

La qualitat és un atribut incorporat en les expectatives de la societat actual. Avui en dia s'espera que qualsevol producte o servei que una persona adquireixi sigui de qualitat, que tingui una bona relació qualitat-preu. S'espera que l'educació sigui de qualitat, els serveis esportius siguin de qualitat i fins i tot que les relacions humanes i l'ús del temps siguin de qualitat. Però que vol dir qualitat?

Observant la definició* del concepte de qualitat, aquest compta amb diferents definicions de les quals es destaquen les següents:

1. f. Propietat o conjunt de propietats inherents a alguna cosa, que permeten jutjar el seu valor.
2. f. Bona qualitat, superioritat o excel·lència.
3. f. Adequació d'un producte o servei a les característiques especificades. Control de la qualitat d'un producte.
4. f. Caràcter, geni, índole.
5. f. Condició o requisit que es posa en un contracte.
6. f. Estat d'una persona, naturalesa, edat i altres circumstàncies i condicions que requereixen per a un càrrec o dignitat.

*RAE

Segons la definició que es prengui de referència la concreció i concepte de qualitat pot variar, sent la seva valoració i/o percepció un element subjectiu si no es determinen uns criteris objectivables que permetin unificar aquesta percepció.

La mesura de la qualitat és un objectiu perseguit en les organitzacions esportives per tal de garantir que les seves persones usuàries estiguin satisfetes amb l'adquisició dels seus productes i/o serveis i confïn en la seva marca. Però en quin context es mesura la qualitat? Control de la qualitat, qualitat del servei, gestió de qualitat, pla de qualitat, certificació de qualitat, enquesta de qualitat, etc.

LA MESURA DE LA QUALITAT POT SER MOLT DIVERSA, TANT EN EL QUÈ ES MESURA AIXÍ COM EL COM ES MESURA.

Què es mesura? Les perspectives de qualitat

Seguidament es mostren algunes perspectives en les que s'aplica el concepte de mesurar la qualitat en una organització esportiva.

- **Qualitat en el model organitzatiu i de procés:**
Valoració de la forma d'organització interna i/o del procés de creació d'un producte o servei d'acord uns processos i procediments i criteris establerts i estandarditzats.

- **Qualitat del contingut:**
Valoració del compliment del contingut mínim parametritzat o definit prèviament per tal d'obtenir un segell o distintiu de qualitat.
- **Qualitat dels resultats:**
Valoració de la satisfacció del resultat del servei, producte o experiència des de la perspectiva de les persones usuàries. També pot realitzar-se des de les perspectives del personal, dels proveïdors i/o col·laboradors, etc.
- **Qualitat de marca:**
Valoració de la reputació de la marca la qual és identificada per part del públic potencial utilitzant l'atribut de qualitat com adjectiu descriptiu.

Com es mesura? Eines per mesurar la qualitat

Observant les diferents percepcions del concepte de qualitat així com les diferents perspectives de valoració, existeix una àmplia varietat de models, eines i recursos per la mesura de la qualitat en una organització esportiva. Es poden trobar des de models estandarditzats d'autoavaluació o de certificació fins a eines dissenyades a mida, adaptant-se a les necessitats específiques de cada procés de valoració.

En aquest article es descriuen els dos models estandarditzats més coneguts des de la perspectiva de qualitat de l'organització interna i procés. En propers articles es facilitaran eines detallades per a la resta de perspectives.

El model de qualitat EFQM

El model europeu de qualitat de l'EFQM és un model creat fa més de 25 anys que determini els principis de gestió de la qualitat i criteris d'excel·lència acceptats arreu d'Europa.

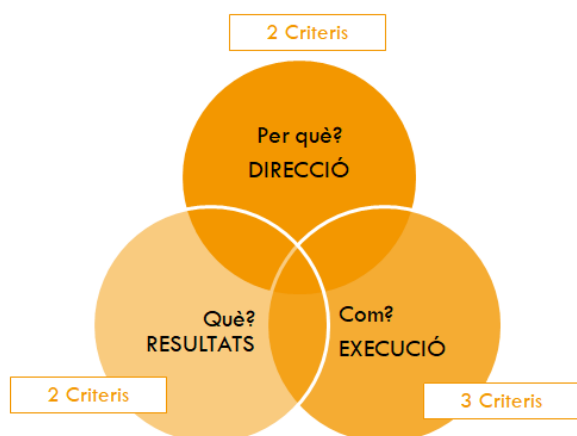
Després de tant de temps des de la seva creació i diverses readaptacions s'ha realitzat una redefinició disruptiva generant un nou model. Aquest model té com a finalitat la doble funció d'ajudar en la gestió actual mentre es va transformant l'organització en la preparació del futur.

