



TQM-RRVF

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

ROTARIANS FELLOWSHIP



LA QUALITA'

Sempre più spesso si sente parlare di qualità. Tutti ne parlano: imprenditori, manager, politici e giornalisti e sempre più frequentemente la parola qualità è strumentalizzata nella pubblicità in maniera molte volte scorretta od impropria, ottenendo il risultato di generare una grande confusione.

Si parla tanto, oggi, di qualità, ma sappiamo cosa effettivamente vuole dire? L'unificazione del Mercato Europeo ha comportato uno sconvolgimento generale delle regole del mercato stesso: non più isole protette entro le quali le economie nazionali avevano proprie regole particolari; non più sistemi che non accettavano la libera concorrenza; non più criteri diversi per fare le stesse cose.

Come ovvio vi sono settori che hanno di più risentito tale sconvolgimento nell'approccio sistematico al problema, altri che per caratteristiche proprie possono, in quanto attività artigianali, non risentirne più di tanto, altri che hanno dovuto immediatamente adeguarsi per poter sopravvivere. Comunque si voglia approcciare il problema il cittadino, l'imprenditore, il consumatore devono ormai confrontarsi con il concetto di "QUALITA".

E' pertanto fondamentale entrare correttamente nel mondo della Qualità considerando in modo chiaro e semplice i concetti di base.

Esistono delle norme che fissano parametri di riferimento cui tutti debbono adeguarsi: organismi di normazione a livello nazionale ed internazionale emettono le norme stabilendo criteri uguali per tutti.

Questi organismi si chiamano: ISO (International Standard Organization); CEN (Comitato Europeo di Normazione); UNI (Ente di Unificazione Italiano)

La certificazione può essere obbligatoria (certificazione di conformità o marcatura CE) per prodotti oggetto di direttive comunitarie, o volontaria per tutti gli altri prodotti e per il Sistema Qualità aziendale.

Le norme di riferimento prendono, in Italia, la denominazione UNI EN ISO seguite da un numero che identifica il campo di attività cui fanno riferimento (le più comuni e note sono le 9000).

Esistono norme che costituiscono riferimento per la certificazione del prodotto e altre per la certificazione dei processi produttivi o dei sistemi aziendali. In questo contesto, oggi tantissime sono le Aziende che avendo recepito i concetti del lavorare in qualità hanno certificato i loro prodotti apponendovi il marchio di conformità ed i loro sistemi aziendali ottenendo la certificazione ISO 9000.

Le norme che regolano la certificazione sono principalmente:

Norme di prodotto: sono relative alle proprietà fisiche, dimensionali, chimiche o alle modalità per verificare che il prodotto garantisca determinate prestazioni nel tempo (devono essere immessi sul mercato solo prodotti sicuri ed è vigente una legge sulla responsabilità per danni causati da prodotto difettoso).

Norme di sistema : sono le norme della serie ISO 9000 , 14000, 18000 che descrivono il modo in cui si svolgono le diverse attività aziendali per garantire che tutti i prodotti che escono dall'Azienda presentino il medesimo livello qualitativo. Trattasi di norme che hanno per oggetto argomenti completamente diversi e del tutto complementari.

Quindi:

La certificazione di prodotto riguarda l'evidenza oggettiva che le caratteristiche e le proprietà siano conformi a delle normative tecniche esistenti. Se le normative sono cogenti la certificazione è obbligatoria. Se non sono cogenti la certificazione è volontaria.

La certificazione di sistema qualità riguarda invece l'intera organizzazione ed i processi, ossia l'insieme delle attività svolte dall'Azienda. Si tratta sempre di certificazione volontaria. I vantaggi che derivano da tale certificazione possono essere così riassunti: razionalizzazione dei processi, riduzione di costi e delle inefficienze, attribuzione chiara di ruoli e competenze e responsabilità all'interno dell'Azienda.

In questo contesto, oggi tantissime sono le Aziende che avendo recepito i concetti del “ lavorare in qualità” hanno certificato i loro sistemi aziendali e i loro prodotti apponendovi il marchio di conformità ottenendone la certificazione ISO.

