

Krótki poradnik

dla szkoły sięgającej po znak jakości

Ewa Kędracka

Po co szkole znak jakości?

Potwierdzenie jakości to działanie polegające na poświadczeniu odpowiedniego poziomu jakości obiektu (produktu, procesu, systemów zarządzania, organizacji jako całości czy personelu) poprzez ocenę jego zgodności z wymaganiami. Wymagania te mogą dotyczyć bezpośrednio (produktu czy usługi, albo pośrednio – warunków, sposobów itp. (produkcji i) świadczenia usług¹.

W coraz szybciej żyjącym świecie, w oplatającym nas gąszczu informacyjnym mile widziane są wszelkie ułatwienia w zorientowaniu się, co jest dobre, a co nie. To chyba najkrótsza geneza zewnętrznych potwierdzeń jakości. Znaki, certyfikaty, godła... szukamy ich na produktach, po które sięgamy, ale i w usługach, które są nam potrzebne. Potwierdzenia jakości potrzebne są obu stronom: i oferentom, i odbiorcom.

Przy pomocy znaku szkoła chce zakomunikować społeczności (jako strona oferująca usługi edukacyjne), a odbiorcy tych usług mogą poznać bez dodatkowego sprawdzania, że szkoła, placówka oświatowa jest DOBRA, oferuje odpowiednio wysoką jakość, czyli „coś” (py-

tanie – co?) czego poszukujemy, bo tego potrzebujemy.

Podobnie jak w obszarze gospodarczym, tak i w zarządzaniu edukacją znaki jakości pełnią funkcję pomocniczą w budowaniu systemu jakości w organizacji (instytucji), czy – innymi słowy – zapewnianiu jakości świadczonych przez tę organizację usług.

Jakość powstaje wewnątrz organizacji, ale świat zewnętrzny może te wewnętrzne działania projakościowe wspierać. W świetle polskiego prawa oświatowego takie wsparcie wszystkim szkołom zapewnia nadzór pedagogiczny poprzez tzw. mierzenie jakości. Poza tymi obowiązkowymi działaniami każda szkoła może dobrowolnie przystąpić do starania się o wybrany znak.

Dlaczego jeszcze (a może – przede wszystkim) warto się starać o potwierdzenie jakości? Ze względu na uczniów, którzy uczęszczając do szkoły, w działaniu mogą uczyć się żyć w świecie zdominowanym przez jakość, a przez to przygotować się do takiego życia po opuszczeniu szkoły.

Co należy zrobić?

Przede wszystkim trzeba zdobyć dostateczną wiedzę o zewnętrznych potwierdzeniach jakości. Jest ich wiele, mają ze sobą wiele wspólnego, ale też w istotny sposób różnią się między sobą.

Działania w ramach starań o znak będą podobne, bo ogólna reguła zdobywania znaków jakości jest bardzo podobna. W ramach znaku sformułowane są i podane do wiadomości zainteresowanych wymagania, jakie muszą być spełnione przez organizację pretendującą do znaku, nagrody czy godła.

Kolejne etapy wyglądają z reguły następująco.

- Placówka starająca się o znak jakości dokonuje **samooceny** i w przypadku pozytywnego rezultatu tej samooceny podejmuje decyzję o przystąpieniu do programu.
- Instytucja (organizacja) przyznająca znak zapoznaje się ze zgłoszeniem

¹ Piotr Rogala „Potwierdzenie jakości” w: *Problemy Jakości, sierpień 2003*

- i podejmuje ew. decyzję o zakwalifikowaniu do kolejnego etapu.
- Następuje wizyta (audyt), gdy niezależna komisja weryfikuje (zbierając materiał dowodowy) spełnienie wymagań przez placówkę, a następnie formułuje rekomendację o przyznaniu danego znaku do odpowiedniego organu.
- Uprawnione ciało podejmuje ostateczną decyzję. Często znak jest nadawany przez kapitułę – grono osób cieszących się wyjątkowym autorytetem w środowisku.

Jakie są znaki jakości?

Znaki jakości różnią się między sobą. Tymi czynnikami różnicującymi są przede wszystkim:

- aspekt pracy placówki, którego znak dotyczy;
- zasięg stosowania (od znaków lokalnych poprzez ogólnokrajowe po międzynarodowe);
- forma stawianych wymagań (zwanymi niekiedy „standardami”);
- metodologia stosowana przy weryfikacji dowodów na spełnienie wymagań.

Są znaki przeznaczone tylko dla placówek edukacyjnych, ale każda z placówek może sięgnąć po znaki uniwersalne (np. certyfikat norm serii ISO 9000, Model Doskonałości EFQM, czy godło Inwestor w Kapitał Ludzki).

