

*Jakość to zdolność organizacji do wprowadzenia klienta w stan zachwytu.*

*Krystyna Cholewicka-Goździk*

## **WSTĘP**

Dla współczesnych organizacji, tak komercyjnych, jak i publicznych zarządzanie jakością nie jest chwilową modą. Stanowi konieczność determinowaną rosnącymi oczekiwaniami interesariuszy, dynamiką zmian w otoczeniu, potrzebami klientów, rozwijającą się konkurencją. W budowaniu wewnątrz organizacji kultury jakości wykorzystuje się rozmaite metody, narzędzia i techniki umożliwiające planowe, metodyczne i systemowe doskonalenie efektywności i elastyczności organizacji w celu spełnienia wymagań, potrzeb i oczekiwań jej klientów. W sektorze publicznym zarządzanie jakością odgrywa trudną do przecenienia rolę, albowiem to właśnie administracja publiczna, świadcząc usługi dla obywateli, ma coraz większy wpływ na jakość ich życia. Należy przyznać rację Peterowi Druckerowi, który wskazuje, że „w XXI w. sektor wzrostu w krajach rozwiniętych nie będzie związany ze sferą biznesu. Najprawdopodobniej będzie nim nienastawiony na zysk sektor publiczny, w którym obecnie niezwykle potrzebne jest przeprowadzenie systematycznych, konkretnych działań będących praktycznym zastosowaniem zasad zarządzania, co w efekcie może przynieść w ciągu krótkiego okresu czasu bardzo dobre rezultaty”<sup>1</sup>. Istotnie, instytucje publiczne, w tym organizacje samorządowe, coraz częściej i chętniej sięgają po znane ze świata biznesu metody i modele działania, dzięki czemu są zarządzane sprawniej, efektywniej, w sposób przynoszący rezultaty w postaci generowania wyższej wartości dla klienta i dostosowywania efektów swojej aktywności do oczekiwań otoczenia zewnętrznego i wewnętrznego. Sam fakt, że o interesancie urzędu powiemy dziś „klient”, a nie „petent” ukazuje zmianę sposobu myślenia i działania w sferze zarządzania organizacjami publicznymi i budowania ich relacji z rynkiem, na którym funkcjonują.

Jednym z instrumentów wspierających procesy zarządzania jakością, który wywodzi się z sektora komercyjnego, a który z powodzeniem znajduje zasto-

<sup>1</sup> P. F. Drucker, Zarządzanie w XXI wieku, Warszawa 2000, s. 9.

sowanie w organizacjach publicznych, w tym zwłaszcza w jednostkach samorządu terytorialnego, są konkursy jakości. Istotą tego rodzaju projektów jest ocena uczestnika konkursu pod kątem spełniania przez niego standardów jakości w określonej dziedzinie, ustanowionych, zdefiniowanych i upublicznionych przez organizatora konkursu. Standardy te są swoistym wzorcem postępowania dla organizacji – ich implementacja służy nie tylko osiągnięciu dobrego wyniku w konkursie, ale przede wszystkim doskonaleniu modelu funkcjonowania organizacji, podnoszeniu jakości jej produktów lub usług. Na polskim rynku funkcjonuje obecnie kilka prestiżowych, uznanych i cenionych przez środowiska samorządowe konkursów jakości kierowanych do jednostek terytorialnych. Są to projekty organizowane przez organizacje pozarządowe, instytucje administracji publicznej, a także prywatne firmy, zwykle przedsiębiorstwa konsultingowe. Jednym z konkursów jakości o utrwalonej pozycji rynkowej i długiej tradycji jest Ogólnopolski Program Certyfikacji Gmin, Powiatów i Samorządnych Województw „Samorządowy Lider Edukacji”, organizowany wspólnie przez Fundację Rozwoju Edukacji i Szkolnictwa Wyższego oraz Agencję Kreatywną PRC. W Programie „Samorządowy Lider Edukacji” komisja ekspertów złożona z naukowców pracujących w wybranych polskich uczelniach (m.in. Uniwersytet Warszawski, Uniwersytet Łódzki, Uniwersytet Śląski, Wyższa Szkoła Humanitas) dokonuje oceny działań samorządów w sferze zarządzania oświatą. Samorządy, które spełnią określone regulaminem Programu kryteria i uzyskają pozytywną recenzję ekspertów, otrzymują certyfikat i prestiżowy tytuł „Samorządowego Lidera Edukacji”. Certyfikat przyznawany przez Fundację Rozwoju Edukacji i Szkolnictwa Wyższego i Agencję Kreatywną PRC jest jednym z najbardziej cenionych i rozpoznawalnych certyfikatów jakości, jakie może otrzymać jednostka samorządu terytorialnego. Od ponad 10 lat organizatorzy konkursu corocznie wyróżniają w nim najlepsze pod względem polityki oświatowej gminy, powiaty i województwa, promując je w skali lokalnej i ogólnokrajowej, a także wspierając realizowane w nich procesy z zakresu zarządzania oświatą i rozwoju lokalnej polityki edukacyjnej. Wśród dotychczasowych laureatów konkursu znajdują się m.in. Miasto Gdańsk, Miasto Poznań, Miasto Kraków, Miasto Lublin, Miasto Katowice, Miasto Gdynia, Miasto Wrocław, Gmina Koźienice, Gmina Niemce, Miasto Aleksandrów Łódzki, Powiat Słupecki, Powiat Nowotarski, Powiat Kwidzyński, Miasto Bydgoszcz, Gmina Wisznia Mała i wiele innych.

