

SIGRÍÐUR ÁGÚSTSDÓTTIR

## GÆÐAVOTTUN MENNTASTOFNUNAR INNLEIÐING ISO-VOTTUNAR

### AF HVERJU ER SÓST EFTIR GÆÐAVOTTUN?

Ástæðan fyrir því að Tækniskólinn, fyrrum Fjöltækniskóli Íslands, sóttist eftir gæðavottun er sú að alþjóðasambýkktir frá Alþjóðasiglingamálastofnuninni – International Maritime Organisation (IMO), sem Ísland og þar með Tækniskólinn er aðili að, gera kröfur um alþjóðlega gæðavottun þeirra stofnana og skóla sem gefa út skírteini sem veita alþjóðleg réttindi í skipstjórn og vélstjórn. Það eru til nokkrir alþjóðlegir gæðastaðlar og Siglingastofnun og samgönguráðuneytið ákváðu að notast skyldi við ÍST EN ISO 9001:2000. Siglingastofnun Íslands notar því sama staðal að hluta varðandi skírteinisútgáfu sem og Slysavarnaskóli sjómanna. Þetta þýðir að Ísland sem sjómannaþjóð og „heilðarpakki“ til IMO notar einn og sama staðal.

Innleiðingarferlið tekur yfirleitt 2–3 ár en þegar nýir rekstraraðilar Fjöltækniskóla Íslands tóku við starfsemi haustið 2003 hafði skólinn einungis eitt ár til stefnu til að fá vottun í gegn vegna alþjóðlegrar hvítlistunar íslenskra skipa í erlendum höfnum. Þá vottun fékk skólinn í janúar 2005, fyrstur íslenskra framhaldsskóla.

### FERLIÐ VIÐ INNLEIÐINGU ISO-STADLA

Grunnhugsunin á bak við gæðakerfi er að unnið sé að stöðugum umbótum á allri framleiðslu. Þessi „framleiðsla“ getur verið hvað sem helst: skip, breiðþota, tölva eða kennsla. Gæðakerfið krefst sýnileika og rekjanleika og að samræmi sé milli orða og gjörða, þ.e. að unnið sé eftir þeim verklagsreglum sem skólinn setur sér. Gæðakerfið leggur hins vegar ekki mat á hvort verklagsreglurnar séu góðar eða slæmar, ef við erum samkvæm okkur sjálfum þá telur gæðakerfið okkur vinna á fullnægjandi hátt.

Ferlið við að innleiða ISO-staðla er langt og á köflum þurr og stofnanalegt, því er ekki að neita. Fyrst er að gera sér grein fyrir starfsemi og hvers vegna við gerum það sem við gerum. Þetta hljómar kannski einfalt en er það ekki. Sumt er komið í vana og er gert svona „af því það hefur alltaf verið gert svona“. Hver þekkir ekki söguna af ungu húsfreyj-

unni sem það alltaf kaupmanninn um að skera hækilinn af lærinu „því að mamma hafði það alltaf svona“. Þegar hún síðan spurði móður sína háaldraða um ástæðuna þá var skýringin sú að RAFHA-eldavélin, sem sú gamla átti alla sína búskapartíð, var með svo litla ofnskúffu að heilt læri komst illa fyrir. Við þurfum að spyrja okkur greinandi spurninga við hverja athöfn og aðgerð; hvers vegna gerum við þetta svona? Er þörf á því? Gæðakerfið krefst þess að vissum grundvallaratriðum sé fylgt en leggur ekki mat á hvort aðgerðir séu skynsamlegar eða ekki. Við í þáverandi Fjöltækniskólanum unnum samkvæmt gæðastaðli um innleiðingu og gátlistum þar um og fengum sérfræðiráðgjöf um innleiðingarferlið hjá ráðgjafafyrirtækinu 7.is sem reyndist okkur vel og stytta leiðina að vottuninni.

Þegar verkferlar í tilvonandi gæðakerfi eru skrifaðir er mikilvægt að skrifa hvernig hlutirnir eru framkvæmdir í raun, ekki hvernig við viljum helst að þeir séu framkvæmdir. Best er að breyta eins litlu og hægt er í upphafi og vinna síðan að breytingum á verkferlum að vottun lokinni. Gæðakerfið verður að vera raunhæft og lýsa raunhæfum aðgerðum, að öðrum kosti virkar það ekki og við búum til kerfi sem við þurfum að þjóna en sem þjónar okkur ekki. Það kallar á að fólk fer að sniðganga gæðakerfið og sér ekki tilganginn með því.