Cio detto, molti dubbi sorgono oggi ad un imprenditore sulla reale efficacia della introduzione di norme comportamentali che sicuramente vanno ad impattare sulla quotidianità del suo lavoro, ma ci pare importante definire e sollevare alcuni interrogativi:

- *non è forse fine ultimo di tutti di migliorarsi?*
- *non è forse desiderio di tutti chiarire all'interno di ogni struttura operativa i compiti e le responsabilità di ogni collaboratore?*
- *non è forse più facile avere una memoria storica in qualche modo ordinata al fine di una più facile reperibilità dei documenti che necessitano?*
- *non è forse più opportuno per ogni azienda poter comunque proporre indipendentemente dall'operatore prodotti sempre della stessa qualità?*
- *non è forse interessante cercare di eliminare errori di produzione al fine di eliminare reclami da parte della clientela?*
- *non è forse importante cercare di diminuire i costi della produzione e/o del sistema azienda effettuando una valutazione critica dei metodi operativi adottati?*

Se a queste domande si danno risposte affermative, allora il desiderio di introdurre un sistema di qualità può avere senso.

LA FELLOWSHIP

La **International Fellowship for Total Quality Management (TQM-RRVF)** raggruppa Rotariani in tutto il mondo che si occupano di Qualità nei vari aspetti.

Nell'ambito della Azione Interna della attività rotariana e per dare una significativa risposta a quanti affacciandosi al mondo della qualità hanno dubbi e perplessità, dal 1998 si è costituita anche in Italia la sezione della Fellowship.

Numerosi sono ormai gli interventi fatti in diversi Club e Distretti che hanno consentito di illustrare le problematiche delle qualità a chi di qualità vuole occuparsi non a livello professionale.

I Rotariani che fanno parte di questa Fellowship intendono quindi mettere a disposizione la propria esperienza professionale - in quanto soggetti cioè che hanno già affrontato tali problemi - per i colleghi che vogliono affrontare la problematica di "mettersi in qualità", ma che hanno dubbi e/o perplessità in merito, nello spirito rotariano del servire. Gli aderenti alla Fellowship sono Rotariani e agiscono esclusivamente su base volontaria.

4.1 Incontri

L'attività della Fellowship si esplica anche con incontri informativi presso i Rotary Club che ne facciano richiesta direttamente o tramite i soci.

Gli incontri sono organizzati con la collaborazione della struttura del Club e generalmente vertono su tematiche specifiche che possono interessare gli aderenti al club stesso : durante la presentazione viene di norma coinvolto un socio che porta la testimonianza su come, nella sua attività professionale, sono state introdotte procedure e metodologie nel rispetto dei principi della qualità ISO 9000, 14000, 18000. A tal proposito va ricordato come anche la recente normativa sulla sicurezza sul lavoro (Testo Unico D.Lgs 81/08) pone al centro dell'attenzione i sistemi di gestione. Questo contatto con l'esperienza diretta, consente di verificare come i concetti della qualità sono stati applicati utilmente e forniscono ai partecipanti spunti per formulare domande per un dibattito che si è sempre dimostrato interessante e proficuo.

Incontri di questo tipo si sono già effettuati presso:

- Rotary Club di Tradate (D.2040) la qualità nelle professioni
- Rotary Club di Milano San Siro (D.2040) la qualità nelle Forze Armate
- Rotary Club di Milano Sempione (D.2040) la qualità nel campo ingegneristico
- Rotary Club di Milano Sud-Est (D.2040) la fellowship rotariana per la qualità
- Rotary Club di Milano Ca' Granda (D.2040) qualità nell'università e negli studi professionali
- Rotary Club Santambrogio San Donato (D.2040) la qualità in un club
- Rotary Club di Milano Aquileia (D.2040) la qualità in un club
- Rotary Club di Como (D.2040) la qualità in un club
- Rotary Club di Firenze Ovest (D.2070) la qualità in un club
- Congressi Distrettuali - vari anni - (D.2040) la qualità in un club
- Congressi (D.2040) la qualità nella formazione per una formazione di qualità.
- Rotary Club di Monza (D.2040) la qualità in un club
- Rotary Club di Trieste (D.2060) la qualità in un club
- Rotary Club di Bari Mediterraneo (D.2120) la qualità in un club
- Rotary Club di Merate (D.2040) la qualità in un club
- Rotary Club di Milano Nord (D.2040) la qualità in un club
- Rotary Club di BU.GA.LE.Ticino (D.2040) la qualità in un club
- Rotary Club di Volterra (D.2070) la qualità in un club
- Rotary Club di Bari Castello (D.2120) la qualità in un club
- Rotary Club di Noale dei Tempesta (D.2060) la qualità in un club
- Rotary Club di Pavia Ticino (D.2050) la qualità in un club
- Congresso Distrettuale Rapallo (D.2030) la qualità in un club

