

POLITICA PER LA QUALITÀ

WWF ITALIA ONLUS

Gestione Soci

La **politica della qualità** adottata dalla Gestione Soci del WWF Italia può essere riassunta in quattro principi o linee guida:

- 1. Piena e totale soddisfazione del socio e sostenitore:** tutta la struttura deve essere consapevole, in ogni momento della giornata lavorativa, che ciò che sta facendo deve arrecare una forma di riconoscibilità del socio da parte del WWF e, viceversa, il socio deve immedesimarsi con le finalità dell'associazione. Qualora ciò non avvenga, c'è il rischio concreto di far perdere alla nostra Associazione importanti entrate per il finanziamento delle sue attività e far pagare ai soci e sostenitori attività inutili e perciò dannose per la nostra mission. *A tal fine sarà avviato un processo stabile e continuo di misurazione della soddisfazione o insoddisfazione dei nostri soci, attraverso le tecniche di customer satisfaction.*
- 2. Gestione delle attività in maniera efficace ed efficiente:** ossia occorre limitare i costi della non qualità. In processo continuo di comunicazione interna, di lavoro in squadra e manifestazione dei disagi riscontrati nelle attività operative, occorre analizzare il problema per seguire la soluzione “migliore” e “più giusta”. Inoltre, occorre non dimenticare che diverse possono essere le strade perseguibili e che possono essere migliorate. *A tal fine sarà compito della Gestione soci monitorare, sistematicamente e statisticamente, un campione di documenti dei nostri soci, dal loro arrivo fino alla conclusione del loro iter, attraverso il tracciamento di tutti i passaggi.*
- 3. Miglioramento continuo dei processi aziendali:** il miglioramento delle cose che facciamo, siano esse le più semplici o le più articolate e complesse, non deve essere visto come pertinente al Gestione Soci, ma deve essere esportato agli altri uffici coinvolgendo, là ove fosse necessario, tutta la struttura, dal primo all'ultimo degli addetti. *Hanno, in questo contesto, un ruolo fondamentale le riunioni di gruppo (o circoli di qualità) per verificare lo stato dei servizi.*
- 4. Coinvolgimento totale di tutto il personale nella qualità:** la qualità non può essere vissuta nella nostra associazione come un “affare della Gestione Soci”, ma al contrario deve coinvolgere tutto e tutti, perché è solo così che può essere data la giusta risonanza alla centralità dei soci per la sopravvivenza stessa del WWF. Il pieno coinvolgimento del resto dell'Associazione significa anche motivazione e miglioramento anche della soddisfazione di tutti coloro che operano nella Gestione Soci, in qualunque funzione siano coinvolti. A tal fine saranno fatte sistematiche comunicazioni alla Segreteria Generale sullo stato del Sistema di Gestione della Qualità.

Tutto il personale della Gestione Soci è chiamato a svolgere un ruolo non solo di esecutore di attività ma anche di sostegno e divulgazione dei principi della presente politica per la qualità.

1 giugno 2003

Il Responsabile della Gestione Soci
Mario Belli