



# TQM-RRVF

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

ROTARIANS FELLOWSHIP



## La qualità Certificata nel primo Rotary Club

L'idea della certificazione di qualità in un Club Rotary nasce dalla considerazione che, al giorno d'oggi, anche il Rotary deve adeguarsi alla società in cui vive.

Basti pensare alla assicurazione obbligatoria, alla privacy, al problema fiscale ed a tutte quelle novità che hanno in qualche modo cambiato, ed innovato, la vita del Rotary.

L'idea di certificare un Club è stata affascinante e la sfida esaltante ma la parte difficile è stata quella di trovare la chiave di volta ideale per concretizzare tutto questo.

L'idea, inizialmente, era quasi provocatoria ma con il passare del tempo si è rivelata una sfida entusiasmante e del tutto nuova.

La certificazione di qualità, e tutto il percorso di avvicinamento connesso ad essa, non ha voluto assolutamente sostituirsi alle procedure e normative rotariane, ma al contrario vuole essere uno strumento nuovo, diverso ed attuale di arrivare ad un Rotary sempre più efficiente, funzionale ed, appunto, in qualità.

Gli scettici iniziali si sono ricreduti ed anzi il crescente entusiasmo manifestatosi durante il percorso è stata la prova più concreta di tutta la procedura.

Il Rotary deve essere sempre più aderente alla realtà che lo circonda e, contemporaneamente, deve avere anche la forza di mantenere vivo l'entusiasmo dei Rotariani che credono in esso.

Il distintivo che portiamo deve esternare sempre più prepotentemente la bontà del nostro service, e del fatto che il mondo si possa fidare di noi.

E la certificazione è quel "plus" che al giorno d'oggi può fare la differenza in quanto rappresenta uno status del Club che rassicura chi viene a contatto, soprattutto per la prima volta, con il Rotary.

Tutto il progetto è stato oggetto di accurati studi di fattibilità e aderenza osservando le procedure rotariane a tutti i livelli, e in questa prima fase di realizzazione, si è deciso di intraprendere il percorso che porta alla certificazione sulla qualità dei progetti di servizio del Club, per far sì che l'azione di service di un Club sia la migliore possibile.

Enorme importanza riveste anche il feedback di soddisfazione che il Club esprime sia in itinere sia alla conclusione dell'iter del progetto, in vista di un eventuale successivo ripetersi di questo ultimo: questo consente al Club di verificare anche la qualità della partnership, consentendogli di avere sempre massima affidabilità su chi viene a contatto per la realizzazione del service.

### Il commento della dirigenza Club

La proposta ci ha subito "intrigato" perché per lavoro, ci eravamo imbattuti in vari percorsi di qualità.

Ci siamo subito chiesti se ne "valesse la pena" e, in via subordinata, se la gran parte dei 140 Soci avrebbe compreso la proposta, approvato l'impegno e condiviso lo sforzo che da tali comprensione ed approvazione, ne sarebbe derivato.

L'apprezzamento da parte del Consiglio del Club e l'impegno a proseguire da parte del Presidente Incoming e del Presidente Designato ha confermato il proposito.

Sono stati poi di estrema importanza la valutazione positiva e la susseguente esecutività, non solo il fatto che la proposta provenisse dalla TQM-RRVF - Total Quality Management Fellowship, ma anche perché l'esperto che ce l'ha presentata in termini chiari e che ci avrebbe aiutato nel percorso fino alla certificazione fosse un Past President di un Club ed infine che il breve e sintetico corso da lui effettuato, per la nostra conoscenza delle problematiche, avesse certamente "modificato in meglio la nostra visione di operare come Dirigenza.

Abbiamo accolto l'idea, l'abbiamo fatta nostra.

### Il percorso della Certificazione

#### 1. IL SISTEMA QUALITÀ DI CLUB

Progettare e realizzare il Sistema di Gestione per la Qualità di un Rotary Club rappresenta una duplice sfida, dato che l'attività deve essere necessariamente guidata da due assunzioni fondamentali: la conformità alla norma UNI EN ISO 9001 ed il corretto recepimento delle Procedure del Rotary International. In realtà, ad un

esame più attento è facile scoprire come tali Procedure (recepte nel Sistema come *Linee Guida* di origine esterna, per poterle distinguere dalle Procedure interne richieste per la conduzione tecnica dello stesso) non siano affatto aliene dai principi di buona gestione aziendale; ciò non deve sorprendere, date le note analogie organizzative tra il Rotary International ed una efficiente azienda multinazionale. Ad esempio, parlando di Pianificazione delle Attività, come è noto formalizzata all'inizio di ogni Anno Rotariano con la redazione del Piano Strategico di Club da parte del Presidente entrante, è opportuno richiamare i documenti del RI *Piano Direttivo di Club* e *Guida alla Pianificazione dei Club Efficienti*. Quest'ultimo, considerato come "cogente" per il Sistema, è stato anche utilizzato come check-list durante l'Audit interno. La distribuzione controllata dei documenti, classificati in quattro livelli, si avvale di un'area protetta dedicata del sito Internet del Club; tali livelli sono il Manuale della Qualità, le Procedure di Club, la Documentazione Organizzativa (organigramma e Regolamento) ed i Documenti del Rotary International. Con questo approccio risulta immediato integrare le Procedure del Rotary International nel Sistema, essendo queste direttamente visualizzabili da ciascun capitolo del Manuale con un collegamento ipertestuale.