4.2 Convegni

Sono stati organizzati importanti convegni a Milano, Roma, Palermo su temi che hanno riguardato l'applicazione dei concetti della qualità in ambito bancario, dell'industria, della istruzione, della pubblica amministrazione, della sanità, della agricoltura cui hanno dato il proprio contributo oltre che illustri oratori coinvolti nella didattica dei principi della qualità anche operatori economici che sulla propria pelle hanno vissuto l'esperienza della certificazione della propria azienda. Un convegno, a Firenze, ha trattato le problematiche relative alla qualità nel settore turistico e nell'arte coinvolgendo Autorità comunali ed i Sovraintendenti delle maggiori raccolte d'arte italiane.

4.3 Premio Impegno alla Qualità

Tra le varie iniziative intraprese, vi è stata quella nel maggio 2001, di pubblicare una sintetica linea guida al fine di aiutare i Club a trovare spunti di miglioramento nella loro attività rotariana.

Con questo lavoro si vuole semplicemente fornire una possibile e utile guida al raggiungimento di migliori risultati operativi nella gestione della attività dei Club stessi.

Parimenti non si vuole certo formulare classifiche o formulare giudizi di merito che comunque spettano ad altri.

Con questo spirito la Fellowship ha indetto, per il settimo anno consecutivo, il premio che vuole evidenziare il Club che più ha applicato i principi suggeriti.

Il riconoscimento finale sarà l'assegnazione durante un evento, inserito in una manifestazione distrettuale, di un attestato al Club che avrà saputo dimostrare di aver applicato più degli altri i parametri richiesti.

Sono normalmente coinvolti i Club dei Distretti 2030, 2040, 2050, 2060, 2070, 2080, 2090, 2100, 2110, 2120.

Il premio è stato assegnato sinora ai seguenti club quali vincitori assoluti per l'anno:

- I° edizione 2002	R.C. Monza D 2040	Presidente Alberto Bertani	(anno 00-01)
- II° edizione 2003	R. C. Trieste D 2070	Presidente Michele Lacalamita	(anno 01-02)
- III° edizione 2005	R.C. Bari Mediterraneo D 2120	Presidente Alberto Monno	(anno 03-04)
- IV° edizione 2006	R.C. Merate D 2040	Presidente Claudio Vergani	(anno 04-05)
- V° edizione 2007	R.C. Milano Nord D 2040	Presidente Riccardo Di Bari	(anno 05-06)
-VI° edizione 2008	R.C. Bu.Ga.Le.Ticino D 2040	Presidente Giuseppe Pozzi	(anno 06-07)

4.4 .Pubblicazioni

Durante i dieci anni di attività, i componenti la Fellowship hanno collaborato, ognuno per le proprie competenze, alla stesura di una serie di quaderni che hanno affrontato tematiche differenti, ma tutte riconducibili ad un percorso di segnalazione di attività in qualità.

I quaderni offrono anche esempi pratici di applicazione nelle varie discipline affrontate

- I principi della qualità
- La qualità in un club per un Rotary di qualità
- La Qualità nella formazione per una formazione di qualità
- La Qualità nella sanità per una Sanità di qualità
- La Qualità nel turismo per un turismo di qualità
- "Qualità e sicurezza dei beni di consumo" Il valore dei marchi di conformità"

Inoltre sono stati prodotti due quaderni riguardanti:

- "la Privacy – Protezione dei dati personali" , con indicazione di come predisporre i documenti richiesti alle Aziende ed ai Club di servizio che vogliono operare in qualità
- "Introduzione al Codice Etico e Responsabilità Sociale" tema di grande attualità ed interesse in tutte le Aziende che vogliono operare correttamente

4.5 Riunioni

Le riunioni si svolgono su base regolare in Milano.

