

STATI GENERALI DISTRETTO 108 YB
PROPOSTA PER UN PROGETTO QUALITÀ SOSTENIBILE

Sono circa 34 gli anni di appartenenza alla Associazione Lions che conto con orgoglio, di cui i primi 10 come socio attivo del Leo Club. Data la straordinaria occasione degli Stati Generali del 17 e 18 Ottobre u.s., ho la possibilità, per la prima volta, con grande piacere e onore, scrivere un personale contributo costruttivo sulla visione strategica della nostra organizzazione Lionistica. Sono sincero, in alcune occasioni, quando ho espresso una visione di azioni e modi di agire all'interno del percorso lionistico, mi sono sentito fuori contesto, idealista, a volte utopico. Poi però ho riscoperto e riscopro continuamente che la linea è condivisa da molti altri amici e da tante autorità lionistiche che hanno la reale percezione dello stato della nostra organizzazione a livello italiano, europeo e internazionale. Sì è vero, è un percorso tortuoso, pieno di ostacoli, alcuni non vedono esattamente la stessa direzione ma, fortunatamente e frequentemente, la meta è la stessa.

Tale proposta (**Progetto Qualità Sostenibile Distretto Lions 108 Yb**), che richiama quella avanzata dal sottoscritto, con le dovute modifiche, già una quindicina anni fa, al Presidente Comitato Distrettuale Leadership, il compianto eccellente uomo Lion avv. Arcangelo Santuccio, è probabilmente dettata (per questo mi scuserete) da deformazione professionale, occupandomi di consulenza sui sistemi di gestione e modelli di organizzazione di aziende e società in vari settori manifatturieri e di servizio.

Parto dal presupposto che le belle parole, molte volte espresse e recepite in maniera entusiasmante, devono condurre ad un lionismo di proposta e non di sola risposta ai buoni propositi. Obiettivo comune è attuare gli scopi del Lionismo con Service concreti e puntuali, tarati sui bisogni della Società, consapevoli dell'importanza del valore aggiunto dell'Associazione, in modo che il **valore dei service** non dovrebbe essere solo pari alla sommatoria dei valori dei singoli service dei Clubs ma potrebbe essere **esponenziale**.

Come da grande intuizione della Governance Distrettuale, questo "surreale" momento è proprio quello idoneo per rendere più incisivo l'avvio di azioni utili a rendere evidente il messaggio dell'essenza del servizio e della nostra organizzazione, sia all'interno che all'esterno.

Per tutto ciò ritengo di **importanza strategica** la maggiore attenzione **all'aspetto organizzativo**, che, in tutte le realtà compreso la nostra, non è mai stato, non è e non sarà un puro esercizio di facciata ma contribuisce in maniera determinante nell'eliminare le ridondanze, minimizzare la possibilità di incoerenze e contraddizioni e fare emergere, valorizzandole, le possibili sinergie.

Al pari di un'organizzazione economica che adotta modelli ripetibili in varie sedi localizzate in varie parti del mondo, così è il Lions International. Siamo confortati dalla constatazione che sempre di più, abbiamo assistito e stiamo assistendo a iniziative e attività di servizio Lions, direttamente a livello di Club, Zona, Circostrizione e Distretto, e indirettamente a livello nazionale (come ad esempio i più di 6 milioni di euro per l'emergenza Covid) e a livello internazionale (LCIF e non), di reale efficacia e in alcuni casi anche con service permanenti, con o senza il ricorso a finanziamenti LCIF. Perché allora dopo tanti anni è ancora **difficile far capire il valore dell'Associazione** a tutti i Lions e non Lions, il numero dei soci diminuisce, non siamo realmente riconosciuti nella società. È impossibile fornire un'unica risposta, seppur complessa e articolata.