Senzillesa, utilitat per la gestió, orientació cap al futur, focalització en els clients i poada de valor de l'ecosistema són les principals claus del nou model que es diferencien del seu predecessor. Un dels elements interessants incorporats és la voluntat de connectar el propòsit i l'estratègia per a crear un valor sostenible per a la organització, els agents d'interès així com obtenir uns resultats d'excel·lència.



En la definició del nou model s'ha tingut en compte l'entorn complex i canviant en el que viuen les organitzacions de diferent tipologia, entenent a aquesta com a un únic sistema conjunt viu i dinàmic. Per al procés de desenvolupament de el nou Model EFQM (versió 2020), s'ha comptat amb la participació de representants de tots els grups d'interès: CEO, directius, avaluadors, gestors i partners de l'EFQM, que han aportat els seus coneixements, experiències i saber fer al respecte.

La nova estructura es compon de 3 blocs principals que entre tot sumen 7 criteris d'anàlisi:



Cada un dels blocs té una taula d'anàlisi pròpia formada per diferents elements: enfocament, desplegament i avaluació, revisió i millora en els dos primers blocs i referència i utilitat i rendiment en el tercer.

El concepte d'avaluació també s'ha transformat, convertint aquest concepte en un assessorament entenent aquest com un acompanyament. El sistema de puntuació del model també s'ha transformat amb una nova ponderació de la puntuació en la que es pot assolir un total de 1.000 punts corresponents al 60% dels agents i el 40% dels resultats.

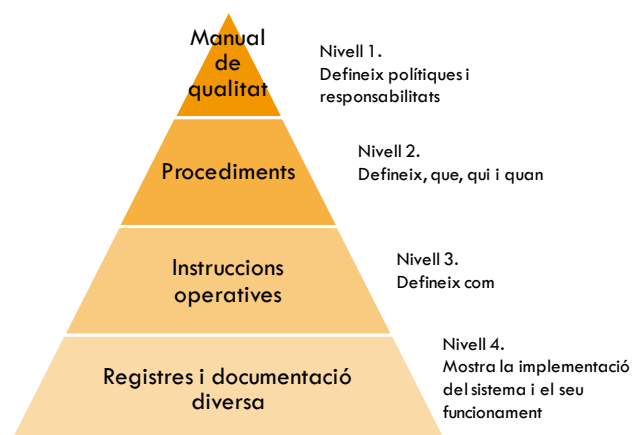
La Norma ISO 9000

El model de qualitat més difós mundialment és la família de normes ISO 9000 de gestió i millora continua de la qualitat, creada per la Internacional Standard Organization (ISO) l'any 1979 i ràpidament estès a nivell mundial.

Aquest model es regeix en els següents 8 principis de gestió de la qualitat:

- Enfocament al client
- Lideratge
- Participació del personal
- Enfocament a processos
- Enfocament de sistema per a la gestió
- Millora contínua
- Enfocament basat en fets per a la presa de decisions
- Relacions mútuament beneficioses amb els proveïdors

Qualsevol organització pot optar a obtenir la certificació ISO desenvolupant-se les seves tres fases: organització i preparació, implementació i auditoria i certificació superant un procés d'acreditació per part dels organismes oficials acreditats. Les normes requereixen comptar amb un sistema de gestió de la qualitat documentada amb l'estructura de la següent forma:



És necessari realitzar una reflexió inicial de la finalitat d'incorporar aquesta norma a l'organització per tal de no caure amb una burocratització de la norma des de la perspectiva que és un procés a superar i una obligació a complir. Aquesta, i més davant el seu caràcter voluntari d'assumir-la per part de l'organització, ha de suposar una oportunitat de millora continua partint d'una visió global de les necessitats i objectius de l'organització seleccionant curosament què es documenta, com es fa i perquè serveix.

Varies organitzacions esportives, disposen d'aquesta certificació como a garantia d'excel·lència i sistema d'acreditació de qualitat davant dels processos de contractació en l'àmbit públic i privat.