Niniejsza monografia stanowi próbę całościowego przedstawienia założeń konkursu „Samorządowy Lider Edukacji” i sposobów ich realizacji w kontekście roli, jaką przedmiotowy konkurs odgrywa w procesie zarządzania jakością w jednostce samorządu terytorialnego. Autorzy starają się odpowiedzieć na pytanie, w jaki sposób, w jakim zakresie i w jakich aspektach konkurs jakości może przyczyniać się do doskonalenia jakości zarządzania oświatą w jednostkach sa-

morządowych oraz jakie pełni funkcje na rzecz organizacji samorządowej rozumianej w kategoriach podmiotu zarządzania. Metodyka pracy nad powyższymi zagadnieniami opiera się na studiach literatury przedmiotu (głównie z zakresu zarządzania, prawa, administracji, politologii, socjologii), analizie materiałów źródłowych (archiwalnych i statystycznych), na przeprowadzeniu studiów przypadków, wywiadzie, obserwacji (także uczestniczącej) i analizie dokumentacji, w szczególności dokumentacji wytworzonej w związku z organizacją dziesięciu kolejnych edycji konkursu „Samorządowy Lider Edukacji”. W tym miejscu Autorzy dziękują Fundacji Rozwoju Edukacji i Szkolnictwa za pomoc w przygotowaniu monografii, która polegała przede wszystkim na udostępnieniu stosownej dokumentacji oraz udzieleniu cennych wywiadów badawczych, pozwalających zgromadzić szeroką wiedzę na temat historii i przebiegu konkursu „Samorządowy Lider Edukacji”, od jego pierwszej edycji, przeprowadzonej w 2011 roku.

W ostatnich latach zauważalne jest rosnące zainteresowanie polskiej nauki problematyką doskonalenia zarządzania jakością w samorządzie terytorialnym. Tematyka ta jest stale obecna m.in. w badaniach i pracach Marka Bugdola, Romana Batko, Barbary Kożuch, Krzysztofa Opolskiego, Sławomira Wawaka i Michała Kaczmarczyka. Książka, którą przekazujemy Szanownym Czytelnikom, odwołując się do zastanego stanu badań, wprowadza bardziej konkretną, zawężoną przedmiotowo optykę spojrzenia na zagadnienia zarządzania jakością w JST – spojrzenia z perspektywy instrumentalnej, tj. roli, jaką w procesach zarządzania jakością na poziomie instytucji lokalnej odgrywać może konkurs jakości odnoszący się do sfery lokalnej polityki oświatowej.

Publikacja niniejsza skierowana jest do wszystkich osób zainteresowanych problematyką zarządzania jakością w organizacjach publicznych, a w szczególności do przedstawicieli środowisk samorządowych, menedżerów rozwoju lokalnego, studentów zarządzania oraz naukowców podejmujących w swoich badaniach tematykę roli jakości w organizacjach samorządowych oraz instrumentów zarządzania jakością w JST.

Michał Kaczmarczyk

Przemysław Ruta

Maria Zrałek

*Siemianowice Śląskie - Sosnowiec - Ogrodzieniec – Antalya*

*luty – wrzesień 2021*