Una grande difficoltà può essere dovuta al fatto che, oltre alle tipiche e naturali debolezze umane, dato che il Presidente di Club ed i vari incarichi cambiano ogni anno, non si punta alla valorizzazione del lavoro fatto gli anni scorsi, pochi clubs adottano una vera organizzazione consolidata e standardizzata nonostante i chiari input internazionali. Non si vuole dare importanza ad alcun certo e puntuale riferimento procedurale del metodo di azione, molto dipende dall'inventiva, competenza e conoscenza Lionistica oltre alla predisposizione ed esperienza del singolo. Non ci vogliamo e possiamo accontentare però delle grandi capacità del Governatore, del

suo Staff, del Presidente di Club di turno, del Socio particolarmente attivo o dell'illuminato Delegato Distrettuale.

Oggi il **Service**, in una moderna organizzazione non profit (indipendentemente dall'adesione o meno al Terzo Settore), deve esprimere caratteristiche di alto livello e solo un'opportuna metodologia può aiutare a raggiungere il target, conciliando la volontarietà e la libertà di adesione e partecipazione alla vita associativa con la necessità dell'organizzazione di esprimere un servizio con **continuità, professionalità, efficacia ed efficienza** per intervenire così efficacemente sui bisogni della comunità. Dobbiamo rimodellare il nostro ruolo di Lions, spostandosi verso un concetto di erogatori di Servizi.

Data l'importanza strategica dell'aspetto organizzativo, la proposta è quella di creare un **sistema organizzativo** permanente fondato su principi di buona conduzione e gestione, come per ogni tipo di struttura organizzativa, piccola o grande, manifatturiera o di servizio, privata o pubblica. Per fare questo è necessaria la volontà della Governance del Distretto, dei Club e di molti Soci, per progettare, sviluppare e implementare un Sistema di Gestione da attivare per i Club, ispirato e supportato a livello Distrettuale.

In particolare per entrare nel dettaglio si potrà stilare **un piano e programma di azioni** operative come per ogni tipologia di organizzazione, procedendo ad una analisi di dettaglio dei processi, definendo input, output, target destinatari, obiettivi, strumenti e tempi, in relazione ad attività e compiti previsti a livello della Struttura Organizzativa del Distretto e dei Clubs, pensando sempre che gli obiettivi principali di tale Sistema si possono sintetizzare in:

- Miglioramento Continuo
- Soddisfazione interna
- Soddisfazione dei nostri Utenti finali, cioè delle Persone Servite.

Tale Sistema deve prevedere, come il noto Ciclo di Deming PDCA (Plan-Do-Check-Act o meglio in Italiano **Pianificare - Fare - Verificare - Agire**), attività di monitoraggio continuo, per far sì che tale Sistema, sia sempre dinamico e rappresenti sempre un valido strumento per creare una vera Cultura del Service. Inoltre tali principi per la Qualità, come detto, sono applicabili a tutti i settori e sono sempre più diffusi. Avviare un **Progetto Qualità Sostenibile Lions**, significherebbe anche diffondere la Cultura della Qualità e della Sostenibilità in tutti i Lions, utile e applicabile in ogni attività professionale o lavorativa.

Tale Piano potrà essere basato su alcuni punti fondamentali da perseguire.

1. Potenziare **Comitati** Distrettuali orientati allo **sviluppo organizzativo** in vari ambiti dell'associazione a tutti i livelli di competenza, come lo sviluppo della cultura organizzativa nella conduzione e gestione dei clubs. Nella nostra Associazione tale attività può sembrare originale, invece, ad alto livello della nostra associazione, lo sforzo è stato già fatto ed è in continua evoluzione. Le **regole** e le **linee guida** già esistono e disponibili. Tramite apposito studio ed analisi, è necessario però renderli flessibili, **adeguati e fruibili**, semplificandone il recepimento e la leggibilità, rendendoli facilmente raggiungibili da officer e soci. Il sito internazionale offre infatti la possibilità di accedere ad una serie di documenti e strumenti, spesso però frammentari e dispersivi. La suddetta attività aiuterebbe officer e soci di buona volontà che spesso non sentono lo stimolo e la necessità di tenerne in considerazione o addirittura non ne sono neanche a conoscenza dell'esistenza.
2. Potenziare **Comitati** Distrettuali di **Supporto** all'implementazione delle azioni utili e necessari alla conduzione e gestione dei clubs. In particolare, sulla scia della ormai nota discussione in atto sulla normativa relativa alla istituzione del Registro del Terzo Settore, risulta importante supportare i Clubs, tenendo attivo un proprio **Statuto e Regolamento**, idoneo non solo rispetto