## **2. I CLIENTI E I FORNITORI**

La corretta identificazione di chi assume il ruolo di "cliente" (cioè di fruitore del servizio) e di "fornitore" per un Club è il punto di partenza per tutto lo sviluppo di quello che è stato denominato *Sistema Qualità di Club*. Se è abbastanza naturale identificare il primo con la collettività (cui i progetti di Servizio sono indirizzati anche in assenza di una qualunque forma di corrispettivo), il secondo non è immediatamente rintracciabile nel vocabolario rotariano. Se si considera però l'annotazione presente nella norme internazionali si intuisce come il ruolo di fornitore venga assunto in pratica da una qualsiasi entità esterna cui il Club *affidi l'erogazione di un servizio*; in altre parole, quando si ricade nel caso dei "Processi Affidati all'Esterno" o con termine largamente utilizzato in ambito aziendale, dei Processi in *Outsourcing*. Diventa a questo punto essenziale qualificare e monitorare i fornitori stessi.

## **3. IL RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE**

Il processo di riesame viene direttamente condotto dal Presidente nel corso delle riunioni del Consiglio Direttivo; i risultati di precedenti attività di audit (sia interni che esterni) assieme allo stato di attuazione di azioni correttive e preventive, sono elementi primari per l'analisi dello stato del Sistema Qualità di Club, così come lo sono la verifica del raggiungimento degli obiettivi assegnati e la definizione ed il controllo dei programmi di miglioramento.

## **4. LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**

Il Club pianifica l'impiego delle risorse umane con iniziative di crescita e nuove ammissioni. La determinazione delle necessità, sia in termini quantitativi sia di Classifiche Professionali, è guidata sia dal Riesame della Direzione sia dal processo di Sviluppo dell'Effettivo. Il Rotary International prevede diverse attività per la formazione e l'addestramento dei Soci; a tal fine, il Club addestra il proprio personale anche in affiancamento a Soci già esperti. Inoltre, sono recepte le iniziative esterne è l'ampliamento di informazioni e aggiornamento, relative soprattutto a temi quali l'addestramento dei dirigenti del Club e l'addestramento dei presidenti Eletti (SIPE), la cui frequenza è obbligatoria.

È questo fondamentale descrivere il parallelismo esistente tra le Cariche sociali e le figure esplicitamente o implicitamente previste dalla norma di riferimento. Nell'ottica della norma di riferimento, il Consiglio è il comitato cui compete l'attività di Riesame da parte dell'Alta Direzione, identificata naturalmente con il Presidente pro tempore.

Il Segretario svolge numerose mansioni di supporto allo svolgimento dei diversi compiti amministrativi collegati all'operatività del Club, inclusi la partecipazione, la tenuta dei registri, la stesura di verbali delle riunioni e la trasmissione di rapporti al RI (incluso il rapporto semestrale). Inoltre, nella veste di Rappresentante della Direzione per la Qualità, cos'come definito dalla norma di riferimento, deve anche condurre il Sistema Qualità di Club, partecipare alle attività di riesame e pilotare i Progetti di Miglioramento per la Qualità.

Il Tesoriere è responsabile della gestione e dell'amministrazione dei fondi del Club; in particolare, è responsabile per il pagamento dei beni e dei servizi acquistati e la contabilità dei Fornitori. In pratica, ai fini della norma di riferimento il Tesoriere è anche responsabile del Processo di Approvvigionamento e come tale, gestisce anche la qualificazione ed il monitoraggio dei fornitori.

## **5. PROCESSI DEL CLUB**

Seguendo l'approccio introdotto ormai già da una dozzina d'anni dalla norma di riferimento, è indispensabile identificare i processi presenti nel Club, distinguendo tra quelli dedicati all'Erogazione del Servizio e quelli

Gestionali e di Supporto. I primi includono la Negoziazione con le Parti Interessate, l'Approvvigionamento di Servizi in Outsourcing e l'Erogazione del Servizio stesso. I Processi Gestionali invece comprendono la Gestione delle Risorse Umane e quelli necessari per la conduzione tecnica del Sistema Qualità di Club (Audit, Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive, Controllo della Documentazione).

Tutti i Progetti di Servizio sono formalizzati con le Schede Progetto, originariamente previste solo per l'ottenimento delle sovvenzioni, nelle quali sono anche indicati i requisiti concordati con le Parti Interessate. Sia la Fondazione Rotary con le sue Sovvenzioni Paritarie (*Matching Grant*) sia il Distretto con le Sovvenzioni Semplificate possono essere annoverati tra i "clienti" del Club. Infatti, i progetti che concorrono all'eventuale erogazione di sovvenzioni riportano anche i termini richiesti da parte dei soggetti erogatori al pari delle Parti Interessate; la disponibilità di tali informazioni sulla Scheda Progetto, che costituisce parte integrante della richiesta di sovvenzione, consente l'attività di verifica del soddisfacimento dei requisiti di ammissibilità anche da parte dei soggetti stessi. I criteri sopra esposti valgono anche nel caso altri soggetti, pubblici o privati, possano erogare sovvenzioni, contribuzioni o altre forme di finanziamento.

