

	Livello Documento: Allegato al Manuale	All. 1
	POLITICA DELLA QUALITÀ	00

L'Azienda

La Matter Solutions S.r.l. è stata costituita in Italia da Dan Newman nell'Ottobre del 2006 ma le basi del metodo e l'attività hanno origine negli anni 80'. Proprio in quegli anni Matt e Gail Taylor, insieme a Bryan Coffman, Michael Kaufman e altri, hanno iniziato a codificare i metodi e gli strumenti del DesignShop™.

Questo comprendeva l'insieme dei modelli che vengono utilizzati oggi e gli elementi chiave del linguaggio, tra cui il modo in cui si utilizza il nostro ambiente, la pratica dello scribing e il modo in cui l'azienda si interfaccia con i propri collaboratori e clienti. Diversi elementi su cui si fa affidamento si sono evoluti insieme a questi metodi. Tra questi:

- un ambiente di facilitazione appositamente concepito con l'utilizzo di lavagne mobili, poliplat, libri e giocattoli;
- una serie di modelli utili a identificare le variabili decisionali, a esplorare nuovi contenuti, e a progettare/testare soluzioni per il futuro;
- un'alternanza di discussioni in plenaria e approfondimenti in sottogruppi;
- l'utilizzo della facilitazione grafica e della visualizzazione dei contenuti per supportare e facilitare le discussioni e per spiegare concetti e strategie complesse;

Nel 2006 Newman fonda Matter per concentrarsi su DesignShop, non come attività subordinata alla consulenza, ma come creatore di valore non mediato attraverso la collaborazione.

A partire dal 2022, Matter Solutions è composta da un team di sette persone - Dan, Erica, Martina, Maja, Alyssa, Ilaria ed Eliana; da una fitta rete di collaboratori abituali - Lucia, Alfredo, Marcello Petruzzi, Marc Chatenier; e da una più ampia rete globale di diverse decine di professionisti qualificati con cui lavoriamo occasionalmente.

La sede legale dell'azienda è a Roma (RO) in Via del Serafico, 159.

Mission Aziendale

Matter fa parte della comunità di professionisti MG Taylor e, in quanto tale, utilizza un metodo unico di gestione dei workshop.

Vision: Offrire un modo migliore di lavorare per aiutare a risolvere problemi complessi. Tutto ciò che facciamo è aiutare le persone a lavorare meglio insieme.

Mission: Aiutare le organizzazioni esigenti a collaborare internamente, a risolvere problemi complessi, ad accelerare il cambiamento e a condividere queste soluzioni con il mondo.

Values: Questi sono radicati nel modo in cui lavoriamo tra di noi e con gli altri; nella nostra identità interna e nel modo in cui viene presentata al mondo. Pertanto, non li pubblichiamo per non "ridurli" a semplici slogan.

	Livello Documento: Allegato al Manuale	All. 1
	POLITICA DELLA QUALITÀ	00

1. **Do the right thing.** anteporre gli interessi degli altri - i nostri colleghi, i nostri clienti - ai nostri.
2. **Extraordinary.** La sufficienza non è sufficiente. Creiamo scintille ed elementi di magia in ciò che facciamo.
3. **We're all in it together.** Diamo priorità al nostro team e ai nostri clienti, aiutandoci a vicenda e concedendoci il beneficio del dubbio.
4. **Trust.**
 - a. **Professionalism** – tutto racconta, manteniamo le nostre promesse
 - b. **Responsiveness** – facile comunicare e tenersi in contatto con loro
 - c. **Consistency** – in pubblico diciamo le stesse cose che diciamo in privato
 - d. **Care** – dimostrando che le tue priorità sono importanti quanto le mie

Politica per la Qualità

La Direzione aziendale intende perseguire una moderna gestione della qualità, puntando ad una ottimale organizzazione delle risorse per ottenere un servizio efficiente ed efficace. L'impegno di Matter Solutions S.r.l. è di garantire la costanza del livello qualitativo, associato ai servizi erogati con una attività continua di sensibilizzazione ed addestramento di tutti i propri collaboratori sin dal proprio ingresso nella struttura, a conformarsi ai requisiti del Sistema Qualità prefissati dalla Norma ISO 9001:2015 e ad impiegare la documentazione del Sistema Qualità per attestare ogni attività svolta, al fine di valutarne la conformità alle specifiche e di permetterne il miglioramento continuo. L'impegno che la Direzione si assume è di applicare in prima persona le regole stabilite nel Manuale della Qualità e nelle procedure in esso richiamate, e di verificarne l'applicazione da parte di tutto il personale, accertando periodicamente che i requisiti definiti siano sistematicamente applicati e mantenuti nel tempo. La Direzione si impegna affinché il Sistema Qualità coinvolga tutto il personale, che gli obiettivi siano condivisi da tutti, che il proprio impegno verso il miglioramento continuo e verso una soddisfazione del cliente diventi l'impegno di tutti. La Direzione (DIR) delega il Responsabile Gestione Qualità (RGQ) alla gestione del Sistema Qualità descritto nel Manuale, affinché, interagendo con organizzazioni, dipendenti aziendali, clienti ed Enti di certificazione esterni, possa garantire l'efficacia e l'efficienza del Sistema e che le azioni attuate per affrontare rischi e opportunità siano efficaci ed adeguate alla struttura organizzativa Aziendale. In particolare i nostri obiettivi hanno dei precisi riferimenti:

- ❖ **Il cliente:** la soddisfazione del nostro cliente e la massimizzazione della qualità percepita dallo stesso deve rappresentare il punto principale e imprescindibile del nostro impegno e dei nostri obiettivi;
- ❖ **Il servizio offerto:** Le elevate prestazioni di servizio, la continua evoluzione dei prodotti utilizzati, le soluzioni formative più efficaci nel settore della consulenza professionale e della formazione continua

	Livello Documento: Allegato al Manuale	All. 1
	POLITICA DELLA QUALITÀ	00

rappresentano elementi irrinunciabili per la promozione delle nostre capacità e della nostra immagine verso l'esterno, trasmesse attraverso il nostro servizio.

❖ **Obiettivi:**

- ▶ migliorare con costanza e continuità il modello di Organizzazione della nostra azienda da noi elaborato e mantenuto attivo;
- ▶ migliorare la qualità e l'efficacia dei servizi offerti;
- ▶ massimizzare la soddisfazione dei partecipanti impegnati nei nostri workshop e servizi
- ▶ ridurre i rischi e i pericoli dell'Organizzazione
- ▶ rispettare le normative cogenti applicabili nel nostro settore

Gli obiettivi descritti nel presente documento sono dettagliati nel quadro strutturale del Sistema Qualità e si traducono anno per anno in obiettivi di miglioramento dei processi realizzati al proprio interno.

DATA

09.06.2022

FIRMA DIREZIONE