a quello tipo emendato dalla sede internazionale ma anche e soprattutto ai principali riferimenti al fine di ottemperare ai previsti **adempimenti normativi** per le associazioni di servizio non riconosciute, adempimenti ancora troppo poco conosciuti. Non perdiamo quindi tale opportunità, che potrebbe essere anche il primo passo per l'innalzamento del livello di gestione e conseguentemente della possibilità di coinvolgere anche professionalità di soci, spesso trascurate nel panorama lionistico. Ma il supporto operativo non si limita a quello su statuti e regolamenti, sulla normativa relativa alla raccolta fondi e del terzo settore, ma anche su sulle idonee modalità di svolgimento dei vari ruoli dell'**organigramma del club**, soprattutto quelli ancora effettivamente poco esercitati (quali GMT, GLT, GST, LCIF, Comunicazione e MKT) e della consapevolezza della reale importanza di ogni ruolo, non appoggiandosi solo al SuperPresidente o al SuperSegretario di turno, o a chi svolge attività, spesso invisibile, di costante supporto e consulenza, anche perché **dal dire al fare c'è tanto da dare**, ogni club con le proprie caratteristiche di soci e attività è unico. In tal modo si prosegue la strategica e felice intuizione di render evidenti, nell'Organigramma Distrettuale, i vari incarichi in ogni club, spingendo sull'applicazione reale del GAT – Global Action Team (in Italiano Gruppo di Azione Globale).

3. Sviluppo della **Comunicazione interna** in tutti gli ambiti distrettuali e di club per facilitare il flusso di informazioni, aspetto strategico di coinvolgimento e operatività. Mentre per la comunicazione esterna assistiamo ad uno stato avanzato di sviluppo, con un piano di comunicazione, comitati e strutture ormai definite e efficacemente attive, per la comunicazione interna i Comitati Videoconferenze e Tecnologie Informatiche stanno assumendo sempre di più un ruolo di grandissima importanza. Seppur la comunicazione esterna è attivamente impegnata per identificare e raggiungere i target voluti per far riconoscere la valenza dei nostri service e dell'attività lionistica, che però non è conosciuta da tutti i nostri stessi soci. È da valutare l'opportunità del potenziamento di metodi, comitati e strutture organizzative di supporto. Spesso il molteplice utilizzo delle mail, in tutti gli ambiti lions e non, comporta un'inondazione di informazioni senza efficacia e, frequentemente, non indirizzate al Segretario di Club, per definizione il riferimento per le comunicazioni all'interno e all'esterno del club. Pertanto risulta fondamentale gestire le giuste **comunicazioni e informazioni, organizzandole e rendendole disponibili**, per tipologia e destinatario, su database/bacheca/caselle facilmente fruibili e accessibili. Dovranno essere distinti tra quelle permanenti, utili e fondamentali per la corretta gestione ordinaria del club, e quelle relative alle attività e iniziative in corso relative a services e eventi. Non è più concepibile sentire dire da Presidenti, Segretari e Officer con varie responsabilità "non lo sapevo". Tale database è utile svilupparlo anche come archivio storico, grande fonte di esperienze valorizzabili.
4. I **Comitati** di Temi e **Services** rappresentano la punta d'azione. Da più parti si esprime il disagio relativo alla molteplicità dei comitati distrettuali per Service e Temi di vario tipo. In considerazione dei punti precedenti relativi ad una vision sul potenziamento degli aspetti organizzativi e operativi, non è, a mio modesto avviso, un problema il numero ma l'efficacia e la reale utilità per i services svolti dai Clubs. Indipendentemente dalle personali modalità di esercitare il proprio ruolo di Officer Distrettuale, risulta importante destinare attenzione alla definizione di corrette linee guida sia per le **modalità di gestione e funzionamento dei comitati** che per la tipologia delle attività di servizio da proporre, avendo come riferimento il concetto di progetto di service, recependo indicazioni e modalità già consolidate dal punto di vista teorico ma spesso non recepite dai Soci e dai Club. Alla standardizzazione delle adeguate modalità di funzionamento dei comitati consegue un **corretto trasferimento di informazioni**, attinente alle effettive modalità di attuazione dei services da parte dei Clubs e all'attuale contesto della