Są także znaki przeznaczone tylko dla szkół i/lub placówek edukacyjnych.

Najpopularniejsze z nich (o ogólnopolskim zasięgu) to:

- Szkoła z Klasą i Szkoła Ucząca się (Centrum Edukacji Obywatelskiej),
- Certyfikat [INTERKL@SA](#) dla szkół o szczególnych osiągnięciach w zakresie kształcenia na rzecz technologii informacyjnej,
- Zielony Certyfikat – dla przedszkoli, szkół i placówek dążących do stawiania się lokalnymi ośrodkami zrównoważonego rozwoju,
- European Label w zakresie innowacyjnego nauczania języków obcych,
- Szkoła Promująca Zdrowie (nazwa mówi sama za siebie).

Warto nadmienić, że są województwa (Gdańsk, Szczecin, Katowice), w których kuratoria oświaty równolegle z obowiązkowo pełnionym nadzorem (i w związku z tym mierzaniem jakości) oferują szkołom możliwość zdobycia znaku jakości².

Czy warto?

Warto – to rodzaj „dobrowolnej konieczności”.

Bez wątpienia zwiększone zainteresowanie potwierdzeniami jakości w polskich szkołach zanotowano po ukazaniu się zmienionego rozporządzenia MENiS w sprawie nadzoru pedagogicznego, które daje organom tegoż nadzoru (z wyjątkiem dyrektora szkoły lub placówki) prawo odstąpienia *od mierzenia jakości pracy szkoły lub placówki w danym zakresie, w przypadku posiadania przez szkołę lub placówkę dokumentów potwierdzających wdrożony system zarządzania jakością i zapewniania jakości (§ 3 ust. 5 rozporządzenia MENiS z dn. 23 kwietnia 2004 r.)*.

Zapis ten wymaga odpowiedzi na kilka zasadniczych pytań – przede wszystkim mierzanie jakości wg prawa dotyczy sprawdzania wymagań podanych w „Standardach oceny...”, a są to wymagania szersze niż tylko posiadanie wdrożonego systemu zapewniania jakości/zarządzania jakością. Spośród zewnętrznych potwierdzeń tylko „potężne” – ISO 9001 i Model Doskonałości EFQM dotyczą zarządzania (jakością). Mimo wszystko z całą pewnością szkoła, która sięgnęła i zdobyła zewnętrzne potwierdzenie jakości w dowolnym aspekcie swego funkcjonowania... jest lepsza? wie o sobie więcej? ma więcej o sobie do powiedzenia społeczności ją otaczającej?

Certyfikat a konkurs?

- ▶ **W konkursie ktoś wygrywa, a ktoś przegrywa.**
- ▶ **W certyfikacie wszyscy mogą wygrać (jeśli wszyscy spełnią postawione wymagania).**

² „Pomorskie Certyfikaty Jakości Edukacji”, „Zachodniopomorska Szkoła Jakości”, „Zachodniopomorska Placówka Jakości”, „Śląska Szkoła Jakości”.

- ▶ **Dodatek dla ambitnych.**
- ▶ **Krótki poradnik dla autorów nowego znaku jakości w szkole.**

Chcesz wyróżniać najlepszych pod jakimś względem – uczniów, nauczycieli, pracowników, przedsięwzięcia itp.? Stwórz własny szkolny znak jakości! Poniższa lista kontrolna pytań Ci w tym pomoże...

Komu i za co chcesz przyznawać zewnętrzne potwierdzenie jakości?

Jakie wymagania musi spełniać starający się o znak?

Jak będzie sprawdzane spełnienie wymagania?

Kto będzie sprawdzał?

Kto będzie odpowiadał za stronę organizacyjną?

Kto będzie odpowiadał za stronę merytoryczną?

Pamiętaj, aby...

wymagania zostały jasno sformułowane, były uzasadnione, a informacja o wymaganiach dla wszystkich łatwo dostępna;

podobnie procedura ubiegania się o znak powinna być opisana (z terminami obowiązującymi na poszczególnych etapach) i podana do wiadomości opinii publicznej;

sposób sprawdzania spełnienia wymagań był przemyślany i skuteczny, a nawet efektywny³;

osoby zajmujące się przyznawaniem znaku powinny być jak żona Cezara – poza wszelkimi podejrzeniami. ■

Autorka jest nauczycielem konsultantem w MSCDN, w latach 1998-2006 koordynatorem ds. jakości w Centralnym Ośrodku Doskonalenia Nauczycieli.

³ przypomnijmy: skuteczny – osiągający założone cele; efektywny – osiągający założone cele jak najmniejszym kosztem.