



## Il progetto Qualità del Rotary Club Roma Ovest

Partecipai con interesse e piacevole sorpresa, un paio di anni fa, ad una serata del Rotary Club Roma Centenario durante la quale veniva rilasciato a quel Club, dopo approfondita verifica, il certificato di qualità ISO 9001. Notai una grande eccitazione tra i Soci, un fervore partecipativo che mi colpì moltissimo e dette materia ai pensieri, che cominciavano a prefigurare l'anno di Presidenza che mi aspettava.

Studiando da Presidente avevo imparato, infatti, che il punto sul quale i documenti rotariani e gli istruttori distrettuali ponevano la massima enfasi era la "continuità della leadership" attraverso gli anni, fondata sulla collaborazione tra i dirigenti dell'anno appena chiuso, tra i dirigenti in carica ed i dirigenti futuri.

In realtà, nessuno però aveva dato indicazioni su come realizzare questa necessaria quanto complessa "continuità", in ambienti nei quali la tendenza all'autonomia, organizzativa ed operativa dei Club,, assieme alla personalizzazione degli anni presidenziali, costituiscono un elemento caratteristico del modo d'essere dei Rotary Club.

Dissi a me stesso che forse quella serata stava dando una risposta ai miei dubbi strategici: l'adozione del Sistema di gestione della qualità in un Club permetteva di introdurre nel modello di funzionamento di un Club quella disciplina dei processi, progettuali, operativi ed amministrativi, che poteva costituire una solida base per la "continuità".

Passai quindi il mese di agosto del 2013 a scrivere le procedure del Sistema di Gestione della Qualità, basandomi sulla eccellente e facilitante documentazione messa a disposizione della Total Quality Management - Rotarian Fellowship , aiutato ed incoraggiato dall'amico rotariano Pietro Freschi, che ne è il Presidente.

Raggiunto questo primo obiettivo, ero nelle condizioni di proporre al Club il "progetto Qualità", come "progetto dei progetti dell'anno", il più importante e significativo di un anno comunque intenso.

La proposta suscitò reazioni contrastanti; una parte del Club dichiarò la sua contrarietà al progetto, ritenendolo burocratico, farraginoso, inutile e costoso. Altri invece apprezzavano l'ordine e la disciplina che sarebbe stata introdotta nei processi amministrativi ed operativi.

Giova premettere che già da un anno erano state create le premesse per una corretta gestione del sistema.

Erano stati rivisti lo Statuto ed il Regolamento del Club, erano state studiate ed applicate tutte le risorse informatiche messe a disposizione dal Distretto (in particolare per l'aggiornamento continuo e preciso del libro dei Soci) e dal Rotary International (tra cui il Rotary Central per la pianificazione operativa e strategica del Club), era stato introdotto un sistema informatizzato per la gestione della contabilità.

Era necessario andare avanti e assunsi personalmente la responsabilità del Progetto, con la preziosa collaborazione del Consigliere Segretario Jacopo Carmassi e con la convinta partecipazione della Segreteria.

Nel giro di sei mesi, tutte le procedure previste sono state implementate.

Il primo passo è stato quello di formare le persone che avrebbero dovuto mettere in pratica le principali procedure, e cioè il Segretario, il Tesoriere, nonché i componenti del Consiglio Direttivo.

Il secondo passo è stato riorganizzare l'archivio cartaceo e quello elettronico, in modo che fosse congruente con le procedure del Sistema Qualità.

Successivamente sono stati affrontati uno ad uno i principali processi amministrativi:

- gestione dei soci, anagrafica ed amministrativa;
- gestione degli acquisti;
- gestione dei pagamenti;
- gestione dei progetti;

Infine, definiti gli indicatori di qualità e gli obiettivi da raggiungere, sono state messe in atto tutte le attività che garantivano il raggiungimento degli obiettivi.

Particolare attenzione è stata rivolta alla misura della soddisfazione del Cliente e dei destinatari dei progetti: ogni volta che un progetto terminava, veniva sottoposto ai partecipanti un questionario per misurarne la soddisfazione.

Al termine dell'anno, l'insieme dei questionari è stato elaborato per calcolare il grado di soddisfazione complessiva, risultato pari a 8,39 in linea con l'obiettivo. I risultati sono stati portati all'attenzione dell'assemblea dei soci, che questa volta ha espresso unitariamente il più vivo apprezzamento.

A conclusione di questo cammino, penso che il grafico seguente, che sintetizza tutte le componenti analizzate e misurate, dia una esatta percezione del lavoro svolto.

Con orgoglio ora il Club porta il "marchio qualità" potendosi fregiare della certificazione ISO 9001.

Vincenzo Bianchini

Presidente 2013- 2014

Rotary Club Roma Ovest - D 2080