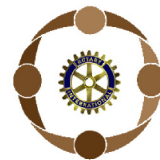




TQM-RRVF

TOTAL QUALITY MANAGEMENT



Un Altro Club Certificato: la Storia Continua...!!!

Il Rotary Club Roma Centenario è il primo club del Distretto 2080 ad ottenere la Certificazione UNI EN ISO 9001:2008.

Uno degli elementi distintivi del Rotary rispetto alle molteplici realtà associative che ci circondano, è rappresentato da un set di regole (manuale di procedura), universalmente condivise, che permettono una gestione efficace dell'elemento cardine del Rotary stesso, ossia il Club. Pur riconoscendo ciò, il Consiglio Direttivo del RC Roma Centenario, uno degli 83 club del Distretto 2080 e nello specifico uno dei 28 della Città di Roma, ha deciso di sperimentare un percorso di miglioramento continuativo approfondendo il tema della Certificazione di Qualità. Il percorso per l'ottenimento della Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 ha rappresentato, infatti, una delle linee guida del piano strategico di Club portato avanti nell'anno rotariano 2012-2013 dal RC Roma Centenario.

L'idea che poi è diventata realtà è nata da un incontro romano promosso dall'ADG D2080 Luigi Schiffino socio TQM-RRVF ad Aprile del 2012, tra il Presidente della Fellowship TQM-RRVF ("Total Quality Management Rotarian Recreational Fellowship"), Pietro Freschi, e l'allora Presidente Incoming (oggi in carica) del RC Roma Centenario Mario Morelli. Già in quell'incontro, resosi necessario per stabilire una prima collaborazione sul un progetto nacque la curiosità nel Presidente Morelli di saperne di più in merito al primo progetto di certificazione ISO 9001 ottenuto l'anno prima dal Rotary Club di Catania, il primo club al mondo che si è potuto fregiare del famoso "bollino" della Qualità.

Di incontri, dopo il primo informale, ce ne sono stati altri che sono serviti a delineare tutti gli aspetti, organizzativi e pratici per poter dotare il RC Roma Centenario di un Manuale della Qualità e le relative Procedure.

Ma un Rotary Club ha bisogno di un Manuale di Qualità specifico? A questa domanda la risposta potrebbe sembrare banale, e cioè che il Rotary, rispetto ad altri sodalizi di servizio, ha già di per se un Manuale standard di procedura e che molte regole sono già scritte e questo è sicuramente vero quando si tratta di gestione amministrativa ed organizzativa dei vari Club. Va detto però sia che l'area dei progetti sovente è lasciata alla "creatività" dei vari Soci coinvolti, soprattutto per quei progetti che non necessitano di seguire l'impostazione regolamentata dalle sovvenzioni della Rotary Foundation (SDG e SG); sia che il Manuale di Procedura, pur nella sua complessità, non soddisfa i requisiti della norma di riferimento.

A tal proposito risultata evidente come la crescente esigenza di stabilire partnership con altre realtà attive nel service e l'idea di realizzare progetti pluriennali possa rendere necessario condividere, tra i membri di un club, un protocollo di regole e comportamenti che possano essere seguiti dai vari Soci che si possono avvicinare nella gestione operativa ed organizzativa del Club, ciò a tutti i livelli.

Infatti una delle criticità del Rotary è rappresentata dal fatto che essendo tutti volontari, può capitare, ed in club con età media sotto i 55 anni, come al RC Roma Centenario capita spesso, che ci sia la necessità per un Socio di allentare la sua disponibilità per esigenze professionali e questo in alcune situazioni può anche rappresentare l'interruzione di un progetto, sebbene si siano già raggiunti interessanti risultati.

Questo pertanto è stato il primo motivo che ha spinto il CD del RC Roma Centenario a procedere a tappe forzate, ma condivise, verso la redazione di un manuale della qualità e relative procedure, che hanno visto sin da subito il Segretario del Club quale attore protagonista, essendo egli stesso il *Rappresentante della Direzione* per la Qualità nel Club.

Una ulteriore motivazione per procedere in questo senso è stata quella che, volendo coinvolgere per il supporto ai progetti, il libero mercato, la certificazione di qualità poteva rappresentare indubbiamente un elemento qualificante.

C'è ovviamente da sottolineare come il Club fosse già orientato verso questo approccio, infatti uno dei riconoscimenti ricevuti dal Governatore del Distretto 2080, Silvio Piccioni, per l'anno rotariano 2012-2013, all'inizio dello stesso, è stato quello di assegnare al progetto di punta del club "*Memories for Ageing People*" la menzione di progetto di interesse distrettuale, ciò proprio in considerazione della buona fattura progettuale oltre che della centratura del tema.

Il processo di redazione del Manuale e delle relative Procedure ha impegnato, a partire da Luglio del 2012, il Socio TQM-RRVF (nonché Past President del RC Rho Fiera Centenario, appartenente al Distretto 2040) Fabio Pasello, in qualità di consulente per la Qualità e Valutatore Interno in puro spirito di servizio rotariano, ed i Soci del RC Roma Centenario Giovanni Piglia (Past President emerito e fondatore) e Pierpaolo Rizzo (neo Socio). Entrambi professionalmente esperti in materia oltre che veri rotariani per spirito di servizio reso durante tutto il percorso che, dopo varie riunioni ha portato alla visita dell'Istituto di Certificazione avvenuta a Gennaio 2013. In quella occasione il Rotariano Giuseppe Lepore, AD di CertiW, Istituto di Certificazione segnalato della Fellowship TQM-RRVF, ha apprezzato il lavoro svolto dal CD del Club, soprattutto per quanto attiene alla procedura di reclutamento ed ingresso nuovi Soci e la progettazione e pianificazione dei progetti. Va da se che lo stesso Valutatore ha confermato come il processo di qualità in un Rotary Club debba essere impostato sulla identificazione di misuratori dell'efficacia delle proprie azioni e delle eventuali azioni correttive per perseguire e raggiungere gli obiettivi di anno in anno identificati dal Club stesso.

Ovviamente l'ottenimento della certificazione di Qualità non è che il primo obiettivo di un processo organizzativo e gestionale più ampio, che ha come sottostante il piano triennale strategico del Club. L'aggiunta del Manuale e delle Procedure potrà consentire, questo è il massimo auspicio, ai tutti i Soci del Club, di agire servendo al di sopra degli interessi personali, con puntuale rispetto delle regola di base del Rotary (manuale di Procedura) e soprattutto aderendo ad un modello organizzativo più stabile.

In conclusione possiamo affermare con sicurezza che il processo messo in atto ha reso tutto il CD, in carica e l'entrante, più sicuro delle proprie azioni e soprattutto maggiormente coeso. Il sapere che le responsabilità, sebbene chiare, possono essere trasferite da un Socio ad un altro senza problematiche di continuità di intenti e che la progettualità debba seguire un iter definito, lascia immutato lo spirito di servizio volontario ma mitiga l'estemporaneità che sebbene sia una qualità nel Rotary spesso finisce con il creare ostacolo alla pianificazione strategica.

Per saperne di più: www.rotarytqm.it

Mario MORELLI

Presidente 2012-2013 Rotary Club Roma Centenario Distretto 2080