società, puntando all'impatto sul territorio per efficacia e alla presenza Lions riconosciuta e visibile in modo permanente. Da qui deriva l'importanza della persona giusta al posto giusto, per esperienza o competenza sull'argomento oggetto del service connessa con l'esperienza e competenza sulle modalità di **progettazione e gestione del Service**. Obiettivo finale è fare in modo che i Club ed i propri Soci siano realmente coinvolti nel service proposto e recepiscano le idonee modalità di progettazione e realizzazione dei services, non limitandosi alla semplice adesione, spesso legata all'aspetto economico. Ecco perché risulta fondamentale il **coordinamento dei comitati** (già in parte in atto con le Aree di Servizio) e la istituzione di **linee guida** che prevedano una giusta verifica e confronto prima dell'inoltro ai Clubs delle comunicazioni.

5. **Leadership e Formazione** sono gli strumenti fondamentali a tutti i livelli che dovrà accompagnare ogni attività e le azioni sopra indicate. Il Presidente di Club, anche quello maggiormente proiettato su tale visione di gestione "professionale", non trovando, in molti casi, terreno e condizioni utili per adottare tali metodologie e per farne comprendere l'importanza ai vari soci, si orienta a percorrere l'anno cercando di svolgere più attività possibili, dedicando il tempo a disposizione per organizzare operativamente le varie attività. Attuare quanto indicato nei punti precedenti ha come fine il creare le **condizioni per sviluppare** la diffusione della **leadership Lionistica**, supportata da una costante ed estesa attività di informazione e formazione, fornendo consulenza e strumenti per aiutare e supportare i Club per una gestione professionale, democratica e coinvolgente, con l'obiettivo di essere efficaci ed efficienti sia all'interno che all'esterno del Club e del mondo lions, puntando con grande forza a far conoscere e utilizzare sin da subito gli **strumenti già disponibili**, come ad esempio il MyLion ed i siti web. Negli ultimi anni si è avviato un percorso di recepimento delle tecniche consolidate di management, in qualche modo da adattare alla realtà contingente dei singoli club, ognuno dei quali per numero e tipologia di soci, è unico, applicando anche tutti i principi e concetti relativi al Team vincente e valore del gruppo, orientamento al risultato, diversity management, gestione relazioni, assertività, time management, gestione progetti, motivazione, coinvolgimento e condivisione, in modo tale che oltre alle competenze professionali, contino anche le capacità comportamentali. Solo con tale sistema consolidato non si correrà ad inseguire la formazione del Presidente e del Vice Presidente, dato che si arriverà all'incarico già ampiamente consapevoli del ruolo e delle relative modalità.

Tutte le suddette azioni strategiche e operative non potranno che creare le **condizioni** per far in modo che:

- Tutte le azioni sopra indicate finalizzate a raggiungere più soci possibili, con o senza cariche, in modo che tutti i Lions che hanno la voglia di essere Lions "puri" (come ben definiti) si **riconoscano nella nostra associazione**, coltivando sempre una maggiore consapevolezza dell'importanza di far parte della più grande ed efficace organizzazione di servizio al mondo, pensando che il fare del bene non vuol dire compiere un gesto isolato, ma è un elemento fondamentale della quotidianità incardinato in un progetto comune
- il nostro prezioso tempo, messo a disposizione, possa ottimizzare energie e informazioni, per poter realizzare una buona programmazione e organizzazione di attività utili nel sociale, diventando davvero una rete costituita da volontari, con tempi ed energie volontarie, dove ognuno di noi potrà sempre dare il contributo nei tempi possibili ma con la massima efficacia e efficienza. Tutte le **azioni organizzative ed operative, di buona conduzione e di idonea gestione dei flussi informativi**, considerate utili non dovranno rimanere isolate ma diventare **prassi consolidate**

