosa si stia realmente parlando, ma solo per sentito dire; iniziamo quindi dalla definizione che ci fornisce uno strumento ormai molto utilizzato come Wikipedia, l'enciclopedia libera gestita on-line da editori volontari dove troviamo la seguente definizione: «questa voce riguarda la qualità nell'accezione più usata, essenzialmente nell'ambito dell'ingegneria, dell'economia e della produzione, quando ci si riferisce a un bene, materiale o immateriale, che viene prodotto per un determinato utilizzo. In generale, la misura della qualità indica una misura delle caratteristiche o delle proprietà di una entità (una persona, un prodotto, un processo, un progetto) in confronto a quanto ci si attende da tale entità, per un determinato impiego».

Qualità, pertanto, significa capire e soddisfare le attese del cliente, è la capacità di un insieme di caratteristiche inerenti a un prodotto/servizio, sistema o processo di soddisfare gli utenti, ottemperando ai requisiti che gli stessi richiedono.

Il concetto di qualità è applicabile in quasi tutti i campi dello scibile ogni volta che un oggetto, una persona o altro, viene confrontato con quello che ci si attende da lui, pertanto è fondamentale avere ben chiaro l'uso che si intende fare di questo concetto perché la valutazione della qualità varia proprio a seconda dell'utilizzo.

La prima cosa da avere sempre presente come obiettivo da perseguire costantemente è che qualità, in qualsiasi campo sia essa applicata, dovrà sempre e comunque significare qualità del servizio che viene offerto ai clienti e costante attenzione verso le loro esigenze e le loro richieste, con l'obiettivo di un continuo miglioramento secondo quello che i giapponesi chiamano Kaizen, ovvero una metodologia di miglioramento continuo, passo dopo passo, che coinvolge l'intera struttura aziendale. Kaizen è un concetto nato in Toyota: si tratta di una parola composta da due termini giapponesi, Kai, che significa cambiamento, e Zen, che significa meglio; quindi il termine Kaizen esprime un concetto dinamico, non statico, ed esprime il continuo e costante miglioramento verso la qualità, un concetto quasi maniacale.

La qualità, infatti, si persegue senza mai poter dire di averla raggiunta definitivamente e sarebbe un errore gravissimo fermarsi illudendosi di avere raggiunto l'obiettivo, perché in quel momento avrebbe inizio, senza accorgersene, se non quando sarà ormai troppo tardi, un processo di declino

che porterebbe progressivamente fuori o ai margini del mercato, lasciando ampi spazi da conquistare alla mercé della concorrenza.

A questo punto, per capire meglio i motivi che stanno spingendo gli amministratori di quarta generazione verso la certificazione, abbracciando il concetto di qualità come obiettivo unico e primario nella loro quotidianità, diventa indispensabile ripercorrere brevemente un poco di storia.

Il rilevante compito di diffusione della cultura della qualità è stato assolto dall'Organizzazione Internazionale per le Standardizzazioni ISO che già nel 1987 aveva adottato, in tema di certificazione, un sistema di qualità, cioè quelle norme conosciute come ISO 29000, aggiornate poi nel 1994 con il nome di ISO 9000, fino alle recenti versioni del 2000, del 2005 e del novembre 2008.

In ogni versione l'oggetto delle norme è stato di volta in volta notevolmente modificato, a riprova di come il concetto di qualità non sia un concetto statico, ma proprio, come detto, un concetto estremamente dinamico.

La prima domanda che ci si pone, quando si iniziano a muovere i primi passi nel mondo della qualità, è cosa significhi la sigla ISO 9000: si tratta di tutta una serie di norme e di linee guida sviluppate dall'ISO, International Organization for Standardization, che propongono un sistema di gestione per la qualità, pensato per gestire i processi aziendali allo scopo di indirizzarli al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione, oltre che alla soddisfazione del cliente.

Attualmente le norme ISO 9000 sono così suddivise:

- a. ISO 9000 - che descrive le terminologie e i principi essenziali dei sistemi di gestione della qualità e della loro organizzazione;
- b. ISO 9001 - che definisce i requisiti dei sistemi di qualità;
- c. ISO 9004 - che è una linea guida per il miglioramento delle prestazioni delle organizzazioni.