4.7 I Soci

L'elenco è aggiornato a giugno 2007

Presidente Internazionale e Coordinatore Sezione Italiana:

Pietro Freschi R.C. Milano Aquileia - D. 2040

Presidente Onorario Sezione italiana:

Giacomo Elias R.C. Milano Nord - D. 2040

Garante:

Giancarlo Nicola R.C. Milano Ca' Granda - D. 2040

Soci:

ARLANDINI ANSELMO	R.C. GENOVA EST - D.2030
CARIATI VITTORIO	R.C. MILANO SUD EST - D. 2040

CITTI PAOLO	R.C. FIRENZE - D. 2070
COLOMBO LUIGI	R.C. MILANO GIARDINI - D. 2040
CUCURACHI STEFANO	R.C. BARI CASTELLO - D. 2120
ELIAS GIACOMO	R.C. MILANO NORD - D.2040
FARNE' STEFANO	R.C. MONZA NORD LISSONE - D.2040
FINZI MASSIMO	R.C. MILANO EST - D.2040
FRESCHI PIETRO	R.C. MILANO AQUILEIA - D. 2040
GHERSINI GIOVANNI	R.C. ROMA APPIA ANTICA - D. 2080
GIACCHETTI DAVID	R.C. FIRENZE EST - D. 2070
GIANGRANDE ALBERTO	R.C. BUSTO GALLARATE LEGNANO TICINO - D. 2040
GIGLIONI CARLO	R.C. MILANO LINATE - D. 2040
GRONDONA PAOLO	R.C. CANTU' - D. 2040
LOMONACO GIUSEPPE	R.C. VOLTERRA - D.2070
LUONGO ALFONSO	R.C. FIRENZE OVEST - D. 2070
MEREGALLI RENATO	R.C. MILANO SAN SIRO - D. 2040
NICOLA GIANCARLO	R.C. MILANO CA' GRANDA - D. 2040
PAPA GAETANO	R.C. SIRACUSA MONTI CIMITI - D. 2110
PASELLO FABIO	R.C. RHO CENTENARIO - D. 2040
PASSARELLI PULA ENRICO	R.C. MACERATA - D. 2090
PICCINNO PAOLO	R.C. BARI MEDITERANEO - D.2120
PIRATO VINCENZO	R.C. BRINDISI VALESIO - D. 2120
PITTO PIERLUIGI	R.C. MILANO SAN SIRO - D. 2040
RESPIGHI CARLO	R.C. ABBIATEGRASSO - D. 2050
SCHIFFINO LUIGI	R.C. ROMA PALATINO - D. 2080
SILVUNI ANDREA	R.C. SESTO CALENDE - D. 2040
TODESCO ANTONIO	R.C. LEGNAGO - D2060
TRAVERSI GIULIO	R.C. LEONARDO DA VINCI - D. 2050
VAGHI MASSIMO	R.C. SARONNO – D.2040
VERGONI WILLIAM	R.C. PISTOIA MONTECATINI TERME - D.2070
VITTORI RODOLFO	R.C. MONFALCONE - D.2060
ZONI STEFANO	R.C. FIORENZUOLA D'ARDA - D.2050
HUGO ALBERTO DALLAVEDOVA	R.C. VILLA MARIA ESTE - ARGENTINA D.4870
STAVROS SIONIS	R.C. GRECIA - D.

4.8 Membri Gruppi di Lavoro - Progetti

L'attività della Fellowship si esplica anche attivando i soci su problematiche che nella propria attività professionale vengono sviluppate in maniera approfondita.

