

# Perché dotarsi di un Sistema di gestione per la qualità?

L'IIS "Cristofaro Mennella" ha certificato i processi di progettazione ed erogazione dell'attività formativa con TUV-Italia per le opzioni nautiche (Certificato T.U.V. Nr. 50 100 14484- Rev. 004 del 10/12/2021), nell'ambito del Sistema di Qualità della Formazione Marittima.

L'Istituto ha ottenuto la Certificazione di Qualità, UNI EN ISO 9001 2008 prima e ISO 9001 2015 poi con riferimento ai percorsi relativi alla formazione marittima; la procedura di certificazione ha riguardato sia le attività didattico-formative che gli aspetti amministrativi delle stesse. Tale intervento ha rappresentato un effettivo valore aggiunto rispetto al modo di operare, in quanto consente di seguire con maggiore razionalità tutte le attività svolte.

La norma ISO 9001:2008, che contemplava i principi per avere un'organizzazione efficace e definitiva, e definiva a quali criteri fare riferimento per essere sicuri di tenere sotto controllo qualsiasi processo, evento, funzione, è stata superata dalla nuova ISO 9001:2015.

Dal maggio 2018, l'istituto, così come tutte le istituzioni scolastiche statali del territorio nazionale che erogano i percorsi dell'indirizzo Trasporti e Logistica, opzioni "Conduzione del mezzo navale" e "Conduzione di apparati e impianti marittimi" (dall'a.s. 2021/2022, per il nostro istituto, anche "Conduzione di apparati e impianti elettronici di bordo", ha ottenuto il passaggio alla nuova norma dopo un costante lavoro di aggiornamento della documentazione relativa al SGQ in conformità alla normativa relativa vigente.

La norma attuale nella sua flessibilità rappresenta ancora il punto di riferimento della gestione, lasciando libera l'organizzazione di definire e implementare un sistema di gestione per la qualità confacente alle proprie dimensioni, finalità, abitudini, clima organizzativo. A tale progetto vengono chiamati a dare il proprio contributo tutte le componenti del servizio scolastico: dal dirigente ai docenti, al personale non docente, genitori e studenti.

Il Sistema Quali.For.Ma. (Qualità per la Formazione Marittima), coordinato dal Ministero dell'istruzione – Direzione generale ordinamenti scolastici e valutazione del sistema nazionale di istruzione – ai sensi dell'art. 3, comma 4, del decreto legislativo 71/2015, ha lo scopo di dare piena ed effettiva attuazione alle normative internazionali (STCW amended Manila 2010) e comunitarie che regolano gli standard formativi per le figure professionali del personale marittimo. Le predette disposizioni, rese cogenti nell'ordinamento italiano dalla legge n. 739/85 e dai decreti legislativi n. 136/2011 e n. 71/2015 e successivi decreti attuativi, hanno lo scopo di garantire livelli adeguati di formazione del personale che svolge attività lavorativa a bordo delle navi per la sicurezza in mare delle persone, delle merci e dell'ambiente. Ogni Paese membro della Ue è pertanto obbligato, ai sensi delle Direttive citate in oggetto e tenuto conto degli assetti strutturali ed ordinamentali del proprio sistema di istruzione e formazione, ad adeguare e conformare i livelli di formazione della gente di mare alle regole e condizioni definite nelle predette disposizioni.

Congiuntamente a quanto esplicitato in premessa, dotarsi di un Sistema di Gestione della Qualità significa:

- fornire "garanzia" al fruitore interno ed esterno della qualità dell'organizzazione, dei processi realizzati e della conformità del servizio erogato ai requisiti definiti dalla normativa cogente e dal fruitore stesso;
- dimostrare il proprio impegno nel perseguimento dell'efficacia dei processi attraverso l'individuazione e il controllo delle variabili dei processi, il monitoraggio degli indicatori e degli obiettivi;
- attuare in modo continuo e costante la logica del miglioramento continuo al fine di garantire la soddisfazione del fruitore, comprendendone le esigenze, soddisfacendone i requisiti e superandone le stesse aspettative.

I principi enunciati nella Politica per la Qualità trovano concreta realizzazione all'interno dell'Istituto attraverso:

- lo sviluppo e l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità, che ha condotto la struttura a "ripensarsi" in un'ottica di approccio sistemico, evidenziando così i rapporti di interdipendenza e interrelazione tra i processi e, di conseguenza, degli operatori che li realizzano;
- la standardizzazione delle attività svolte, rendendole trasparenti, documentate, riproducibili, accessibili a tutti;
- la predisposizione di opportuni strumenti di dialogo con il fruitore (rilevazione dei reclami, indagini di *customer satisfaction*, strumenti di comunicazione, ecc.) finalizzati a comprenderne sempre più a fondo le esigenze e a individuare i punti di forza e di debolezza della scuola;
- la predisposizione di un efficace sistema di monitoraggio in grado di rilevare problemi, manchevolezze o difetti e che consenta in tempi rapidi di intervenire con opportune azioni correttive;
- la definizione di un'Offerta Formativa sempre più ricca e articolata che consenta a ciascuno studente di sperimentare se stesso e consolidare e migliorare le proprie attitudini e il proprio talento;
- la definizione degli "indicatori di qualità" all'interno di ogni attività, progetto o processo che contribuisce all'attività scolastica;
- l'individuazione di percorsi operativi chiari, condivisi e codificati che rappresentano per il fruitore sia interno che esterno un elemento di tutela e di garanzia del servizio;
- la valutazione del "risk based thinking" introdotta dalla nuova norma.

Tali obiettivi, volti a dimostrare la capacità dell'Istituto non solo di mantenere, ma anche di migliorare le proprie performances, vengono monitorati attraverso la definizione di strumenti di verifica e valutazione (con particolare riferimento alla valutazione dell'apprendimento) condivisi fra tutto il personale dell'Istituto.

Le strategie per l'implementazione e lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità sono condivise mediante la progettazione di azioni che coinvolgono tutti gli Istituti Trasporti e Logistica del territorio nazionale coordinati dal Rappresentante della Direzione Sistema nazionale gestione qualità per la formazione marittima presso l'Ufficio IV della DGOSV.

Ischia, 02 Maggio 2022

La Dirigente dell'I.I.S. "C. Mennella" di Ischia  
Prof.ssa Giuseppina Di Guida

documento firmato digitalmente ai sensi del C.A.D. e normativa vigente