In precedenza esistevano, fino al 2003, anche le norme ISO 9002 e 9003 ora ritirate e non più valide; la loro certificazione non è riconosciuta in ambito nazionale e internazionale in quanto sono state sostituite definitivamente dalla ISO 9001:2000 che prevede un approccio globale e completo di certificazione, per cui non è possibile escludere alcuni settori o processi aziendali necessari a soddisfare i clienti.

Il nome completo della norma recepita in Italia è la UNI EN ISO 9001:2008, in quanto la norma ISO è armonizzata, pubblicata e diffusa dall'Ente Nazionale Italiano di Unificazione e dal Comitato Europeo di Normazione in Europa. Le norme ISO 9000 sono universali e la loro applicabilità prescinde dalla dimensione o dal settore dell'attività, che può essere un'azienda o qualsiasi altro tipo di organizzazione.

Prendendo in esame il punto specifico che riguarda la professione di amministratore di condominio, deve essere chiaro che parlare di qualità e di certificazione ISO 9001:2008 equivale a parlare dell'organizzazione dello studio dell'amministratore, mentre per quanto riguarda la certificazione delle competenze personali dell'amministratore di condominio occorre fare riferimento alla norma UNI 10801:1998 che riguarda, appunto, la certificazione delle competenze del singolo amministratore inteso come persona fisica.

Generalmente, ottenere la certificazione secondo questa norma dovrebbe essere il primo passo per poi passare, per tutti coloro che hanno alle proprie spalle una struttura con dei dipendenti, piccola o grande che sia, alla certificazione ISO garantendo in tale modo la qualità nei rapporti con la propria clientela.

L'obiettivo del raggiungimento della certificazione ISO 9000 potrebbe inizialmente sembrare molto, forse anche troppo grande, ma è bene chiarire subito che si tratta di una sensazione falsa e che grazie al percorso necessario per ottenere la certificazione i singoli amministratori acquisiscono una visione qualitativa del proprio servizio e che gli studi di amministrazione e i singoli professionisti, associandosi, hanno modo di elaborare e maturare un proprio Sistema di gestione per la qualità.

Grazie alla certificazione ISO ci si avvicina alla cultura della qualità, si introduce la qualità nel proprio studio, si implementa un sistema di gestione per la qualità, si migliorano le prestazioni aziendali, si sviluppano programmi di soddisfazione e di fidelizzazione dei propri clienti e si gestiscono in modo efficace ed efficiente le risorse umane e materiali a propria disposizione.

Una considerazione è d'obbligo prima di proseguire nell'esame dei pro e dei contro in relazione alla decisione di certificare la propria struttura, ed è che se ormai è indubbiamente entrata nelle nostre abitudini di consumatori verificare la presenza sui prodotti che acquistiamo dei marchi di qualità anche se non ne conosciamo fino in fondo il reale significato, ma che sappiamo che ne certificano il processo industriale e le caratteristiche di sicurezza, è inevitabile che con il tempo diventerà normale per la nostra clientela rivolgersi a quei prestatori di servizi che possano fregiarsi della certificazione di qualità.

Ecco quindi spiegato il motivo che ha spinto, e spinge sempre più, numerosi amministratori professionisti a trasformarsi in amministratori di quarta generazione; l'importanza di certificarsi come singoli professionisti secondo la norma UNI 10801:1998, così da ottenere il riconoscimento delle proprie competenze da parte di un ente esterno di certificazione e potere così apporre sulla propria carta intestata quel logo che richiamerà nella clientela la competenza e la professionalità offerte.

Certamente se è vero che la certificazione presenta un costo iniziale, così come il successivo monitoraggio, volto a verificare che l'operatività posta a base della certificazione non sia venuta meno nel tempo, l'amministratore di quarta generazione ha capito, e lo dimostra un recente studio a livello internazionale, come in futuro, in un prossimo futuro, il successo in qualsiasi attività non si misurerà più solo in termini economici, ma anche nella capacità distintiva delle conoscenze.

In altre parole il cliente non si rivolgerà più a uno studio di amministrazione immobiliare, piuttosto che a un altro, perché fa pagare qualcosa di meno, ma si rivolgerà a quello che lo convince della maggior qualità delle sue prestazioni, verificata con la soddisfazione che si protrae nel corso di un rapporto, che tendenzialmente non verrà rimesso in discussione.