## **6. CONTROLLO DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il controllo del processo di erogazione del servizio si esplica attraverso la predisposizione della documentazione opportuna e la definizione dei criteri per l'espletamento di tutte le attività con l'individuazione dei fabbisogni di risorse e nella definizione dei programmi e degli strumenti di controllo.

## **7. SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE**

La soddisfazione delle Parti Interessate (organizzazioni partner, utenti o istituzioni) viene valutata sia direttamente, con misure di Qualità del Servizio e di Qualità Percepita. Sistematicamente il Club dovrà valutare la Soddisfazione delle Parti Interessate distribuendo opportuni Questionari di Valutazione; i risultati della valutazione consentono di pilotare il processo di miglioramento.

## **8. NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**

Le Non Conformità che è possibile riscontrare in un Club sono quelle inerenti alle possibili irregolarità nell'erogazione dei Progetti di Servizio; in caso di problematiche critiche o ripetitive, è prevista l'attivazione delle Azioni Correttive più adeguate. Infine, per eliminare l'impatto di Non Conformità potenziali è sempre possibile attivare Azioni Preventive.

## **9. AUDIT**

Gli audit interni consentono di verificare la conformità dei processi presenti sia al Sistema Qualità di Club sia alla norma ISO 9001. La "Guida alla Pianificazione dei Club Efficienti" del Rotary International viene utilizzata come supporto operativo della valutazione; un valutatore (auditor) abilitato con esperienza come dirigente di Club o meglio un Past President è sicuramente avvantaggiato nel processo di verifica.

## **Appunti del certificatore**

Quando si iniziò a parlare di certificare la qualità delle attività di servizio di un Rotary Club si individuò fin da subito nella norma ISO 9001 la più adatta e quindi da prendere a riferimento per la definizione di tutti i "processi" decisionali e gestionali di un Rotary Club. Pareva a tutti la scelta giusta anziché ricorrere a disciplinari predisposti ad hoc che si sarebbero sovrapposti all'importante manuale delle procedure Rotary e, soprattutto, avrebbero avuto un grosso limite: la difficoltà di far comprendere alla collettività il percorso intrapreso. Serviva un linguaggio comune, globale che permettesse di dare a tutti la possibilità di capire l'impegno e la trasparenza che il Rotary Club mette in campo ogni qual volta adotta un progetto di servizio. Con la ISO 9001 – standard internazionale ed universalmente riconosciuto - si sarebbe raggiunto lo scopo: parlare al mondo di qualità certificata senza aggiungere altro.

E' il Rotary Club Catania Monti Climiti che grazie all'impegno, alla tenacia, all'entusiasmo ed alla convinzione della Dirigenza del Club attuale, incoming e designata (soltanto così è stato possibile garantire una continuità del percorso appena intrapreso) ha sposato il progetto e ha fatto sì che da una semplice idea si potesse arrivare a raccontare una storia unica e di successo.

Mesi di lavoro e di impegno di amici rotariani hanno permesso di ideare, definire e "modellare" un sistema di gestione che integrasse perfettamente l'apparato procedurale rotariano e non creasse appesantimenti gestionali che avrebbe demotivato tutti portando a morire il progetto.

Si arrivò quindi al grande giorno, un assolato mattino di giugno quando – dandoci appuntamento di primo mattino all'aeroporto di Catania – ci incontrammo per l'ultimo step di un grande progetto: la verifica di

certificazione del primo Rotary Club al mondo. Le paure e le perplessità di non raggiungere l'agognato traguardo lasciarono il posto con il passare delle ore, alla fiducia ed alla convinzione di potercela fare. Tutto perfetto la documentazione predisposta, l'impegno della Dirigenza, l'entusiasmo di tutti, la puntuale rendicontazione di ogni attività svolta: nessuna non conformità il Rotary Club Catania è certificato!

- ° - °

Adesso il Club si fregia della certificazione di Qualità ISO 9001 per ciò che concerne la progettazione e la realizzazione della **mission** che è il Servizio, avendo la consapevolezza che *operare bene per il bene* sia un doppio vantaggio per il Club e per la Comunità a cui si rivolge.

Gaetano PAPA	R.C. Siracusa Monti Climiti D 2110	(Ideatore del Progetto)
Giuseppe FAILLA	R.C. Catania D 2110	(Presidente del Club)
Fabio PASELLO	R.C. Rho Centenario D 2040	(Consulente)
Giuseppe LEPORE	R.C. Roma Sud D 2080	(Certificatore)

Via Albricci 5 – 20136 Milano (I)

Tel.: +39-0258430967

fax: +39-0258435791

e-mail: [rotarytqm@tiscali.it](mailto:rotarytqm@tiscali.it)