- ogni **attività**, per ogni tipologia di **servizio**, organizzata a livello di club o con gli altri club, a livello distrettuale o di circoscrizione o di zona, anche quella che possa sembrare riduttiva o meno appariscente, possa diventare **efficace e duratura se ben programmata e progettata**, gestita e canalizzata, con obiettivi chiari e visibili, e fungere da volano ad ulteriori attività virtuose con effetti sia all'interno che all'esterno della nostra associazione, possibile solo se si lavora in team, sempre disposti a cambiare, vivendo in una realtà dinamica in continua evoluzione, uscendo definitivamente dalla nube dall'autoreferenzialità.

Partendo dalla considerazione che il **gruppo è vincente** solo con una effettiva integrazione, affiatamento e comunicazione, dobbiamo lavorare affinché tutti i soci debbano essere sempre messi nella condizione di valorizzare le proprie capacità, competenze, abilità, inclinazioni e propensioni, emotive e cognitive, indipendentemente dalle cariche istituzionali. Fino a quando avrò il riscontro di amici Lions con i quali mi sentirò legato da questo filo ideale, avrò anche il piacere di offrire il mio modesto contributo, nella consapevolezza dei limiti e difetti, all'associazione, per lavorare con persone per altre persone, per ascoltare e confrontarsi democraticamente senza mai scontrarsi, senza personalismi e senza condizionamenti da simpatie o antipatie personali, sulla strada del rispetto e trasparenza.

Soprattutto in questo periodo in cui stiamo convivendo con una nuova realtà e stili di vita, capaci anche di essere **Lions in smart-working**, consapevoli che difficilmente potremmo percorrere le molte usuali attività di servizio nei vari ambiti, avviamo e diffondiamo la cultura del pensare a nuove idee di servizio e a nuove modalità di veicolare messaggi, informazioni e attività di sensibilizzazione, in modo da raggiungere anche una **nuova normalità del servizio**.

Sfruttiamo questo periodo per rivitalizzarci lionisticamente, tutti insieme dobbiamo ricordare il **2020** non come l'anno delle restrizioni e della difficoltà ma come **l'anno** della riscoperta e **ripartenza** per il servizio lionistico, che possa prevedere una Leadership Lionistica diffusa tra tutti i soci, innescando un **circolo virtuoso di interesse, coinvolgimento, passione e condivisione**, che renda consapevoli, ognuno di noi, di essere un **Lion leader del servizio** che possa dare un contributo fondamentale per lo sviluppo del servizio duraturo e di impatto sul Territorio e sulla Società, con conseguenti indubbie ricadute positive anche sulla vita dello stesso Club, e non solo per un anno, nel breve periodo, ma anche e soprattutto **in continuità nel medio e lungo periodo**.

L'obiettivo finale è la costruzione di un **modello di organizzazione riapplicabile**, imparando dall'esperienza per modificare i propri comportamenti e migliorare le dinamiche di azione e gestione dei nostri club, basandosi sul concetto base che il servizio per gli altri è considerato come un'esperienza da vivere nella massima umiltà e senza alcun vanto, inquadrando la nostra azione **tra innovazione e continuità ponendo i rapporti umani come punto di partenza**.

Sono pertanto felice nel poter testimoniare che è sicuramente gratificante e stimolante poter lavorare tutti insieme per tutto questo, che mi piace sintetizzare, ispirandomi all'azione del nostro Governatore, come **"Spinta Gentile per una Sostenibile Leadership Lionistica"**:

Sostenibile per intendere una Leadership Lionistica diffusa, costante e duratura, pensando a cosa possiamo fare per l'associazione senza pensare a cosa l'associazione può dare a noi;

Gentile perchè il mondo di oggi ha un estremo bisogno di gentilezza, perchè la gentilezza nelle parole crea simpatia e confidenza, la gentilezza nel pensiero crea empatia e profondità, la gentilezza nel servire crea **Amore**.

Giuseppe Falsaperla
Vice Segretario Distrettuale
IT Lions Club Catania Porto Ulisse