Chiarito perché per i professionisti del terzo millennio, per gli amministratori di quarta generazione si sia reso necessario intraprendere quanto prima questo percorso verso la qualità, è bene capire cosa voglia dire esattamente sviluppare la qualità.

Sviluppare la qualità vuole dire individuare tutti i bisogni espliciti e impliciti dell'utenza, siano essi proprietari o affittuari, tradurre i bisogni in requisiti da offrire all'utenza, stabilire i ruoli, le responsabilità e le autorità dello studio di amministrazione, dei fornitori e dell'utente, stabilire le procedure organizzative e operative prima dell'esecuzione del servizio, sviluppare canali di comunicazione tra l'amministratore, i collaboratori, lo studio e l'utenza.

L'amministratore condominiale e immobiliare professionista di quarta generazione dedicherà sempre il massimo impegno allo sviluppo di un orientamento verso l'utente condiviso con i propri collaboratori, e questo comporterà il raggiungimento di una profonda consapevolezza sul fatto che l'utente è un ente o una persona con cui lo studio scambia continuamente valore.

Il successo del rapporto con il cliente deriva infatti da una gestione equilibrata del valore scambiato, se lo studio fornisce un servizio affidabile, efficiente ed efficace, rispettando le aspettative della propria clientela, in cambio infatti i clienti gli consentiranno di avere un ritorno economico in denaro, di migliorare la propria immagine, di aumentare l'esperienza nel proprio settore, di sviluppare nuove idee e di acquisire più clienti, grazie al passaparola positivo dell'utente soddisfatto che da sempre è alla base della fortuna di ogni professionista, viepiù di un amministratore professionista.

Per capire a fondo il valore scambiato con la clientela si deve tenere ben presente come sia ampiamente dimostrato che mantenere soddisfatto un cliente costi sei volte di meno che cercarne uno nuovo; infatti il cliente resta fedele al proprio amministratore fino a quando si sente soddisfatto del servizio che riceve ed è soddisfatto solamente quando la qualità che percepisce è superiore a quella che si attendeva; ecco perché anche se all'orizzonte sembrano apparire dei colossi stranieri che potrebbero apportare grandi e sostanziali modifiche nell'universo condominio, questi gruppi non potranno prescindere dalla necessità di servirsi dell'opera degli amministratori di quarta generazione, la cui clientela non si priverà affatto della qualità a cui è abituata.

La norma ISO 9000:2000 definisce la qualità come «la capacità di un insieme di caratteristiche inerenti a un prodotto, sistema o un processo di ottemperare a requisiti di clienti e di altre parti interessate».

La qualità del servizio di amministratore condominiale

Da questa definizione, chiara ed essenziale, potrebbe però diventare difficile capire cosa rappresenti effettivamente la qualità per uno studio di amministrazioni condominiali e immobiliari, infatti senza chiarire il concetto di qualità non è possibile identificare le strategie capaci di sviluppare il servizio di amministrazione condominiale e gli elementi organizzativi per la loro realizzazione.

La qualità del servizio di amministratore è il risultato di due fattori che sono il servizio erogato, inteso come produzione di documenti e assistenza, e l'organizzazione in grado di erogare il servizio, assicurandone le prestazioni e garantendone la qualità.

Il riconoscimento delle capacità che viene allo studio, così come al professionista da parte della clientela, può essere assegnato in base all'immagine che lo stesso si è creato negli anni, così come in base all'attestato di certificazione rilasciato da enti riconosciuti a livello europeo e specializzati, attestato che garantisce la congruità del servizio erogato con le norme e la regolamentazione definita dagli enti stessi.

Al di là del primo punto, che presuppone anni di esercizio finalizzati alla costruzione di un'immagine aziendale riconosciuta, la seconda forma è certamente quella maggiormente appetibile dagli studi di amministrazioni immobiliare e condominiale così come dal singolo professionista perché la certificazione non attesta solamente la qualità del servizio erogato, ma la capacità organizzativa di ottenere, mantenere e migliorare la qualità stessa, dimostrando la propria capacità di raggiungere la soddisfazione del cliente.