A tal fine sono stati costituiti dei gruppi di lavoro che riguardano le seguenti tematiche:

Qualità nel Club Rotary:

Ing.. Vittorio Cariati– R.C.Milano Sud Est (2040) – Coordinatore

Ing. Massimo Finzi – R.C. Milano Est (2040)

Ing. Pietro Freschi – R.C.Milano Aquileia (2040)

Ing. Edoardo Gambel – R.C. Milano Giardini (2040)

Ing. Alfonso Luongo – R.C. Firenze Ovest (2070)

Ing. Paolo Morelli – R.C. Milano Manforte (2040)

Dott.Pierluigi Pitto - R.C. Milano San Siro (2040)

Dott. Andrea Silvuni – R.C. Sesto Calende (2040)

Qualità, beni culturali e turismo:

Ing. Paolo Piccinno R.C. Bari Mediterraneo (2120) - Coordinatore

Ing. Vittorio Cariati - R.C. Milano Sud Est (2040)

Ing. Stefano Farné - R.C. Monza Nord Lissone (2040)

Ing. Pietro Freschi - R.C. Milano Aquileia (2040)

Dott. Antonio Todesco - R.C. Legnago (VR) (2060)

Dott. Luigi Colombo - R.C. Milano Giardini (2040)

Premio club in qualità:

Dott. Carlo Respighi- R.C. Abbiategrasso (2050) - Coordinatore

Ing.. Vittorio Cariati– R.C.Milano Sud Est (2040)

Ing. Massimo Finzi - R.C. Milano Est (2040)

Qualità nella formazione:

Dott.sa Anna Zottola - R.C. Tradate (2040) - Coordinatore

Prof. Paolo Citti - R.C. Firenze (2070)

Ing. Pietro Freschi - R.C. Milano Aquileia (2040)

Dott.Andrea Silvuni - R.C. Sesto Calende-Angera-Lago Maggiore (2040)

Prof. Edoardo Gambel - R.C. Milano Giardini (2040)

Ing. Paolo Morelli R.C. Milano Monforte (2040)

Qualità nella sanità:

Dott. Luigi Schiffrino - R.C. Roma Palatino (2080) - Coordinatore

Prof. Alberto Giangrande R.C. BU.GA.LE.TI. (2040)

Dott. Manlio Guggino - R.C. Palermo Sud (2110)

Ing. Giuliano Tacchi Venturi - R.C. Roma Palatino (2080)

Qualità nei beni di consumo:

Rag Alessandro Santoro- R.C. Milano Aquileia(2040) – Coordinatore

Ing.. Vittorio Cariati– R.C.Milano Sud Est (2040)

Prof. Alberto Giangrande R.C. BU.GA.LE.TI. (2040)

Ing. Stefano Farné - R.C. Monza Nord Lissone (2040)

Ing. Pietro Freschi – R.C.Milano Aquileia (2040)

Privacy:

Dott.Paolo Grondona- R.C. Cantu' (2040) – Coordinatore

Ing.. Vittorio Cariati– R.C.Milano Sud Est (2040)

Ing. Stefano Farné - R.C. Monza Nord Lissone (2040)

Ing. Pietro Freschi – R.C.Milano Aquileia (2040)

Prof. Alberto Giangrande R.C. BU.GA.LE.TI. (2040)
Ing. Paolo Piccinno R.C. Bari Mediterraneo (2120)

Etica e Responsabilità sociale:

Dott. Paolo Grondona- R.C. Cantu' (2040) – Coordinatore
Ing. Vittorio Cariati– R.C. Milano Sud Est (2040)
Ing. Stefano Farné - R.C. Monza Nord Lissone (2040)
Ing. Pietro Freschi – R.C. Milano Aquileia (2040)
Prof. Alberto Giangrande R.C. BU.GA.LE.TI. (2040)
Ing. Paolo Piccinno R.C. Bari Mediterraneo (2120)
Dott. Antonio Todesco - R.C. Legnago (VR) (2060)

5. SEDE E INDIRIZZI DI RIFERIMENTO

ROTARY INTERNATIONAL:	One Rotary Center 1560 Sherman Ave Evanston, IL 60201 USA www.rotary.org
SEDE PRESIDENZA MONDIALE E SEDE OPERATIVA ITALIA :	Via Albricci, 5 20122 Milano (Italy) e-mail: rotarytqm@tiscali.it Sito: www.rotarytqm.it

Milano, 1 luglio 2008

Via Albricci, 5 – 20122 Milano (Italy)

Tel.: +39-0258430967

fax: +39-0258435791

e-mail: rotarytqm@tiscali.it