### ÁHRIF INNLEIÐINGAR Á INNRA STARF OG VINNUMHVERFIÐ

Það var mikil tímapressa á okkur að innleiða gæðakerfið og fá vottun svo að á köflum reyndi þetta verulega á samstarfsfólkið. Það er nokkuð mikil pappírsvinna við gæðakerfið, sérstaklega í innleiðingarferlinu og á fyrstu dögum/vikum/mánuðum nýs kerfis. Við sem unnum að gerð gæðakerfisins erum óendanlega þakklát okkar kæra samstarfsfólki fyrir þann dugnað og velvilja sem það sýndi í þátttöku í verkferla-



Sigríður Ágústsdóttir

skrifum og því að lýsa oft og mörgum sinnum fyrir okkur, sem þekktum ekki þeirra störf, hvernig þau voru unnin. Hins vegar tel ég að við séum með það velheppnað gæðakerfi að starfsmenn sjái hag sinn í að nota það, villuþáttum hefur fækkað og við þurfum sjaldan að slökkva elda. Starfsemin öll er skilvirkari, það liggur ljóst fyrir hver á að gera hvað hvenær og auðvelt að nálgast allar upplýsingar. Starfsmenn vita hvert þeir eiga að leita með hin ýmsu mál og „leiðinleg“ mál tynast ekki eða lenda á milli stóla, gæðakerfið tryggir að niðurstaða fæst, hvort heldur hún er jákvæð eða neikvæð. Með gæðakerfi er óvissu um aðferðir og vinnulag eytt. Álagspunktar í kringum skólabyrjun og prófatíma eru ekki eins krefjandi og áður því að með skilvirkara kerfi og færri villuþáttum gefst betri tími í undirbúning og þróun skólastarfs.

Þannig er það ekkert vafamál að vottun eflir gæði starfseminnar. Gæðakerfið lýsir starfseminni jafngegnsætt og besta leiðakerfi og ef við erum sæmilega sátta við þá lýsingu og teljum að hún uppfylli þau markmið, sem starfseminni er ætlað að uppfylla, þá erum við þess fullviss að starfsemin er eins góð og við viljum hafa hana.

Næstu skref eftir sameiningu Fjöltækniskólans og Iðnskólans í Reykjavík

Í þessum skrifuðu orðum hefur Tækniskólinn verið starfandi í nokkra mánuði. Í Tækniskólanum sameinast tveir rótgrónir skólar svo að satt best að segja hefur mikið gengið á. Hraðinn hefur verið það mikill og upp hafa komið svo margar nýjar þarfir, sem kalla á nýjar lausnir, að við starfsfólkið höfum ekki alltaf náð að fylgja með. Það sýnir okkur að skólastarf er flókið ferli og að mörgu ber að hyggja. Ýmsum verkferlum hefur verið breytt og fleiri fylgja á eftir því að komið hefur í ljós að mörgu þarf að breyta í gæðakerfinu til að það fullnægi þörfum hins nýja skóla.

## UM HÖFUNDINN

Sigríður Ágústsdóttir starfar sem þróunarstjóri í Tækniskólanum. Var áður gæðastjóri og endurmenntunarstjóri í Fjöltækniskóla Íslands. Sigríður er menntaður kennari og ferðamálafræðingur auk þess sem hún hefur lokið námi í viðskiptafræðum. Hún hefur lengst af unnið við fræðslumál í viðum skilningi, bæði innan ferðageirans og einnig við námskeiðahald á framhaldsskólastigi og skipulagningu og umsýslu náms á framhaldsskóla- og háskólastigi.

## ABSTRACT

A few years ago the Reykjavík Technical College, formerly The Polytechnic College applied for ISO quality assurance. This was done because international agreements of the International Maritime Organisation (IMO), of which Iceland is a member and therefore the College, requests international assurance of those institutions and schools that issue certificates in navigation and engine practice. The process of introducing ISO standards is long and complicated, but it resulted in more effective procedures where it is now clear who is to do what and when, besides information now being more readily accessible. Furthermore the staff are more aware of where to turn with various problems, and the quality system secures that a conclusion is reached – even in irksome cases.