Questa capacità viene attestata dalla certificazione in base alla norma UNI 10801:1998 per il singolo e fornita grazie all'implementazione del Sistema di gestione per la qualità nell'organizzazione dello studio; infatti l'adozione di un sistema di gestione per la qualità consente la realizzazione di un servizio di qualità, nel rispetto delle specifiche della codicistica legale, della normativa e dei requisiti dell'utenza, il mantenimento di alti standard qualitativi e il miglioramento continuo delle prestazioni erogate oltre che, cosa non trascurabile, il ridimensionamento della responsabilità legale collegata al servizio di amministrazione immobiliare e condominiale.

Ottenere la certificazione di uno studio di amministrazioni condominiali è senz'altro un processo complesso, che coinvolge tutte le funzioni e le attività dell'organizzazione e che richiede un investimento, sia in termini di tempo che di denaro, ma non lasciandosi fuorviare dal mero aspetto economico è bene tenere presente come lo sviluppo di un sistema di gestione per la qualità consenta all'amministratore condominiale di attuare una scelta strategica, rendendo noto al mercato l'interesse e l'impegno del proprio studio verso la soddisfazione dei bisogni e delle aspettative dell'utenza, fornendo altro valore aggiunto al servizio erogato e differenziandosi dalla concorrenza, perfezionando l'efficienza aziendale, riesaminando e razionalizzando i processi aziendali nell'ottica del miglioramento continuo, ridimensionando i rischi e le proprie responsabilità in materia di comunione e di condominio, originate da una difficile gestione tecnico-amministrativa, aumentando la credibilità aziendale tramite un attestato riconosciuto in tutto il mercato europeo, che garantisce la conformità del servizio erogato attraverso continue verifiche ispettive al Sistema di gestione per la qualità, a garanzia del mantenimento di quanto appreso.

Lo studio di amministrazione che deciderà di certificare il proprio Sistema di gestione per la qualità svilupperà una maggiore capacità competitiva, erogando servizi qualitativamente eccellenti andando incontro ai bisogni dell'utenza e ponendo solide basi per ridisegnare il mercato dell'amministrazione immobiliare e condominiale; lo sviluppo di servizi specialistici sempre calibrati sulle esigenze dell'utenza e la creazione di rapporti di tipo interattivo diventeranno infatti la chiave per il successo nel mercato dei servizi immobiliari.

Al termine di questa, giocoforza incompleta, disamina sulla qualità applicata al mondo dell'amministrazione condominiale, la certificazione può definirsi come la dichiarazione ufficiale che, tramite un certificato, ovvero un atto formale redatto da un organismo riconosciuto, sancisce che l'azienda e/o il singolo professionista è in grado di fornire un alto livello di servizio ai propri clienti e tutto questo è regolamentato dal modello normativo di riferimento ISO 9000 e alla norma UNI 10801:1998.

Attualmente non vi è ovviamente nessun obbligo di certificare la qualità del proprio operato e tanto meno dell'organizzazione del proprio studio, ma ciò non toglie che il mercato abbia iniziato a inviare chiari segni di gradimento in tale senso ed è bene tenere presente che, qualora la modifica delle norme in materia di condominio dovesse rimanere così come alla data odierna è stata approvata dal Senato, diventerà indispensabile offrire qualità nello svolgimento della propria professione per avere la certezza di non sparire dal mercato nel giro di poco tempo; assisteremo in brevissimo tempo, ne sono fermamente convinto, alla scomparsa di tutti i variegati soggetti che oggi affollano il mercato nel campo delle amministrazioni di condominio, lasciando libero campo ai sopravvissuti, a coloro che, novelli Noè, avevano preparato per tempo la loro arca trasformandosi in amministratori professionisti di quarta generazione.

Il progetto APQ

Sulla base di queste certezze l'ANACI, Associazione nazionale amministratori condominiali e immobiliari, ha dato il via già nell'anno 2006 al progetto APQ, ANACI Progetto Qualità, attraverso il quale intende offrire a tutti i propri associati gli strumenti per supportarli nel proprio percorso di crescita professionale.

ANACI Progetto Qualità si è ormai affermato, nel panorama condominiale-immobiliare, quale marchio di qualità rappresentativo di una categoria di amministratori di condominio che si distingueranno per competenza, professionalità e affidabilità rispondendo appieno alle richieste del mercato, alla nuova sfida del terzo millennio.

Dottor Marco Lombardozi

Coordinatore nazionale progetto APQ ANACI

tratto dalla rivista Consulente Immobiliare, il Sole 24 Ore