

Gestió de la Qualitat en els centres docents o institucions educatives

El dia 14 de maig es va portar a terme la primera activitat d'actualitat pedagògica de la temporada, a càrrec del Vocal de Formació del COPEC, *Jordi Puig*.

El tema principal del Seminari, tal i com indica el seu títol, va ser la *Gestió de la Qualitat en els centres i institucions educatives*.

El concepte de **Qualitat**, tal i com va mencionar Jordi Puig, cada vegada es té més en compte en la nostra societat, valorant que és una idea actual i molt rellevant en el camp de l'Educació. Sobretot, perquè tal i com s'indicava, parlar de qualitat és sinònim de posar un accent superior a l'hora de realitzar qualsevol acció o tasca, és un valor afegit en la nostra societat. És aquí doncs, on s'ha de posar especial atenció, reflexionant sobre *l'escola com a servei social* que ha de funcionar cada vegada millor.

Seguint amb la línia anterior, sorgí una qüestió molt interessant, i alhora difícil d'abordar, sobre si la qualitat a l'escola ha d'ajudar a tenir més avantatges competitius. Aquest fet, enquadria a l'escola en un nivell d'empresa, que segueix unes estratègies específiques que permeten que s'assoleixin uns objectius prefixats i que tenen a veure amb el producte, el client i amb la satisfacció que es genera, els resultats.

És així com, en aquest context tant encisador, es va parlar de l'implementació de les **Normes ISO** (*International Standar Organization*), enteses com a norma, especialment de la *ISO 9001:2000*. També s'introduí el procés de gestió de qualitat que segueix el **Model EFQM** (*European Foundation for Quality Management*), entès com a exponent de millora continuada, que es duu a terme en les diferents institucions i centres educatius.

Jordi Puig, que va portar el seminari amb molta fluïdesa, va introduir aquests conceptes des de la seva perspectiva professional, un punt de vista molt pràctic i de gran implicació.

Van aparèixer diversos conceptes importants com **autodisciplina**, instruccions de treball, **critèris d'actuació** (per posar-se d'acord), **consistència** en les operacions, **consolidació de bases** per millorar la qualitat, **canvi** per anar endavant, **evolució**, **creativitat** i **innovació**, **estratègies de futur**, etc. Tots, emmarcats dins la organització dels diferents **processos** per una bona **gestió**; per una **millora** contínua i per l'evolució de l'escola, per consolidar-se en qualitat.

Al llarg del seminari, sorgí la idea de què el procés d'implementació d'una norma és dur i té un recorregut complex ja que requereix d'un sumatori d'accions que portin a la **qualitat com un "tot" global**, aquest serà el principal **factor de canvi**. Així doncs, el procés també necessita que es porti a la pràctica des del **treball en equip**, de tota la comunitat educativa, i de la **reflexió**, que consisteix en **organitzar i ordenar** tot allò que es realitza. Tot això, per tal d'assolir un nivell cada vegada més òptim de **satisfacció dels "clients"**.

En el cas de l'escola, els mateixos **clients**; pares i mares, alumnes/as i professors/es, poden **participar** i col·laborar en el procés facilitant noves idees (propostes, metodologies, requisits, indicadors, processos, etc.).

Ens trobem, doncs, amb una gran **dificultat** que és el **temps**. Gestionar la qualitat de qualsevol centre o institució educativa requereix treball personal i hores de dedicació, que normalment estan dins d'horari no lectiu. Aquest fet provoca limitacions a l'hora de portar a la pràctica el procés de gestió de la qualitat.

D'altra banda, en el cas de l'ISO, pot haver un excés de **burocratització** i **rigidesa** en el procediment de treball, i es pot percebre també com a obstacle que complica encara més el camí.

Una característica a destacar del *Model EFQM* és que ha de seguir un objectiu concret al qual es vol arribar per tal d'assolir un **nivell d'excel·lència**, en funció de la dedicació i la perfecció cercades. Mentre que, la *Norma ISO* certifica la qualitat en base a uns **requisits** que s'han d'assolir per tal d'arribar als **mínims**, valida els processos que es segueixen però no assegura que, tot i complir la norma, aquesta sigui la millor escola o que els nens i nenes que estudien en la mateixa, estiguin més ben educats que en una altra escola.

En resum, va ser un seminari molt amè en el qual es va tractar un tema d'especial interès pels assistents. Al finalitzar, es va donar pas a què tothom pogués contribuir en l'activitat de la manera que trobés convenient, fent aportacions molt interessants que aclarien conceptes que havien sorgit de les explicacions anteriors.

Així mateix, es va lliurar un exemplar a cada assistent de la Guia: **Excel·lència en educació: El model europeu de qualitat aplicat a la gestió de centres educatius**. Aquesta guia ha estat elaborada per la *Generalitat de Catalunya* i s'introdueix el **Model EFQM** a partir de l'experiència en diferents centres educatius, pretén ser d'ajuda alhora que els centres educatius catalans vagin més enllà en la qualitat de l'ensenyament i de la gestió i aconseguixin ser referència a escala europea.

En el pròleg, *Jordi Valls i Riera (Ex-conseller de Treball i Indústria)* fa esment a què:

"Entre els drets fonamentals dels ciutadans hi ha el de rebre una educació de qualitat que impulsi la formació humana, científica i tècnica de l'alumnat basant-se en els valors socials d'igualtat, solidaritat, llibertat, pluralisme i responsabilitat cívica." (...) "Els centres han de fer un esforç continuat de millora i actualitzar-se constantment en temes de gestió de qualitat (ISO i EFQM), per complir a la perfecció la seva finalitat última, educar la societat de futur."

En la mateixa, *Joan Manuel del Pozo (Ex-conseller d'Educació i Universitats)*, considera molt important *"una adaptació constant del centre i del seu professorat als canvis de la societat actual"*. D'altra banda, creu què:

"L'excel·lència és una cultura i una forma de fer les coses, ... És la concreció de la feina ben feta, de l'assoliment dels objectius fixats, del reconeixement de la tasca i dels esforços per aconseguir-ho.(...) ... el model europeu de qualitat aplicat als centres educatius, ens posa de manifest que els centres educatius poden esdevenir un model organitzatiu que sigui punt de referència."